



รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ประจำปี 2568

BUSINESS SUSTAINABILITY REPORT 2025

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด จำกัด (มหาชน)

## การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

## นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนมาจากการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อที่ครอบคลุมมิติ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ธนาคารมีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติ ด้วยตระหนักว่าธนาคารจะเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างมูลค่าที่ดีแก่องค์กรและผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเป็นการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของระบบเศรษฐกิจไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับสากล 4 ด้าน ได้แก่

- โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ (Governance)
- การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy)
- การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
- การเปิดเผยข้อมูล (Disclosure)

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ที่สอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยและมาตรฐานสากล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

## แนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมและปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนองค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน มีคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมทั้งมิติ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และธนาคารได้บริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับนโยบายเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศอย่างเป็นรูปธรรมตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย และสนับสนุนการแก้ไขปัญหาสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม และเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking Committee) เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันเป็นการส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านไปยังเศรษฐกิจสีเขียวของภาคธุรกิจและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศให้บรรลุเป้าหมาย โดยคณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกรอบการดำเนินงานและเป้าหมายด้านความยั่งยืน (Sustainability Framework) และรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการธนาคาร

**ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ** ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และพร้อมแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าวกับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นการสร้างความสำเร็จรวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทุกเวทีการค้าซึ่งเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

### ตราสัญลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



### กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

**ธนาคาร** ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกมิติ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

1. ได้รับความบริการอย่างเป็นธรรม จริงใจ ไม่เอาเปรียบ
2. ได้รับความแนะนำที่เหมาะสมชัดเจน
3. ได้รับความบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข
4. ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
5. ได้รับความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตน

### การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นหนึ่งในหลักปฏิบัติที่ธนาคารได้ให้ความสำคัญเพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของคำว่า “การพึ่งพิง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคมเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้นไม่ว่าจะพัฒนาองค์กรไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคมเป็นผู้สนับสนุนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือปฏิบัติ

ธนาคารได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสา เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งเป็นการสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของการพัฒนาอย่างยั่งยืน และนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง

**การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process)**

ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการนำแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศมาปรับใช้เพื่อพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจจนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่างๆ เพื่อจุดประสงค์หลักในการลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียระหว่างกระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับจนก่อให้เกิดทัศนคติร่วมกันของทุกคนในองค์กร และเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินที่มีความแข็งแกร่งและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

**การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process)**

ธนาคารมีกิจกรรมที่ดำเนินการนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอันนำไปสู่การสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของสังคมและประเทศอย่างยั่งยืน

**แผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน**

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดแผนดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรตามกรอบการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน โดยปี 2568 ธนาคารได้ดำเนินการกิจกรรมตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืนประกอบด้วยกลุ่มกิจกรรมหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่

<p><b>เสาหลักที่ 1</b> องค์กรสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Organization Sustainability)</p>	<p><b>เสาหลักที่ 2</b> การเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)</p>	<p><b>เสาหลักที่ 3</b> การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible to Stakeholder)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสร้างความตระหนักรู้และวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่ผู้บริหารและพนักงาน</li> <li>- พัฒนาความรู้และทักษะด้าน ESG ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของ FTSE Russell เพื่อให้ดำเนินการได้ตามมาตรฐานสากลอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- เสริมสร้างความเข้าใจด้าน ESG ให้พนักงานทุกระดับ พร้อมทั้งปลูกฝังวัฒนธรรมการจัดการความเสี่ยงด้าน ESG เพื่อให้การตัดสินใจและการดำเนินงานสอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ร่วมมือกับองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization : CALO) เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรคาร์บอนต่ำ</li> <li>- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร พร้อมทั้งการนำคาร์บอนฟุตพริ้นท์แพลตฟอร์มมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เพื่อติดตามการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงาน</li> <li>- บูรณาการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศเข้ากับนโยบายหลักขององค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) เพื่อสนับสนุนภาคธุรกิจให้สามารถเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- จัดทำแผนการเปลี่ยนผ่านของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ เพื่อสร้างแผนการสนับสนุนและส่งเสริมลูกค้าในการปรับตัวสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำเพื่อเตรียมพร้อมเปลี่ยนผ่านสู่พลังงานสะอาดและสร้างที่ยั่งยืนในระยะยาว</li> <li>- ประกาศนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ โดยกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)</li> <li>- พัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากสีเขียว (Green Deposit) ภายใต้กรอบการเงินเพื่อความยั่งยืนที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลและได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมการเติบโตของชุมชนผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพ เช่น อบรมความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคล การสร้างวินัยทางการเงิน เป็นต้น</li> <li>- จัดงานสัมมนาให้ความรู้และสนับสนุนผู้ประกอบการให้สามารถลงทุนในพลังงานทดแทน การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และเทคโนโลยีการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>- จัดกิจกรรมเพื่อสังคมที่มีความต่อเนื่องและเกิดผลลัพธ์วัดได้ (Impact-driven CSR) โดยพิจารณาความต้องการของชุมชน</li> <li>- สร้างความตระหนักด้าน ESG ให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และสาธารณชนผ่านการจัดบรรยาย อบรมสัมมนา การออกบูธ</li> <li>- จัดทำรายงาน TCFD เพื่อเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> </ul>

คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน จะติดตามการปฏิบัติตามแผนดำเนินงานและประเมินผลการขับเคลื่อนตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบริษัทภิบาล และคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำ

มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน

<p><b>ด้านเศรษฐกิจ</b> การดำเนินธุรกิจการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Finance)</p>	<p><b>ด้านสังคม</b> การสนับสนุนการพัฒนาสังคม (Community Investment) และการใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน (Innovative Digital Finance) ที่เข้าถึงได้ง่าย</p>	<p><b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b> ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม ลดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจ</p>	<p><b>ด้านธรรมาภิบาล</b> ดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล โดยครอบคลุมกลไกการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG</p>
---	---	---	---

เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน

ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวทางและนโยบายการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนที่สอดคล้องกับหลักการด้านความยั่งยืนในระดับสากลครอบคลุม 4 มิติหลัก ได้แก่ เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยได้กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน ดังนี้

แนวทางและนโยบายการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน	เศรษฐกิจ	สิ่งแวดล้อม	สังคม	ธรรมาภิบาล
<p><b>เป้าหมาย</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืน</li> <li>- เพิ่มสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์/บริการจากการสนับสนุนพัฒนาที่ยั่งยืน โดยปี 2568 มีเป้าหมายปล่อยสินเชื่อ Sustainable Finance 3,000 ล้านบาท</li> <li>- สนับสนุน SME และภาคอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการเติบโตของประเทศ</li> <li>- ใช้ นวัตกรรม เทคโนโลยี และดิจิทัล ในการเพิ่มประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่า และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ</li> <li>- ส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร</li> <li>- บริหารจัดการพลังงานน้ำ ทรัพยากร และของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ตั้งเป้าลดความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกดำเนินงาน (Own Operation) ให้ได้ร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับจากปีฐาน 2563 ภายในปี 2573*</li> </ul> <p><small>* Scope 1, 2 ในส่วนของ Own Operation Head</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและเพิ่มความผูกพันของพนักงาน</li> <li>- พัฒนาโครงการเสริมความรู้ด้านการเงินดิจิทัล และ ESG ให้กับชุมชน</li> <li>- ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาแรงงานและสังคมผ่านโครงการเพื่อสาธารณชนอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรลุระดับมาตรฐานด้านธรรมาภิบาลการกำกับดูแลความเสี่ยงและดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>- ป้องกันการทุจริตและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรม</li> <li>- ยกกระดับการเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG ให้โปร่งใส และน่าเชื่อถือ</li> </ul>

		Office		
กลยุทธ์และความมุ่งมั่น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อความยั่งยืนครบวงจร</li> <li>- ยกระดับการบริการด้วยดิจิทัลโซลูชัน</li> <li>- เสริมศักยภาพลูกค้า คู่ค้า และห่วงโซ่อุปทาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินงานตามแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐานสากลและใช้ระบบ / Platform ในการคำนวณ ติดตามการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร และลูกค้า</li> <li>- ยกระดับการจัดการพลังงาน น้ำ และของเสีย</li> <li>- สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรด้านสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีสะอาด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสริมทักษะบุคลากรและยกระดับสวัสดิการ</li> <li>- ขยายโครงการสนับสนุนชุมชนอย่างยั่งยืน</li> <li>- ส่งเสริมความเท่าเทียมและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล</li> <li>- บูรณาการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล</li> <li>- พัฒนาระบบติดตามตรวจสอบ และเปิดเผยข้อมูลที่ได้มาตรฐานตามการรายงานของ TCFD</li> </ul>

ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ประสานงาน และถ่ายทอดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

#### โครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ได้จัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Governance Structure) เพื่อบริหารจัดการและกำกับดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายในการผสานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้ากับกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการความยั่งยืนและบริษัทภิบาลทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมทั้งมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการเป็นประธาน เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

ธนาคารมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความยั่งยืน (Sustainability Team) ทำหน้าที่ปฏิบัติตามแผนงาน ส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคาร เพื่อร่วมกันดำเนินงานตามแนวทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามที่คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืนได้กำหนดให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ประสานงานกับลูกค้าและพันธมิตรภายนอกเพื่อสนับสนุนและผลักดันให้ธุรกิจของลูกค้ามุ่งสู่เป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสีเขียวของประเทศ

ธนาคารมีความชัดเจนในระดับนโยบายและการปฏิบัติ โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง มีคณะทำงานที่รับผิดชอบโดยตรง มีการติดตามผล และการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรและสร้างผลกระทบเชิงบวกในระยะยาว



## ยุทธศาสตร์และผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ทั้ง 17 ประการขององค์การสหประชาชาติ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และการดำเนินงาน เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานและการขับเคลื่อนธุรกิจที่ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อมภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การติดตามและรายงานผล การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) ทุกกลุ่ม และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจ การดูแลสิ่งแวดล้อม และการสร้างคุณค่าทางสังคม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ รวมถึงการส่งเสริมการขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ

คณะกรรมการได้อนุมัติกรอบดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2568 โดยกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจด้าน ESG ออกเป็น 3 เสาหลัก ได้แก่

<p><b>เสาหลักที่ 1</b> องค์กรสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Organization Sustainability)</p>	<p>(1) การกำกับดูแลอย่างมีจริยธรรม (Ethical Governance) กำหนดกลไกและติดตามกำกับดูแลด้านความยั่งยืนโดยคณะกรรมการธนาคาร ได้มอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking Committee) และรายงานผลต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการธนาคาร</p> <p>(2) การเสริมศักยภาพของพนักงาน (Employee Empowerment) มุ่งสร้างความตื่นตัวและตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและ ESG และพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนเสาหลักทั้ง 3 ด้าน เพื่อสนับสนุนการลดก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>(3) องค์กรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Organization) พัฒนา ปรับปรุง และติดตามแผนลดการปล่อยคาร์บอน (Decarbonization Plan) เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร สนับสนุนเป้าหมายด้านความยั่งยืนและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</p>
<p><b>ผลการดำเนินงาน</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อนุมัติแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2568 เพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</li> <li>- จัดให้มีการฝึกอบรมด้าน ESG ให้แก่ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน และพนักงาน</li> <li>- จัดกิจกรรมส่งเสริม ESG Risk Culture รวมถึงจัดทำและเผยแพร่รายงานวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบด้าน ESG จากการสนับสนุนเงินทุนเพื่อโครงการและธุรกิจ</li> </ul> <p>ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่: <a href="https://www.lhbank.co.th/th/sme/advisory/lhb-gafe/">https://www.lhbank.co.th/th/sme/advisory/lhb-gafe/</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาและปรับปรุงเพื่อปิด Gap ในการตรวจประเมิน FTSE Russell ESG Scores โดยเน้นไปที่การยกระดับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ และการเสริมสร้างการกำกับดูแลในระดับนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Commitment) โดยตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานขององค์กร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารภายในปี 2593</li> <li>- ใช้แพลตฟอร์มในการจัดเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร รวมถึงจัดสัมมนาโครงการเชิงปฏิบัติการให้แก่กลุ่มลูกค้าของทางธนาคาร เพื่อสามารถตรวจสอบ ประเมิน และจัดการก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร โดยมี Dashboard ใช้สำหรับการตรวจสอบได้แบบ Real Time</li> </ul>
<p>เสาหลักที่ 2 การเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)</p>	<p>(1) การดำเนินธุรกิจการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Finance)</p> <p>พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนที่หลากหลาย เพื่อสร้างผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่วัดผลได้ ส่งเสริมสนับสนุนลูกค้าในการยกระดับมาตรฐาน ESG ผ่านโครงสร้างสินเชื่อที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่าน ควบคู่ไปกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดห่วงโซ่ธุรกิจของลูกค้า</p> <p>(2) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG (ESG Risk Management)</p> <p>ยกระดับกรอบการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG และ Climate Risk ให้สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยและ TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) โดยบูรณาการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสภาพภูมิอากาศเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงระยะยาวได้อย่างรอบด้าน</p> <p>(3) นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนด้าน ESG (Innovative Digital Finance)</p> <p>ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการด้านการเงินที่สนับสนุนความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การเข้าถึงบริการทางการเงินที่ง่ายและสะดวก รวมถึงความปลอดภัยด้านข้อมูลของลูกค้า พร้อมทั้งทำงานร่วมกับพันธมิตรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และโซลูชันพลังงานสะอาด เพื่อสนับสนุนการลงทุนของลูกค้า ในนวัตกรรมที่ช่วยลดคาร์บอนและลดต้นทุนด้านพลังงาน</p>
<p>ผลการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) ที่ตอบโจทย์ความต้องการของภาคธุรกิจ ในหลากหลายมิติ ปี 2568 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนรวม 4,545.2 ล้านบาท</li> <li>- ร่วมมือกับพันธมิตรในการสนับสนุนให้ลูกค้าของธนาคารสามารถก้าวสู่ Net Zero Transition ได้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- จัดทำแผนการเปลี่ยนผ่านของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ เพื่อสร้างแผนการสนับสนุนส่งเสริมลูกค้าในการปรับตัวสู่</li> </ul>

	<p>เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ เตรียมพร้อมสู่พลังงานสะอาดและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (E&amp;C) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ โดยกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ในรูปแบบของระดับอ้างอิงของยอดหนี้คงค้างรวมของสินเชื่อธุรกิจที่อ่อนไหวต่อความเสี่ยงด้าน E&amp;C เช่น ธุรกิจการขุดเจาะหรือทำเหมืองแร่/เหมืองหิน/เหมืองถ่านหิน โรงไฟฟ้า ธุรกิจปิโตรเลียมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดประเภทธุรกิจและกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน</li> <li>- พัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากสีเขียว (Green Deposit) ภายใต้กรอบการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance Framework) ที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลและได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก</li> <li>- การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเงินขององค์กร เช่น การปล่อยสินเชื่อ การลงทุน และการบริการทางการเงินอื่น ๆ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน Category 15 ของ PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) รวมถึงการจัดการฝึกอบรม ให้ความรู้ และให้บริการใช้งานแพลตฟอร์ม สำหรับบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกของลูกค้า โดยธนาคารจะช่วยส่งเสริม แนะนำ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้กับลูกค้าของธนาคาร</li> </ul>
<p>เสาหลักที่ 3 การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible to Stakeholder)</p>	<p>(1) การสนับสนุนการพัฒนาสังคม (Community Investment)</p> <p>ส่งเสริมการเติบโตของชุมชนผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและวัดผลได้ (Impact-driven CSR) โดยเน้นความต้องการของชุมชนเป็นหลัก เช่น การจัดอบรมเพื่อความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคลและการสร้างวินัยทางการเงิน</p> <p>(2) การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน (Collaborative Stakeholder Engagement)</p> <p>สร้างความตระหนักรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ESG และ Green Finance ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดบรรยาย อบรมสัมมนา การออกบูธ เพื่อสนับสนุนให้ภาคธุรกิจโดยเฉพาะ SME สามารถปรับตัวและนำไปใช้จริง และสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้าง</p> <p>(3) การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส (Transparency Disclosure)</p> <p>เปิดเผยข้อมูลตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ (E&amp;C Risk) ที่จะเปิดเผยตามหลักการของ TCFD</p>
<p>ผลการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคารได้ร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) จัดสัมมนาส่งเสริมความรู้ทางการเงินส่วนบุคคล (Financial</li> </ul>

	<p>Literacy) ให้แก่ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย และกลุ่มพนักงานบริษัทที่เป็นของลูกค้านาคารในพื้นที่ EEC เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนักรู้ความเข้าใจทางการเงิน มีการวางแผนทางการเงินเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินที่มีความเหมาะสม และสามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดสัมมนา LHB GAFÉ : Transforming Industry Toward a Sustainable Future พลิกเกมอุตสาหกรรมสู่อนาคตที่ยั่งยืนสำหรับกลุ่มลูกค้าของธนาคารโดยกิจกรรมได้ เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนความรู้ และเข้ารับคำปรึกษาจากพันธมิตรของธนาคาร เพื่อช่วยวางแผนและปรับเปลี่ยนธุรกิจไปสู่ความยั่งยืน</li> <li>- ร่วมมือกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ EEI, ABeam Consulting, MASCI, THAIPAT, ONNEX by SCG, BANPU NEXT, SGS Thailand, และ CARBONWIZE ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา (Advisory) ตรวจสอบประเมิน/รับรอง (Assurance) พัฒนาโซลูชันด้านพลังงานทดแทน และเสริมศักยภาพลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำให้มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล</li> <li>- จัดทำและเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในรายงาน TCFD report อย่างโปร่งใสเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจผลกระทบและแนวทางการจัดการความเสี่ยงและสร้างโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศขององค์กร ซึ่งเป็นการสนับสนุนการตัดสินใจของนักลงทุนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล</li> </ul>
--	---

คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืนได้ติดตามการปฏิบัติ ตามแผนดำเนินงานและประเมินผลการขับเคลื่อนตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องเพื่อนำเสนอและรายงานต่อ คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการธนาคาร

#### ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

##### โครงการพัฒนาสินเชื่อสีเขียว เพื่อผู้ประกอบการสู่ความยั่งยืน

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับบริษัท เอสซีจี ลิฟวิง แอนด์ เฮ้าส์ซิง โซลูชัน จำกัด และบริษัท บ้านปู เน็กซ์ จำกัด พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อสีเขียวเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม พลังงานสะอาด โดยร่วมกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับศักยภาพของผู้ประกอบการ โดยความร่วมมือดังกล่าวครอบคลุมการให้คำปรึกษา และการลงทุนด้านการจัดการพลังงานและการลดก๊าซเรือนกระจก รวมถึงเทคโนโลยีและบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ Solar Cell สถานีชาร์จยานยนต์ไฟฟ้า (EV Charger) ระบบเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และการปรับปรุงอาคารเพื่อยกระดับประสิทธิภาพด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสนับสนุนผู้ประกอบการสู่เป้าหมาย Net Zero และการขอรับรองมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

งานสัมมนา LHB GAFÉ 2025 : Transforming Industry Toward a Sustainable Future พลิกเกมอุตสาหกรรมสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ธนาคารได้จัดงานสัมมนา Transforming Industry Toward a Sustainable Future เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ การทำธุรกิจในยุค Climate Tech, AI และ ESG Regulation Trend ที่ธุรกิจต้องรู้ รวมถึงถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้ประกอบการจริงในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ Zero to Hero และการให้คำปรึกษาจากพันธมิตรของธนาคาร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการเปลี่ยนผ่านธุรกิจจากรูปแบบดั้งเดิมไปสู่รูปแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



### โครงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)

สนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนที่ตอบโจทย์ความต้องการของภาคธุรกิจในหลายมิติ ได้แก่

- สินเชื่อ Green Finance : เพื่อสนับสนุนการลงทุนในโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานหมุนเวียน การจัดการของเสีย สินเชื่อ Sustainability-Linked Loan (SLL)
- สินเชื่อที่ผูกพันกับตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน (KPIs) ของลูกค้า
- สินเชื่อ Green Transition Loan เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านจากเดิมสู่ระบบปล่อยคาร์บอนต่ำ เช่น การใช้พลังงานทดแทน เครื่องจักรประหยัดพลังงาน หรือการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้รองรับมาตรฐานสากลในอนาคต

ปี 2568 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ Green Loan, Sustainability-Linked Loan และ Green Transition Loan กว่า 4,545 ล้านบาท



❖ สนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) วงเงิน 650 ล้านบาท ให้แก่ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประหยัดพลังงาน ลดต้นทุนเชื้อเพลิงและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยการสนับสนุนสินเชื่อสีเขียวครั้งนี้ช่วยให้ไทยแอร์เอเชียสามารถปรับปรุงบินในตระกูลแอร์บัส A320neo และ A321neo ที่มีเทคโนโลยีเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งประหยัดพลังงานมากกว่ารุ่นเดิมร้อยละ 15 - 20 ต่อเที่ยวบิน รวมถึงช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ราว 5,000 ตันต่อปีต่อลำ

❖ สนับสนุนวงเงิน Sustainability-Linked Loan (SLL) วงเงิน 800 ล้านบาท ให้แก่ บริษัท น้ำตาลบุรีรัมย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อส่งเสริมการผลิตอ้อยสด เพื่อลดการปล่อยฝุ่น PM 2.5 จากกระบวนการเก็บเกี่ยวอ้อยเข้าสู่โรงงาน ผ่านการทำงานร่วมกับสมาคมชาวไร่อ้อย เพื่อณรงค์คัดการเผาอ้อยพร้อมสนับสนุนจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการเก็บเกี่ยวอ้อยสด ตลอดจนบริหารจัดการการขนส่งอ้อยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อยกระดับความยั่งยืนของอุตสาหกรรมน้ำตาล รวมถึงผลักดันพัฒนาภาคอุตสาหกรรมเกษตรไทย และขับเคลื่อนภาคการผลิตน้ำตาลสู่มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



❖ สนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม (Green Transition Loan) วงเงิน 32.2 ล้านบาท ให้แก่ บริษัท พลาทาร์พ จำกัด เพื่อปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และบริษัท กรีน เพาเวอร์ 1 จำกัด เพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีเครื่องจักร ซึ่งเป็นเครื่อง RDF สำหรับคัดแยกขยะ เพื่อนำมาผลิตเป็นไฟฟ้าชีวมวล



รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

ธนาคารเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) โดยได้กำหนดนโยบายและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด



ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติด้านสิ่งแวดล้อม	มิติด้านสังคม	มิติด้านเศรษฐกิจ
<p>เงินให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการลงทุนในโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan) ที่ได้รับการอนุมัติในปี 2568 จำนวน 1,914 ล้านบาท</p> <p>เงินให้สินเชื่อที่ผูกพันกับตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan) ที่ได้รับการอนุมัติในปี 2568 จำนวน 2,600 ล้านบาท</p> <p>เงินให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่การปล่อยคาร์บอนต่ำ (Green Transition Loan) ที่ได้รับการอนุมัติในปี 2568 จำนวน 31.2 ล้านบาท</p>	<p>จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ปี 2568 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับปี 2567</p>	<p>ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ปี 2568 ร้อยละ 98.80 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.75 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 97.10</p>
<p>การชดเชยคาร์บอนเครดิต</p> <p>ผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปี 2568 ธนาคารอยู่ระหว่างการรับรองชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 3,418 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Scope 1+2+3) คิดเป็นร้อยละ 100 จากปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์</p>	<p>อัตราการบาดเจ็บของพนักงานขณะปฏิบัติงาน ปี 2568 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับปี 2567</p> <p>การสนับสนุนเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ปี 2568 มูลค่าประมาณ 2.5 ล้านบาท</p>	

มิติด้านสิ่งแวดล้อม	มิติด้านสังคม	มิติด้านเศรษฐกิจ
<p>จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้ง 3 ประเภท (Scope 1, 2 และ 3) เทียบเท่า การปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 227,868 ต้น หรือ เทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ จากป่าถึง 6,801 ไร่ ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการ ชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยการจัดหา คาร์บอนเครดิตในปริมาณรวม 3,418 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เพื่อให้ การดำเนินงาน มีความเป็น กลาง ทางคาร์บอน (Carbon Neutral)</p> <p>หมายเหตุ : ปัจจุบันธนาคารได้ผ่านการทวนสอบ จาก VEKIN (Thailand) Co.,Ltd. และอยู่ระหว่าง รอบการพิจารณารับรองปริมาณก๊าซเรือนกระจก ที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปี 2568 ทั้งนี้ ได้ดำเนินการขอรับรอง CFO ในรอบ การประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ องค์กรขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาครั้งที่ 2/2569 เพื่อได้รับการรับรองผลการประเมิน ปริมาณก๊าซเรือนกระจกปี 2568</p> <p><b>สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</b> (Scope 1, 2) ต่อรายได้จากการ ดำเนินการ ปี 2568 เท่ากับร้อยละ 30 ลดลงร้อยละ 7 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 37</p> <p><b>การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือน กระจกจากการบริหารจัดการกระดาษ</b> ปี 2568 ใช้กระดาษจำนวน 25,182 รีม เพิ่มขึ้นร้อยละ 91 จากปี 2567 ที่ใช้ กระดาษทั้งสิ้น 13,168 รีม เนื่องจาก ธนาคารได้รวมปริมาณการใช้กระดาษของ สาขาทั่วประเทศเพื่อรายงานผลในภาพรวม ขององค์กร ประกอบกับธนาคารมีผลิตภัณฑ์ ทางการเงิน และมีปริมาณลูกค้ามากขึ้น จึง ส่งผลให้ใช้กระดาษมากขึ้น ทั้งนี้ หากไม่ คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้กระดาษ จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับปี 2567 อย่างไรก็ตามก็ดี ธนาคารยังคงกำหนด แนวทางการลดปริมาณ กระดาษ</p>		

มิติด้านสิ่งแวดล้อม	มิติด้านสังคม	มิติด้านเศรษฐกิจ
<p>ที่ไม่จำเป็นด้วยการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และวางแผนลดปริมาณกระดาษร้อยละ 5 ต่อปีของปริมาณกระดาษที่ใช้ในแต่ละปี</p> <p><b>การบริหารจัดการพลังงาน</b> ปี 2568 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 2,936,168 หน่วย (kWh) เพิ่มขึ้นร้อยละ 49 เมื่อเทียบกับปี 2567 เนื่องจากธนาคารได้รวมข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของสาขาทั่วประเทศมาคำนวณเพื่อรายงานผลเป็นภาพรวมขององค์กร ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้ไฟฟ้าจะลดลงร้อยละ 24 เมื่อเทียบกับปี 2567 โดยสัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินการปี 2568 เท่ากับร้อยละ 0.032 เพิ่มขึ้น 0.09 จากปี 2567 ที่ร้อยละ 0.023</p> <p><b>การบริหารจัดการขยะ</b> ธนาคารรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันให้สอดคล้องตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยเน้นหลัก 5R (Refuse ปฏิเสธสิ่งที่ไม่จำเป็น Reduce ลดการใช้ Reuse นำกลับมาใช้ซ้ำ Repurpose ดัดแปลงให้ใช้ประโยชน์ใหม่ และ Recycle รีไซเคิลเป็นวัสดุใหม่) โดยเริ่มจากการลดการเกิดขยะต้นทางด้วยการวางแผนก่อนซื้อและปฏิเสธของใช้สิ้นเปลือง จากนั้นแยกขยะเป็นประเภทให้ชัดเจน เพื่อส่งต่อสู่การนำกลับมาใช้ซ้ำ การแปรสภาพ การรีไซเคิล เพื่อลดปริมาณขยะไม่อันตรายจากการประกอบธุรกิจ</p> <p>ปี 2568 ธนาคารมีปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจ 75,619.51 กก. หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ 53,893.91 กก.</p>		

มิติด้านสิ่งแวดล้อม	มิติด้านสังคม	มิติด้านเศรษฐกิจ
<p><b>ปริมาณขยะรีไซเคิล</b> ปี 2568 ปริมาณขยะรีไซเคิล 31,361.64 กก. หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ 22,673.92 กก.</p> <p><b>สัดส่วนปริมาณขยะจากรูจิกต่อรายได้จากการดำเนินการ</b> ปี 2568 เท่ากับร้อยละ 0.00083 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.00017 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 0.00066</p> <p><b>สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชน</b> ปี 2568 เท่ากับร้อยละ 70.86 ลดลงร้อยละ 1.77 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 72.63</p>		

### นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม ตระหนักถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ 9 ด้าน ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม
3. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
4. การเคารพสิทธิมนุษยชน
5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
8. การจัดการสิ่งแวดล้อม
9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

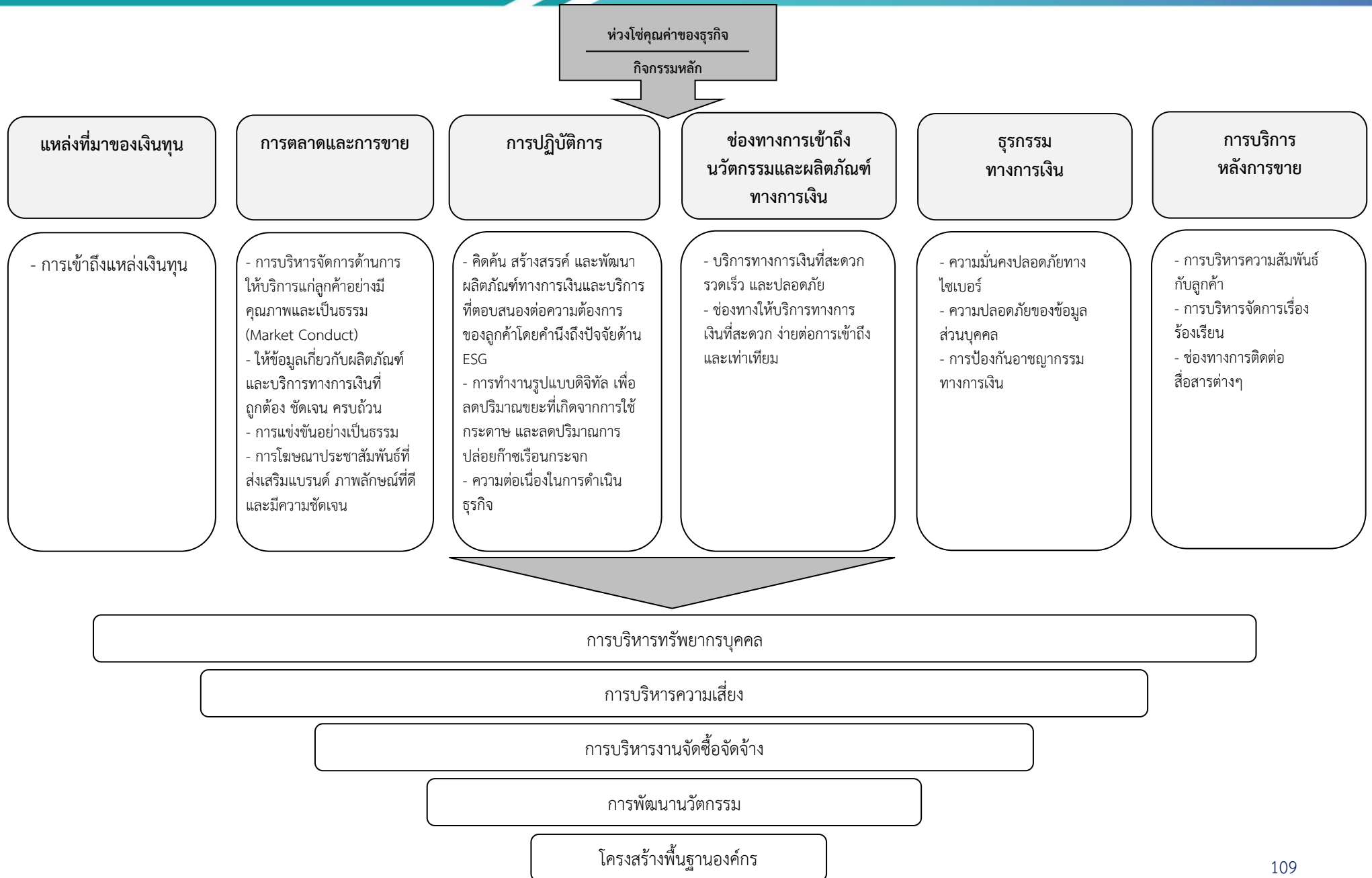
รายละเอียดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้เปิดเผยไว้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร ([www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th))

#### วัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

- เพื่อสร้างการตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาเศรษฐกิจของธนาคารสอดคล้องกับผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- เพื่อเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

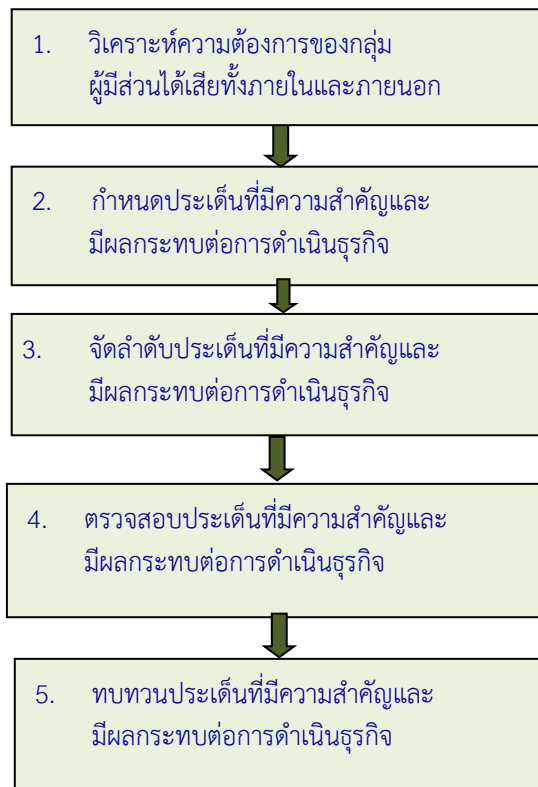
### 3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่าควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสะท้อนการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



ธนาคารให้ความสำคัญในการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบถึงนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบการรายงานตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมาตรฐานสากล เช่น Global Reporting Initiative (GRI) โดยขอบเขตเนื้อหาของรายงานจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2568

ธนาคารได้นำเสนอเนื้อหาการรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และนำมากำหนดเป็นประเด็นหลักที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจตามแนวปฏิบัติของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีขั้นตอนดังนี้



### 1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีกระบวนการและขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของมีผู้มีส่วนได้เสียซึ่งพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ บริบทความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ความเกี่ยวข้องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อการดำเนินงานทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล การพึ่งพากัน จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน ผ่านการจัดกิจกรรมและช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เป็นต้น



### การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร ธนาคารตระหนักว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นรากฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจและมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ทำให้ธนาคารสามารถลดผลกระทบเชิงลบและขยายผลกระทบเชิงบวกได้อย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อองค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

#### กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

1. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหน้าที่

## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
1. ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลตอบแทนที่เหมาะสม และเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>- ผลการดำเนินงานดี และเติบโตอย่างสม่ำเสมอภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม</li> <li>- ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีความเป็นธรรม และตรวจสอบได้</li> <li>- การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ</li> <li>- การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและมีการพิจารณาประเด็นด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล</li> <li>- คุณสมบัติและประสิทธิภาพของกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ</li> <li>- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้องโปร่งใส เท่าเทียม และตรวจสอบได้</li> <li>- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง</li> <li>- จัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</li> <li>- การเผยแพร่รายงานประจำปี</li> <li>- การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์</li> <li>- การจัดให้มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด</li> <li>- การจัดให้มีกรรมการอิสระเป็นทางเลือกเป็นผู้รับมอบฉันทะในการประชุมผู้ถือหุ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน</li> <li>- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> <li>- การเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค</li> <li>- สร้างผลประกอบการที่ดีภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ดี</li> <li>- เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียม และโปร่งใส</li> <li>- การจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส ร้องเรียนการทุจริต และคอร์รัปชัน และข้อร้องเรียนทั่วไป</li> </ul>
2. คณะกรรมการธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสตามหลักบรรษัทภิบาล มีความซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>- ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมถึงดูแลรักษาผลประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</li> <li>- กำกับดูแลให้ผลการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดประชุมคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>- จัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อพิจารณา กลั่นกรอง ก่อนนำเสนอคณะกรรมการธนาคาร</li> <li>- ประเมินตนเองของคณะกรรมการได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>- การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>- การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</li> <li>- ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
	<p>ดำเนินงานเติบโตอย่างยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและมุมมองที่รอบด้าน</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. การประเมินตนเองของกรรมการธนาคารและกรรมการชุดย่อยเป็นรายบุคคล</li> <li>3. การประเมินของกรรมการธนาคารแบบไขว้</li> <li>4. การประเมินเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิดเผยข้อมูลโครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร</li> </ul>	<p>ครบถ้วน ทันเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ</li> <li>- ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ และธุรกิจของธนาคาร</li> <li>- การปฐมนิเทศกรรมการใหม่</li> <li>- นำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> <li>- ธนาคารมีกรรมการผู้หญิง 2 ท่าน ซึ่งโครงสร้างคณะกรรมการธนาคารได้คำนึงถึงความหลากหลายทางเพศ</li> </ul>
3. พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โอกาสในการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และศักยภาพ</li> <li>- สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะอาด ปลอดภัย ถูกสุขอนามัย</li> <li>- การได้รับอุปกรณ์ และทรัพยากรที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน</li> <li>- ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม</li> <li>- ความยืดหยุ่นในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว (Work-life Balance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมต้อนรับและปฐมนิเทศพนักงานใหม่</li> <li>- การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในทุกกระดับรวมถึงการใช้งาน Application PacD เพื่อการสื่อสาร เรียนรู้ออนไลน์ ทุกที่ทุกเวลา</li> <li>- กิจกรรมสร้างความผูกพัน และกิจกรรมเสริมสร้างความเป็นทีม</li> <li>- ช่องทางรับฟังข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ</li> <li>- โครงการจ้างงานคนพิการเพื่อสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ</li> <li>- ช่องทางการสื่อสารภายในและเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>- การจัดทำนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และประเมินความเสี่ยงในการทำงาน</li> <li>- การจัดตั้งคณะกรรมการความ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมองค์กรแก่พนักงานทุกระดับ</li> <li>- จัดทำแผนพัฒนาทดแทนตำแหน่งผู้บริหารและตำแหน่งสำคัญ (Succession Plan)</li> <li>- สำรวจโครงสร้างค่าตอบแทนเทียบมาตรฐานอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเป็นธรรมและแข่งขันได้</li> <li>- คัดกรองพนักงานที่รายงานประเด็นผิดปกติหรือประเด็นจริยธรรมโดยสุจริตไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกลงโทษทางวินัย (Whistleblower Protection)</li> <li>- พัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้สอดคล้องกับหลักอาชีวอนามัย และความปลอดภัย</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
		<p>ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การอบรมและแต่งตั้งผู้บริหารเป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>- การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรศักยภาพสูงผ่านโครงการ Talent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จ้างงานอย่างไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช่เชื้อชาติ สัญชาติ สีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา อายุ หรือความคิดเห็นทางการเมืองเป็นปัจจัยในการว่าจ้างหรือเลิกจ้าง</li> <li>- ส่งเสริมโอกาสการจ้างงานแก่กลุ่มเปราะบาง รวมถึงผู้พิการ</li> <li>- พัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านโครงการเรียนรู้และโครงการ Talent อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- งดการเลิกจ้างโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือด้วยเหตุเลือกปฏิบัติ</li> <li>- เคารพสิทธิมนุษยชนและไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ</li> <li>- จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง และปลอดภัย สำหรับการแสดงความคิดเห็น</li> <li>- กำหนดสภาพการจ้างงานที่เป็นธรรม พร้อมค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพและมาตรฐานอุตสาหกรรม</li> </ul>
4. ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>- การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และเป็นธรรม (Market Conduct)</li> <li>- ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ครบครัน มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ</li> <li>- ความพร้อมในการรับฟังและ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสำรวจความพึงพอใจเมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่สาขา</li> <li>- การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า และการรักษาข้อมูลลูกค้า</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนโปร่งใส</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาปรับปรุง</li> <li>- ศึกษากฎกติกามูลค่าเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</li> <li>- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย</li> <li>- รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข</li> <li>- คิดค้น และสร้างสรรค์</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
	<p>ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การรักษาข้อมูลลูกค้า</li> <li>- ความเท่าเทียมกันของลูกค้า</li> </ul>	<p>ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดให้มีช่องทางให้ลูกค้าได้เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำ</li> </ul>	<p>แนวปฏิบัติและการตอบสนอง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>- เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ง่ายต่อการเข้าถึง</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>- รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียนโดยเร็ว</li> <li>- จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า</li> <li>- มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า</li> </ul>
<p>5. ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน</li> <li>- ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้</li> <li>- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ</li> <li>- สนับสนุนนโยบายภาครัฐ</li> <li>- ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- จัดการกับผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการ Green Office ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า กระดาษและเปลี่ยนเครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณสมบัติรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการสร้าง Awareness อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- จัดกิจกรรมวันเด็ก ส่งต่อรอยยิ้มให้เด็กในวันเด็กแห่งชาติ</li> <li>- โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษา” เพื่อมอบโอกาสให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ ได้รับโอกาสศึกษาจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย</li> <li>- สนับสนุนทุนการศึกษาให้นักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเสริมสร้างโอกาสและพัฒนา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ควบคู่กับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม</li> <li>- สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม</li> <li>- ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษาและการเข้าถึงการศึกษา</li> <li>- ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา</li> <li>- ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นของชุมชน</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
		<p>เยาวชนคนรุ่นใหม่ให้มีศักยภาพและเติบโตเป็นกำลังสำคัญของสังคมและประเทศชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการ “มอบคอมพิวเตอร์มือสอง” เพื่อส่งต่อการเรียนรู้ให้กับเยาวชนที่ขาดแคลน รวมถึงเพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนให้นักเรียนได้ฝึกซ้อมและใช้ประกอบเป็นวิชาชีพ</li> <li>- โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อส่งมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอนหนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา</li> <li>- โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เยาวชน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พร้อมมอบหนังสือเสริมสร้างทักษะและอุปกรณ์กีฬาให้โรงเรียนต่างๆ</li> <li>- โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้สู่กรมราชทัณฑ์” เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้อะไรและพัฒนาตนเองของผู้ต้องขังทั่วประเทศ</li> <li>- การจัดทำโครงการ “ส่งเสริมวินัยทางการเงินส่วนบุคคล” หรือ Financial Literacy ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือ NIDA พัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัย เพื่อปลูกฝังแนวคิด</li> </ul>	<p>ใกล้เคียง เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข หรือให้การสนับสนุน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนฉุกเฉินที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความสูญเสียและความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>- เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรมอันจะก่อให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรม</li> <li>- ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรม</li> <li>- สำรวจกระบวนการประกอบธุรกิจอยู่เสมอว่า ก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบจะแก้ไขในทันที</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
		<p>ด้านการออม การใช้จ่ายอย่างรู้คุณค่า และการลงทุนอย่างมีเป้าหมายตั้งแต่ในระดับเยาวชน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริจาคโลหิต โครงการ “จิตอาสา บริจาคโลหิต ด้วยหัวใจหนึ่งคนให้สามคนรับ” โดยจะนำโลหิตที่รับบริจาคไปช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศตามโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศให้รอดพ้นจากอาการเจ็บป่วย</li> <li>- โครงการ “RUN for LIFE” เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกัน ด้วยการวิ่งสะสมระยะทาง 30 กิโลเมตร ภายใน 30 วัน แปลงเป็นเงินบริจาคให้เด็กด้อยโอกาส มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมฯ</li> <li>- การบริจาคสิ่งของและเงิน</li> <li>- การผ่อนปรนการชำระหนี้ ลดค่างวดสินเชื่อ การให้สินเชื่อเพิ่มสำหรับลูกค้า หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด เป็นต้น</li> <li>- จัดทำแผนฉุกเฉินที่เหมาะสมเพื่อลดความสูญเสีย</li> </ul>	
6. คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม</li> <li>- การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค</li> <li>- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเท่าเทียม</li> <li>- การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม</li> <li>- การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และการจ่ายผลตอบแทนที่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พบปะคู่ค้า</li> <li>- ทำการตลาดร่วมกับคู่ค้า</li> <li>- รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> <li>- จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อให้มีความเหมาะสม และเป็นธรรม</li> <li>- การสื่อสารเรื่องแนวรวมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร</li> <li>- การแจ้งนโยบายงดรับของขวัญ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างพันธมิตรกับลูกค้า เพื่อลูกค้าแนะนำลูกค้ารายอื่นมาใช้/ให้บริการ</li> <li>- ชำระค่าสินค้าและบริการ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</li> <li>- คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใส</li> <li>- ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา</li> <li>- มีความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอา</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
	เป็นธรรม - Network Extension : การขยายเครือข่ายไปกับพันธมิตร - การรักษาความลับของลูกค้า	(No Gift Policy) ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร	เปรี๊ยะ และไม่กีดกันลูกค้า - การรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า - มีความโปร่งใสในการคัดเลือกลูกค้าที่จะมาให้บริการกับธนาคาร
7. คู่แข่ง	- ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต	- ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี และไม่ใช้วิธีการที่ไม่สุจริต	- การแข่งขันที่เป็นธรรม - ไม่ทำข้อตกลงกับคู่แข่งที่เป็นการผูกขาด - ไม่ทำข้อตกลงกับคู่แข่งที่เป็นการลดการแข่งขันในตลาด - ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีที่ไม่สุจริต
8. เจ้าหนี้	- จ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด	- ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี	- ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี - รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน

## 2. การกำหนดประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารนำประเด็น ข้อคิดเห็น คำแนะนำ สิ่งที่คาดหวังในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก และนำมากำหนดเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน ธนาคารจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นในรูปแบบการพบปะหรือ การจัดประชุม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหนี้ ธนาคารได้รวบรวมประเด็น ข้อคิดเห็น ในรูปแบบการสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

3. การจัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ


ธนาคารวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อจัดลำดับความสำคัญและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และแบ่งประเด็นออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ระดับความสำคัญปานกลาง และระดับความสำคัญมากรวม 10 ประเด็น โดยนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวใน Materiality Matrix โดยแกนตั้งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และแกนนอนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคาร
















กราฟแสดง Materiality Matrix



ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอใน รายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	GRI 102-18 GRI 102-19	- ธนาคาร - กรรมการธนาคาร ผู้ บริ หาร และ พนักงาน	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - คู่ค้า	การกำกับดูแลกิจการที่ดี	16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS
การดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้าน การให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)	GRI 102-43 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 203-1	- ธนาคาร - กรรมการธนาคาร ผู้ บริ หาร และ พนักงาน	- ลูกค้า	- กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน - ความรับผิดชอบต่อ ผู้บริโภค	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 10 REDUCED INEQUALITIES 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

ประเด็นที่มีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อ การดำเนินงาน	ประเด็นด้านความ ยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอใน รายงาน	เป้าหมายการพัฒนา ที่ยั่งยืนขององค์การ สหประชาชาติ (SDGs)
การพัฒนาด้านดิจิทัล	GRI 203-2	- ธนาคาร	- ลูกค้า	- นวัตกรรม และการ เผยแพร่นวัตกรรมจากการ ดำเนินความรับผิดชอบต่อ สังคม	   
จรรยาบรรณและ จริยธรรมทางธุรกิจ	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-25 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 205 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 206-1	- ธนาคาร - กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และ พนักงาน	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - คู่ค้า	- จรรยาบรรณ และ จริยธรรมทางธุรกิจ - การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน	
การบริหารความเสี่ยง	GRI 102-11 GRI 102-15 GRI 102-30 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-2	- ธนาคาร - กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และ พนักงาน	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - คู่ค้า	- ปัจจัยความเสี่ยง - การควบคุมภายในและ การบริหารจัดการ ความเสี่ยง - การกำกับดูแลกิจการที่ดี	 
การบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล	GRI 102-8 GRI 102-41 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 403 GRI 404 GRI 412	- ธนาคาร - กรรมการธนาคาร และผู้บริหาร	- คู่ค้า	- การปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรม - การเคารพสิทธิมนุษยชน	     
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ที่รับผิดชอบต่อสังคม	GRI 2-6 GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 417-1	- ธนาคาร - กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และ พนักงาน	- ลูกค้า - ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	- การสร้างการเข้าถึง บริการทางการเงิน	     

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอใน รายงาน	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การส่งเสริมความรู้ด้านการเงิน	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	- ธนาคาร	- ลูกค้า - ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	- การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	    
สิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน	GRI 305-1 GRI 305-2	- ธนาคาร	- ลูกค้า - ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	- การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม	   
การดูแลชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	- ธนาคาร	- ลูกค้า - ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	- การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	     

4. การตรวจสอบประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน

ธนาคารได้รวบรวมประเด็นที่มีความสำคัญนำเสนอผู้บริหาร และคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล เพื่อรับทราบและแนวทางดำเนินงาน ซึ่งได้รายงานในรายงานการพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของธนาคาร

5. การทบทวนประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการทบทวนข้อมูลหลังจากการเผยแพร่รายงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานให้มีความครบถ้วน

### การตรวจสอบคุณภาพของรายงาน

เนื้อหาที่ได้นำเสนอในรายงานการพัฒนารุจก้อย่างยั่งยืน และเว็บไซต์ของธนาคารได้ผ่านการตรวจสอบ สอบทาน ความถูกต้องสมบูรณ์ และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

### การเชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต

ธนาคารได้สนับสนุนให้ลูกค้าตระหนักถึงการสร้างสังคมปลอดคอร์รัปชัน โดยได้เชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน ด้วยการแจ้งลูกค้าและผู้มีอุปการะคุณเพื่อขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญ ของกำนัล สิ่งตอบแทนอื่นใด หรือการเลี้ยงรับรองแก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร

### การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารได้กำหนดแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Lending) และเน้นปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าแต่ละระดับความเสี่ยง รวมถึงตระหนักถึงการให้สินเชื่ออันอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติ (Environmental, Social and Governance Risk : ESG Risk) โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ซึ่งหากไม่บริหารจัดการอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชื่อเสียงและผลประโยชน์ของธนาคาร ตลอดจนคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของชุมชนและประเทศ

เพื่อป้องกันธนาคารถูกใช้เป็นเครื่องมือในการฟอกเงินโดยมิฉฉาหรือผู้กระทำความผิดมูลฐานตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จึงจัดให้มี AML/CFT Compliance Program นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Countering Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CTPF) ซึ่งห้ามรับลูกค้าหรือให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้แก่บุคคลที่ถูกกำหนด (Specially Designated National: SDN) ที่ประกาศโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงที่ประกาศโดยประเทศต่างๆ โดยมีระบบกลั่นกรองรายชื่อบุคคลเพื่อตรวจจับบุคคลที่ถูกกำหนด มีกระบวนการรับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยความรู้จักตัวตนลูกค้า (Know Your Customer : KYC) การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence : CDD) ตามเกณฑ์และแนวทางของสำนักงาน ป.ง. การกลั่นกรองรายชื่อลูกค้าแบบรายวันและการทบทวนข้อมูลลูกค้า (Periodic KYC Review) ตลอดระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตามระดับความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน (Money-laundering Risk Rating) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าไม่เป็นบุคคลที่ถูกกำหนด

### การพิจารณาสินเชื่อตามประเด็นความเสี่ยงด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติ

ในการอำนวยการสินเชื่อธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติ โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะมีกระบวนการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ผนวกกับการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมชาติ เพื่อทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อลูกค้าและธนาคาร ซึ่งหากการดำเนินธุรกิจของลูกค้าไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารอาจไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ

### การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และเพื่อทราบความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ นอกจากนี้ มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้มั่นใจว่าตอบสนองการให้บริการกับลูกค้าที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ

### การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเติบโตทางธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยเน้นความร่วมมือกับคู่ค้าเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานธุรกิจควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และเพื่อบริหารและจัดการความเสี่ยงของคู่ค้าไม่เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้คัดเลือกคู่ค้าที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม พร้อมปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนภายใต้แผนบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนพัฒนาคู่ค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและเติบโตร่วมกันในระยะยาว

ธนาคารได้กำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม โดยกำหนดกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เป็น 6 วิธี ได้แก่

1. วิธีตกลงราคา
2. วิธีสอบราคา
3. วิธีประกวดราคา
4. วิธีต่อเนื่อง
5. วิธีพิเศษ
6. วิธีฉุกเฉิน

กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ จะใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับวงเงินที่จะดำเนินการในแต่ละครั้ง และต้องผ่านการพิจารณาโดยมีคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณา สำหรับการคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อให้มีความเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกัน ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ บริการ และราคา

#### การคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดหารายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สั่งซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ
2. คัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ไม่ยุ่งเกี่ยวกับการทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน และยึดตามหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ บริการ และราคา รวมถึงการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และเป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมาย ไม่มีนโยบายใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีการดูแลความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานให้เกิดการดำเนินธุรกิจร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. เมื่อได้รายชื่อที่ผ่านการคัดเลือกจะเข้าสู่การคัดเลือก และเมื่อคัดเลือกได้แล้วจะแจ้งให้คู่ค้าทราบเกี่ยวกับระเบียบวิธีการจัดซื้อ เพื่อให้คู่ค้ามีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบวิธีการจัดซื้อได้อย่างถูกต้อง

#### การจัดกลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญ (Supplier Classification)

โดยพิจารณาความสำคัญของคู่ค้าจากปัจจัยความเสี่ยงที่หลากหลายครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ (Critical Vendor) หมายถึง คู่ค้าที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ เป็นคู่ค้าที่มีรายเดียวหรือน้อยราย หากขาดคู่ค้ากลุ่มนี้อาจส่งผลกระทบทำให้ธุรกิจหยุดชะงักทันที
- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลโดยอ้อมต่อการดำเนินธุรกิจ (Significant Vendor) หมายถึง คู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและ/หรือบริการเฉพาะด้าน ลักษณะงานมีความซับซ้อน สามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้แต่อาจใช้ระยะเวลาในการจัดหา จึงอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- กลุ่มคู่ค้าที่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (General Vendor) หมายถึง คู่ค้าทั่วไป สามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้ จึงไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

ปี 2568 ธนาคารมีคู่ค้า 506 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่มีจำนวน 460 ราย เนื่องจากการเติบโตของภาคธุรกิจและการขยายตัวของผู้ประกอบการรายใหม่ ดังนี้

ประเภทคู่ค้า	จำนวนคู่ค้า (ราย)	ร้อยละของคู่ค้าทั้งหมด
Critical Vendor	11	2
Significant Vendor	6	1
General Vendor	489	97
รวมทั้งหมด	506	100

## การจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้า

ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากคู่ค้า	แนวทางจัดการ
ความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกน้อยรายหรือเพียงรายเดียว	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการระบุเงื่อนไขในการยกเลิกสัญญา โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมกัน และต้องแจ้งล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 30 วัน รวมทั้งพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดแนวทางจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลง กรณียกเลิกหรือเปลี่ยนผู้ให้บริการ</li> <li>พิจารณาจัดหาผู้ให้บริการรายอื่นเพิ่มเติม</li> <li>ผู้ให้บริการทุกรายมีการทบทวนและทดสอบแผน BCP อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีศูนย์ปฏิบัติการสำรอง การสำรองข้อมูล เป็นต้น</li> <li>หน่วยงานผู้ให้บริการสามารถดำเนินการเองได้</li> </ol>
ความเสี่ยงจากการได้รับบริการที่ไม่ได้คุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานผู้ให้บริการมีการประเมินความเสี่ยงก่อนการใช้บริการ</li> <li>หน่วยงานผู้ให้บริการมีการประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปี</li> </ol>
ความเสี่ยงด้านทุจริตที่เกิดจากคู่ค้า	<ol style="list-style-type: none"> <li>การคัดเลือกและประเมินก่อนเริ่มงาน (Pre-Engagement) เช่น การทำ Due Diligence และ Risk Assessment</li> <li>การจัดทำข้อตกลงและสัญญา โดยกำหนดให้มีมาตรการควบคุม เช่น Right to Audit และ Data Protection</li> <li>การควบคุมและตรวจสอบระหว่างดำเนินการ</li> <li>Incident Management เตรียมแผนรองรับเมื่อพบการทุจริต (Fraud Response Plan) รวมถึงขั้นตอนระงับการเข้าถึงระบบและข้อมูลของธนาคาร</li> </ol>

## กระบวนการประเมินความเสี่ยงจากคู่ค้าของธนาคาร

- ประเมินความเสี่ยงจากการใช้บริการตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางปรับลดความเสี่ยง กรณีมีประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ
- รวบรวม จัดเตรียม และประเมินความเสี่ยงการให้บริการพันธมิตรทางธุรกิจ ตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการให้บริการพันธมิตรทางธุรกิจ
- ส่งให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงพิจารณา พิจารณาผลการประเมินความเสี่ยง แนวทางลดความเสี่ยงกรณีพบประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ให้ความเห็นข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ

ปี 2568 คู่ค้าทุกรายมีการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม มีการทบทวน และประเมินคู่ค้าเป็นประจำทุกปี ซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นในการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

### การสนับสนุนการดำเนินการของคู่ค้า

ธนาคารให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อคู่ค้าตามข้อตกลงและสัญญาทางการค้า โดยกำหนดระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้าตามระยะเวลาและเงื่อนไขที่ตกลงกัน ซึ่งระยะเวลาชำระค่าสินค้าหรือบริการ โดยเฉลี่ยประมาณ 2 สัปดาห์นับจากวันที่ได้รับเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน

### กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคู่ค้า

ธนาคารมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าในหลายรูปแบบ อาทิ การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ การมีช่องทางในการร้องเรียนหรือติชม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้รับสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการ ธนาคารมีทีมงานที่ทำหน้าที่บริหารงานจัดซื้อ การตรวจสอบสินค้าและบริการ การแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสินค้า และหากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดธนาคารอาจพิจารณาไม่ใช้บริการ

### การดำเนินการด้านภาษี

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่โปร่งใส ตั้งมั่นอยู่บนหลักธรรมาภิบาล และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมายภาษีอากร

#### กลยุทธ์การดำเนินการด้านภาษี

ธนาคารมีการวางแผนด้านภาษีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

#### การบริหารความเสี่ยงด้านภาษี

ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านภาษีอากร โดยมีการอบรมและพัฒนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบและมีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

#### การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

ธนาคารใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี (Tax Incentives) อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงใช้โครงสร้างภาษีในแนวทางที่ถูกต้องไม่หลีกเลี่ยงภาษี

สิทธิประโยชน์ทางภาษีอาจครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น และใช้กับธุรกิจที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

## นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมด้านบรรษัทภิบาลในองค์กร ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล มีหน้าที่กำหนดและทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ตลอดจนเป็นตัวแทนธนาคารในการสื่อสารและดำเนินกิจกรรมด้านบรรษัทภิบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร การมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และน่าเชื่อถือ สนับสนุนให้มีการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การเพิ่มมูลค่าในกิจการ ความมั่นคงและการเจริญเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ดูแลการทำรายการที่มีความซื่อสัตย์สุจริตให้มีความเหมาะสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด และดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอตามระยะเวลาที่ทางการกำหนด

คณะกรรมการธนาคาร ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยกำกับดูแลการดำเนินกิจการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่

- คณะกรรมการบริหาร
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะจะดูแลการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนงานและการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรไว้อย่างชัดเจน ซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนใช้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. Transparency : ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. Integrity : ความซื่อสัตย์
3. Accountability : ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่
4. Competitiveness : ความสามารถในการแข่งขัน

## ภาพรวมของนโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเป็นลายลักษณ์อักษรโดยอ้างอิงจากหลักการและแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Code : CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ประกอบด้วยหลักการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และหลักธรรมาภิบาลที่ดีของสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีเนื้อหาครอบคลุมถึงโครงสร้าง องค์กรประกอบ หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อย การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การกำกับดูแลการใช้ข้อมูลภายใน แนวปฏิบัติกรณีมีหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม มีความโปร่งใส การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน และการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

คณะกรรมการธนาคารได้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการเสริมสร้างให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม แบ่งเป็น 8 หลักปฏิบัติ ได้แก่

- หลักปฏิบัติ 1 การตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน
- หลักปฏิบัติ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน

หลักปฏิบัติ 3 การเสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ

หลักปฏิบัติ 4 การสรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร

หลักปฏิบัติ 5 การส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

หลักปฏิบัติ 6 การดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม

หลักปฏิบัติ 7 การรักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล

หลักปฏิบัติ 8 การสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น

รายละเอียดของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารได้เปิดเผยไว้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร ([www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th))

หลักปฏิบัติบางเรื่องที่ธนาคารยังไม่ได้นำมาปรับใช้ อาทิ

แนวปฏิบัติตาม CG Code	เหตุผลที่ไม่ได้ปฏิบัติ
ประธานกรรมการควรเป็นกรรมการอิสระ	ประธานกรรมการเป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารแต่ไม่ได้แต่งตั้งให้เป็นกรรมการอิสระ

### หลักปฏิบัติ 1 การตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการธนาคารในฐานะผู้บังคับการที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน

- คณะกรรมการธนาคารเป็นหัวใจสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ อุทิศเวลาและพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบต่อ รมัตถะวิ้ง และชื่อเสียงสุจริต เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้น รวมทั้งกำกับดูแลให้ธนาคารมีการบริหารจัดการที่ดีในเรื่องดังนี้
  - กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
  - กำหนดกลยุทธ์ โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจตามแนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) รวมถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
  - การติดตาม ประเมินผล และทบทวนแผนกลยุทธ์
- คณะกรรมการธนาคารจะดูแลให้ธนาคารนำไปสู่ผล (Governance Outcome) ในเรื่องดังนี้
  - สามารถแข่งขันได้ และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว
  - ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย
  - เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
  - การปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยเสี่ยง
- คณะกรรมการธนาคารจะดูแลกรรมการและผู้บริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อ รมัตถะวิ้ง และชื่อเสียงสุจริตต่อองค์กร ดูแลให้การดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และมติคณะกรรมการธนาคาร และดูแลการเปิดเผยข้อมูลด้านธรรมาภิบาล รวมทั้งการกำหนดขอบเขต การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการอย่างชัดเจน และการติดตามให้กรรมการผู้จัดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
- การประชุมคณะกรรมการ
  - จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดการประชุมคณะกรรมการไว้เป็นการล่วงหน้าสำหรับรอบระยะเวลา 1 ปี และจะมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยแจ้งกำหนดการดังกล่าวให้กรรมการทุกท่านทราบล่วงหน้า เพื่อให้สามารถจัดสรรเวลาและเข้าร่วมประชุมได้ โดยกำหนดวาระการประชุมที่ชัดเจน และมีวาระการประชุมที่สำคัญ เช่น การพิจารณางบการเงินรายไตรมาสและรายปี การติดตามผลการดำเนินงานของธนาคาร
  - กรรมการมีหน้าที่เข้าร่วมประชุมอย่างน้อยร้อยละ 75 ของจำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการธนาคารที่จัดขึ้นในแต่ละปี เว้นแต่มีเหตุผลและความจำเป็นอันสมควร นอกจากนี้ ประธานกรรมการมีบทบาทในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการแสดงความเห็นอย่างเปิดเผยกว้างในที่ประชุม โดยกรรมการสามารถอภิปราย ถกเถียง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างตรงไปตรงมา

- องค์ประชุมต้องมีจำนวนกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดตามข้อบังคับของธนาคาร และการวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมถือเสียงข้างมาก ในกรณีที่คะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด และในกรณีมีวาระการประชุมที่ต้องลงมติองค์ประชุมคณะกรรมการควรมีไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด
  - ประธานกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่ร่วมกันพิจารณากำหนดเรื่องที่จะบรรจุเข้าเป็นวาระการประชุมคณะกรรมการธนาคาร
  - เลขาธิการธนาคาร มีหน้าที่จัดส่งหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการธนาคารไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนการประชุม และจัดส่งเอกสารประกอบการประชุมอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนการประชุม เพื่อให้กรรมการมีเวลาอย่างเพียงพอในการศึกษาข้อมูล และจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการธนาคารเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้
5. คณะกรรมการธนาคารสามารถขอความเห็นจากที่ปรึกษาอิสระหรือผู้ประกอบวิชาชีพภายนอกได้ในกรณีที่จำเป็น โดยถือเป็นค่าใช้จ่ายของธนาคาร
  6. กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารสามารถจัดประชุมระหว่างกันได้โดยไม่มีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ เข้าร่วมประชุมด้วยเพื่ออภิปรายประเด็นหรือปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ในความสนใจ และหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง หรือให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายจัดการ โดยให้แจ้งมติและสรุปข้อคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการรับทราบ
  7. จัดให้มีการประเมินผลงานประจำปีของประธานเจ้าหน้าที่และกรรมการผู้จัดการ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนพิจารณาแนวทางการประเมิน รวมถึงการกำหนดผลตอบแทนและโบนัส สำหรับการปฏิบัติงานประจำปี

## หลักปฏิบัติ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน

1. คณะกรรมการธนาคารจะกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่มีความยั่งยืนและสอดคล้องกับการสร้างคุณค่าให้กับธนาคาร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมโดยรวม
2. คณะกรรมการธนาคารจะดูแลให้มั่นใจว่า วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ในแต่ละช่วงเวลาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายหลัก

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิดที่พร้อมเติบโตเคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น และมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งนี้ ประเทศไทยเผชิญความท้าทายหลายด้านโดยเฉพาะภัยพิบัติทางธรรมชาติ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ผลประกอบการของธุรกิจไปจนถึงการเติบโตของประเทศในระยะยาว ธนาคารจึงให้การสนับสนุนเงินทุนและความรู้เพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียสามารถรับมือกับความท้าทาย และพร้อมเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้ลูกค้าและภาคธุรกิจไทยปรับตัวต่อความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศลดการพึ่งพาพลังงานฟอสซิล เพิ่มการใช้พลังงานทดแทน และยกระดับประสิทธิภาพต้นทุน ได้แก่ สินเชื่อสีเขียว (Green Loan) และสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked Loan) สินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Green Transition Loan) และสินเชื่อเพื่อการติดตั้งและปรับปรุงอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน (Green Energy Saving Loan) ซึ่งผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะช่วยผลักดันให้ภาคธุรกิจสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันภายใต้กติกาใหม่ทางการค้าที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและภูมิอากาศ

### หลักปฏิบัติ 3 การเสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการธนาคารเป็นหัวใจสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี กรรมการประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ อุทิศเวลา และปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ รับผิดชอบ และซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้น

#### 1. โครงสร้าง องค์ประกอบ และคุณสมบัติของคณะกรรมการธนาคาร

- คณะกรรมการธนาคารมีจำนวนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีจำนวนกรรมการไม่น้อยกว่า 5 คน และเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร โดยเป็นไปตามสัดส่วนอย่างยุติธรรมและเหมาะสม และเพื่อความเป็นอิสระของประธานกรรมการ และเป็นการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ประธานกรรมการธนาคารไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับกรรมการผู้จัดการ และมีการแบ่งแยกอำนาจอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้คนใดคนหนึ่งมีอำนาจโดยไม่จำกัด และเพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและสอบทานการบริหารงาน

- กรรมการอิสระ มีอย่างน้อย 3 คน หรืออย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งคณะแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า

- กรรมการธนาคารทุกท่าน รวมถึงกรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบของหน่วยงานที่กำกับดูแล ข้อบังคับของธนาคาร ว่าด้วยกรรมการและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงเป็นผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย ความซื่อสัตย์ ความสามารถเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับธนาคาร ความสามารถในการให้ความเห็นที่เป็นอิสระ และมีความเข้าใจในธุรกิจของธนาคาร โดยไม่กีดกันในเรื่องเพศ และต้องผ่านกระบวนการพิจารณาและสรรหาของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

- โครงสร้างคณะกรรมการธนาคารมีความเหมาะสมและเพื่อความเป็นอิสระของประธานกรรมการธนาคารและเป็นการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการบริหารงานประจำออกจากกัน ประธานกรรมการธนาคาร และประธานกรรมการตรวจสอบไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับกรรมการผู้จัดการ โดยมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างกันอย่างชัดเจน ไม่ให้คนใดคนหนึ่งมีอำนาจโดยไม่จำกัด เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและสอบทานการบริหารงาน

- คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดคุณสมบัติกรรมการอิสระของธนาคารที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และที่กำหนดในประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย โดยคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วย กรรมการอิสระจำนวนอย่างน้อย 3 ท่าน หรืออย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งคณะแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า โดยกรรมการอิสระต้องเป็นกรรมการที่ไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือพนักงานที่ได้รับเงินเดือนจากธนาคาร และมีความเป็นอิสระจากกลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของธนาคาร รวมทั้งสามารถดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นรายย่อยได้

*รายละเอียดคุณสมบัติกรรมการอิสระ ธนาคารได้เปิดเผยไว้ที่หัวข้อ โครงสร้างการจัดการ เรื่อง คุณสมบัติของกรรมการอิสระ*

- กรรมการธนาคารรวมถึงกรรมการอิสระที่ได้รับการคัดเลือกทุกท่านได้ผ่านการสรรหาและพิจารณาจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เนื่องจากเป็นผู้มีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบของหน่วยงานที่กำกับดูแล ข้อบังคับของธนาคารว่าด้วยกรรมการและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาจากความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย ความซื่อสัตย์ ความสามารถเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับธนาคาร ความสามารถในการให้ความเห็นที่เป็นอิสระและมีความเข้าใจในธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินและไม่กีดกันในเรื่องเพศ

#### 2. การแต่งตั้งกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการเป็นไปตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด ข้อบังคับของธนาคาร มีความโปร่งใส และชัดเจนในการเสนอชื่อบุคคล หรือการเสนอชื่อกรรมการธนาคารท่านเดิมกลับเข้ามาดำรงตำแหน่งเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคารจะต้องมีประวัติ และรายละเอียดที่เพียงพอของบุคคลที่เสนอแต่งตั้ง ตลอดจนหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา เพื่อประโยชน์ในการลงมติของผู้ถือหุ้น

- การแต่งตั้งกรรมการธนาคาร ให้เป็นไปตามวาระที่กำหนด มีความโปร่งใส และชัดเจน ในการเสนอชื่อบุคคล หรือการเสนอชื่อกรรมการธนาคารท่านเดิมกลับเข้ามาดำรงตำแหน่ง เพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคารจะต้องมีประวัติ และรายละเอียดที่เพียงพอของบุคคลที่เสนอแต่งตั้ง ตลอดจนหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา เพื่อประโยชน์ในการลงมติของผู้ถือหุ้น

ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จะเสนอรายชื่อต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ หรือพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติแล้วแต่กรณี รวมทั้งขอความเห็นชอบต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

### 3. การกำหนดจำนวนบริษัทที่กรรมการจะไปดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่น

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจำนวนบริษัทที่กรรมการจะไปดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาถึงประสิทธิภาพการทำงานของกรรมการที่ดำรงตำแหน่งหลายบริษัท อย่างรอบคอบ และเพื่อให้มั่นใจว่ากรรมการสามารถทุ่มเทเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารได้อย่างเพียงพอ ดังนี้

- กรรมการ กรรมการผู้จัดการ และผู้มีอำนาจในการจัดการ สามารถเป็นประธานกรรมการ หรือกรรมการที่เป็นผู้บริหาร หรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในบริษัทอื่นได้ไม่เกิน 3 กลุ่มธุรกิจ และสามารถเป็นกรรมการในบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และต่างประเทศได้ไม่เกิน 5 บริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาถึงประสิทธิภาพการทำงานของกรรมการที่ดำรงตำแหน่งหลายบริษัทอย่างรอบคอบ และเพื่อให้มั่นใจว่ากรรมการสามารถทุ่มเทเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ในธนาคารได้อย่างเพียงพอ

รายละเอียดข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น ธนาคารได้เปิดเผยไว้ที่ หัวข้อ คณะกรรมการธนาคาร เรื่อง การดำรงตำแหน่งในธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และการดำรงตำแหน่งในธนาคารที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย

### 4. การกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการอิสระ

วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด และข้อบังคับของธนาคาร ทั้งนี้ ให้กรรมการอิสระสามารถดำรงตำแหน่งต่อเนื่องกันได้ไม่เกิน 9 ปี

### 5. การกำหนดจำนวนกรรมการออกตามวาระ

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นทุกปี กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุด ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระเป็นจำนวน 1 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งคณะ แต่อาจได้รับเลือกตั้งใหม่ได้

### 6. คณะกรรมการชุดย่อย

โครงสร้างการจัดการของธนาคารประกอบด้วย คณะกรรมการธนาคาร ซึ่งคณะกรรมการธนาคาร มีการกระจายอำนาจการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใสในการบริหารจัดการ คณะกรรมการธนาคารจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยศึกษารายละเอียดและกลั่นกรองงาน เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร และทำให้ธนาคารมีคณะกรรมการพิจารณาในเรื่องต่างๆ เฉพาะด้าน โดยรายงานการดำเนินการต่อคณะกรรมการธนาคาร ได้แก่

- คณะกรรมการบริหาร
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

โดยประธานกรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และประธานกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นกรรมการอิสระ เพื่อความโปร่งใสและเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่

รายละเอียดของคณะกรรมการชุดย่อย และขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย ธนาคารได้เปิดเผยไว้ที่ หัวข้อ โครงสร้างการจัดการ

รายละเอียดของกรรมการตรวจสอบที่มีความรู้และประสบการณ์ในการสอบทานงบการเงิน ธนาคารได้เปิดเผยไว้ที่ หัวข้อ โครงสร้างการจัดการข้อ 2. คณะกรรมการตรวจสอบ

## 7. เลขานุการธนาคาร

- คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งนางสาวชยวรรณ บุญลาภ ไทยเดช ผู้อำนวยการ เลขานุการบริษัทและล่าม เป็นเลขานุการธนาคาร ตั้งแต่วันที่ 24 เมษายน 2566 เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่คณะกรรมการธนาคารจะต้องทราบและปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งประสานงาน ให้มีการปฏิบัติตามมติ คณะกรรมการธนาคารและที่ประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งเลขานุการธนาคารมีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง และซื่อสัตย์สุจริต
- คณะกรรมการธนาคารได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้เลขานุการธนาคารได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะและความรู้อย่างต่อเนื่องทั้งด้านกฎหมาย การบัญชี หรือการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการธนาคาร

รายละเอียดประวัติของเลขานุการธนาคาร ได้เปิดเผยไว้ที่ หัวข้อ โครงสร้างการจัดการ ข้อ 8. เลขานุการธนาคาร

## 8. ค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหาร

กำหนดนโยบาย วิธีการ และหลักเกณฑ์การกำหนดค่าตอบแทนให้แก่กรรมการ และกรรมการผู้จัดการ ที่เป็นธรรมและสมเหตุสมผล โปร่งใส เชื่อมโยงและสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของกรรมการที่ต้องปฏิบัติและผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานของแต่ละท่านให้อยู่ในระดับเดียวกับอุตสาหกรรม และเหมาะสมเพียงพอที่จะดูแลรักษากรรมกรที่มีคุณสมบัติที่ต้องการโดยค่าตอบแทนกรรมการให้นำเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น

## 9. การประเมินตนเองของคณะกรรมการ

คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย แบบรายคณะ แบบรายบุคคล และแบบไขว้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อพิจารณาทบทวนผลงาน ปัญหา และอุปสรรคในปีที่ผ่านมา และเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะทราบถึงความรับผิดชอบของตนได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งการประเมินตนเองเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินความเหมาะสมของโครงสร้างคณะกรรมการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ โดยผลการประเมินและข้อคิดเห็นของกรรมการได้นำไปใช้เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ และกรรมการแต่ละท่าน โดยแบบที่ใช้ในการประเมินได้ใช้แบบตัวอย่างของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และของสมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย และนำมาปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและสอดคล้องกับลักษณะและสภาพแวดล้อมการประกอบธุรกิจของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้ทำการการประเมินตนเอง ดังนี้

- การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ
  - การประเมินตนเองของกรรมการธนาคาร และกรรมการชุดย่อยเป็นรายบุคคล
  - การประเมินกรรมการธนาคารแบบไขว้
  - การประเมินตนเองเรื่องการปฏิบัติตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี
- การประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 6 หัวข้อได้แก่
    1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
    2. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
    3. การประชุมคณะกรรมการ
    4. การทำหน้าที่ของกรรมการ
    5. ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ
    6. การพัฒนาดตนเองของกรรมการและการพัฒนาผู้บริหาร

การให้คะแนน แบบประเมินได้กำหนดระดับคะแนนเพื่อให้คณะกรรมการสามารถเปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละหัวข้อและเปรียบเทียบผลการประเมินของแต่ละปีได้ โดยความหมายของการให้คะแนนมีดังนี้

- 0 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือไม่มีการดำเนินการในเรื่องนั้น
- 1 = ไม่เห็นด้วย หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นเล็กน้อย
- 2 = เห็นด้วย หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นพอสมควร
- 3 = เห็นด้วยค่อนข้างมาก หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นดี
- 4 = เห็นด้วยอย่างมาก หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นอย่างดียิ่ง

**วิธีการประเมิน** ในการประชุมคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อย ได้ร่วมกันประเมินโดยการให้คะแนนในแต่ละข้อ

ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ ประจำปี 2568 หัวข้อที่ทำการประเมินส่วนใหญ่ได้คะแนนระดับ 4

- การประเมินตนเองของกรรมการธนาคาร และกรรมการชุดย่อยเป็นรายบุคคล

แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
2. การประชุมคณะกรรมการ
3. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการ

การให้คะแนน แบบประเมินได้กำหนดระดับคะแนนเพื่อให้กรรมการสามารถเปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละหัวข้อและเปรียบเทียบผลการประเมินของแต่ละปีได้ โดยความหมายของการให้คะแนนมีดังนี้

- 0 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือไม่มีการดำเนินการในเรื่องนั้น
- 1 = ไม่เห็นด้วย หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นเล็กน้อย
- 2 = เห็นด้วย หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นพอสมควร
- 3 = เห็นด้วยค่อนข้างมาก หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นดี
- 4 = เห็นด้วยอย่างมาก หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นอย่างดียิ่ง

**วิธีการประเมิน** เลขานุการบริษัท และเลขานุการคณะกรรมการชุดย่อย ได้จัดส่งแบบประเมินตนเองเป็นรายบุคคลให้กรรมการแต่ละท่านทำการประเมินตนเองตามคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่กรรมการดำรงตำแหน่ง และเมื่อกรรมการประเมินตนเองเรียบร้อยแล้วได้นำส่งให้เลขานุการรวบรวม

ผลการประเมินตนเองของกรรมการธนาคาร และกรรมการชุดย่อยเป็นรายบุคคล ประจำปี 2568 หัวข้อที่ทำการประเมินส่วนใหญ่ของกรรมการทุกท่านได้คะแนนระดับ 4

- การประเมินกรรมการธนาคารแบบไขว้

แบบประเมิน เป็นการประเมินความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ของประธานกรรมการธนาคารและกรรมการบริษัท

การให้คะแนน แบบประเมินได้กำหนดระดับคะแนนเพื่อให้กรรมการสามารถเปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละหัวข้อและเปรียบเทียบผลการประเมินของแต่ละปีได้ โดยความหมายของการให้คะแนนมีดังนี้

- 0 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือไม่มีการดำเนินการในเรื่องนั้น
- 1 = ไม่เห็นด้วย หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นเล็กน้อย
- 2 = เห็นด้วย หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นพอสมควร
- 3 = เห็นด้วยค่อนข้างมาก หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นดี
- 4 = เห็นด้วยอย่างมาก หรือมีการดำเนินการในเรื่องนั้นอย่างดียิ่ง

วิธีการประเมิน เลขาธิการบริษัท ได้จัดส่งแบบประเมินกรรมการธนาคารแบบไขว้ให้ประธานกรรมการธนาคารทำการประเมินกรรมการบริษัทแต่ละท่าน และให้กรรมการบริษัทแต่ละท่านทำการประเมินประธานกรรมการธนาคาร เมื่อทำแบบประเมินเรียบร้อยแล้วได้นำส่งให้เลขาธิการธนาคารเพื่อรายงานให้กรรมการทราบ

ผลการประเมินกรรมการธนาคารแบบไขว้ ประจำปี 2568 หัวข้อที่ทำการประเมินส่วนใหญ่ได้คะแนน ระดับ 4

- การประเมินเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการธนาคารได้จัดให้มีการประเมินเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นเครื่องมือให้คณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการประเมินตนเองว่าธนาคารปฏิบัติหรือยังไม่ปฏิบัติในเรื่องใดเพื่อให้อาคารสามารถเปิดเผยข้อมูลได้อย่างครบถ้วน โดยคณะกรรมการธนาคารได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ ข้อควรสังเกตต่างๆ เพื่อนำมาปฏิบัติให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานธุรกิจ ดังนี้

แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

1. สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
2. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย
3. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
4. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

การให้คะแนน ในแบบประเมินไม่ได้กำหนดระดับคะแนนแต่ได้กำหนดในแต่ละหัวข้อได้ปฏิบัติแล้วหรือไม่ ดังนี้

- หากได้ดูแลให้ธนาคารปฏิบัติตามแล้ว ให้ทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่อง "ใช่"
- หากยังไม่ได้ปฏิบัติหรือปฏิบัติยังไม่ครบถ้วน ให้ทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่อง "ไม่ใช่"

วิธีการประเมิน คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลได้ร่วมกันประเมิน และนำเสนอผลการประเมินเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมิน

ผลการประเมินเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หัวข้อที่ทำการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในช่อง "ใช่"

#### หลักปฏิบัติ 4 การสรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อทำหน้าที่สรรหาและกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งนี้ การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น และเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี

##### 1. การพัฒนาความรู้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนงานเลขานุการธนาคาร การกำกับดูแลปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลกิจการ โดยธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้ได้เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทในสาขาที่เกี่ยวข้องจากสถาบันภายนอกและภายในธนาคาร เพื่อเป็นการส่งเสริมพัฒนาทักษะ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อาทิ การเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดยเลขานุการธนาคารเป็นสื่อกลางในการติดตามดูแลข่าวสารในด้านต่างๆ รวมถึงสนับสนุนการเข้าอบรมหลักสูตรและการอบรมที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการธนาคาร โดยธนาคารจะแจ้งกำหนดการอบรมหลักสูตรต่างๆ ให้กรรมการทราบล่วงหน้า

ตารางแสดงกรรมการที่เข้าอบรมและสัมมนา ในปี 2568

รายชื่อกรรมการ	หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา
1. นายลี ชู่-ซิว ประธานกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> </ul>
2. ดร. สุปรียา ควรเดชะคุปต์ รองประธานกรรมการ กรรมการอิสระ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leader ผู้จัด สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย วันที่ 28-29 สิงหาคม 2568</li> </ul>
3. นายประดิษฐ์ ศวัสตนานนท์ กรรมการอิสระ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Hot Issue for Director หัวข้อ "The Evolving Role of Audit Committee in Fostering Trust and Transparency" รุ่นที่ 1/2025 ผู้จัด สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย วันที่ 24 กรกฎาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Director's Briefing 4/2025 ผู้จัด สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย วันที่ 15 สิงหาคม 2568</li> </ul>

รายชื่อกรรมการ	หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร “Insight in SET: ID &amp; AC Focus รื้อรอบเพื่อการเติบโตและยั่งยืนในตลาดทุน” ผู้จัด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย วันที่ 18-19 พฤศจิกายน 2568</li> </ul>
4. ศาสตราจารย์พิเศษพิภพ วีระพงษ์ กรรมการอิสระ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Hot Issue for Director หัวข้อ “The Evolving Role of Audit Committee in Fostering Trust and Transparency” รุ่นที่ 1/2025 ผู้จัด สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย วันที่ 24 กรกฎาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> </ul>
5. นายพิชัย ดุชะภูิกุลชัย กรรมการอิสระ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> </ul>
6. นายรัตน์ พาณิชพันธ์ ประธานกรรมการบริหาร (ได้รับแต่งตั้งวันที่ 2 ตุลาคม 2568)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ วันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> </ul>

รายชื่อกรรมการ	หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา
7. นายนพร สุนทรจิตต์เจริญ กรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> </ul>
8. นายฉวี ชิง-ฟู กรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> </ul>
9. นายวิเชียร อมรพูนชัย กรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ผู้จัด สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย วันที่ 21, 23, 30 เมษายน 7, 14, 21 พฤษภาคม และ 16 มิถุนายน 2568</li> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Cyber Defense with AI and Innovation Strategies ผู้จัด สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ วันที่ 8 กันยายน 2568</li> </ul>

รายชื่อกรรมการ	หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา
10. นางสาวชิว หย่า-หลิง กรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> </ul>
11. นายเลี้ยว เงิน-เหวิน กรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร ความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ผู้จัด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน วันที่ 13 พฤษภาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร IT Security Awareness : สร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้จัด บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด วันที่ 21 กรกฎาคม 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่น 234/2025 ผู้จัด สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) วันที่ 6-7 สิงหาคม 2568</li> <li>- หลักสูตร Transforming for a Sustainable and Fragile Future for BOD ผู้จัด The Siam Cement Public Company Limited (SCG) วันที่ 25 สิงหาคม 2568</li> </ul>

## 2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

ธนาคารกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการมีสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมุ่งเน้นความเป็นธรรมและแข่งขันได้ ธนาคารจึงมีนโยบายการปรับเงินเดือนและการจ่ายโบนัสประจำปี และมีการปรับเงินเดือนพิเศษโดยใช้ผลสำรวจผลตอบแทนพนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันมาใช้ประกอบการพิจารณา เพื่อรักษาพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังให้อยู่กับธนาคาร

## 3. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน เพื่อเป็นสวัสดิการที่ดีซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยพนักงานจ่ายเงินสะสมเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 - 15 ของเงินเดือน และธนาคารจ่ายสมทบให้อัตราร้อยละ 3 - 7 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับจำนวนปีที่ทำงาน และกองทุนได้จัดตั้งคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่มาจากการเลือกตั้งของสมาชิก และกรรมการที่มาจากการแต่งตั้งของนายจ้าง คณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการบริหารกองทุน รวมถึงการกำหนดนโยบายการลงทุนแทนสมาชิก นอกจากนี้ ธนาคารได้เพิ่มทางเลือกนโยบายการลงทุนให้กับพนักงาน โดยการใช้กองทุนประเภทหลายนโยบายการลงทุน (Master Fund) เพื่อให้พนักงานได้เลือกให้เหมาะสมกับตนเอง

ธนาคารคัดเลือกผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่นำหลักธรรมาภิบาลการลงทุน (Investment Governance Code : I Code) มาใช้ในการดำเนินงานและบริหารจัดการกองทุน เพื่อเสริมสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตลอดจนเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานในฐานะสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ดังนี้

	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนพนักงาน		ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วม (คน)
		ที่มีสิทธิเข้าร่วม (คน)	ที่เข้าร่วม (คน)	
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)	1,503	1,389	1,375	99

ตารางสรุปเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ปี 2568

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
เงินสมทบนายจ้าง	56,887,268.61
เงินสะสมของพนักงาน	105,617,688.99
<b>เงินสะสมรวมทั้งกองทุน</b>	<b>162,504,957.60</b>

ธนาคารได้สนับสนุนให้พนักงานทุกท่านเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพร้อมเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและวางแผนการออมระยะยาวให้แก่พนักงาน

**4. การปฐมนิเทศกรรมการใหม่**

ธนาคารจัดให้มีการปฐมนิเทศสำหรับกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ โดยจัดให้มีการบรรยายสรุปวิสัยทัศน์ พันธกิจ ผลการดำเนินงาน กลยุทธ์ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินการที่สำคัญ รวมทั้งลักษณะการประกอบธุรกิจของธนาคาร โดยกรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง พร้อมจัดทำเอกสารสำคัญต่างๆ เพื่อประกอบการปฏิบัติหน้าที่และใช้ในการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น หน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ รายงานประจำปี และข้อมูลต่างๆ ของธนาคาร

**5. แผนสืบทอดผู้บริหารระดับสูง**

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจและความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว โดยธนาคารได้กำหนดกระบวนการสืบทอดตำแหน่งที่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีผู้นำที่มีความพร้อมในการรับบทบาทสำคัญได้อย่างทันท่วงที

ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกผู้สืบทอดตำแหน่งที่มีคุณสมบัติเหมาะสม พร้อมจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ สมรรถนะ และทักษะที่จำเป็นต่อการก้าวสู่บทบาทผู้นำในอนาคต โดยผสมผสานรูปแบบการพัฒนาอย่างหลากหลาย ทั้งการอบรม การมอบหมายงานเชิงกลยุทธ์ และการโค้ชโดยผู้บังคับบัญชา และมีการทบทวนหลักเกณฑ์ รายชื่อผู้สืบทอดตำแหน่งเป็นประจำทุกปี รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของการพัฒนารายบุคคล และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อสืบทอดตำแหน่งกรรมการผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูง ดังนี้

1. Define Scope : กำหนดขอบข่าย เป้าหมาย และกรอบเวลาของการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง
2. Define Key & Critical Position : กำหนดตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ ตำแหน่งระดับ N และ N-1 ซึ่งจัดเป็น Key Position พร้อมกำหนดระดับความเร่งด่วนในการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Urgency Wave) แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่

- Wave 1 (High Urgency) : ผู้ดำรงตำแหน่งปัจจุบันอายุ 57 ปีขึ้นไป
  - Wave 2 (Medium Urgency) : ผู้ดำรงตำแหน่งปัจจุบันอายุ 55-57 ปี
  - Wave 3 (Lower Urgency) : ผู้ดำรงตำแหน่งปัจจุบันอายุ ต่ำกว่า 55 ปี
3. Success Profile Setting : กำหนดคุณลักษณะด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ได้แก่

- 1) วุฒิการศึกษาด้านการเงิน เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
  - 2) ประสบการณ์ในธุรกิจธนาคารอย่างน้อย 15 ปี และประสบการณ์บริหารระดับสูง 5-7 ปี
  - 3) ความรู้ด้านกฎหมาย กฎเกณฑ์กำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และกลยุทธ์องค์กร
  - 4) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
  - 5) มุมมองเชิงองค์รวม ยึดหลักธรรมาภิบาล และความสามารถในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมืออาชีพ
4. Identify Successor : ระบุชื่อผู้สืบทอดตำแหน่งผ่านกระบวนการประเมิน Taking Stock Analysis ซึ่งเป็นการประเมินสมรรถนะที่จำเป็นต่อการดำรงตำแหน่ง ทั้งด้านสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency) และสมรรถนะด้านงาน (Functional Competency)
5. Competency Gap Analysis : วิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะ (Gap Analysis) ผ่านการประเมินแบบ 360-Degree Assessment เพื่อระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา (Strengths & Development Areas) ที่ออกแบบแผนพัฒนาเฉพาะบุคคล
6. Development & Monitor : จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) พร้อมติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้รูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสม เช่น การมอบหมายงานเชิงกลยุทธ์ และการโค้ชโดยหัวหน้างาน (Manager Coaching)
7. Evaluation & Career Management Process: ประเมินความพร้อมของผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor Readiness Assessment) เพื่อพิจารณามอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รักษาการ หรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อผู้สืบทอดมีความพร้อม

**การสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด**

การสรรหากรรมการธนาคารจะพิจารณาคัดเลือกและกลั่นกรองบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านต่างๆ มีความเข้าใจด้านการเงิน การธนาคาร เศรษฐกิจ กฎหมาย และอื่นๆ เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารมีองค์ประกอบตามที่กำหนด โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาแต่งตั้งกรรมการและ/หรือกรรมการอิสระ กรณีตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ หรือเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อเลือกตั้งกรรมการ และ/หรือกรรมการอิสระ ในกรณีที่กรรมการพ้นตำแหน่งตามวาระ หรือแต่งตั้งกรรมการใหม่เพิ่มเติม โดยพิจารณาจากการเสนอชื่อกรรมการใหม่โดยกรรมการธนาคาร ซึ่งจะพิจารณาองค์ประกอบตาม Board Skill Matrix เพื่อสรรหากรรมการที่มีความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลาย เหมาะกับลักษณะการประกอบธุรกิจ กลยุทธ์และทิศทางในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

**Board Skill Matrix**

- การบริหารธุรกิจ/การบริหารจัดการ	- เศรษฐศาสตร์/พาณิชยศาสตร์/การเงิน/การบัญชี
- การวางแผนเชิงกลยุทธ์/กลยุทธ์ธุรกิจ	- การควบคุมภายใน
- การบริหารความเสี่ยง	- การตลาด
- เศรษฐกิจ/การคลัง	- การบริหารทรัพยากรบุคคล
- การพัฒนาอย่างยั่งยืน	- เทคโนโลยีสารสนเทศ
- กฎหมายภาษีอากร และกฎหมายอื่นๆ	

หลักเกณฑ์การสรรหาและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ บุคคลดังกล่าวต้องมีคุณสมบัติของกรรมการอิสระตามที่ธนาคารกำหนด และเป็นไปตามที่กำหนดโดยประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และสำหรับการสรรหาและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร จะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร

อนึ่ง ปี 2568 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้คัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการแทนกรรมการที่ลาออก โดยได้เสนอชื่อ นายรัตน์ พานิชพันธ์ ผู้ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคารเป็นอย่างดี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางและแผนการดำเนินงานของธนาคาร และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยมีผลการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2568

ทั้งนี้ การแต่งตั้งกรรมการธนาคารต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย

รายละเอียดหลักเกณฑ์การสรรหากรรมการอิสระ และคุณสมบัติของกรรมการอิสระ ธนาคารได้เปิดเผยไว้ที่โครงสร้างการจัดการ หัวข้อ การสรรหากรรมการและกรรมการอิสระ และคุณสมบัติของกรรมการอิสระ

หลักเกณฑ์การสรรหาผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกและกลั่นกรองบุคคลที่มีความสามารถและมีคุณสมบัติที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงจริยธรรม คุณธรรม ความซื่อสัตย์ เพื่อดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง โดยมีปัจจัยเบื้องต้นที่ใช้ประกอบการพิจารณา ได้แก่ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์การทำงาน โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเสนอชื่อบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาแต่งตั้งและเสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อความเห็นชอบ

#### ค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหาร

- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน มีกรรมการอิสระเป็นประธาน ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย วิธีการ และหลักเกณฑ์การกำหนดค่าตอบแทนให้แก่กรรมการ และกรรมการผู้จัดการที่เป็นธรรม สมเหตุสมผล โปร่งใส เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับเดียวกับอุตสาหกรรมและสูงเพียงพอที่จะดูแลรักษากรรมการและผู้บริหาร

- ค่าตอบแทนกรรมการกำหนดโดยที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในรูปแบบของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและค่าตอบแทนอื่น ซึ่งผ่านการพิจารณาและนำเสนอจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ในการกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาตามหลักปฏิบัติโดยทั่วไปในอุตสาหกรรมโดยพิจารณาจากประสบการณ์ทำงาน ความรู้ความสามารถ หน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งคุณประโยชน์ที่กรรมการทำให้กับธนาคาร และเทียบกับธนาคารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่อยู่ในอุตสาหกรรมและธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน รวมถึงได้เทียบกับค่าเฉลี่ยของธนาคารจดทะเบียนจากรายงานผลสำรวจอัตราค่าตอบแทนกรรมการธนาคารของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และธนาคารได้เปิดเผยอัตราค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและค่าตอบแทนอื่นของกรรมการที่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2566 ไว้ในรายงานประจำปี

รายละเอียดค่าตอบแทนกรรมการที่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น ธนาคารได้เปิดเผยไว้ที่โครงสร้างการจัดการ หัวข้อ ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

#### หลักปฏิบัติ 5 การส่งเสริมวัฒนธรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

##### 1. การคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ

ธนาคารให้ความสำคัญและคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อระหว่างธนาคารกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

##### 2. การกำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ปลุกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของธนาคารด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม ทั้งการปฏิบัติต่อธนาคาร ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สาธารณชน และสังคม

- เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสาธารณชนทั่วไปอย่างถูกต้องครบถ้วน ทัวถึง และทันเวลา และให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อองค์กรที่กำกับดูแล โดยรายงานข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

- กำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อเป็นแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ พนักงานและผู้บริหาร หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐ และ

หน่วยงานอื่นๆ และให้ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส รวมถึงสนับสนุนให้เกิดการร่วมมือระหว่างธนาคารกับผู้มีส่วนได้เสีย ในการสร้างสรรค์ประโยชน์ระหว่างกันและดูแลให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติด้วยดี

- กำหนดจริยธรรมกรรมการ และพนักงาน รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อยึดถือเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติ ในการประพฤติตนอย่างมีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม มีความระมัดระวัง และป้องกันไม่ให้เกิดการใดๆ ที่เป็นการละเมิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่นำความเสื่อมเสียมาสู่ชื่อเสียงของธนาคาร

- กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส และการร้องเรียน เพื่อกำกับดูแลให้การแจ้งเบาะแสให้มีประสิทธิภาพ และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายนอกและภายในองค์กรแสดงความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ขอร้องเรียน หรือเสนอเรื่องสำคัญอื่นๆ โดยการจัดให้มีกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับการแจ้งเบาะแส หรือขอร้องเรียน เช่น การแจ้งเบาะแส หรือ การร้องเรียนผ่านกรรมการอิสระ และการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร รวมทั้งดูแลและปกป้องผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนไม่ให้ได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหาย

- กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยนำหลักจริยธรรมทางธุรกิจควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และ นอกกระบวนการหลักของ การดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสาเพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังเป็นการสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของการพัฒนาอย่างยั่งยืน และนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง

ธนาคารได้เผยแพร่นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณและจริยธรรมธนาคาร จริยธรรมกรรมการและพนักงาน ให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารรับทราบผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของธนาคาร และบรรจุเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ของพนักงาน รวมทั้งเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร ดังนี้

#### หมวดที่ 1 เจตนารมณ์

จรรยาบรรณธนาคาร จริยธรรมกรรมการ และจริยธรรมพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติที่ดี เป็นการวางมาตรฐานในการทำงานสำหรับพนักงานทุกระดับรวมถึงกรรมการธนาคาร ธนาคารถือเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับ ความไว้วางใจให้เป็นแหล่งระดมเงินทุนของประเทศ มุ่งเน้นการประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ดำเนินการโดยมีความสมดุล ระหว่างผลประโยชน์ ผลกระทบต่อผู้ถือหุ้น และลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงยึดหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน คำนึงถึงสังคมและ สิ่งแวดล้อมตลอดจนหลักมนุษยธรรม

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการภายใต้หลักการที่ธำรงไว้ซึ่งเกียรติคุณและความน่าเชื่อถือ อำนวยประโยชน์ ต่อลูกค้า ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล ดำเนินการให้มีความสมดุลระหว่างธนาคารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจรรยาบรรณและจริยธรรม แบ่งออกเป็น 4 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 เจตนารมณ์

หมวดที่ 2 จรรยาบรรณธนาคาร

หมวดที่ 3 จริยธรรมกรรมการ

หมวดที่ 4 จริยธรรมพนักงาน

#### คำนิยาม

“จรรยาบรรณธนาคาร” หมายถึง ประมวลพฤติกรรมที่ผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์กำหนด เพื่อรักษาและ ส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของการเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์

“จริยธรรม” หมายถึง ข้อประพฤติปฏิบัติขั้นพื้นฐานในการควบคุมความประพฤติทางกาย และวาจาที่พนักงาน พึงยึดถือและปฏิบัติเป็นกิจปกติในการปฏิบัติงาน

“ธนาคาร” หมายถึง ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการธนาคาร

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานของธนาคาร โดยรวมถึงพนักงานประเภทต่างๆ ได้แก่ พนักงานทดลองงาน พนักงานประจำ พนักงานที่มีสัญญาจ้างพิเศษ

## หมวดที่ 2 จรรยาบรรณธนาคาร

## 2. จรรยาบรรณธนาคาร แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่

## 2.1 จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ

ธนาคารจะดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามจรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ ดังต่อไปนี้

- 2.1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- 2.1.2 ป้องกัน หรือหลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งอาจนำมาสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- 2.1.3 ปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความระมัดระวังรอบคอบ
- 2.1.4 เก็บรักษาความลับ และไม่ใช้ข้อมูลภายใน หรือข้อมูลอันเป็นความลับเพื่อแสวงหาประโยชน์ในทางที่มีขอบแก่ตนเองหรือผู้อื่น

## 2.2 บทบาทของกรรมการและผู้บริหาร

กรรมการและผู้บริหารของธนาคารมีจิตสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลทุกระดับในธนาคาร ดังต่อไปนี้

- 2.2.1 กรรมการและผู้บริหารจะกระทำการด้วยความรอบคอบระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่และการกำกับดูแลกิจการ มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียภายใต้กรอบและแนวทางของหลักการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Judgment Rule) รวมทั้งคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ของธนาคารเป็นสำคัญด้วยความใส่ใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับธนาคารหรือการดำเนินการต่างๆ ของธนาคาร
- 2.2.2 กรรมการและผู้บริหารจะดำรงบทบาทสำคัญในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีในธนาคารอันจะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารภาคอุตสาหกรรมและประเทศชาติรวมถึงจัดให้มีการกำหนดนโยบายเรื่องธรรมาภิบาลที่ดีให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรตลอดจนมีการจัดทำจรรยาบรรณและสื่อสารให้พนักงานและผู้บริหารนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 2.2.3 กรรมการจะปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต้องเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างผู้ถือหุ้นกับฝ่ายจัดการโดยทำหน้าที่กำหนดนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงจัดให้มีการกำกับควบคุมดูแลให้ผู้บริหารของธนาคารและฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2.2.4 การดำเนินธุรกิจของธนาคารอยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานแนวปฏิบัติต่างๆ ของหน่วยงานทางการ และกฎเกณฑ์หลายด้าน ดังนั้นกรรมการในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นจึงจะกำหนดนโยบาย โดยมีผู้บริหารของธนาคารในฐานะฝ่ายจัดการทำหน้าที่ผลักดันนโยบายให้มีการนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อกำกับดูแลให้ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัด
- 2.2.5 กรรมการจะดูแลให้ธนาคารมีนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร รวมทั้งดูแลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ มีความเป็นมืออาชีพและไม่ถูกครอบงำจากหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ผู้บริหารของธนาคารจะต้องทราบถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งปกป้องดูแลผลประโยชน์ของธนาคารและจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

2.2.6 การดำเนินกิจการใดๆ ของกรรมการและผู้บริหารที่มีต่อธนาคารจะอยู่ในระดับที่เหมาะสม หรือเป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่เป็นธรรมเนียมทางการค้าปกติเสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไปที่ได้มีความเกี่ยวข้องกันเป็นพิเศษโดยมุ่งประโยชน์ต่อธนาคารเป็นหลัก หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น และเมื่อเกิดกรณีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว

### 2.3 มาตรฐานการให้บริการ

ธนาคารจะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียโดยจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ ดังต่อไปนี้

- 2.3.1 มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียได้รับการบริการอย่างดี
- 2.3.2 มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อการให้บริการที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้อง
- 2.3.3 มีระบบการจัดการและบริหารควบคุมภายในที่รอบคอบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ
- 2.3.4 มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและรับมือได้อย่างเหมาะสม

### 2.4 พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารจะจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

- 2.4.1 จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า
- 2.4.2 ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรมและให้เกียรติ
- 2.4.3 ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอโดยเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ
- 2.4.4 ให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน บนพื้นฐานของการประเมินผลงานที่เป็นธรรม
- 2.4.5 เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานไว้เป็นความลับและไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานออกไปหาประโยชน์อื่น
- 2.4.6 กรณีมีการสอบสวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ธนาคารจะให้การดูแลพนักงานในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับและตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม
- 2.4.7 ไม่เลือกปฏิบัติโดยอ้างเหตุผลแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ อายุ ศาสนา หรือความพิการ
- 2.4.8 ดูแลไม่ให้เกิดการคุกคาม โดยการแสดงออกทางคำพูดหรือกิริยาท่าทางที่อาจกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นในที่ทำงาน
- 2.4.9 จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่างๆ อย่างเหมาะสม

### 2.5 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ธนาคารจะให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 2.5.1 จัดให้มีการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของลูกค้า
- 2.5.2 จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยครอบคลุมถึงเงื่อนไขและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอัตราค่าบริการและดอกเบี้ยที่ถูกต้อง ชัดเจนและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและมีข้อมูลเพียงพอแก่การตัดสินใจรวมถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารอย่างโปร่งใสด้วยข้อความที่ชัดเจนไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด
- 2.5.3 ปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ เว้นแต่กรณีที่ได้รับคามยินยอมจากลูกค้า หรือธนาคารจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย
- 2.5.4 จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่างๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนอย่างชัดเจนและเหมาะสม

2.5.5 มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ไม่เรียกรับสินบน และ/หรือ ผลประโยชน์ของกำนัลทรัพย์สิน และการเลี้ยงสังสรรค์ในรูปแบบใดๆ ที่สื่อถึงเจตนาดังกล่าวเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างไม่ถูกต้อง

## 2.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารจะจัดให้มีมาตรการเพื่อบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

### 2.6.1 การป้องกันการใช้อ้างอิงภายใน

1. จัดให้มีมาตรการควบคุมการซื้อขายหลักทรัพย์และให้มีการเปิดเผยการมีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่อาจเข้าถึงข้อมูลภายใน รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันการใช้อ้างอิงจากตำแหน่ง หน้าที่ หรือการปฏิบัติงานเพื่อหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ
2. กำหนดให้มีการแบ่งแยกสถานที่การปฏิบัติงานหรือการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลระหว่างหน่วยงานโดยจัดให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์แยกออกจากกัน

### 2.6.2 การทำธุรกรรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและรายการที่เกี่ยวข้องกัน

1. การเข้าทำรายการระหว่างธนาคารกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องไม่มีลักษณะถ่ายเทผลประโยชน์ของธนาคารไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง
2. พนักงานธนาคารที่มีส่วนได้เสีย หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกรรมใด ต้องไม่เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจพิจารณาธุรกรรมนั้น เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปเพื่อประโยชน์ของธนาคารอย่างเต็มที่
3. กำหนดระเบียบว่าด้วยการเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน กำหนดกระบวนการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อประโยชน์ต่อธนาคารและผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ

### 2.6.3 การรับและให้ของขวัญ การรับรองและผลประโยชน์อื่นๆ

1. การรับ/ให้ของขวัญ การรับรอง และผลประโยชน์อื่นๆ ของธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ต้องดำเนินด้วยความระมัดระวัง รอบคอบเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล และมีมูลค่าเหมาะสมตามกาลเทศะ ธรรมเนียม จารีตประเพณี
2. ไม่ติดสินบน ตอบแทน เสนอให้ หรือ เรียกร้อง ผลประโยชน์อื่นใด ซึ่งไม่เหมาะสมทั้งทางตรงและทางอ้อม กับลูกค้า หน่วยงานของรัฐ เอกชน หรือบุคคลที่สามเพื่อก่อให้เกิดอิทธิพลต่อการใช้วิจรรณญาณที่เป็นกลางในการตัดสินใจ หรือก่อให้เกิดอิทธิพลต่อผู้อื่นต่อการกระทำในหน้าที่ หรือทำให้ได้มาซึ่งประโยชน์อันไม่สมควร

## 2.7 การจัดการข้อมูล

ธนาคารจะมีแนวทางการจัดการข้อมูลและการสื่อสารต่างๆ ให้เหมาะสม ดังต่อไปนี้

### 2.7.1 การจัดการข้อมูล

1. ปกป้อง จัดเก็บ ดูแลข้อมูลของลูกค้า รวมถึงข้อมูลของธนาคารตามที่กฎหมายกำหนดให้สงวนไว้ ไม่เปิดเผย โดยจะต้องทำการเก็บรวบรวม ดูแลรักษา และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสม
2. ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าและธนาคาร เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้าหรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### 2.7.2 การสื่อสาร

การสื่อสาร แลกเปลี่ยน หรือการให้ข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ธุรกิจของธนาคารและลูกค้า ด้วยความถูกต้องเหมาะสม โดยการกระทำดังกล่าวต่อสื่อมวลชน หรือสื่อใดๆ นั้น จะกระทำโดยบุคคลซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลในนามของธนาคารเท่านั้น

**2.8 การกำกับดูแลโดยรวม**

ธนาคารจะดำเนินธุรกิจให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามกรอบของกฎหมายกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคาร รวมถึงหลักธรรมาภิบาลดังต่อไปนี้

- 2.8.1 จัดให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์รวมทั้งตระหนักถึงความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธนาคารรวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเอง
- 2.8.2 จัดให้มีหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ซึ่งสามารถทำหน้าที่ได้โดยอิสระจากการบริหารจัดการของธนาคารรวมถึงมีการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรต่างๆ ให้กับหน่วยงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- 2.8.3 จัดให้มีการกำกับดูแลเพื่อสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมายกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องนโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ โดยให้มีการบริหารจัดการ พร้อมทั้งแนวทางแก้ไขและมาตรการป้องกันภายใต้กรอบกฎหมาย กฎเกณฑ์ หลักธรรมาภิบาล นโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคาร
- 2.8.4 จัดให้มีการดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ตามความเหมาะสมของผลกระทบและลักษณะของการทำความผิดและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- 2.8.5 จัดให้มีช่องทางต่างๆ ในการแจ้งเบาะแส หรือรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

**2.9 การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท**

เพื่อให้ระบบการค้าเงินธุรกิจของธนาคารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ธนาคารควรปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

- 2.9.1 ธนาคารจะดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างเสรีและแข่งขันอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการตกลงร่วมกันระหว่างธนาคารในการกำหนดราคาซื้อ ราคาขาย หรือเงื่อนไขในการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า
- 2.9.2 ธนาคารจะเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์และคุ้มค่าแก่ลูกค้า ให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเสรีและต้องไม่ขัดขวางลูกค้าในการเปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารอื่นจนเกินพอดี
- 2.9.3 ธนาคารจะไม่กล่าวโจมตีคู่แข่ง หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการผูกขาดหรือลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในตลาด
- 2.9.4 หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้น ธนาคารจะจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

**2.10 สังคมและสิ่งแวดล้อม**

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รมัดระวังในการพิจารณาดำเนินการใดๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อความรู้สึกของสาธารณชน และส่งเสริมพนักงานให้มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

**หมวดที่ 3 จริยธรรมกรรมการ**

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้นำที่จะนำพาธนาคารไปสู่ความสำเร็จ โดยเป็นผู้กำหนดนโยบายและชี้แนะพฤติกรรมของบุคลากรในธนาคารไปในทิศทางที่ถูกต้อง ดังนั้นคณะกรรมการธนาคารจึงยึดหลักการและวิธีปฏิบัติดังต่อไปนี้ในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการที่ดีภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ

**3. จริยธรรมกรรมการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้****3.1 หน้าที่จัดการกิจการ**

- 3.1.1 กำกับดูแลการค้าเงินกิจการของธนาคารให้เป็นไปโดยไม่เสี่ยงต่อความมั่นคงของธนาคารจนเกินควร
- 3.1.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรมและยุติธรรม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการตัดสินใจและกระทำการใดๆ มีการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารและจะไม่เลือกปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการเฉพาะโดยยึดหลักความเสมอภาค

- 3.1.3 ปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความรู้ความชำนาญ ความมุ่งมั่นและด้วยความระมัดระวัง รวมถึงมีการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการจัดการธนาคารอย่างเต็มความรู้ความสามารถ
- 3.1.4 ไม่หาประโยชน์ส่วนตนและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยนำสารสนเทศภายในที่ยังไม่เปิดเผยหรือที่เป็นความลับไปใช้หรือนำไปเปิดเผยกับบุคคลภายนอกหรือกระทำการอันก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนาต่อบุคคลที่สาม และจะไม่ใช้ข้อมูลที่ได้รับจากตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อผลประโยชน์ทางการเงินส่วนตน และของผู้อื่น
- 3.1.5 กำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบและนโยบายของทางการ รวมทั้งกำกับดูแลมิให้มีการปิดบังข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และจัดให้มีการรายงานสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และสม่ำเสมอ
- 3.1.6 ดำเนินการตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

### 3.2 ความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้น ลูกค้า เจ้าหนี้และคู่ค้า และพนักงาน

- 3.2.1 กรรมการมีความรับผิดชอบต่องู้อถือหุ้น เช่น เรื่องการเปิดเผยสารสนเทศ วิธีการปฏิบัติทางบัญชี การใช้สารสนเทศภายใน และความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- 3.2.2 ปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้าตลอดเวลา เอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดี มีคุณภาพ และดูแลรักษามาตรฐาน
- 3.2.3 ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า รวมทั้งไม่แสวงหาข้อมูลของคู่แข่งทางการค้าอย่างไม่สุจริตและไม่เป็นธรรม
- 3.2.4 ดูแลให้มีความเท่าเทียมกันในโอกาสของการจ้างงานและหลักการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและทำให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความรู้ความชำนาญที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานในธุรกิจ

### 3.3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- 3.3.1 ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 3.3.2 ระมัดระวังและเอาใจใส่ในการดำเนินการใดๆ ที่จะมีผลกระทบต่อสาธารณชน
- 3.3.3 ส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

## หมวดที่ 4 จริยธรรมพนักงาน

### 4. จริยธรรมพนักงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

#### 4.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และหลักคุณธรรม (Integrity)

ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญของผู้บริหารและพนักงาน เนื่องจากมีโอกาสให้คุณ ให้โทษกับลูกค้า มีโอกาสสร้างความเสียหายแก่ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้ถือหุ้น และระบบการเงิน ตลอดจนสังคมโดยรวม ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และผู้กำกับดูแลให้ความไว้วางใจและเชื่อถือ ผู้บริหารและพนักงานต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต จิตใจมั่นคงและมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ต้องยึดถือความสบายใจและประโยชน์ของลูกค้า ตลอดจนประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

#### ก. ข้อพึงปฏิบัติสำหรับผู้ควบคุมการปฏิบัติงานและผู้บริหารของธนาคาร

1. ต้องเข้าใจถึงความสำคัญของจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพการธนาคาร ซึ่งต้องยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตเป็นลำดับแรก
2. เป็นผู้ประสานถ่ายทอดนโยบายจากทางการและผู้ถือหุ้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ
3. ต้องเป็นผู้นำโดยปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี
4. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญและคุณงามความดีในการปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริต ยุติธรรม โดยการให้ความรู้ความเข้าใจ ให้คำชมเชย และ/หรือรางวัลแก่ผู้บริหารและพนักงานที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ และมีคุณธรรม
5. สร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และความสบายใจให้ลูกค้า โดยชี้ให้เห็นถึงผลเสียความไม่ถูกต้อง และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการให้อามิสสินจ้าง รางวัลหรือผลประโยชน์ อื่นใดอันมิพึงได้ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน

### ข. ข้อพึงปฏิบัติสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคาร

1. ความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นพื้นฐานหลักของการสร้างความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจให้แก่ลูกค้า เพื่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ และพัฒนาไปสู่จรรยาบรรณที่สูงขึ้น
2. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่และรักษาผลประโยชน์ของธนาคารเสมือนหนึ่งเป็นธุรกิจของตนเอง
3. ให้บริการลูกค้าโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าบรรลุผลประโยชน์สูงสุดบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องตามกฎหมาย
4. ไม่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ส่วนตัวเหนือความรับผิดชอบที่มีต่อธนาคาร และไม่แสวงหาผลประโยชน์หรือเบียดบังทรัพย์สินซึ่งควรเป็นของธนาคารหรือของลูกค้า
5. ไม่นำข้อมูลโครงการของลูกค้าไปเผยแพร่แก่บุคคลอื่นหรือนำไปทำธุรกิจแข่งกับลูกค้า
6. ซื่อสัตย์สุจริตต่อลูกค้าและไม่อาศัยความไว้วางใจของลูกค้ากระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์กับตน
7. หลีกเลี่ยงการรับของกำนัลมีค่าหรือของขวัญ หากหลีกเลี่ยงไม่ได้หรือไม่เหมาะสมที่จะปฏิเสธให้ค่านึงเสมอว่าสิ่งของนั้นรับไว้เพื่อธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการและไม่ยึดถือเอาไว้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
8. ไม่อาศัยหน้าที่การงานเพื่อหาประโยชน์ส่วนตัว และไม่ยินยอมให้ผู้อื่นนำชื่อตนไปหาผลประโยชน์
9. ไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินอื่นใดจากลูกค้า นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมซึ่งธนาคารเรียกเก็บ
10. ต้องไม่ให้ความหวังแก่ลูกค้าหรือคำมั่นในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยที่ตนเองไม่มีอำนาจที่จะกระทำการนั้นได้
11. พยายามแก้ไขปัญหาของลูกค้าและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเท่าที่การนั้นไม่ขัดกับผลประโยชน์หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร
12. เมื่อได้รับมอบเงินจากลูกค้าเพื่อชำระให้กับธนาคารจะต้องรับนำส่งและส่งมอบใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกค้าโดยพลัน

### 4.2 การรักษาความลับของธนาคาร (Confidentiality)

การรักษาความลับ หมายถึง การรักษาข้อมูลสำคัญทุกชนิดของธนาคารตลอดจนข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลสำคัญเหล่านี้รวมถึง

- ข้อมูลทางการเงิน บัญชี ชื่อและที่อยู่ของลูกค้า
- ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินของธนาคาร
- ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารระบบภายในของธนาคาร ซึ่งรวมถึงสถิติตัวเลขและรายงานต่างๆ
- ข้อมูลพนักงานของธนาคารทั้งอดีตและปัจจุบัน
- ข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าของธนาคาร
- ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อธุรกิจกับทางรัฐบาลหรือตัวแทน

การรักษาความลับของธนาคารและของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจการเงิน ซึ่งบางครั้งลักษณะของงานทำให้รู้ความลับของลูกค้า หากนำมาเปิดเผยอาจจะเป็นผลเสียต่อลูกค้า ดังนั้นจึงกำหนดให้มีหลักในการปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือความเสียหายต่อธนาคารหรือต่อลูกค้า

### ก. ข้อพึงปฏิบัติสำหรับผู้ควบคุมการปฏิบัติงานและผู้บริหารของธนาคาร

1. รับแนวทางและข้อกำหนดจากหน่วยงานประสานงานเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับแนวทางการปฏิบัติงานและนโยบายของธนาคาร โดยกำหนดขึ้นเป็นข้อปฏิบัติของธนาคาร
2. ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานพึงสร้างสภาพแวดล้อมในธนาคารเพื่อเอื้ออำนวยในการป้องกันข้อมูลอันเป็นความลับ
3. จัดตั้งหน่วยงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติของพนักงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ
4. หลังจากที่พนักงานรับทราบถึงข้อปฏิบัติ ผู้ควบคุมและผู้บริหารมีหน้าที่ให้คำปรึกษากับพนักงานในกรณีที่มีข้อติดขัด รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน ซึ่งผู้ควบคุมและผู้บริหารจะนำกลับไปพิจารณาแก้ไขข้อปฏิบัติให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

**ข. ข้อพึงปฏิบัติสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคาร**

1. การรักษาความลับของธนาคารและลูกค้าเป็นหลักการพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร พนักงานต้องรักษาความลับของลูกค้า และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของธนาคารที่ยังมิได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะ เว้นแต่ได้รับการอนุญาตจากลูกค้า หรือเป็นไปตามกฎหมาย หรือได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง
2. พนักงานต้องไม่นำข้อมูลที่ได้รับหรือจัดทำขึ้นจากหน้าที่การงานในธนาคารไปใช้ในทางที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่นใด
3. พนักงานต้องรับทราบถึงข้อปฏิบัติที่ผู้ควบคุมและผู้บริหารกำหนดไว้ ถ้ามีข้อขัดข้องหรือมีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะประการใดก็ปรึกษาหารือกับผู้ควบคุมและผู้บริหารเพื่อแก้ไขข้อปฏิบัติให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของธนาคาร
4. พนักงานต้องรักษาความลับและข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าอย่างเคร่งครัด และไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
5. พนักงานไม่พึงเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้พนักงานภายในธนาคารหรือให้ฝ่ายอื่นทราบ เนื่องจากอาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)
6. พนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งหมายความรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับรายได้และผลประโยชน์จะสามารถเปิดเผยข้อมูลให้บุคคลภายในหรือภายนอกธนาคารเพื่อใช้งานได้ เมื่อมีความจำเป็นอย่างยั้งเท่านั้น โดยต้องใช้ความระมัดระวังและจะต้องรักษาความลับอย่างเคร่งครัด
7. พนักงานไม่พียงนำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของลูกค้าตลอดจนผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย

**ค. ข้อยกเว้น**

ในบางกรณีธนาคารอาจจะเปิดเผยข้อมูลความลับได้ต่อเมื่อ

- มีกฎหมายบังคับให้กระทำการดังกล่าว เช่น หมายศาล
- ถ้าเป็นความรับผิดชอบ หรือความผูกพันที่มีต่อสังคม
- เมื่อได้รับการร้องขอเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

**4.3 จริยธรรมวิชาชีพ (Professional Ethics)**

เพื่อเป็นการสร้างสามัญสำนึกของผู้บริหารและพนักงานให้ประพฤติอยู่ในกรอบวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมโดยให้คำนึงถึงหลักคุณธรรม จริยธรรม และความยุติธรรมอันจะส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อธนาคารโดยรวม

**ก. ข้อพึงปฏิบัติสำหรับผู้ควบคุมการปฏิบัติงานและผู้บริหารธนาคาร**

1. กำหนดแนวทางหรือคู่มือปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ให้รัดกุมชัดเจน เพื่อกำหนดมาตรฐานในการทำธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักคุณธรรม จริยธรรม และความยุติธรรม
2. ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในบังคับบัญชาของตน และ/หรือในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตนเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่ธนาคารกำหนดไว้
3. ผู้บริหารพึงวางตนและปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างให้แก่พนักงานทุกระดับ
4. ผู้บริหารจะต้องพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารตามที่ได้รับอนุญาตเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า
5. ไม่จงใจลูกค้าให้มาใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารด้วยการโฆษณาชวนเชื่อ หลอกลวง หรือให้ข้อมูลที่เกินไปจากความเป็นจริงอันเป็นเหตุทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด

**ข. ข้อพึงปฏิบัติสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคาร**

1. มีทัศนคติที่ดี และมีความรักดีต่อธนาคาร
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานตามที่พึงมีในตำแหน่งหน้าที่การงานด้วยความเอาใจใส่และมีความรับผิดชอบ
3. ให้ข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่ลูกค้าพึงได้รับเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และเงื่อนไขต่างๆ ตามความเป็นจริงครบถ้วน และชัดเจน

4. ละเว้นพฤติกรรมที่เสื่อมเสีย อาทิ อบายมุข ยาเสพติด การพนันทุกประเภท การมีหนี้สินล้นพ้นตัว และการผิดต่อศีลธรรมอันดี อันอาจมีผลเสียต่อภาพพจน์ของตนเองและธนาคาร
5. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาค มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยที่ดีอยู่เสมอ
6. ให้ความร่วมมือและส่งเสริมกิจกรรมที่จะนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกันในทุกระดับ
7. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจของธนาคารแต่ละประเภทอย่างเคร่งครัด
8. จัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเพียงพอ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
9. บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มั่นใจได้ว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าและต่อสาธารณชน
10. แข่งขันกับผู้อื่นหรือธนาคารอื่นภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยไม่ทำผิดเงื่อนไขหรือกล่าวร้ายแก่ผู้อื่น
11. วางตนให้เหมาะสมในฐานะตัวแทนของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

#### 4.4 การปฏิบัติต่อสังคม (Service to Community)

การดำเนินธุรกิจธนาคารมิได้จำกัดอยู่เพียงในแวดวงของเพื่อนร่วมอาชีพและลูกค้าเท่านั้น ในฐานะที่เป็นบุคคลและนิติบุคคลในสังคมของประเทศผู้ประกอบวิชาชีพการเงิน พึงมีจิตสำนึกและความตระหนักรู้ของการอำนวยความสะดวกต่อสังคมทั้งด้านการดำเนินธุรกิจหรือส่วนตัว

##### ก. ข้อพึงปฏิบัติสำหรับผู้ควบคุมการปฏิบัติงานและผู้บริหารของธนาคาร

1. รับแนวทางและข้อกำหนดจากหน่วยงานประสานงานเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับแนวทางและนโยบายของธนาคาร โดยกำหนดขึ้นเป็นข้อปฏิบัติของธนาคาร
2. ผู้บริหารพึงปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างและจงใจให้สมาชิกของธนาคารเกิดสำนึกในการปฏิบัติต่อสังคม
3. กำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจให้อำนวยประโยชน์ต่อสังคม และพึงระมัดมิให้การดำเนินธุรกิจใดๆ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคม
4. สนับสนุนและปฏิบัติตามนโยบายของรัฐและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของส่วนราชการ

##### ข. ข้อพึงปฏิบัติสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคาร

1. ปฏิบัติตามนโยบายหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติต่อสังคมที่ธนาคารกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
2. เข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมและชุมชนต่างๆ โดยให้ความร่วมมือความช่วยเหลือตามสมควรแก่ฐานะและโอกาสที่เหมาะสม
3. อนุรักษ์และจรรโลงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ
4. ไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนกิจการใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
5. ไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนกิจการใดๆ ที่มีวัตถุประสงค์อันเป็นภัยต่อศีลธรรมอันดีงามหรือเป็นการส่งเสริมอบายมุข

#### นโยบายการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน (Whistleblower Policy)

ธนาคารกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน (Whistleblowing Policy) เพื่อดูแลให้การแจ้งเบาะแสมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแส หรือการให้ข้อมูลรวมทั้งดูแลและปกป้องผู้ที่แจ้งเบาะแสมิให้ได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหาย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

### 1. การแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการทุจริตและการคอร์รัปชัน

- พนักงานต้องไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นหรือทราบว่ามี การปฏิบัติงานที่ขัดแย้งต่อระเบียบคำสั่งของธนาคารหรือเห็นว่าการกระทำที่เข้าข่ายหรือเพียงแต่สงสัยว่าเป็นการกระทำทุจริต การคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร พนักงานต้องแจ้งผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด
- พนักงานต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและให้ข้อเท็จจริงต่างๆ ต่อกรณีที่พบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตและการคอร์รัปชัน

### 2. เรื่องที่รับแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการทุจริตและการคอร์รัปชัน

- การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก เช่น การให้หรือรับสินบน หรือผลประโยชน์ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การหลอกลวง การละเมิดต่อกฎระเบียบและนโยบายธนาคาร
- พบการทำลายเอกสารหลักฐานใด การบิดเบือน หรือปิดบังข้อมูล เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทุจริตและการคอร์รัปชัน
- พบการกระทำใดๆ ที่สงสัยว่าจะเป็นการทุจริตและการคอร์รัปชัน หรือมีเหตุการณ์/ข้อมูลที่น่าจะเข้าข่ายการกระทำดังกล่าว
- ได้รับผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสหรือการให้ข้อมูลหรือให้ความร่วมมือในการค้นหาความจริงหรือปฏิเสธการทุจริตและการคอร์รัปชัน เช่น การถูกกลั่นแกล้ง การถูกลดตำแหน่ง การถูกกลั่นโหม่ การถูกปลดออกจากงาน หรือผลกระทบอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้แจ้งเบาะแส

ทั้งนี้ การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อพิพาทระหว่างบุคคล หรือร้องเรียนในลักษณะบดขยี้บดบัง ไม่ถือว่าเข้าข่ายของการแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการทุจริตและการคอร์รัปชัน

### 3. ช่องทางการแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน

ผู้พบเห็นเหตุสงสัยที่เข้าข่ายการกระทำทุจริต การคอร์รัปชัน หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิเสธการทุจริตและการคอร์รัปชันสามารถแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยชื่อพร้อมทั้งระบุข้อเท็จจริง หรือแจ้งหลักฐานที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ เพียงพอ ที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรให้เชื่อได้ว่ามีการกระทำทุจริตหรือการคอร์รัปชัน สามารถแจ้งผ่านช่องทางดังนี้

- 1) นายประดิษฐ์ ศิวีสถิตานนท์ ประธานคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล  
E-mail: Whistleblowing@lhbank.co.th
- 2) นายจุมพล สุวรรณวงศ์ เลขานุการคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล  
Email: Whistleblowing@lhbank.co.th
- 3) เว็บไซต์ของธนาคาร [www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th)
- 4) จดหมาย ถึง ประธานกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล  
เลขที่ 1 อาคารคิวเฮ้าส์ ลุมพินี ชั้น 5 ถนนสาทรใต้  
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
- 5) Intranet ของธนาคารสำหรับบุคคลภายใน

### 4. กระบวนการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

คณะทำงานกลั่นกรองเบาะแส ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานบริหารงานบุคคล กลุ่มงานตรวจสอบ กลุ่มงานกฎหมายและกำกับดูแลธนาคาร และกลุ่มที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ซึ่งมีหน้าที่พิจารณากลั่นกรองข้อเท็จจริง จากการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด หรือการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงรายงานและติดตามผลการกระทำผิดเพื่อเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ และคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล

### 5. การคุ้มครองการแจ้งเบาะแส และการปฏิเสธการทุจริตและการคอร์รัปชัน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการให้ความคุ้มครองผู้ที่ให้ความร่วมมือกับธนาคารในการต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน ได้แก่ การแจ้งเบาะแส หรือการให้ข้อมูล รวมถึงการปฏิเสธการทุจริต และการคอร์รัปชัน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการกระทำดังกล่าวไม่ทำให้ผู้แจ้งได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย ดังนี้

1. ธนาคารจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือปฏิเสธการทุจริตและการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมิให้ได้รับความเดือนร้อน อันตราย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเกิดจากการให้ความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชันดังกล่าว

2. ธนาคารจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานหรือผู้บริหารที่ปฏิเสธการทุจริตและการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้ธนาคารสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

3. กรณีผู้แจ้งเบาะแส / ร้องเรียน พบว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเสียหายกระทบต่อการดำเนินชีวิต ความปลอดภัยอันเป็นปกติสุข สามารถร้องขอให้ธนาคารกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้

4. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและให้ข้อมูลที่กระทำโดยสุจริต ธนาคารจะปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลและเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดให้มีการรับรู้เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบค้นหาความจริง หากพบว่ามีกรนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือเปิดเผยโดยไม่เหมาะสมจะถือว่าฝ่าฝืนและเป็นการกระทำที่ผิดวินัย

5. กรณีพบว่ามีพนักงานหรือผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรมหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นอันมีเหตุจูงใจจากการที่บุคคลอื่นได้แจ้งเบาะแส / ร้องเรียน หรือปฏิเสธการคอร์รัปชัน ให้ถือว่าเป็นการผิดวินัย

#### การรับแจ้งข้อร้องเรียนทั่วไป

ธนาคารจัดให้มีช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายนอกและภายในสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และจัดให้มีคณะทำงานกลั่นกรองข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาถ่วงดุลข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนี้

#### การร้องเรียนผ่านกรรมการอิสระ

นายประดิษฐ์ ศิวสตนานนท์

E-mail : pradits@lhbanks.co.th

ศาสตราจารย์พิเศษพิภพ วีระพงษ์

E-mail : piphobv@lhbanks.co.th

ดร.สุปรียา ควระเดชะคุปต์

E-mail : supriyak@lhbanks.co.th

นายพิชัย ดุชฎีกุลชัย

E-mail : pichaid@lhbanks.co.th

การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร

www.lhbanks.co.th

การร้องเรียนผ่านอีเมล

presidentoffice@lhbanks.co.th

การร้องเรียนผ่าน Call Center

โทร. 1327

ปี 2568 ธนาคารไม่ได้รับการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารดำเนินการเรื่องการแจ้งเบาะแส สรุปได้ดังนี้

1. ธนาคารรายงานเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานทางการให้คณะกรรมการความยั่งยืนและบริษัทภิบาลรับทราบทุกเดือน
2. ธนาคารรายงานการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนให้คณะกรรมการความยั่งยืนและบริษัทภิบาลรับทราบทุกไตรมาส
3. ธนาคารได้สื่อสารนโยบายการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนแก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทาง PacD Application ของธนาคาร



**มาตรการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน**

ธนาคารนำแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดีตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ (3 Lines of Defense) มาใช้ในการกำกับดูแลดังนี้

แนวป้องกันระดับที่ 1 (First Line of Defense) ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงาน โดยธนาคารให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และสื่อสารเน้นย้ำนโยบายการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบแนวทางปฏิบัติ ลักษณะการกระทำผิด ช่องทางการแจ้งเบาะแส การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และบทลงโทษผู้กระทำผิด

แนวป้องกันระดับที่ 2 (Second Line of Defense) มีการบริหารความเสี่ยงโดยประเมินประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

แนวป้องกันระดับที่ 3 (Third Line of Defense) การตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีระบบการควบคุมภายในที่ดี

**3. การเปิดเผยการปฏิบัติตามนโยบาย และการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน**

ธนาคารกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยนำหลักจริยธรรมทางธุรกิจควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสา เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังเป็นการสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของการพัฒนาอย่างยั่งยืน และนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง

- เปิดเผยแพร่การปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในกิจกรรมด้านต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกกับการรับผิดชอบต่อสังคมแก่พนักงานในองค์กรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
- จัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

**นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน**

ธนาคารตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืนโดยให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาล การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม ตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นลายลักษณ์อักษรตามแนวทางของสถาบันธุรกิจ

เพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณค่า “การฟังฟัง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคมเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้นไม่ว่าธุรกิจจะพัฒนาไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคมเป็นผู้สนับสนุน ซึ่งการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือปฏิบัติ ทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) และมุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสาเพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ประกอบด้วยหลักการ และแนวปฏิบัติเพื่อให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ 9 ด้าน ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม
3. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
4. การเคารพสิทธิมนุษยชน
5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
8. การจัดการสิ่งแวดล้อม
9. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

- **การเปิดเผยการปฏิบัติตามนโยบายและการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม**

ธนาคารเปิดเผยการปฏิบัติและจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในรายงานประจำปี และเว็บไซต์ของธนาคาร รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติตามนโยบายเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกกับการรับผิดชอบต่อสังคม

4. **ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและระมัดระวังดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อความรู้สึกของสาธารณชน**

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และสังคมรอบข้าง โดยยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ในการดำเนินงานทุกขั้นตอน ทั้งยังส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานหรือสร้างผลกระทบเชิงลบต่อความรู้สึกของสาธารณชน ธนาคารดำเนินมาตรการสำคัญ ดังนี้

4.1 การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ พัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ สนับสนุนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

4.2 จัดให้มีหลายช่องทางสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยพนักงานสามารถแจ้งผ่านผู้บังคับบัญชา ผ่านกรรมการอิสระ ผ่านหัวหน้ากลุ่มงานกฎหมายและกำกับดูแลธนาคาร ธนาคารได้กำหนดขั้นตอนดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นกลาง โดยมีคณะกรรมการกลั่นกรองข้อร้องเรียนทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้การพิจารณาและการเยียวยาเป็นไปอย่างโปร่งใสและสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน

4.3 การไม่ใช้แรงงานบังคับและแรงงานเด็ก ธนาคารเคารพหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับในทุกรูปแบบและไม่ใช้แรงงานเด็ก

4.4 การดำเนินงานที่คำนึงถึงสาธารณชนและสังคมโดยรวม ธนาคารดำเนินงานด้วยความระมัดระวัง ไม่กระทำการใดๆ ที่อาจสร้างความกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของสาธารณชน และมุ่งเน้นการรักษาภาพลักษณ์ที่โปร่งใส นำเชื่อถือ และรับผิดชอบต่อสังคม

### นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ อันตราย และความเจ็บป่วยจากการทำงาน พร้อมสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการทำงานของพนักงานทุกระดับ

ธนาคารได้ตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำหน้าที่กำกับ ติดตาม และผลักดันแผนงานด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ และแต่งตั้งผู้บริหารและหัวหน้างานที่ผ่านการอบรมตามเกณฑ์ให้ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเชิงป้องกัน

ธนาคารมุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยผ่านการประเมินความเสี่ยง การสื่อสาร และการฝึกอบรม การทดสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย

### 5. การส่งเสริมให้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม

#### การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยคำนึงถึงความต้องการและสวัสดิการที่เหมาะสมของพนักงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร

ธนาคารปฏิบัติตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทนที่โปร่งใส สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถของแต่ละบุคคลเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความมั่นคงของพนักงานในระยะยาว ธนาคารได้จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นหลักประกันด้านการเงินหลังเกษียณ และมอบความคุ้มครองความเสี่ยงแก่พนักงานผ่านประกันชีวิตและประกันสุขภาพที่ครอบคลุม ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดและเสริมสร้างความมั่นใจในการดำเนินชีวิตและการทำงาน

#### การปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ อย่างเป็นธรรม

ธนาคารส่งเสริมให้ปฏิบัติต่อคู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ อย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทน เช่น การกำหนดสัญญาการค้าที่ไม่เอารัดเอาเปรียบ การไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและสิทธิในทรัพย์สินและบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมและจ่ายตรงเวลา ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสมหรือด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย

ปี 2568 ไม่มีข้อพิพาทฟ้องร้องระหว่างธนาคารกับคู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหนี้

### หลักปฏิบัติ 6 การดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม

#### 1. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการธนาคาร ส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในด้านต่างๆ 5 องค์ประกอบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารมีระบบการควบคุมภายในอย่างเพียงพอและเหมาะสมที่จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจที่กำหนดภายใต้การกำกับดูแลและการควบคุมภายในที่ดี ได้แก่

- สภาพแวดล้อม
- การควบคุมภายในองค์กร
- การประเมินความเสี่ยง
- กิจกรรมการควบคุมการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล
- ระบบการติดตามและประเมินผล

## 2. การบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรและดูแลให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินมีกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี (Risk Governance Framework) การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) โดยกำหนดให้มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ คือ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง รวมทั้งมีการทบทวนความเพียงพอของระบบการบริหารความเสี่ยงและประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

## 3. การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย

คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารในกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่าได้ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน มีการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งมีการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายของธนาคารให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายของทางการที่กำกับดูแล และการจัดให้มีระเบียบปฏิบัติในเรื่องการทำรายการเกี่ยวโยงกัน มีการรายงานผลการดำเนินงาน มีการจัดเก็บข้อมูลและการบันทึกบัญชีที่เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ในปี 2568 ธนาคารไม่มีการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายจนได้รับการดำเนินการทางอาญา หรือมาตรการลงโทษทางแพ่งหรือการดำเนินการทางปกครอง

### หัวหน้าผู้กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย

ชื่อ-สกุล	นางสาวมนิตดา ดาวฤกษ์
ตำแหน่ง	หัวหน้าสายงานกำกับกฎหมายทางการ
อายุ (ปี)	45
คุณวุฒิทางการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LL.M. in Business Laws (International Program), Chulalongkorn University</li> <li>- ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (การศึกษาระหว่างประเทศ)</li> <li>- ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</li> </ul>
ประวัติการฝึกอบรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรการกำกับปฏิบัติตามงาน สำหรับธุรกิจดิจิทัล : สมาคมนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์</li> <li>- หลักสูตรอาชญากรรมทางเทคโนโลยี : Thai Law Training</li> <li>- หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ขึ้นทะเบียนหรือเตรียมขึ้นทะเบียนเป็นผู้บริหารสูงสุดหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน : ASCO Compliance</li> <li>- หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์สำหรับผู้รับผิดชอบสูงสุดในหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน : Faculty of Law, Chulalongkorn University</li> <li>- Improving the Quality of Suspicious Transaction Reporting (STR) : Australian Government</li> <li>- Risk Mitigation for Politically Exposed Persons (PEPs) in Thailand Workshop : Australian Government</li> <li>- Cross Border Financial Investigation Training Program : Homeland Security Investigations (HSI)</li> <li>- หลักสูตรผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer) รุ่นที่ 5</li> </ul>

ประสบการณ์การทำงานในระยะ 5 ปี ย้อนหลัง

- ❖ การดำรงตำแหน่งปัจจุบันในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - ไม่มี -
- ❖ การดำรงตำแหน่งปัจจุบันในบริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 1 แห่ง

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อบริษัท / หน่วยงาน
พ.ศ. 2568 - ปัจจุบัน	หัวหน้าสายงานกำกับกฎเกณฑ์ทางการ	ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
2565 - 2567	Director	บริษัท อินฟินิธัส บาย กรุงเทพ จำกัด
2564	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

#### ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธนาคารลูกค้าธุรกิจ

- เป็นศูนย์กลางรวบรวมกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์
- กำกับ ดูแล ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ร.บ. หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงหลักเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง
- วิเคราะห์ประกาศกฎเกณฑ์ทางการ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น การจัดทำนโยบาย ระเบียบ คู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่ทางการกำหนด พร้อมติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่
- ประเมินความเหมาะสมของกระบวนการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์รวมถึงการออกผลิตภัณฑ์/บริการ หรือธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่
- ให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎเกณฑ์ทางการอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่
- เป็นศูนย์กลางในการจัดทำหนังสือขออนุญาต/ขอความเห็นชอบ ขอผ่อนผัน ขอหารือ และแจ้งเพื่อทราบต่อธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่
- จัดเตรียมการดำเนินการด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และแผนงานประจำปีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่ตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนดหรือร้องขอ

#### ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธนาคารลูกค้ารายย่อย

- เป็นศูนย์กลางของกฎระเบียบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รายย่อย
- กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- วิเคราะห์ประกาศ ระเบียบ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหน่วยธุรกิจ เช่น การจัดทำนโยบาย ระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์รายย่อย
- ประเมินความเหมาะสมของกระบวนการ หรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์รายย่อย
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยและระเบียบราชการอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่เกี่ยวกับรายย่อย
- เป็นศูนย์กลางจัดทำหนังสือขออนุญาต ขอผ่อนผัน ขอคำปรึกษา และแจ้งต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และระเบียบราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่เกี่ยวกับรายย่อย
- จัดให้มีแผน และการดำเนินการให้มีความสอดคล้องกับแผนธุรกิจ รวมทั้งกำกับดูแลกฎเกณฑ์ทางการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์รายย่อย
- จัดทำรายงานประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่เกี่ยวกับรายย่อย เพื่อนำส่งธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับเกี่ยวกับกฎหมาย และกฎเกณฑ์ทางการอย่างสม่ำเสมอ
- กำกับ ติดตาม และสอบทานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

#### ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- เป็นศูนย์กลางกฎเกณฑ์ทางการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดแนวทางการกำกับดูแล หรือวางหลักเกณฑ์กฎระเบียบ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับกฎระเบียบ รวมถึงสุ่มสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และติดตามข้อบกพร่องที่ตรวจพบพร้อมเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
- การขออนุญาต ขอผ่อนผัน ขอรื้อ และแจ้งเพื่อทราบ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อหน่วยงานกำกับดูแล
- กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย กฎระเบียบ
- กำกับดูแลการใช้บริการบุคคลภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำกับดูแลและสอบทานร่างสัญญาการใช้บริการบุคคลภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
- ทำการต่ออายุ License โปรแกรมสำหรับอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชน (Smart Card Reader)
- รวบรวมรายงานชุดข้อมูล เพื่อกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และรายงานอื่นๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ กำหนด
- รายงานเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- รวบรวมข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทาง 4 ช่องทาง ได้แก่ Mobile Banking, Internet Banking, ATM/CDM และสาขา และเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่องทางที่กระทบต่อการให้บริการสำคัญ
- จัดทำข้อมูลรายงานประจำปีเพื่อนำเสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- ประสานงานเรื่องการเชื่อมต่อ จัดทำ และรายงานข้อมูลสนับสนุนโครงการภาครัฐ รวมทั้งรายงานโครงการ FATCA CRS ให้กับกรมสรรพากร

#### ฝ่ายกำกับการป้องกันการฟอกเงินและข้อมูลทางการ

- กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) ตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล และตามมาตรฐานสากล FATF ด้านการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CTPF) และ Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) และ Common Reporting Standard (CRS) ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการในด้านดังกล่าว รวมถึงประเมินการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ
- สุ่มสอบทานการปฏิบัติตาม AML/CFT ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และติดตามข้อบกพร่องที่ตรวจพบพร้อมเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
- จัดทำรายงาน 1-01, 1-02, 1-03 และ 1-05-9 ตามแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดโดยสำนักงาน ปปง.
- ตรวจสอบข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน ตามหนังสือคำสั่งของหน่วยงานทางการ
- ตรวจสอบข้อมูลตามคำสั่งการของหน่วยงานทางการ เช่น ข้อมูลบุคคลที่ถูกกำหนด และบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงด้านการฟอกเงินจากสำนักงาน ปปง.
- ให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 และแนวทางปฏิบัติเรื่องการตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าสำหรับสถาบันการเงินประเภทธนาคาร และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับทางการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
- จัดทำข้อมูลรายงานประจำปีเพื่อนำเสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งหน่วยงานทางการอื่นตามที่ร้องขอ
- ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลการป้องกันการฟอกเงินภายในองค์กร

## ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธรรมาภิบาลและการวางแผน

- จัดทำแผนกลยุทธ์การกำกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบาย
- รายงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานกำกับดูแลอื่นตามที่กำหนด
- ดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยวางแผน ควบคุม และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ตามสมควร
- ให้คำแนะนำและติดตามการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์/ข้อบังคับว่าด้วยการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงการเข้าสำนักงาน/พื้นที่ทำการฯลฯ โดยเฉพาะกับผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ ตามสมควร
- จัดทำนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานตาม Country Addendum for Subsidiary ของกฎบัตรการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ นโยบายการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ นโยบายการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน
- พัฒนาวិธีการ (การระบุ การวัด ฯลฯ) และดำเนินงานเอกสารการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- พัฒนาวิธีการและดำเนินการเกี่ยวกับ Compliance Self-Evaluation (Application Form for Risk-Based Approach, Taiwan Regulatory Requirements Worksheet, Local Checklist) และ Result Summary/Compliance Statement และสรุปผลลัพธ์

## จำนวนพนักงานในหน่วยงานกำกับกฎเกณฑ์ทางการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568

จำนวนพนักงานในหน่วยงานกำกับกฎเกณฑ์ทางการ จำนวน 27 คน เป็นฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธุรกิจรายใหญ่จำนวน 2 คน ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธุรกิจรายย่อย จำนวน 4 คน ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน ฝ่ายกำกับการป้องกันการฟอกเงินและข้อมูลทางการ จำนวน 13 คน และฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธรรมาภิบาลและการวางแผน จำนวน 3 คน

## 4. การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการระหว่างกันที่ไม่เหมาะสม ซึ่งรายการที่เกี่ยวข้องกันได้กำหนดราคาและเงื่อนไขเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย

## นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารต้องสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจ และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม (Stakeholder) รวมถึงการปกป้องผลประโยชน์มิให้เกิดความเสียหายและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร ธนาคารจึงกำหนดให้มีนโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อใช้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีหลักการและแนวปฏิบัติ ดังนี้

## หลักการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. การทำธุรกรรมของธนาคารจะต้องจัดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างรอบคอบ มีเหตุผล และเป็นอิสระภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดีเพื่อประโยชน์ของธนาคาร ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ธนาคารกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมของธนาคารจะต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาหรืออนุมัติธุรกรรมดังกล่าว
2. การทำธุรกรรมระหว่างธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินต้องมีเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่เป็นปกติเหมือนกับการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไปที่มีความเสี่ยงในระดับเดียวกัน และเป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด
3. การทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน และการทำธุรกรรมกับกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลจะต้องเป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด
4. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายการดูแลการใช้ข้อมูลภายในที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

5. กรรมการ ผู้บริหาร ต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมกับธนาคาร หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน อย่างถูกต้องและเพียงพอเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจหรือการพิจารณาอนุมัติการทำธุรกรรมของธนาคาร หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

6. การซื้อขายหลักทรัพย์ต้องเป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ทางการกำหนด

7. ผู้สอบบัญชีไม่มีความสัมพันธ์ และ/หรือ มีส่วนได้เสียกับบริษัท/บริษัทย่อย/ผู้บริหาร/ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว

#### แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารให้ความสำคัญกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. มีกระบวนการเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่กำกับดูแล
2. มีการติดตาม ควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติตามกระบวนการที่บริษัทกำหนด
3. มีการทบทวนความเหมาะสมของกระบวนการเป็นประจำ

ธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด โดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี และเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกันต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลรายการระหว่างกันในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

กรรมการต้องแจ้งให้ธนาคารทราบโดยไม่ชักช้าเมื่อมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ ที่ธนาคารทำขึ้นหรือเมื่อมีข้อสงสัยว่าอาจเกิดความขัดแย้งของผลประโยชน์

ในการประชุมคณะกรรมการธนาคารหรือการประชุมผู้ถือหุ้นได้กำหนดให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร หรือผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในวาระใดให้เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียของตนและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ที่ประชุมทราบโดยไม่ชักช้าและไม่มีสิทธิออกเสียงในวาระดังกล่าวเพื่อให้ที่ประชุมสามารถพิจารณาธุรกรรมที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์และสามารถตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของธนาคาร

กรรมการท่านใดหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสียหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กรรมการท่านนั้นต้องไม่ร่วมพิจารณาและไม่มีอำนาจอนุมัติการดำเนินการ หรือไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และ/หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดและให้มีการบันทึกการมีส่วนได้เสียดังกล่าวไว้ในมติของเรื่องนั้นๆ ในรายงานการประชุม

กรรมการธนาคารมีหน้าที่รายงานการซื้อขายหลักทรัพย์และการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ของธนาคารต่อคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการระหว่างกันที่ไม่เหมาะสม ซึ่งรายการที่เกี่ยวข้องกันจะกำหนดราคาและเงื่อนไขเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย

ปี 2568 ธนาคารได้สื่อสารนโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ผ่านระบบ Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบคิดเป็นร้อยละ 100

#### นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินกิจการภายใต้หลักกฎหมาย ความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และจริยธรรมธุรกิจ และมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน รวมถึงการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีหลักการและแนวปฏิบัติ ดังนี้

## 1. ธนาคารให้ความสำคัญในการต่อต้านการคอร์รัปชัน ดังนี้

### 1.1 ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง และผลประโยชน์

ห้ามให้หรือรับของขวัญ ของกำนัล รวมถึงผลประโยชน์อื่นใดเพื่อจูงใจให้เกิดการปฏิบัติ หรือละเว้นจากการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรืออาจทำให้เกิดการยินยอมผ่อนปรนในข้อตกลงทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสมและให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ และจริยธรรมพนักงานของธนาคาร

### 1.2 สินบนและสิ่งจูงใจ

ห้ามให้หรือรับสินบนและสิ่งจูงใจในรูปแบบต่างๆ ทั้งสิ้น และห้ามมอบหมายให้ผู้อื่นให้หรือรับสินบนและสิ่งจูงใจแทนตนเอง

### 1.3 การบริจาคเพื่อการกุศล และการให้เงินสนับสนุน

การบริจาคเพื่อการกุศล และการให้เงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม

### 1.4 กิจกรรมและการมีส่วนร่วมทางการเมือง

1. ธนาคารจะไม่นำเงินทุนหรือทรัพยากรของธนาคารไปใช้สนับสนุนทางการเมืองให้แก่ผู้ลงสมัครแข่งขันเป็นนักการเมือง หรือพรรคการเมืองใด เพื่อการรณรงค์ทางการเมืองหรือการดำเนินกิจกรรมทางการเมือง ยกเว้นการให้ความสนับสนุนนั้นได้รับอนุญาตตามกฎหมาย และสนับสนุนประชาธิปไตยโดยรวม โดยต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารก่อนการดำเนินการ

2. กรรมการธนาคารจะต้องแสดงความซื่อสัตย์ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้พนักงานในกลุ่มธุรกิจทางการเงินยึดถือนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และเสริมสร้างให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

3. กรรมการธนาคารไม่พึงละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ต้องแจ้งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ

4. ธนาคารจัดให้มีการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของธนาคารในกลุ่มธุรกิจทางการเงินภายใต้การควบคุมภายในที่ดี มีการประเมินความเสี่ยง มีกิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและแบ่งแยกหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีระบบสารสนเทศที่เพียงพอน่าเชื่อถือและติดตาม ประเมินผลการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ

5. ธนาคารกำหนดให้ธนาคารบอกกล่าวประชาสัมพันธ์นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอก เช่น Intranet, Website ของธนาคาร และในรายงานประจำปี โดยนโยบายดังกล่าวเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

6. การดำเนินการใดๆ ตามนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันให้ใช้แนวปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ใน “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี” และ “คู่มือจรรยาบรรณ” รวมทั้งนโยบาย ระเบียบ ของธนาคารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติอื่นใดที่ธนาคารจะกำหนดขึ้นต่อไป

7. กรณีพนักงานฝ่าฝืนกฎระเบียบ โดยกระทำการทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นการกระทำที่ผิดต่อวินัยจะต้องถูกพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่ธนาคารกำหนดและหากเป็นการกระทำผิดต่อกฎหมายจะต้องถูกพิจารณาและได้รับโทษตามกฎหมายด้วย

ธนาคารมีกระบวนการควบคุมหน่วยงานที่มีความเสี่ยงสูงที่มีโอกาสทุจริตคอร์รัปชัน โดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงจะประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตครอบคลุมองค์ประกอบและประเภทของการทุจริตทุกรูปแบบรวมถึงการติดสินบน โดยแบ่งแนวทางการบริหารจัดการออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การป้องกัน (Preventive Measure) : จัดให้มีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตในกระบวนการปฏิบัติงาน
2. การตรวจจับ (Detective Measure) : การเฝ้าระวัง การแจ้งเบาะแส เพื่อสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถรายงานข้อสงสัยหรือพฤติกรรมที่อาจเข้าข่ายทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การแก้ไข (Corrective Measure) : ลงโทษ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความโปร่งใสและธรรมาภิบาล

ธนาคารได้แสดงเจตนารมณ์ร่วมเป็นพลังสังคมที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. และองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เป็นต้น

ปี 2568 ธนาคารดำเนินการเรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน สรุปได้ดังนี้

1. ธนาคารได้มีการทบทวนนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 4/2568 วันที่ 21 เมษายน 2568
2. ธนาคารได้สื่อสารนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันแก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100
3. ธนาคารได้สื่อสารนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันต่อบุคคลภายนอกผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร
4. ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมพนักงานใหม่ทุกคนในรูปแบบ E-Learning ผ่าน PacD Application ในหัวข้อ จรรยาบรรณ และจริยธรรมของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับมาตรการเพื่อการบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ประกอบด้วย การป้องกันการใช้อิทธิพลภายใน การทำธุรกรรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและรายการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการรับและให้ของขวัญ การรับรอง และผลประโยชน์อื่นๆ
5. ธนาคารได้สื่อสารแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องของการงดรับของขวัญแก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทาง Application PacD และเว็บไซต์ของธนาคาร และเข้าร่วมกิจกรรมกับ CAC เพื่อรณรงค์งดรับ ให้ของขวัญในช่วงเทศกาลปีใหม่ (No Gift Policy) ในนามกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ผ่านทาง Facebook Thai CAC



6. ผู้บริหารและพนักงานร่วมงานวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด “HERO OF THE TRUTH ร่วมหยุดคอร์รัปชัน” เพื่อผนึกกำลังภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน ร่วมแสดงเจตนาภรณ์ของผู้นำทางการเมืองร่วมกับภาคีทุกภาคส่วน แก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม และปลุกกระแสสังคมไม่ทนต่อการคอร์รัปชัน มุ่งมั่นยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) ของไทยให้สูงขึ้น และส่งเสริมการค้าเงินธุรกิจอย่างโปร่งใสภายใต้หลักธรรมาภิบาล เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2568



7. ธนาคารไม่มีคดีความ และ/หรือ การสอบสวนจากหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรกำกับดูแล และ/หรือปรากฏข่าว เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
8. ไม่มีพนักงานถูกลงโทษหรือให้ออกจากงานเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

**หลักปฏิบัติ 7 การรักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล**

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญและดูแลการเปิดเผยข้อมูลสำคัญของธนาคาร ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินต่างๆ ให้มีความครบถ้วน ทันเวลา โปร่งใส ผ่านช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันและน่าเชื่อถือ

**1. การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงิน**

ธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของธนาคารต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และสาธารณชนทั่วไป ด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ ทันเวลา และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่สะดวกต่อการค้นหา สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย และเท่าเทียมกัน และปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ดังนี้

1. เว็บไซต์ของธนาคาร (www.lhbank.co.th) ซึ่งมี 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. ข่าวประชาสัมพันธ์ธนาคาร
3. การจัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน และการส่งข่าวให้แก่สื่อมวลชน
4. การจัดส่งหนังสือให้แก่ผู้ถือหุ้น
5. การประกาศข้อมูลทางหนังสือพิมพ์

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญในด้านคุณภาพงบการเงินและการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินอย่างเพียงพอ โดยเปิดเผยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งงบการเงินก่อนเปิดเผยได้ผ่านการสอบทาน หรือผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารได้เปิดเผยงบการเงินรายไตรมาส งวดครึ่งปี และงวดประจำปี ข้อมูลที่สำคัญในหมายเหตุประกอบงบการเงิน คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (Management Discussion and Analysis : MD&A) และรายงานการเปิดเผยข้อมูลการดำรงเงินกองทุน (Pillar III) ของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้ผู้ลงทุนได้รับทราบข้อมูลและเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุนและบุคคลทั่วไป

คณะกรรมการธนาคารได้จัดให้มีการรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อกรรมการเงินของธนาคารและสารสนเทศทางการเงิน โดยแสดงควบคู่กับรายงานของผู้สอบบัญชีในรายงานประจำปี งบการเงินของธนาคารได้จัดทำตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสมและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารได้เผยแพร่รายงานประจำปี 2567 ภายใน 120 วัน นับตั้งแต่วันสิ้นสุดรอบปีบัญชี โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2568

ธนาคารมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและติดต่อสื่อสาร ดังนี้

ที่อยู่	:	เลขที่ 1 อาคารคิวเฮ้าส์ ลุมพินี ชั้น 5 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์	:	0 2359 0000 ต่อ 2021, 2024
โทรสาร	:	0 2677 7223
อีเมล	:	presidentoffice@lhbank.co.th
เว็บไซต์	:	www.lhbank.co.th

ธนาคารได้เปิดเผยโครงสร้างการถือหุ้น และข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารทั้งการถือหุ้นทางตรงและการถือหุ้นโดยคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะไว้ในรายงานประจำปี

ธนาคารกำหนดให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูล การรับคำขอและประสานงาน การให้ข้อมูล และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารจัดทำรายงานต่างๆ เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและง่ายต่อการเข้าใจ โดยมีการอธิบายถึงผลการดำเนินงานและเหตุการณ์สำคัญในรอบปีให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบ

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สอบทานรายงานทางการเงินของธนาคารให้มีการจัดทำอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ

ธนาคารได้เปิดเผยรายงานของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ และเปิดเผยรายชื่อและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ จำนวนครั้งของการประชุม จำนวนครั้งที่กรรมการแต่ละท่านเข้าร่วมประชุม ค่าตอบแทนกรรมการ ข้อมูลกรรมการ ผู้บริหาร และข้อมูลของธนาคาร และรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในรายงานประจำปี และบนเว็บไซต์ของธนาคาร

ธนาคารแจ้งรายละเอียดการประชุมและเอกสารการประชุมผู้ถือหุ้น โดยจัดทำเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และเปิดเผยให้นักลงทุนทราบล่วงหน้าก่อนการประชุม โดยแจ้งผ่านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีเวลาศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ธนาคารได้ลงประกาศบอกกล่าวการนัดประชุมผู้ถือหุ้นทางหนังสือพิมพ์เป็นเวลา 3 วันติดต่อกันล่วงหน้าก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 3 วัน โดยรายละเอียดวาระการประชุมระบุชัดเจนว่าเป็นเรื่องที่จะเสนอเพื่อทราบ เพื่ออนุมัติ หรือเพื่อพิจารณา รวมทั้งความเห็นของคณะกรรมการในเรื่องดังกล่าว

## 2. งานนักลงทุนสัมพันธ์

ธนาคารมอบหมายให้เลขาธิการธนาคาร ทำหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลของธนาคาร ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และเว็บไซต์ของธนาคาร ในหัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์” เพื่อให้ผู้สนใจสามารถศึกษาข้อมูลได้โดยสะดวก

ปี 2568 ธนาคารได้ส่งข่าวให้สื่อมวลชน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ นักลงทุนหลายครั้งซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายให้รับทราบข้อมูลต่างๆ ของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ

## 3. การแต่งตั้งและพิจารณาค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี

การแต่งตั้งผู้สอบบัญชี การกำหนดค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีในแต่ละปี คณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาคูณ สมบัติ และการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี เสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ รายชื่อผู้สอบบัญชีที่จะเสนอเพื่อพิจารณาแต่งตั้งเป็นผู้สอบบัญชีของธนาคารจะต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยและเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี

ธนาคารมีนโยบายใช้สำนักงานสอบบัญชีรายเดียวกับทุกบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัจจุบันได้แก่ บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย สอบบัญชี จำกัด

ธนาคารจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีและค่าบริการอื่นที่นอกเหนือจากงานสอบบัญชี ให้แก่ บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย สอบบัญชี จำกัด ดังนี้

### 1. ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี (Audit Fee)

ตารางแสดงค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี ประจำปี 2568 และ 2567

ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี (บาท)		การเปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น (ลดลง)	
ปี 2568	ปี 2567	จำนวน (บาท)	ร้อยละ
6,010,000	5,800,000	210,000	3.62

### 2. ค่าบริการอื่นที่นอกเหนือจากงานสอบบัญชี (Non-Audit Fee)

- ไม่มี

## หลักปฏิบัติ 8 การสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น

### 1. สิทธิของผู้ถือหุ้น (Rights of Shareholders)

ธนาคารตระหนักและให้ความสำคัญถึงสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มโดยไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดหรือลิดรอนสิทธิของผู้ถือหุ้น และส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกรายได้ใช้สิทธิพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด โดยธนาคารปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

### 2. การคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิขั้นพื้นฐานต่างๆ ของผู้ถือหุ้นโดยการรักษาสีทธิและผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มใช้สิทธิของตนรวมถึงผู้ถือหุ้นสถาบัน โดยครอบคลุมสิทธิขั้นพื้นฐาน

ตามกฎหมาย ได้แก่ สิทธิในการซื้อขายหรือโอนหลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่ สิทธิในการมีส่วนแบ่งในกำไรของธนาคาร สิทธิในการรับเงินปันผล สิทธิในการมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งและถอดถอนกรรมการ การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ การแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี สิทธิในการแสดงความคิดเห็นและซักถามในการประชุมผู้ถือหุ้น และสิทธิที่จะได้รับสารสนเทศอย่างเพียงพอเท่าเทียมผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารหรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร ได้แก่ ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม คู่แข่ง ภาครัฐ และหน่วยงานอื่นๆ โดยธนาคารมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส รวมถึงสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างธนาคารกับผู้มีส่วนได้เสียในการสร้างสรรค์ประโยชน์ระหว่างกันและดูแลให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติด้วยดี

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และโปร่งใส โดยเปิดเผยบนเว็บไซต์ของธนาคาร ได้แก่ [www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งมี 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ธนาคารส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิของตนอย่างเต็มที่ โดยการอำนวยความสะดวกและจัดหาช่องทางให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิในการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงคะแนนได้อย่างเต็มที่และไม่ยุ่งยาก และไม่กระทำการที่จะเป็นการจำกัดโอกาสในการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงมติและมีวิธีการให้ผู้ถือหุ้นออกเสียงลงคะแนนที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เช่น การให้ข้อมูลสำคัญผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร การมอบหมายให้เลขานุการธนาคารทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับผู้ถือหุ้นโดยตรง และการอำนวยความสะดวกในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้น เป็นต้น

### 3. การประชุมผู้ถือหุ้น

ก่อนประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม ธนาคารจัดทำหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแจ้งกำหนดการประชุม ระเบียบวาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยกำหนดวาระการประชุมผู้ถือหุ้นไว้เป็นเรื่องราว อย่างชัดเจนว่าเป็นเรื่องที่จะเสนอเพื่อทราบ เพื่ออนุมัติ หรือเพื่อพิจารณา รวมทั้งความเห็นของคณะกรรมการ ข้อเท็จจริง และเหตุผลของแต่ละวาระที่เสนอไว้ให้ชัดเจนเพียงพอต่อการตัดสินใจ และเปิดเผยให้ทราบเป็นการทั่วไปล่วงหน้าก่อนการประชุม โดยเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของธนาคาร ([www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th)) ล่วงหน้า 7 วันก่อนวันประชุม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาศึกษาล่วงหน้าก่อนการประชุมอย่างเพียงพอ รวมทั้งธนาคารได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมเอกสารประกอบการประชุมให้แก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้นตามที่กฎหมายกำหนด และธนาคารได้ประกาศบอกกล่าวการนัดประชุมผู้ถือหุ้นทางหนังสือพิมพ์เป็นเวลา 3 วันติดต่อกันล่วงหน้าก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 3 วัน และเอกสารที่จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นเป็นข้อมูลเดียวกัน ประกอบด้วย

1. หนังสือเชิญประชุม พร้อมคำอธิบาย เหตุผลประกอบวาระการประชุม และความเห็นของคณะกรรมการ
2. รายงานประจำปี
3. ประวัติของกรรมการที่เสนอให้ผู้ถือหุ้นเลือกตั้ง
4. คำชี้แจงวิธีการลงคะแนนและการแสดงเอกสารก่อนเข้าประชุม การมอบฉันทะ และการออกเสียงลงคะแนน และการนับผลการลงคะแนนเสียง
5. ข้อบังคับของธนาคารเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผู้ถือหุ้น
6. หนังสือมอบฉันทะ แบบ ก. แบบ ข. และแบบ ค.
7. ประวัติของกรรมการอิสระเพื่อเป็นผู้รับมอบฉันทะเข้าประชุมแทนผู้ถือหุ้น
8. นิยามกรรมการอิสระ
9. แผนที่แสดงสถานที่ประชุมผู้ถือหุ้น
10. แบบฟอร์มขอรับรายงานประจำปีแบบรูปเล่มหนังสือ

การจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปีซึ่งต้องจัดภายใน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีแล้ว คณะกรรมการธนาคารอาจเรียกประชุมวิสามัญในวัน เวลา และสถานที่ที่คณะกรรมการกำหนด นอกจากนี้ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งหรือหลายคน ซึ่งมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมด จะเข้าชื่อกันทำหนังสือขอให้คณะกรรมการเรียกประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการ

ประชุมวิสามัญเมื่อใดก็ได้ แต่ต้องระบุเรื่องและเหตุผลในการขอให้เรียกประชุมไว้ให้ชัดเจนในหนังสือดังกล่าวด้วย ในกรณีเช่นนี้ คณะกรรมการธนาคารต้องจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นภายใน 45 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือจากผู้ถือหุ้น

ธนาคารสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มรวมถึงผู้ถือหุ้นประเภทสถาบันเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นเนื่องจากผู้ถือหุ้นมีสิทธิในความเป็นเจ้าของธนาคารผ่านการแต่งตั้งกรรมการธนาคารให้ทำหน้าที่แทนตนและมีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของธนาคาร

#### การดำเนินการในวันประชุมผู้ถือหุ้น

- ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่จะเข้าร่วมประชุมได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมข้อมูลผู้เข้าร่วมประชุม การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม การประมวลผลการลงคะแนนรายการ และ การรายงานสรุปผลการประชุมผู้ถือหุ้น
- ในวันประชุมผู้ถือหุ้น ผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมได้ล่วงหน้าก่อนเวลาประชุมประมาณ 1 ชั่วโมง โดยธนาคารได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นก่อนการประชุม อาทิ จัดเตรียมสถานที่และเจ้าหน้าที่ต้อนรับเพื่อให้การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะสะดวกรวดเร็ว

#### การเข้าประชุมผู้ถือหุ้น

- ในระหว่างการประชุมผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมเพื่อใช้สิทธิออกเสียงในวาระที่ยังไม่ได้ลงคะแนนได้
- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2568 ธนาคารได้เสนอชื่อกรรมการอิสระพร้อมประวัติให้ผู้ถือหุ้นพิจารณา มอบฉันทะจำนวน 2 ท่าน ได้แก่ ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการตรวจสอบ และได้แนบหนังสือมอบฉันทะแบบ ข. และแบบ ค. ซึ่งผู้ถือหุ้นสามารถกำหนดทิศทางการลงคะแนนเสียงได้ และได้ส่งให้ผู้ถือหุ้นพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม นอกจากนี้ ผู้ถือหุ้นสามารถดาวน์โหลดหนังสือมอบฉันทะประเภทอื่นได้จากเว็บไซต์ของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้จัดทำเป็น 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2568 กรรมการธนาคารเข้าร่วมประชุมครบทุกท่านรวม 11 ท่าน

#### 4. การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามและแสดงความคิดเห็น

- ในการประชุมผู้ถือหุ้น ประธานที่ประชุมได้จัดสรรเวลาที่เหมาะสมและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นมีโอกาสเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นหรือสอบถาม

#### การดำเนินการประชุมและออกเสียงลงคะแนน

- ก่อนเริ่มการประชุมผู้ถือหุ้น ประธานที่ประชุมจะกล่าวต้อนรับและเปิดการประชุมโดยมีการแจ้งจำนวนและสัดส่วนผู้ถือหุ้น และผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุม และชี้แจงกติกาและสิทธิในการลงคะแนนเสียงที่ต้องการในแต่ละวาระ วิธีการออกเสียงลงคะแนน และการนับคะแนน
- การดำเนินการประชุมผู้ถือหุ้น
  - ธนาคารได้อำนวยความสะดวกในกระบวนการจัดประชุมผู้ถือหุ้นให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
  - ธนาคารจัดสรรเวลาสำหรับการประชุมอย่างเหมาะสม โดยที่ประชุมผู้ถือหุ้นจะพิจารณาระเบียบวาระการประชุมตามลำดับที่กำหนดไว้ในหนังสือเชิญประชุม เว้นแต่ที่ประชุมจะมีมติให้เปลี่ยนแปลงลำดับระเบียบวาระด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนผู้ถือหุ้นที่มาประชุม หรือผู้ถือหุ้น ซึ่งมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมดขอให้ที่ประชุมพิจารณาเรื่องอื่นนอกจากที่กำหนดไว้ในหนังสือเชิญประชุม
  - การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2567 ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร โดยเรียงตามวาระที่ระบุไว้ในหนังสือเชิญประชุม ไม่มีการเพิ่มหรือสลบลำดับวาระการประชุมหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญโดยไม่แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า

- วิธีการออกเสียงลงคะแนน

- การออกเสียงลงคะแนนในแต่ละวาระผู้ถือหุ้นที่มาประชุมด้วยตนเองหรือผู้รับมอบฉันทะที่มาร่วมประชุมให้มีสิทธิออกเสียง 1 เสียงต่อ 1 หุ้น และวาระการแต่งตั้งกรรมการจะให้ออกเสียงลงคะแนนแยกเป็นรายบุคคล และเพื่อปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน ธนาคารได้นำบัตรลงคะแนนมาใช้ในทุกวาระและเมื่อเสร็จสิ้นการตรวจนับคะแนนจะประกาศผลการลงคะแนนในแต่ละวาระต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นโดยระบุผลการลงคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นที่ลงมติเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย

## 5. การจัดทำรายงานการประชุม และการเปิดเผยมติการประชุมผู้ถือหุ้น

- ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

- ธนาคารจัดทำรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยบันทึกรายงานการประชุมอย่างครบถ้วน ประกอบด้วยข้อมูลสำคัญ ได้แก่ รายชื่อกรรมการที่เข้าร่วมประชุมและกรรมการที่ลาประชุม ผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม มติที่ประชุม ผลการลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระ โดยแบ่งเป็นจำนวนเสียงที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย คำถาม และคำชี้แจง ความคิดเห็นของที่ประชุม
- ธนาคารนำรายงานประจำปี พร้อมสำเนาบทและบัญชีกำไรขาดทุน และสำเนารายงานการประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2568 โดยผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคารลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง ยื่นต่อนายทะเบียนกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ภายในระยะเวลา 1 เดือน นับแต่วันที่ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่ และเผยแพร่รายงานการประชุมผู้ถือหุ้นไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร

## 6. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment of Shareholders)

ธนาคารดูแลผู้ถือหุ้นให้ได้รับการปฏิบัติและปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม รวมทั้งมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ

## 7. การคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย

- คณะกรรมการธนาคาร ตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นทุกรายและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ รายย่อย บุคคลธรรมดา หรือสถาบัน ผู้ถือหุ้นไทย หรือผู้ถือหุ้นต่างชาติ ด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน ผู้ถือหุ้นจะได้รับข้อมูลที่สำคัญของธนาคารอย่างถูกต้องครบถ้วนในเวลาเดียวกัน เพื่อปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น

## 8. การป้องกันการใช้อ้างอิงข้อมูลภายใน

- นโยบายการดูแลเรื่องการใช้อ้างอิงข้อมูลภายใน

คณะกรรมการธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาและป้องกันการใช้อ้างอิงข้อมูลภายใน จึงได้กำหนดนโยบายการดูแลการใช้อ้างอิงข้อมูลภายในเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการดูแลรักษาความลับของธนาคาร เพื่อความเท่าเทียมกันในการรับรู้ข้อมูลและเพื่อป้องกันการใช้อ้างอิงข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งรวมถึงคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ และไม่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ส่วนตนเหนือความรับผิดชอบที่มีต่อธนาคาร ซึ่งรวมถึงการที่พนักงานไม่นำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนและเพื่อเป็นการก้าวก่ายการที่ตี โดยสรุปนโยบายได้ดังนี้

1. ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารซึ่งรวมถึงคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะที่ทราบข้อมูลที่สำคัญและงบการเงินของธนาคารที่ยังมิได้เปิดเผยต่อสาธารณชน ทำการเผยแพร่หรือเปิดเผยแก่บุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเฉพาะเรื่อง Insider Information รวมทั้งมิให้มีการล่วงรู้ข้อมูลระหว่างส่วนงานเพื่อป้องกันการนำข้อมูลภายในที่มีสาระสำคัญซึ่งยังมิได้เปิดเผยแก่สาธารณชนทั่วไป (Non-Public Information) ไปเปิดเผยก่อนเวลาอันควร เว้นแต่ส่วนงานนั้นจำเป็นต้องรับทราบโดยหน้าที่และให้ดูแลข้อมูลดังกล่าวเช่นเดียวกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูล

ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

2. ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารซึ่งรวมถึงคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะที่ทราบข้อมูลที่สำคัญและงบการเงินของธนาคาร ซื้อ ขาย โอน หรือ รับโอนหลักทรัพย์ของธนาคารในช่วง 30 วันก่อนการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชน และสามารถซื้อ ขาย โอน หรือ รับโอนหลักทรัพย์ของธนาคารได้เมื่อพ้นระยะเวลา 1 วันนับแต่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลนั้นสู่สาธารณะแล้ว

กรรมการและผู้บริหาร 4 รายแรกตามคำนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนมีหน้าที่รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ทำการ (กรณีมูลค่ารวมของรายการเท่ากับหรือมากกว่า 3 ล้านบาทขึ้นไป หรือ เมื่อมูลค่าสะสมถึง 3 ล้านบาท) และรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการ หรือเมื่อครบ 6 เดือน นับแต่วันที่ทำการแรก (กรณีมูลค่ารวมของรายการน้อยกว่า 3 ล้านบาท) แล้วแต่กรณีใดจะถึงก่อน และรายงานการถือหลักทรัพย์และการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ต่อที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารทุกเดือน

ทั้งนี้ เลขาธิการธนาคารจะแจ้งช่วงเวลาห้ามซื้อขายหลักทรัพย์ (Blackout Period) ผ่านทางอีเมลไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทราบเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูลภายในโดยมิชอบ

ปี 2568 ธนาคารดำเนินการเรื่องการดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน สรุปได้ดังนี้

1. ธนาคารได้ทบทวนนโยบายการดูแลการใช้ข้อมูล โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 12/2568 วันที่ 19 ธันวาคม 2568
2. ธนาคารได้สื่อสารนโยบายการดูแลการใช้ข้อมูลภายในผ่านระบบ Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100
3. ธนาคารไม่มีการทำผิดเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลภายใน

### 3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บมจ.แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป มีเจตนาอย่างมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหาภาวะโลกร้อนและส่งเสริมการมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลระดับองค์กร โดยปี 2568 ได้รับประกาศนียบัตรและ

ประกาศเกียรติคุณต่างๆ จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและขับเคลื่อนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Greenhouse Gas Emissions) ในปี 2593 ได้แก่

ประกาศนียบัตรรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีประสิทธิภาพ

ประกาศนียบัตร Carbon Neutral Certificate ซึ่งบริษัทสามารถชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 3,998 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ประกาศเกียรติคุณองค์กรนำร่อง “โครงการส่งเสริมองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO) ในการดำเนินงานมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์”



#### การกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล (Sustainability and Corporate Governance Committee) ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กรโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมีหน่วยงานเฉพาะที่ดูแลและบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการดำเนินงานภายในองค์กรและรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อรายงานและบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยตระหนักถึงการประกอบธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดกรอบการดำเนินงานและเป้าหมายด้านความยั่งยืนเพื่อเป็นกรอบและแนวทางให้ธนาคารและพนักงานช่วยกันผลักดันด้านสิ่งแวดล้อม

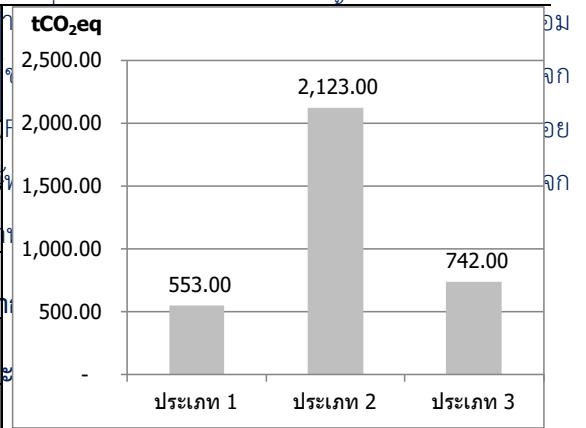
#### คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization : CFO)

ผลกระทบจากภาวะโลกร้อนทำให้นานาชาติรวมทั้งประเทศไทยตื่นตัวเป็นอย่างมาก และให้ความสำคัญในการดำเนินการเพื่อหาทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเร่งด่วนด้วยแนวคิดการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) ซึ่งเป็นวิธีประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยจากกิจกรรมทั้งหมดขององค์กร และคำนวณออกมาในรูปคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเจตนาอย่างมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาภาวะโลกร้อน ธนาคารมีเป้าหมายในการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม อบรม สัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อมและเพิ่มทักษะในการบริหารจัดการ และเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นองค์กรนำร่องภาคสมัครใจประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร และพิจารณาแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีประสิทธิภาพ

ปี 2568 กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานการประเมิน

ขอบเขต	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร	สัดส่วนเมื่อเทียบกับขอบเขต 1 และ 2	สัดส่วนเมื่อเทียบกับขอบเขต 1, 2 และ 3
ประเภท 1	553.00	20.67	16.18
ประเภท 2	2,123.00	79.33	62.11
ประเภท 3	742.00	-	21.71
รวม Scope 1 & 2	2,676	100.00	-
รวม Scope 1 & 2 & 3	3,418	-	100.00



Carbon Intensity (Scope 1+2)	0.210346559	tCO <sub>2</sub> eq/ตร.ม.
Carbon Intensity (Scope 1+2+3)	0.268671352	tCO <sub>2</sub> eq/ตร.ม.

ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 1

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tCO <sub>2</sub> eq)								รวมปริมาณก๊าซเรือนกระจก (tCO <sub>2</sub> eq)
	CO <sub>2</sub>	Fossil CH <sub>4</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	NF <sub>3</sub>	HFCs	PFCs	
1 การใช้น้ำมันดีเซล สำหรับ Fire Pump	0.26	-	0.00	0.00	-	-	-	-	0.26
2 การใช้น้ำมันดีเซล สำหรับเครื่อง Generator	2.13	-	0.00	0.00	-	-	-	-	2.14
3 การใช้น้ำมันดีเซล (Fleet Card)	66.75	-	0.10	0.98	-	-	-	-	67.83
4 การใช้น้ำมันเบนซิน (Fleet Card)	440.99	-	1.01	9.61	-	-	-	-	451.61
5 การใช้น้ำมันดีเซล (บิลเบิก)	0.02	-	0.00	0.00	-	-	-	-	0.02
6 การใช้น้ำมันเบนซิน (บิลเบิก)	1.55	-	0.00	0.03	-	-	-	-	1.59
7 การใช้น้ำมันเบนซิน รถจักรยานยนต์	28.21	-	0.06	0.61	-	-	-	-	28.88
8 การใช้สารดับเพลิง ประเภท FM200	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9 การใช้สารดับเพลิง Carbon Dioxide	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10 การใช้สารทำความเย็น R410a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11 การใช้สารทำความเย็น R407c	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12 การใช้สารทำความเย็น R404a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13 การใช้สารทำความเย็น R134a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14 การใช้สารทำความเย็น R32	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>539.91</b>	<b>-</b>	<b>1.18</b>	<b>11.24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>552.33</b>

## ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 2

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อย GHG (tCO <sub>2</sub> eq)
การใช้ไฟฟ้าขององค์กร	2,122.89
รวมทั้งหมด	2,122.89

## ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 3

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อย GHG (tCO <sub>2</sub> eq)
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากวัตถุดิบที่ซื้อเข้ามา (Purchased Goods and Services)	
1) การได้มาของกระดาษ A4 ขององค์กร	145.30
2) การใช้น้ำประปา	13.85
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Fuel and Energy-related Activities)	
3) การใช้ไฟฟ้า	362.90
4) น้ำมันเบนซิน	73.51
5) น้ำมันดีเซล	8.44
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากของเสียจากกิจกรรมในองค์กร (Waste Generated in Operations)	
6) การจัดการขยะชุมชน	59.99
7) การจัดการขยะรีไซเคิล	0.84
8) การเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจโดยเครื่องบิน	75.52
9) การพักแรมเพื่อประกอบธุรกิจ	1.07
รวมทั้งหมด	741.42

ปี 2568 สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 & 2) ต่อรายได้จากการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 30

ผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ประจำปี 2568 ได้ผ่านการทวนสอบจาก VEKIN THAILAND และอยู่ระหว่างรอบการพิจารณารับรองปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งยังคงขอบเขตขององค์กรแบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) รวมทั้งได้ดำเนินการขอรับรอง CFO ในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กรขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาครั้งที่ 2/2569

## คาร์บอนเครดิต (Carbon Credits)

องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ได้จัดทำโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsetting Program) โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างอุปสงค์คาร์บอนเครดิตจากโครงการ CDM และโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจในประเทศไทยอันจะช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศนำไปสู่แรงผลักดันในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาพรวมสูงขึ้น กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของกลไกดังกล่าว ตลอดจน

ให้การสนับสนุนและช่วยขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศโดยมีนโยบายชดเชยคาร์บอนเครดิตให้เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) ปี 2568 กลุ่มธุรกิจทางการเงินปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณ 3,418 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้น 227,868 ต้น หรือเทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากป่าถึง 6,801 ไร่ ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ดำเนินการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยการจัดหาคาร์บอนเครดิตในปริมาณรวม 3,418 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เพื่อให้การดำเนินงานมีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral)

### การบริหารจัดการพลังงาน

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้บริหารการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่า อาทิ

- การปรับปรุงอาคารสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงานที่มุ่งใส่ใจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การติดฟิล์มกระจกสำนักงานเพื่อช่วยลดความร้อน และบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดมลภาวะ ลดการใช้พลังงาน
- การลดจำนวนอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นเทคโนโลยีรุ่นเก่าและเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ได้เฉพาะด้าน (Single Function) โดยเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยลดมลภาวะและช่วยลดการใช้พลังงาน ซึ่งจากการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและประหยัดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายกระดาษ และค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง รวมทั้งประหยัดพื้นที่ในการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน
- การเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานของ Printer จากเดิมใช้ Printer แบบ Single Function เปลี่ยนเป็นแบบ Multi Function โดยจัดวางเป็น Pool เพื่อให้ใช้ร่วมกันทำให้ประหยัดพลังงานไฟฟ้า และประหยัดพื้นที่ใช้สอย
- การเลือกใช้หลอดไฟ LED และหลอดไฟที่มีวัตต์เหมาะสมกับพื้นที่ ขนาดของสายไฟที่เหมาะสม การใช้สีโทนอ่อน ตกแต่งอาคาร และใช้แสงจากธรรมชาติให้มากที่สุด ซึ่งบริษัทได้เปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED ตั้งแต่ปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 5,069 หลอด แบ่งเป็นหลอดยาว จำนวน 4,420 หลอด และหลอดสั้น จำนวน 649 หลอด ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 1,129,535 kWh หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 45 เมื่อเทียบกับการใช้หลอดฟลูออเรสเซนต์ และลดความร้อนจากการแผ่กระจายของรังสีความร้อนเมื่อเทียบกับหลอดฟลูออเรสเซนต์ ทำให้สามารถลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 564,655 kgCO<sub>2</sub>eq โดยคำนวณตลอดอายุการใช้งานเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO<sub>2</sub> จำนวน 62,739 ต้น หรือเทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากป่าถึง 1,872 ไร่

โครงการเปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED	
จำนวนหลอดฟลูออเรสเซนต์ที่เปลี่ยนมาเป็นหลอดไฟ LED	5,069 หลอด
จำนวนชั่วโมงการใช้งาน	15,000 ชั่วโมงต่อหลอด
ปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ที่ลดได้	564,655 kgCO <sub>2</sub> eq
เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ (เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO <sub>2</sub> )	62,739 ต้น

- การปรับค่าลมเครื่องปรับอากาศ ให้เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การควบคุมอุณหภูมิภายในสำนักงานให้อยู่ระหว่าง 23 -25 องศาเซลเซียส
- การตรวจวัดค่าแสงสว่าง (Lux Meter) และบริภัณฑ์ไฟฟ้า ภายในสำนักงานให้ได้ค่าความสว่างที่ 400 – 500 Lux เป็นประจำทุกปี ตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- การเชิญชวนร่วมกิจกรรม EARTH HOUR ปิดไฟ 1 ชั่วโมง พร้อมกัน 190 ประเทศทั่วโลก เพื่อลดโลกร้อนเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2568 เวลา 20.30 – 21.30 น.

### โครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญถึงอันตรายของแสงสว่างซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงาน ในกรณีแสงสว่างน้อยหรือมากเกินไปจะมีผลเสียต่อสายตา จึงตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างพื้นที่สำนักงานใหญ่ และสาขาเพื่อดูแลให้พื้นที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสมและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นประจำทุกปี

#### ขั้นตอนการวัดผลและเก็บข้อมูล

1. วัดที่จุดทำงาน เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างบริเวณที่ทำงานที่ใช้สายตาเฉพาะจุดหรือต้องใช้สายตาอยู่กับที่ในการทำงาน
2. วัดแบบค่าเฉลี่ยของพื้นที่ทั่วไป เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ทั่วไป เช่น ทางเดิน และบริเวณพื้นที่ทำงาน

### ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

ปี 2568 ได้ว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง โดยทำการตรวจวัดตามสภาพความเป็นจริง พบว่าความเข้มของแสงสว่างในสถานที่ทำงานทุกพื้นที่เหมาะสมและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กล่าวคือ พื้นที่สำนักงานมีค่ามาตรฐานอยู่ที่ไม่น้อยกว่า 400-500 Lux

### การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Reduction)

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้นำผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กรในปี 2563 เป็นปีฐาน โดยรายงานดังกล่าวได้นำไปสู่การนำมาพิจารณาร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นรูปธรรม

\* Scope 1,2 ในส่วนของ Own Operation Head Office

### เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กำหนดเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) จากเดิมร้อยละ 25 เป็นร้อยละ 30 จากระดับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปีฐาน 2563 ภายในปี 2573\* หรือเทียบเท่าการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานหนึ่งคนไม่เกิน 2.10 tCO<sub>2</sub>eq

\* Scope 1,2 ในส่วนของ Own Operation Head Office

ก่อนปี 2563 ซึ่งเป็นปีฐานกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ดำเนินการบริหารจัดการพลังงานด้านต่างๆ เช่น การทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอดไฟ LED การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากการใช้กระดาษเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฮบริด ทำให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ณ ปีฐาน 2563 อยู่ที่ 3,015 tCO<sub>2</sub>eq และกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้บริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 – 2568 ซึ่งได้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกอยู่ที่ 2,155, 2,378, 2,512 , 3,998 และ 3,418 tCO<sub>2</sub>eq ตามลำดับ และเนื่องจากธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินขยายตัวมากขึ้นทำให้พื้นที่สำนักงานไม่เพียงพอจึงมีความจำเป็นต้องขยายพื้นที่สำนักงานเพิ่มเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจและบุคลากร จากพื้นที่สำนักงาน 11,885.87 ตารางเมตรในปี 2563 เป็น 21,923.42 ตารางเมตรในปี 2568 รวมทั้งได้เพิ่มขอบเขตการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของสาขารักษาการทั้งหมด 71 สาขา จึงส่งผลให้ปี 2568 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกปีฐาน 2563 กลุ่มธุรกิจทางการเงินปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.8

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อพื้นที่เทียบกับปีฐาน 2563 พบว่ากลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 – 2568 โดยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) ได้ร้อยละ 28.52, 24.00, 20.97, 27.74 และ 38.54 จากปีฐานตามลำดับ ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 25 จากปีฐาน และปี 2568 กลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ปรับเป้าหมายการลดการปล่อย GHG Emission เป็นร้อยละ 30 จากปีฐาน เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

#### ตารางแสดงการบรรลุเป้าหมายการลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

	ปีฐาน 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568
Total GHG Emission (tCO <sub>2</sub> e) SC1+SC2+SC3	3,015	2,155	2,378	2,512	3,998	3,418
Scope 1 (tCO <sub>2</sub> e)	701	404	349	220	529	553
Scope 2 (tCO <sub>2</sub> e)	1,654	1,319	1,486	1,659	2,459	2,123
Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e)	660	432	543	633	1,010	742
GHG Reduction from Base Year (tCO <sub>2</sub> e)		-860	-637	-503	983	403
GHG Reduction from Base Year (%)		-29%	-21%	-16.7%	32.60%	13.37%
Total Rent Area (Sq.m.)	11,885.87	11,885.87	12,335.87	12,529.87	21,812.88	21,923.40
Emissions Intensity Scope 1,2,3 (tCO <sub>2</sub> e/Sq.m.)	0.254	0.181	0.193	0.200	0.183	0.156
GHG Reduction from Base Year/Sq.m. (%)		-28.52%	-24.00%	-20.97%	-27.74%	-38.54%

ปี 2568 ได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมจากสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนี้

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
Outcomes from COP29 และทิศทางของภาคธุรกิจเอกชนต่อการค้า การลงทุน	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	2 ท่าน
Webinar ปีแรกกับ FTSE Russell ESG Scores ก้าวสู่ความยั่งยืนด้วยมาตรฐานสากล	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	4 ท่าน
โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจของประเทศไทย (T-VER) ภาคป่าไม้และการเกษตร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	2 ท่าน
การจัดการด้านประเมินชีวิตสิ่งแวดล้อมและการจัดการอย่างยั่งยืน	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	3 ท่าน
Net Zero ด้วยการจัดซื้อจัดจ้างที่ยั่งยืน	สำนักเลขาธิการองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	5 ท่าน
Business for Biodiversity ร่วมสร้างเครือข่ายภาคธุรกิจเพื่อความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืนและงานแถลงข่าวพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	สำนักเลขาธิการองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	4 ท่าน
ความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนระบบนิเวศเศรษฐกิจหมุนเวียนในการจัดการขยะและขยะพลาสติกของประเทศไทย	สำนักเลขาธิการองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	4 ท่าน
แนวทางการจัดทำแผนลดก๊าซเรือนกระจกตามแนวทาง Science Based Target (SBT) และแนวทางการรับรององค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO)	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	3 ท่าน
โครงการส่งเสริมองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO)	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	3 ท่าน

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
SET Sustainability Forum 2/2025 “ภายใต้หัวข้อ Claims, Consequences, and Credibility: Capital Market for Climate Action”	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2 ท่าน
Pathway to Net Zero: Learning from Experienced Organizations in Science-Based Target Setting เส้นทางสู่ Net Zero	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	2 ท่าน
โครงการ GHG SET Carbon Scope 3	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2 ท่าน
ESG กับโอกาสและความเสี่ยง	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	4 ท่าน
การส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสิทธิมนุษยชน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความหลากหลายทางชีวภาพ	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2 ท่าน
Knowledge Sharing “แชร์ไอเดียดี ๆ สู่การลงมือจริงในการลดก๊าซเรือนกระจก กับ Climate Care Platform”	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	4 ท่าน
ปฏิบัติการควบคุมภายในด้วย AI: สร้างเกราะป้องกันให้ธุรกิจ	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	8 ท่าน
GHG for Procurement Workshop	บริษัท อีซีอีอี จำกัด	2 ท่าน
SET ESG Experts Pool : Sharing ถอดรหัส IFRS S1, S2 เปลี่ยนรายงานสู่การขับเคลื่อนธุรกิจที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2 ท่าน
ESG เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	มหาวิทยาลัยมหิดล	2 ท่าน

### การบริหารจัดการขยะ

ขยะในประเทศไทยยังเป็นปัญหาที่น่าเป็นห่วงที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเนื่องจากปริมาณขยะเพิ่มขึ้นทุกปี แม้ได้นำกลับมาใช้ประโยชน์และกำจัดอย่างถูกวิธีแต่ยังมีปัญหาขยะตกค้างจำนวนมากก่อให้เกิดปัญหามลพิษต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างมากทั้งเรื่องการก่อให้เกิดแหล่งพาหะนำโรค การปนเปื้อนน้ำชะขยะในแหล่งน้ำผิวดินและใต้ดิน เกิดเหตุเพลิงไหม้ในสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย มลพิษทางอากาศจากเตาเผาขยะมูลฝอยที่ไม่มีระบบบำบัดมลพิษ ขยะออกสู่ทะเล กลายเป็นขยะทะเล ส่งผลกระทบต่อสัตว์ทะเล (ตายจากการกิน/พันรัด) ระบบนิเวศ (ปะการังเสียหาย ป่าชายเลนตาย ออกซิเจนลดลง) และมนุษย์ (สารพิษเข้าสู่ห่วงโซ่อาหาร)

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้คัดแยกขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย ภายในสำนักงานตามโครงการแยกขยะเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยมาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรณรงค์ให้พนักงานคัดแยกขยะก่อนทิ้งให้ถูกต้องเพื่อสร้างนิสัยการทิ้งขยะทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน เนื่องจากปัจจุบันพฤติกรรมผู้บริโภค การสั่งซื้อสินค้าและการสั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้มีปริมาณขยะเพิ่มขึ้น

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน โดยส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการ “รักษ์ป่าชายเลน” มาเติมเต็มสีเขียวให้ชายฝั่ง รวมพลังฟื้นฟูธรรมชาติ เป็นการปลูกป่าชายเลนและเก็บขยะ ณ ศูนย์ศึกษาธรรมชาติกองทัพบก (บางปู)

ปี 2568 มีปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจ 75,619.51 กก. เพิ่มขึ้นร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ 53,893.91 กก. ปริมาณขยะรีไซเคิล 31,361.64 กก. เพิ่มขึ้นร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ 22,673.92 กก.

ปี 2568 มีปริมาณขยะไม่อันตราย จำนวน 106,978.85 กก. และปริมาณขยะอันตราย จำนวน 2.30 กก.

ปี 2568 สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินการเท่ากับร้อยละ 0.00083

ปี 2568 สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชนเท่ากับร้อยละ 70.86

#### การบริหารจัดการขยะรีไซเคิลและเป้าหมายปี 2569

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางโดยแยกขยะรีไซเคิลออกจากขยะทั่วไป เช่น พลาสติก กระดาษ แก้ว และโลหะ ใช้ถังขยะที่มีสัญลักษณ์ชัดเจนเพื่อง่ายต่อการทิ้ง มีการชั่งขยะเพื่อจัดเก็บข้อมูล และนำขยะรีไซเคิลไปยังจุดรับซื้อหรือศูนย์รีไซเคิล โดยมีพันธมิตรรีไซเคิลที่เชื่อถือได้ และการมีส่วนร่วมกับชุมชน

ปริมาณขยะรีไซเคิลปี 2568 เพิ่มขึ้นร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2567 ปริมาณขยะเพิ่มขึ้นมากเนื่องจากปี 2568 ได้ขยายโครงการโดยให้สาขาทั่วประเทศเริ่มต้นคัดแยกขยะ

#### เป้าหมายการบริหารจัดการขยะปี 2569

เป้าหมายการบริหารจัดการขยะรีไซเคิลปี 2569 กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ยังดำเนินการคัดแยกขยะอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลัก 7R คือ ลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) การใช้แทนที่ (Replace) สามารถเติมได้ (Refill) ซ่อมแซมได้ (Repair) และส่งคืนได้ (Return) เพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด ลดการสร้างขยะในชีวิตประจำวัน และจัดการสิ่งที่เหลืออย่างมีประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจหมุนเวียน

การส่งเสริมให้พนักงานใช้เอกสารดิจิทัลหรือ e-Form การพิมพ์งานแบบพิมพ์สองหน้า การจัดซื้อกระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การณรงค์งดใช้พลาสติกแบบครั้งเดียว เช่น แก้วน้ำพลาสติก กล่องอาหารบางๆ ฝาแก้ว ฟิล์มห่ออาหาร โดยส่งเสริมให้พนักงานใช้แก้วหรือขวดน้ำส่วนตัว และสนับสนุนการใช้วัสดุรีไซเคิลในการผลิตสินค้า

#### เป้าหมายการลดขยะไม่อันตรายปี 2569

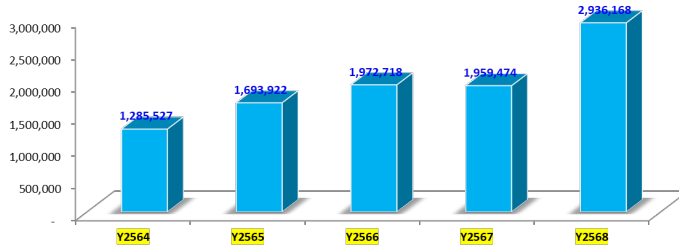
กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผนึกกำลังร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันให้สอดคล้องตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยเน้นหลัก 5R : Refuse ปฏิเสธสิ่งที่ไม่จำเป็น Reduce ลดการใช้ Reuse นำกลับมาใช้ซ้ำ Repurpose ดัดแปลงให้ใช้ประโยชน์ใหม่ และ Recycle รีไซเคิลเป็นวัตถุดิบใหม่ โดยเริ่มจากการลดการเกิดขยะต้นทางด้วยการวางแผนก่อนซื้อ และปฏิเสธของใช้สิ้นเปลือง จากนั้นแยกขยะเป็นประเภทชัดเจนเพื่อส่งต่อสู่การนำกลับมาใช้ซ้ำ การแปรสภาพ และการรีไซเคิล เพื่อลดปริมาณขยะไม่อันตรายจากการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ ธนาคารเป็นสถาบันการเงิน ประเภทของขยะส่วนใหญ่เป็นขยะไม่อันตราย อาทิ กระดาษ บรรจุภัณฑ์สำหรับใส่อาหาร เป็นต้น

#### การบริหารจัดการไฟฟ้า

การบริหารจัดการในการลดต้นทุนการดำเนินงานโดยเฉพาะการลดต้นทุนด้านพลังงาน ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ได้ใช้พลังงานไฟฟ้าปริมาณมาก เช่น ระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้น จึงมีการติดตามและวัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพพร้อมกับการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

ปี 2568 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 2,936,168 หน่วย (kWh) เพิ่มขึ้นร้อยละ 49 เมื่อเทียบกับปี 2567 เนื่องจากปี 2568 ได้นำข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของสาขาทั่วประเทศมาคำนวณรวมเพื่อรายงานผลเป็นภาพรวมขององค์กร ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้ไฟฟ้าจะลดลงร้อยละ 24 เมื่อเทียบกับปี 2567

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย)



ปี 2568 สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 0.032

#### เป้าหมายการบริหารจัดการไฟฟ้า ปี 2569

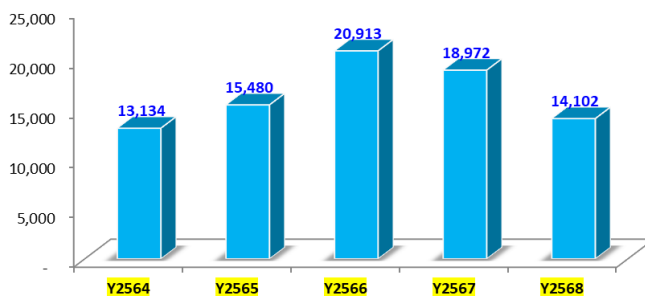
กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้าลดลงร้อยละ 5 จากปี 2568 โดยมีเป้าหมายในการยกระดับการใช้ไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการควบคุมอัตราการใช้ไฟฟ้าให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมผ่านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน

#### การบริหารจัดการน้ำ

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ใช้น้ำจากการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาคในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ใช้ในสำนักงานเพื่อชำระล้างสิ่งต่างๆ ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีแผนการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการตรวจสอบท่อประปา มาตรฐานน้ำ และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ การเลือกใช้โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ และสายชำระแบบประหยัดน้ำ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด

ปี 2568 ปริมาณการใช้น้ำประปาทั้งสิ้น 14,102 ลูกบาศก์เมตร ลดลงร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปี 2567 ปริมาณการใช้น้ำประปามีแนวโน้มลดลง แม้กลุ่มธุรกิจทางการเงินได้นำข้อมูลการใช้น้ำประปาของสาขามาคำนวณรวมเพื่อรายงานผลเป็นภาพรวมขององค์กร ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้น้ำประปาจะลดลงร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2567

ปริมาณการใช้น้ำประปา (ลูกบาศก์เมตร)



## เป้าหมายการบริหารจัดการน้ำ ปี 2569

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการปริมาณการใช้น้ำลดลงร้อยละ 25 จากปี 2568 เนื่องจากกลุ่มธุรกิจทางการเงินรณรงค์และมีเป้าหมายในการบริหารการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน เพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน

## การบริหารจัดการกระดาษ

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่ากระดาษเป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การพิมพ์รายงาน เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้า ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งการผลิตกระดาษจะต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติคือต้นไม้ นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว กลุ่มธุรกิจทางการเงินจึงรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานใช้กระดาษอย่างประหยัดและคุ้มค่า และคัดแยกประเภทของกระดาษที่ใช้แล้ว โดยแบ่งออกเป็น 3R ดังนี้

- Reduce ลดปริมาณการใช้ Reuse นำกลับมาใช้ใหม่ Recycle นำกลับไปใช้ทดแทน/จำหน่าย
- การพิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบหรือสอบทานให้ใช้กระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้แทนกระดาษดี และลดความละเอียดของหมึก (Economy Mode)
- ติดตามและแจ้งเตือนปริมาณการใช้กระดาษให้หน่วยงานรับทราบเพื่อควบคุม ดูแลให้ใช้กระดาษสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

บริษัทได้ดำเนินโครงการต่างๆ เช่น

โครงการเปลี่ยนรูปแบบแฟ้มหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

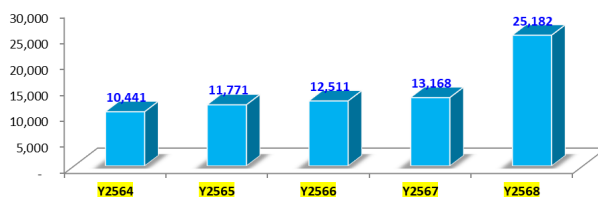
การเปลี่ยนวิธีการทำเอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ จากการพิมพ์หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบกระดาษเปลี่ยนเป็นการบันทึกข้อมูลโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปริมาณการใช้น้ำลดลงเดือนละประมาณ 30,000 แผ่น

การพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำธุรกรรมได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากจะช่วยลดต้นทุนและการใช้กระดาษแล้ว ยังช่วยลดการใช้หมึกพิมพ์ ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดปริมาณขยะที่เกิดจากการใช้กระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากประหยัดเวลาในการเตรียมเอกสาร เตรียมบรรจุซอง และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

## ปริมาณการใช้น้ำกระดาษ

ปี 2568 ใช้น้ำกระดาษจำนวน 25,182 ริม เพิ่มขึ้นร้อยละ 91 จากปี 2567 ที่ใช้น้ำกระดาษทั้งสิ้น 13,168 ริมเนื่องจากได้รวมปริมาณการใช้น้ำกระดาษของสาขาเพื่อรายงานผลในภาพรวมขององค์กร ประกอบกับบริษัทมีผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และมีลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้น้ำกระดาษจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับปี 2567

ปริมาณการใช้น้ำกระดาษ(ริม)



## แนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ

เพื่อให้การลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นไปอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

1. การสำรวจและวางแผน
2. การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
3. การกำหนดวิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า
4. การติดตามและประเมินผล
5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร

### 1. การสำรวจและวางแผน

ได้สำรวจการใช้กระดาษในแต่ละปี โดยพิจารณาจากจำนวนบุคลากร หน่วยงาน และวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษร้อยละ 5 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ในปีก่อนหน้า

### 2. การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

การสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาทิ

- งานด้านการประชุมโดยเปลี่ยนรูปแบบเพิ่มหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- การอบรมที่มีเอกสารจำนวนมากให้ใช้วิธีการส่งข้อมูลทางอีเมล
- การรับส่งเอกสาร อาทิ การเวียนหนังสือโดยการส่งข้อมูลทางอีเมล
- จัดเก็บสำเนาหนังสือเข้าออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Scan) แทนการถ่ายสำเนาเอกสาร
- ใช้วิธี Share File ในหน่วยงาน แทนการพิมพ์หรือถ่ายสำเนาเอกสาร

### 3. การกำหนดวิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า

การประหยัดทรัพยากรกระดาษที่มีประสิทธิภาพเริ่มต้นง่ายๆ จากการคัดแยกกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวและไม่มีข้อมูลที่มีนัยสำคัญ จากนั้นดำเนินการดังนี้

- จัดตั้งและกำหนดจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียวในพื้นที่ส่วนกลาง และรณรงค์ให้พนักงานนำกระดาษที่ได้จากการรวบรวมไปใช้กระดาษหน้าสอง

- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบถึงจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียว
- ใช้เป็นกระดาษโน้ต
- ให้นำกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้บันทึกข้อความที่ไม่เป็นทางการหรือบันทึกข้อความเพื่อติดต่อภายในองค์กรหรือภายในหน่วยงาน หรือใช้พิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบหรือสอบทาน และลดความละเอียดของหมึก (Economy Mode)
- ตั้งค่าการพิมพ์ของเครื่องพิมพ์แบบลดความละเอียดของหมึก
- จัดกิจกรรมการลดการใช้กระดาษอย่างต่อเนื่อง

### 4. การติดตามและประเมินผล

เพื่อให้กระบวนการลดปริมาณการใช้กระดาษมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงมีการติดตามปริมาณการใช้กระดาษของแต่ละหน่วยงานและส่งให้หน่วยงานได้รับทราบเพื่อหาแนวทางในการลดการใช้กระดาษ รวมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ

## 5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร

สิ่งสำคัญที่สุดในการลดปริมาณการใช้กระดาษให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องเริ่มจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้มีทัศนคติและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติอย่างจริงจัง

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้นำกระดาษที่ใช้แล้วนำกลับไปใช้ทดแทน/จำหน่าย (Recycle) เพื่อลดการตัดต้นไม้ จึงได้กำหนดระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดเก็บและทำลายเอกสาร โดยการนำเอกสารที่ครบกำหนดทำลายนำกลับไปรีไซเคิล ดังนี้

	2568	2567	2566	2565
จำนวนเอกสารที่ครบรอบกำหนดการทำลาย (กล่อง)	2,368	1,194	2,467	5,804
จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ขังได้ (กิโลกรัม)	21,110	21,448	22,690	61,313
จำนวนต้นไม้ที่สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษจำนวน 1 ต้น <sup>1</sup> (ต้น)	317	322	340	920

หมายเหตุ <sup>1</sup>กระดาษเก่า 1 ต้น สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษได้ 15 ต้น

อ้างอิง : โครงการ “วิทยาศาสตร์สีเขียว” คู่มือการลดใช้กระดาษ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สูตรการคำนวณ การทดแทนการตัดต้นไม้ = 15 ต้น / 1 ต้น x จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ขังได้

### เป้าหมายการบริหารกระดาษปี 2569

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กำหนดแนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ โดยสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ RPA (Robotic Process Automatic) เพื่อลดการใช้กระดาษอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดเก็บข้อมูล แบบดิจิทัล และการทำงานเอกสารและฟอร์มอัตโนมัติ ในการดึงข้อมูลจากระบบต่างๆ มาประมวลผลโดยไม่ต้องจัดพิมพ์เอกสาร และ การใช้ QR Code หรือการส่งข้อมูลออนไลน์ รวมถึงการเลือกใช้กระดาษรีไซเคิลเพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ โดยวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษที่ร้อยละ 5 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ในปี 2568

### กิจกรรม 7 ส.

การทำกิจกรรม 7 ส. ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย สวยงาม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานสะอาด พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรและงบประมาณ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยกิจกรรม 7 ส. ได้รับความร่วมมือจากพนักงานเป็นอย่างดี จึงได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง

#### ผลลัพธ์จากกิจกรรม 7 ส.

##### 1. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ สะสาง

- ขจัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
- มีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้น
- ที่ทำงานดูกว้างและโล่ง สะอาดตา ทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี

2. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ สะดวก
  - ขจัดภาระค้นหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยๆ
  - เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
  - เป็นภาพพจน์ที่ดีขององค์กร
3. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ สะอาด
  - มีสภาพแวดล้อมที่ดี นำทำงาน
  - ขจัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
  - เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้ ลดปัญหาการขัดข้องหรือเสียบ่อยของอุปกรณ์สำนักงาน
4. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ถูก สุขลักษณะ
  - สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย นำทำงาน
  - สุขภาพที่ดีของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ
5. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ สร้างนิสัย
  - พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
  - ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว
6. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ สวยงาม
  - สร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน
  - มีความปลอดภัยในการทำงาน
7. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการรักษา สิ่งแวดล้อม
  - ทำให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า
  - การประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

#### LH BANK ATM ร่วมลดภาวะโลกร้อน

ธนาคารมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อน โดยเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าที่จะไม่พิมพ์ใบบันทึกรายการจากการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

#### การให้ความรู้เพื่อณรงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันทั้งด้านการประหยัดพลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การรักษาสีเขียว โดยสื่อสารให้ความรู้ให้พนักงานและตระหนักถึงการมีส่วนร่วม

#### การดำเนินโครงการ GREEN OFFICE

1. เลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน
2. ใช้พลังงานแสงสว่างจากธรรมชาติให้เกิดประโยชน์
3. การจัดวาง Layout ของสำนักงาน
4. ส่งเสริมกิจกรรม 7 ส.
5. การตรวจวัดค่ามาตรฐานแสงสว่างภายในสำนักงาน
6. การตรวจวัดค่าลมเครื่องปรับอากาศ
7. การเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในสำนักงาน
8. การเพิ่มพื้นที่ Co-Working Space

### การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1. ให้ความรู้พนักงานเรื่องสิ่งแวดล้อม รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิถีชีวิตการใช้พลังงานผ่านช่องทางภายในองค์กร เช่น Intranet และ PacD Application
2. สนับสนุนให้พนักงานมีการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การใช้กระดาษสองหน้า
3. สนับสนุนลดการใช้กระดาษ ลดจำนวนเครื่องพิมพ์เอกสาร กำหนดจุดถ่ายเอกสารเป็นศูนย์รวม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงานในการสั่งพิมพ์ ให้คิดก่อนพิมพ์ทุกครั้ง
4. สนับสนุนการลด-เลิกใช้เอกสารประกอบการประชุมโดยเปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
5. ขอความร่วมมือให้คู่ค้าลดการพิมพ์เอกสารเปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
6. การปิดไฟในช่วงที่ไม่ได้อยู่ในห้องทำงานหรือห้องประชุมเป็นเวลานาน รวมทั้งปิดไฟบางจุดในสำนักงานช่วงเวลาดึกกลางวัน
7. การปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ในช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน

การดำเนินการดังกล่าวเป็นการปลูกฝังค่านิยมและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานจนเป็นนิสัยส่วนตัวและติดตัวที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

### การบริหารการใช้ยานพาหนะ

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีนโยบายที่จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงของยานพาหนะ โดยนำระบบ e-Car Service เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการการใช้ยานพาหนะให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เลือกใช้พลังงานทางเลือก การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การวางแผนเส้นทางการเดินทางพร้อมการจัดตารางเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถให้บริการพนักงานในเส้นทางเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน
2. ดูแลรักษาสภาพเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพที่ดี
3. การเปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นรถยนต์ที่ใช้พลังงานทางเลือก เช่น รถยนต์ไฮบริด
4. ใช้บริการ Grab Car และ Grab Express เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และช่วยลดการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงจากการติดรถเที่ยวเปล่า

### ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงปี 2568

รายการ	ปริมาณ	ร้อยละ
น้ำมันเครื่องบิน (ลิตร)	0.00	0.00
น้ำมันดีเซล (ลิตร)	27,556.58	9.98
น้ำมันเบนซิน (ลิตร)	248,655.79	90.02
น้ำมันเตา (ลิตร)	0.00	0.00
น้ำมันดิบ (บาร์เรล)	0.00	0.00
ก๊าซธรรมชาติ (ลูกบาศก์ฟุต)	0.00	0.00
ก๊าซหุงต้ม (กิโลกรัม)	0.00	0.00
ไอน้ำ (ตัน)	0.00	0.00
ถ่านหิน (ตัน)	0.00	0.00

## เป้าหมายการบริหารจัดการเชื้อเพลิง

กำหนดเป้าหมายการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลดลงร้อยละ 3 จากปี 2568

### การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วยการคัดเลือกคู่ค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติ ปราศจากสารทำความสะอาดสังเคราะห์ที่สามารถย่อยสลายได้ง่ายตามธรรมชาติและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. การเลือกเช่ารถยนต์ไฮบริดเพื่อลดการปล่อยไอเสีย ประหยัดพลังงานจากน้ำมันเชื้อเพลิง และปล่อยมลพิษน้อยกว่าโดยมีอัตราการบริโภคน้ำมันที่ต่ำกว่ารถที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปประมาณร้อยละ 30 ส่งผลให้ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ร้อยละ 5 และปี 2569 มีเป้าหมายเปลี่ยนการเช่ารถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฮบริด จำนวน 10 คัน
3. เลือกใช้กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของน้ำหนักเยื่อ ผลิตจากต้นกระดาษบนคันนาที่ดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ 12.5 กิโลกรัมต่อริม ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาโลกร้อน รวมถึงมีส่วนช่วยสร้างพลังงานทดแทนจากการนำเศษไม้ที่เหลือจากกระบวนการผลิตกระดาษไปผลิตกระแสไฟฟ้า และได้รับการรับรองฉลากเขียว
4. เลือกใช้เครื่องถ่ายเอกสารและตลับหมึกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งผ่านการรับรองจากกรมควบคุมมลพิษ
5. เลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากคู่ค้าที่ผ่านมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมีเอกสารรับรองด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ISO 14001 หรือ Green Label ต่างๆ
6. เลือกใช้เมล็ดกาแฟดอยตุงที่มีคาร์บอนเป็นศูนย์ และได้ใบรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ซึ่งบริษัทจะทราบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดวัฏจักรชีวิตของเมล็ดกาแฟ ตั้งแต่การได้มาซึ่งวัตถุดิบ กระบวนการผลิต การกระจายสินค้า การใช้งาน และการจัดการของเสียหลังหมดอายุการใช้งาน

เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อสอดคล้องต่อนโยบายหลัก และมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติในการจัดซื้อ ดังนี้

1. จัดซื้อจัดจ้าง ใช้/หมุนเวียน สินค้า/ทรัพย์สิน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด
2. จัดซื้อจัดจ้าง ตามขั้นตอนและวิธีการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่เป็นธรรมและเสมอภาคกับทุกองค์กร
3. จัดหาอย่าง คู้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

### การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาคเศรษฐกิจ ภาคธุรกิจ ลูกค้า และเสถียรภาพของระบบการเงินโดยรวม จึงกำหนดนโยบาย “Risk & Opportunity” เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk) และการต่อยอดเป็นโอกาสทางธุรกิจสีเขียว (Green Opportunity) ซึ่งสอดคล้องกับการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงแนวทางสากลด้านความยั่งยืน อีกทั้งธนาคารได้มองเห็นโอกาสในการสนับสนุนภาคธุรกิจให้สามารถเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำจึงได้ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) ที่ตอบโจทย์ตามความต้องการของภาคธุรกิจในหลากหลายมิติ ได้แก่

1. Green Loan : เงินกู้ที่สนับสนุนการลงทุนในโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น พลังงานหมุนเวียน การจัดการของเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

2. Sustainability-linked Loan (SLL) : เงินกู้ที่ผูกพันกับตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน (KPIs) ของลูกค้า สร้างแรงจูงใจให้ธุรกิจยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดการปรับตัวอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

3. Green Transition Loan : เงินกู้เพื่อสนับสนุนการ “เปลี่ยนผ่าน” จากกระบวนการผลิตแบบเดิมสู่กระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพและปล่อยคาร์บอนต่ำ เช่น การใช้พลังงานทดแทน การใช้เครื่องจักรประหยัดพลังงาน หรือการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่พร้อมรองรับมาตรฐานสากลในอนาคต

4. Green Energy Saving Loan : เงินกู้ที่ช่วยเสริมศักยภาพธุรกิจที่ต้องการลดต้นทุนพลังงาน ผ่านการลงทุนในโซลาร์รูฟท็อป ระบบประหยัดพลังงาน และเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร

ปี 2568 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมรวมทั้งสิ้น 4,545.2 ล้านบาท แบ่งเป็น Green Loan 1,914.0 ล้านบาท Sustainability-linked Loan 2,600.0 ล้านบาท Green Transition Loan 31.2 ล้านบาท

#### การเสริมสร้างระบบนิเวศด้านความยั่งยืนผ่านความร่วมมือกับพันธมิตร (Sustainability Ecosystem Partnership)

เพื่อยกระดับขีดความสามารถด้านการบริหารความเสี่ยงสภาพภูมิอากาศ การกำกับดูแลความยั่งยืน และการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารสร้าง “ระบบนิเวศของพันธมิตรด้านความยั่งยืน” (Sustainability Ecosystem) โดยร่วมมือกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท เอปิม คอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) สถาบันไทยพัฒน์ บริษัท เอสซีจี ลิฟวิง แอนด์ เฮาส์ซิง โซลูชัน จำกัด บริษัท บ้านปู เน็กซ์ จำกัด บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท คาร์บอนไวส์ จำกัด ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ตรวจสอบประเมินและรับรอง พัฒนาโซลูชันด้านพลังงานทดแทนที่มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยพันธมิตรดังกล่าวมีบทบาทสำคัญครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่

1. Sustainability & Climate Advisory Partners : ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้าน ESG, Climate Strategy, Carbon Accounting, Transition Plan

2. Verification Partners : สนับสนุนการตรวจสอบประเมินข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การวัดผลการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การรับรองผลิตภัณฑ์และโครงการสีเขียว

3. Technology & Investment Partners : ร่วมพัฒนานวัตกรรมพลังงานทดแทน ประสิทธิภาพพลังงาน และโซลูชันด้านการจัดการคาร์บอน เพื่อให้ลูกค้าสามารถลงทุนและเปลี่ยนผ่านกระบวนการผลิต และมีต้นทุนที่เหมาะสม

4. Capacity Building & Knowledge Partners : ทำหน้าที่เสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับผู้ประกอบการ เช่น การอบรม ESG, Carbon Management และ Green Loan Essentials

#### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน (Financed Emissions)

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเงิน เช่น การปล่อยสินเชื่อ การลงทุน และบริการทางการเงินอื่นๆ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน Category 15 ของ PCAF (Partnership of Carbon Accounting Financials) โดยมีการทวนสอบผลการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมของลูกค้าในพอร์ตสินเชื่อของธนาคารเพื่อประเมินความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล

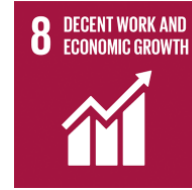
## รายงาน TCFD

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยได้จัดทำรายงานความคืบหน้าในการปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของคณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) รวมถึงข้อเสนอแนะของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารตระหนักถึงความเร่งด่วนของการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย Net Zero ทั้งในด้านการดำเนินงานภายในและพอร์ตสินเชื่อการลงทุน การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศทั้งมิติกายภาพและมิติการเปลี่ยนผ่าน ควบคู่กับการแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการส่งเสริมการเงินสีเขียวเพื่อลดการพึ่งพาพลังงานฟอสซิล สร้างการเปลี่ยนแปลงที่ครอบคลุมและยั่งยืน รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจผลกระทบและแนวทางการจัดการความเสี่ยงและสร้างโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการตัดสินใจของนักลงทุนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

### 3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม



ความเสี่ยง	โอกาส
<p>ธนาคารไม่ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบกิจการ ไม่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การร้องเรียนจากลูกค้า คู่ค้า</p> <p>หากธนาคารไม่ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี ไม่ส่งเสริมเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า ไม่ส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินและไม่หลีกเลี่ยงดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงไม่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายและการแข่งขันที่เป็นธรรม จะส่งผลให้เกิดปัญหาทางกฎหมายกับธนาคาร และทำให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง</p>	<p>ธนาคารยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบธุรกิจ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย มีการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม เคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน หลีกเลี่ยงดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผลที่ได้คือ ทำให้ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ในธนาคารว่าธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ</p>

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ และหลีกเลี่ยงดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นอันจะส่งผลต่อกิจการในระยะยาว ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนและดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามกฎระเบียบ กฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรม และส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและการรักษาความลับทางการค้า ไม่แสวงหาข้อมูลของพันธมิตรและคู่แข่งอย่างไม่สุจริต และสนับสนุนให้มีการแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบของกฎหมาย

ธนาคารส่งเสริมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่ไม่เอาเปรียบ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งชำระค่าสินค้าและบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมและตรงตามงวดการจ่ายเงิน

ธนาคารกำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม ได้แก่ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีต่อเนื่อง วิธีพิเศษ และวิธีฉุกเฉิน ซึ่งจะใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับวงเงินที่จะดำเนินการในแต่ละครั้ง สำหรับการคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ และเพื่อความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกัน ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ และราคา โดยมีคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณา

การเคารพสิทธิมนุษยชน



ความเสี่ยง	โอกาส
ธนาคารไม่เคารพสิทธิมนุษยชน ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่เคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ทำให้เกิด ความเสี่ยงจากการร้องเรียน การร้องทุกข์ในเรื่องของการละเมิด หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม	ธนาคารปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความยุติธรรม เสมอภาค เคารพในคุณค่าของมนุษย์ ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ส่งผลให้ธนาคารได้รับความน่าเชื่อถือและการยกย่อง ลดการร้องเรียน และร้องทุกข์อันเกิดจากการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคม รอบข้าง โดยยึดหลักความยุติธรรม ความเสมอภาค การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ตลอดจนคำนึงถึงชีวิต ความปลอดภัย และ อาชีวอนามัยในการดำเนินธุรกิจ ไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับหรือแรงงานเด็ก ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานและสิทธิตามกฎหมาย และ ดำเนินงานด้วยความรอบคอบเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อสังคมและความรู้สึกของสาธารณชน

ธนาคารดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับอย่างเป็นธรรม โดยจัดให้มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริม การพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในวิชาชีพ สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นของพนักงานอย่างเปิดกว้าง

การเคารพสิทธิมนุษยชนถือเป็นแนวปฏิบัติพื้นฐานที่อยู่ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น

- การจ้างงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่จำกัดเพศ รสนิยมทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา หรือวัฒนธรรม
- การกำหนดวันลาและวันหยุดตามที่กฎหมายกำหนด หรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนดเพื่อสนับสนุนความสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- การกำหนดหลักเกณฑ์การสอบสวนและการลงโทษทางวินัยที่ชัดเจน เป็นธรรม และมีมาตรฐานเดียวกัน
- การส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ ความผูกพัน และความสามัคคีในองค์กร

การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร โดยดำเนินการตามหลักการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ซึ่งครอบคลุมการระบุ การประเมิน และการจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ

1. การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ธนาคารทบทวนและประเมินประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยอ้างอิงกรอบแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และบูรณาการแนวปฏิบัติดังกล่าวเข้ากับกระบวนการ ทำงานและการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรอบคอบ โปร่งใส และสามารถป้องกันความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นได้

2. การระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารได้คัดกรองและระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญจากกิจกรรมทางธุรกิจ ประเมิน ระดับความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ รวมถึงจัดให้มีกระบวนการติดตามผล และการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในฐานะส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการดำเนินธุรกิจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) ธนาคารได้ดำเนินการลดความเสี่ยง ดังนี้

กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านมนุษยชนที่สำคัญ	มาตรการในการบรรเทาและแนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
<b>การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>การเผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ข้อมูลการดำเนินงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา</li> <li>การดูแลผู้ถือหุ้นทุกรายด้วยความเท่าเทียมกัน</li> <li>การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่เผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ข้อมูลการดำเนินงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา</li> <li>การเลือกปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น</li> <li>ไม่รักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของผู้ถือหุ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียม และโปร่งใส</li> <li>การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค</li> <li>การป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> <li>สร้างผลประโยชน์ที่ดีภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม</li> <li>เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปีและร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม</li> <li>การจัดให้มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนทั่วไปผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด</li> <li>การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์</li> <li>การดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>
<b>การปฏิบัติต่อลูกค้า</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน</li> <li>ช่องทางบริการทางการเงิน ที่เข้าถึงสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย จนถึง เท่าเทียม</li> <li>การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>การรับข้อร้องเรียน และจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการไม่ครบถ้วน เกินจริง บิดเบือน และไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ</li> <li>การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ของลูกค้า แบบผิดวัตถุประสงค์</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> <li>การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลายต่อการเข้าถึง</li> <li>การบริหารจัดการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)</li> <li>การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</li> <li>การให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า</li> <li>การดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพในเสมอภาคของบุคคล</li> </ul>

กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านมนุษยชนที่สำคัญ	มาตรการในการบรรเทาและแนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
		<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า</li> <li>รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนโดยเร็ว</li> </ul>
<b>การปฏิบัติต่อพนักงาน</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน</li> <li>การจ้างงาน การส่งเสริมความหลากหลายของแรงงาน</li> <li>การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม</li> <li>การดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความเสี่ยงจากการเลือกปฏิบัติหรือการมีอคติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ สัญชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา อายุ หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่น</li> <li>การสร้างภาพจำ หรือ เหมารวมต่อ กลุ่ม เปราะบาง หรือ ชนกลุ่มน้อย</li> <li>สภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพ และความปลอดภัย</li> <li>การทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานเกินควร ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต</li> <li>ความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายการจ้างงานที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ผิว เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณา และตัดสินใจจ้างงาน และส่งเสริมการจ้างงานกับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง เช่น คนพิการ</li> <li>สนับสนุนและเคารพการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และไม่สนับสนุน การใช้แรงงาน บังคับ ในทุกระบวนการดำเนินงาน</li> <li>กำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง การคุกคาม หรือการลงโทษทางวินัยต่อพนักงานที่รายงานการกระทำที่ไม่ถูกต้องต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐ</li> <li>การเลิกจ้างหรือปรับเปลี่ยนสถานะการจ้างงาน มีกระบวนการที่เป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ</li> <li>สำรวจและทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทน สม่ำเสมอ โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานตลาดและค่าครองชีพ เพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม</li> <li>จัดทำนโยบายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ในสถานประกอบการ รวมถึงการวิเคราะห์และกำหนดมาตรการควบคุม ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน</li> <li>จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัย</li> <li>จัดหาอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน</li> </ul>

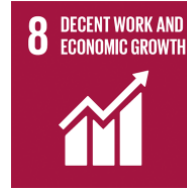
กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านมนุษยชนที่สำคัญ	มาตรการในการบรรเทาและแนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
		<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในค่านิยมองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี</li> <li>ดูแลและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสการเติบโตและความมั่นคงในการทำงาน</li> </ul>
<b>การปฏิบัติต่อลูกค้า</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค</li> <li>การพิจารณาคัดเลือกลูกค้าอย่างเป็นธรรม</li> <li>การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม</li> <li>มีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบ และไม่กีดกันลูกค้า</li> <li>การรักษาความลับของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำหนดกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม</li> <li>การปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา ไม่เอาเปรียบ</li> <li>จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม</li> <li>ชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</li> <li>การรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า</li> </ul>

**มาตรการป้องกัน และการเยียวยากรณีมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม**

ธนาคารมีมาตรการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม โดยกำหนดอยู่ในจรรยาบรรณ ระเบียบข้อบังคับ และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และมีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์กรณีพนักงานเห็นว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และมีแนวทางการเยียวยารวมถึงคำขอโทษอย่างเป็นทางการ การชดเชยทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน มีแนวทางในการดูแลพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบหากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจ้างงาน การปรับโครงสร้างธนาคาร หรือการย้ายสถานประกอบการจนส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตตามปกติของพนักงานและครอบครัว ธนาคารได้พิจารณาจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย อันเนื่องมาจากการทำงานธนาคารจะไม่ถือว่าเป็นวันลาป่วย ธนาคารได้เข้าร่วมกองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นหลักประกันในการทำงานให้กับพนักงาน

ปี 2568 ธนาคารไม่พบเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความไม่เสมอภาค หรือการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม จึงไม่มีการเยียวยาเรื่องดังกล่าว

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม



ความเสี่ยง	โอกาส
<p>ธนาคารไม่ปฏิบัติตามพนักงานภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน ไม่ปฏิบัติตามพนักงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน ใช้แรงงานบังคับ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยไม่คำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อข้อเรียกร้องจากพนักงาน ความผูกพันของพนักงานลดลง อัตราการลาออกเพิ่มขึ้นทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจ และต้นทุนในการจัดการทรัพยากรสูงขึ้น</p>	<p>ธนาคารปฏิบัติตามพนักงานภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด สร้างแรงงานสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับธนาคาร ปฏิบัติด้านแรงงานด้วยความยุติธรรม ความเสมอภาค เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเท พร้อมพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารมีความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน</p>

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดเป็นพันธกิจในการพัฒนาและสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน มีการกำหนดสภาพการจ้างการทำงานในเรื่องวันและเวลาทำงาน สิทธิวันหยุดวันลา การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด สิทธิการได้รับค่าจ้าง ค่าจ้างทำงานล่วงเวลาและค่าจ้างทำงานในวันหยุดเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

ธนาคารได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคาร รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการเพื่อรับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องความเหมาะสม ความเพียงพอของสวัสดิการ เพื่อนำมาพิจารณาว่าธนาคารสามารถจัดให้มีสวัสดิการได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์ และลดปัญหาข้อเรียกร้อง ข้อพิพาทแรงงาน

ธนาคารได้กำหนดแนวทางดำเนินงานด้านมาตรฐานแรงงานไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ รับรู้สิทธิ หน้าที่ และได้สื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคาร เช่น PacD Application, E-mail รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้

ปี 2568 ธนาคารไม่มีกรณีไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงาน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Channel) เพื่อรองรับการร้องเรียน การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เหมาะสม การถูกกลั่นแกล้งหรือการคุกคามในที่ทำงาน (Bullying / Harassment) โดยสามารถแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ธนาคารกำหนด เช่น ประชานกรรมการตรวจสอบ หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมายและกำกับธนาคาร หัวหน้างานระบบ Intranet ภายในธนาคาร หรือผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร โดยธนาคารให้ความคุ้มครองผู้แจ้ง จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการกลั่นแกล้ง ลงโทษ หรือก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อผู้แจ้ง เช่น การกล่าวโทษ การลดเงินเดือน การลดตำแหน่ง หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบใดๆ และข้อมูลของผู้แจ้งจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

### หลักสำคัญในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ธนาคารมุ่งเสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงานควบคู่กับการดูแลคุณภาพชีวิต ความผูกพัน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ และมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

#### การสรรหาพนักงาน

ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของกลุ่มแรงงานคนรุ่นใหม่ คือ กลุ่มบัณฑิตใหม่ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา รวมถึงกลุ่มนักศึกษา ปี 3 และ ปี 4ที่กำลังก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานภายใน 1-2 ปีข้างหน้า ธนาคารจึงได้ดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมและให้โอกาสกลุ่มบัณฑิตจบใหม่และนักศึกษาที่ใกล้สำเร็จการศึกษาผ่านโครงการต่างๆ อาทิ

- **โครงการนักศึกษาฝึกงาน** โดยรับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ เข้าฝึกงานในหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมให้นักศึกษาได้เรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้มุมมองด้านธุรกิจทางการเงินและการธนาคารผ่านการลงมือทำจริง



#### การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน

การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน จะพิจารณาด้านความรู้ความสามารถ เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด และบุคคลที่มีความเชื่อและสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรเพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับธนาคาร

#### ความเท่าเทียมและความหลากหลาย

ธนาคารยึดหลักปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรม เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน หลักสิทธิมนุษยชน ไม่เลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ สีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การถูกถอนสัญชาติ หรือพื้นเพทางสังคม หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ไม่ใช่แรงงานที่ผิดกฎหมาย ไม่ใช่แรงงานบังคับและไม่ใช่แรงงานเด็ก ซึ่งแนวทางปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมพนักงานทุกคน ทุกระดับ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมงานกับธนาคาร

#### การจ้างงาน

ธนาคารมีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานในการสรรหาและการจ้างงานที่มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมกับงาน ไม่เลือกปฏิบัติ อาทิ เชื้อชาติ สัญชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ อายุ ศาสนา และรักษาความเป็นส่วนตัวของพนักงานและผู้สมัคร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล และเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัครงาน

### การจ้างงานผู้พิการ

#### โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ธนาคารส่งเสริมให้เกิดการสร้างโอกาสและรายได้สำหรับผู้พิการ โดยได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมธนาคารไทย โดยมีการจ้างเหมาคนพิการเพื่อทำงานให้กับสาขาขาดไทยตามจังหวัดต่างๆ รวมถึงการจ้างผู้พิการเป็นพนักงานของธนาคาร

ปี 2568 ธนาคารจ้างงานผู้พิการครบตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด และส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมคนพิการ และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

จ้างผ่านสภาขาขาดไทย	จ้างเอง
12 คน	1 คน

### การจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุ

ธนาคารเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Business) มาอย่างต่อเนื่อง โดยจ้างงาน หรือจ้างที่ปรึกษาที่เป็นพนักงานที่เกษียณอายุที่มีศักยภาพ เพื่อเป็นการสร้างอาชีพให้กับพนักงานที่เกษียณอายุให้มีรายได้ และสร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กร อีกทั้ง เป็นการทดแทนการขาดแคลนแรงงาน

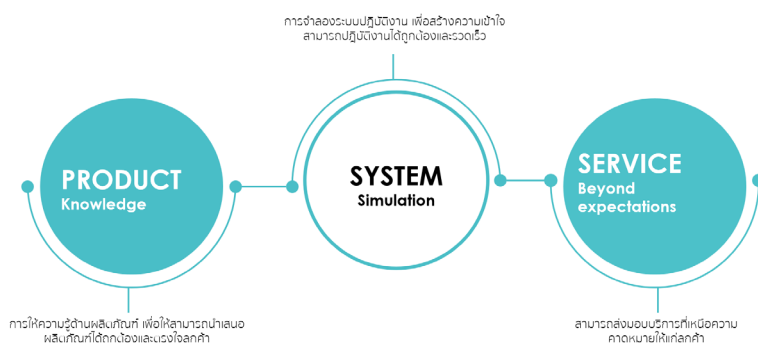
#### ตารางแสดงจำนวนการจ้างพนักงานที่เกษียณอายุ

	ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
จำนวนการจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุสะสม (คน)	7	3	4
จำนวนพนักงานที่เกษียณอายุต่อปี (คน)	15	15	8

### กิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่

ธนาคารยกระดับการปฐมนิเทศด้วยการบูรณาการกิจกรรม Mission to the Moon เพื่อสื่อสารเป้าหมายกลยุทธ์ และความคาดหวังขององค์กรให้พนักงานรับทราบตั้งแต่เริ่มต้นการทำงาน โดยมุ่งหวังให้พนักงานเข้าใจบทบาทของตนเองต่อการขับเคลื่อนองค์กร ตระหนักถึงคุณค่าของงานที่ทำ และมีทิศทางที่เติบโตที่สอดคล้องกับเป้าหมายในระยะยาวขององค์กร กิจกรรมดังกล่าวช่วยเสริมสร้างแรงบันดาลใจและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตั้งแต่วันแรก

ธนาคารกำหนดให้พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้ตามหลักสูตรที่กำหนดภายในระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่เริ่มงาน โดยหลักสูตรดังกล่าวได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมความรู้พื้นฐานและข้อกำหนดที่จำเป็นต่อการทำงาน ประกอบด้วยหลักสูตรบังคับ (Compulsory Program) อาทิ ข้อบังคับการทำงานและคู่มือพนักงาน ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยของข้อมูล (PDPA, Clear Desk & Clear Screen Procedures, Whistleblowing Process) การป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML) รวมถึงความรู้ด้าน ESG เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง



### การเสริมสร้างและทบทวนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และกฎหมายที่สำคัญ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างและทบทวนความรู้ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และกฎหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ปี 2568 ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมและทบทวนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และกฎหมาย ดังนี้

หลักสูตร	สัดส่วนพนักงาน ที่ผ่านการอบรมในปี 2568
ความตระหนักด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์	92%
การจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	87%
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม	92%
กฎหมายควบคุมอัตราแลกเปลี่ยนปี 2568	94%
การป้องกันการฟอกเงิน/การต่อต้านการสนับสนุนการก่อการร้าย - ฉบับทบทวน	92%
แนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับมาตรการคว่ำบาตร	86%
ทบทวนความรู้ AML/CTPF (Non-Related)	100%
หลักเกณฑ์อสังหาริมทรัพย์รอการขาย	92%

### การพัฒนาความรู้และสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงปลอดภัย และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดให้มีการอบรมและกิจกรรมพัฒนาความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมพนักงานทุกระดับรวมถึงคณะกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ รูปแบบการเรียนรู้มีความหลากหลาย อาทิ การอบรมในห้องเรียน (Onsite) การอบรมผ่านระบบออนไลน์ (Online) และการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E-learning เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึง

ธนาคารได้จัดกิจกรรมส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ และมีการทดสอบและให้ความรู้เกี่ยวกับการระวังภัยจากอีเมลหลอกลวง (Email Phishing) เพื่อให้พนักงานสามารถรู้เท่าทันกลวิธีการหลอกลวงรูปแบบต่างๆ และหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อซึ่งอาจนำไปสู่การรั่วไหลของข้อมูลหรือความเสียหายต่อองค์กร และช่วยลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมทั้งช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยสารสนเทศ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

### การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความคาดหวังของลูกค้า ธนาคารจึงได้ออกแบบและดำเนินโครงการพัฒนาพนักงานโดยพัฒนาทั้ง Soft Skills และ Hard Skills และกรอบความคิด (Mindset) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับ Team Collaboration โดยพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการสื่อสาร การประสานงาน และการสร้างความร่วมมือ เพื่อหล่อหลอมให้เกิดทีมที่เข้มแข็ง พร้อมขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน โดยเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ การมองปัญหาอย่างเป็นระบบ และการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาดังกล่าวช่วยยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร เสริมสร้างทีมงานที่มีศักยภาพ และสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

### การพัฒนาทักษะเพื่ออนาคต

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถปรับตัวและเติบโตได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ธนาคารให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะดิจิทัลของพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน

จากความสำเร็จในปี 2567 ธนาคารได้วางรากฐานด้าน Digital Literacy ให้แก่พนักงานผ่านหลักสูตรต่างๆ ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

ปี 2568 จึงเป็นการต่อยอดและยกระดับความเข้มข้นของการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์ที่วัดได้ เสริมประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้จริง สร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน โครงสร้างการพัฒนาทักษะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- **ระดับเริ่มต้น (Beginner Level):** สร้างรากฐาน Digital Literacy ที่แข็งแกร่ง มุ่งเน้นการสร้างทักษะดิจิทัลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานประจำวันด้วยเครื่องมือที่ใช้งานเป็นประจำ
- **ระดับกลาง (Intermediate Level):** ต่อยอดสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ส่งเสริมการนำความรู้ไปใช้จริงผ่านกิจกรรม "Showcase" นำเสนอผลงานการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นเวทีสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจ
- **ระดับสูง (Advanced Level):** เสริมสร้างความเข้าใจ ความพร้อมและความสอดคล้องเชิงกลยุทธ์ (Strategic Alignment) เพื่อขับเคลื่อนทิศทางขององค์กร



### การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งสำคัญในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดตำแหน่งสำคัญ การพัฒนาและติดตามผล ไปจนถึงการประเมินความพร้อมและบริหารเส้นทางอาชีพ เพื่อสร้างความต่อเนื่องด้านภาวะผู้นำ ลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านตำแหน่ง และเตรียมกำลังคนให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ

### การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกลุ่มผู้มีศักยภาพสูง (Talent)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรกลุ่มศักยภาพสูง (Talent) เพื่อสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีความพร้อมต่อการขับเคลื่อนธุรกิจในอนาคต โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบตั้งแต่การคัดเลือก การประเมินเชิงลึก ไปจนถึงการพัฒนาบุคคล เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของ Leadership Pipeline และสอดคล้องกับทิศทางองค์กร โดยกระบวนการคัดเลือกและพัฒนา Talent ผ่านการประเมิน Developing Leadership Quality Panel (DLQ) ซึ่งวิเคราะห์ศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรในมิติสำคัญ เช่น ภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่นต่อการเติบโต ทักษะที่ประสบความสำเร็จ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม และความผูกพันต่อองค์กร โดยผลการประเมินถูกนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลหลักในการออกแบบแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อพัฒนาได้ตรงจุด

### การพัฒนาระบบ Learning Management System

ด้วยความสำเร็จในปี 2567 ที่เปิดตัวพีเจอาร์แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ซึ่งเป็นก้าวสำคัญและเป็นรากฐานของการดำเนินงานในปี 2568 ที่จะช่วยยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้ของพนักงาน โดยธนาคารมุ่งเน้นการยกระดับระบบ Learning Management System (LMS) ให้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างยั่งยืน เช่น การเพิ่มฟีเจอร์ Training Recording and Reporting และ Employee Learning Transcript เพื่อรวบรวมประวัติการฝึกอบรมและบันทึกการเรียนรู้ทั้งหมดไว้ในระบบเดียวกัน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากร

ธนาคารสนับสนุนการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) โดยพัฒนาระบบ LMS เพื่อเป็นพื้นที่ให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความรู้ แบ่งปันประสบการณ์ และต่อยอดสิ่งที่ได้เรียนรู้มาสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งจะช่วยการส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้

### กิจกรรม ESG Day เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานให้เห็นถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนด้าน ESG ขององค์กร

ปี 2567 ได้เข้าร่วมโครงการ ESG DNA ซึ่งพัฒนาโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการดำเนินธุรกิจตามหลัก ESG (Environmental, Social and Governance) ให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งปลูกฝังแนวคิดและวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานและในชีวิตประจำวัน และปี 2568 ได้ต่อยอดการดำเนินงานด้าน ESG โดยสนับสนุนให้พนักงานนำองค์ความรู้จากโครงการ ESG DNA ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงในบริบทของแต่ละสายงาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเชิงลึกและการบูรณาการแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้ากับกระบวนการทำงาน

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์ความรู้และการสร้างวัฒนธรรม ESG อย่างเป็นทางการ จึงได้รับเกียรติบัตรเพื่อรับรองการเข้าร่วมและความสำเร็จของการดำเนินโครงการดังกล่าวในปี 2568 ซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจขององค์กรในการยกระดับศักยภาพของพนักงาน และการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบ ESG



### การส่งเสริมความรู้ทางการเงินด้วยกิจกรรม Financial Day

ธนาคารตระหนักว่าความมั่นคงทางการเงินเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน จึงจัดกิจกรรม Financial Day เพื่อส่งเสริมความรู้และความเข้าใจด้านการเงินควบคู่กับการดูแล Well-being ของพนักงานอย่างรอบด้าน มุ่งเสริมสร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถประเมินสถานะทางการเงินของตนเอง วางแผนการใช้จ่าย การออม และการลงทุนได้อย่างเหมาะสม ลดความกังวลจากปัญหาทางการเงิน และเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

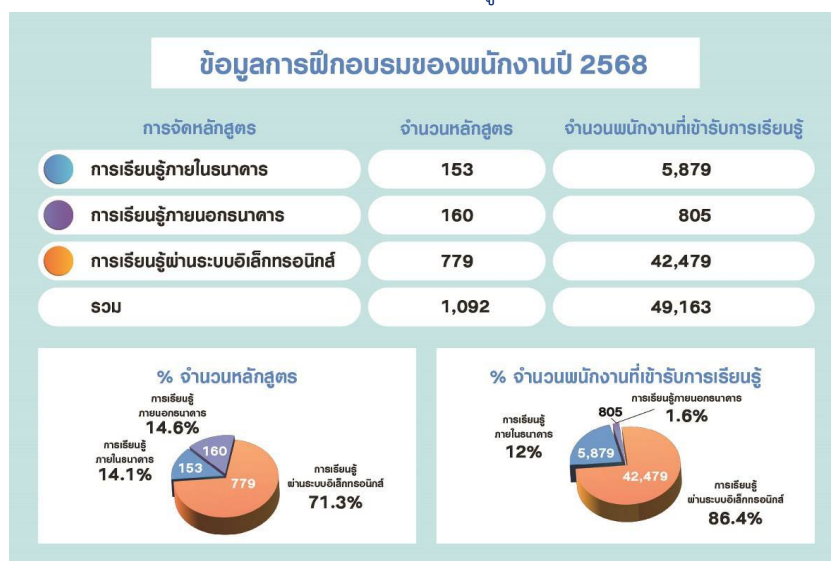
ธนาคารได้ออกแบบกิจกรรม Financial Day โดยแบ่งการเรียนรู้ออกเป็น 2 ห้อง เพื่อให้สอดคล้องกับระดับประสบการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงาน

ห้องแรก มุ่งเน้นการปูพื้นฐานด้านการวางแผนทางการเงิน เหมาะสำหรับพนักงานที่เริ่มต้นดูแลและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล โดยเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพทางการเงิน การจัดทำงบประมาณ การออม และการตั้งเป้าหมายทางการเงินอย่างเหมาะสม

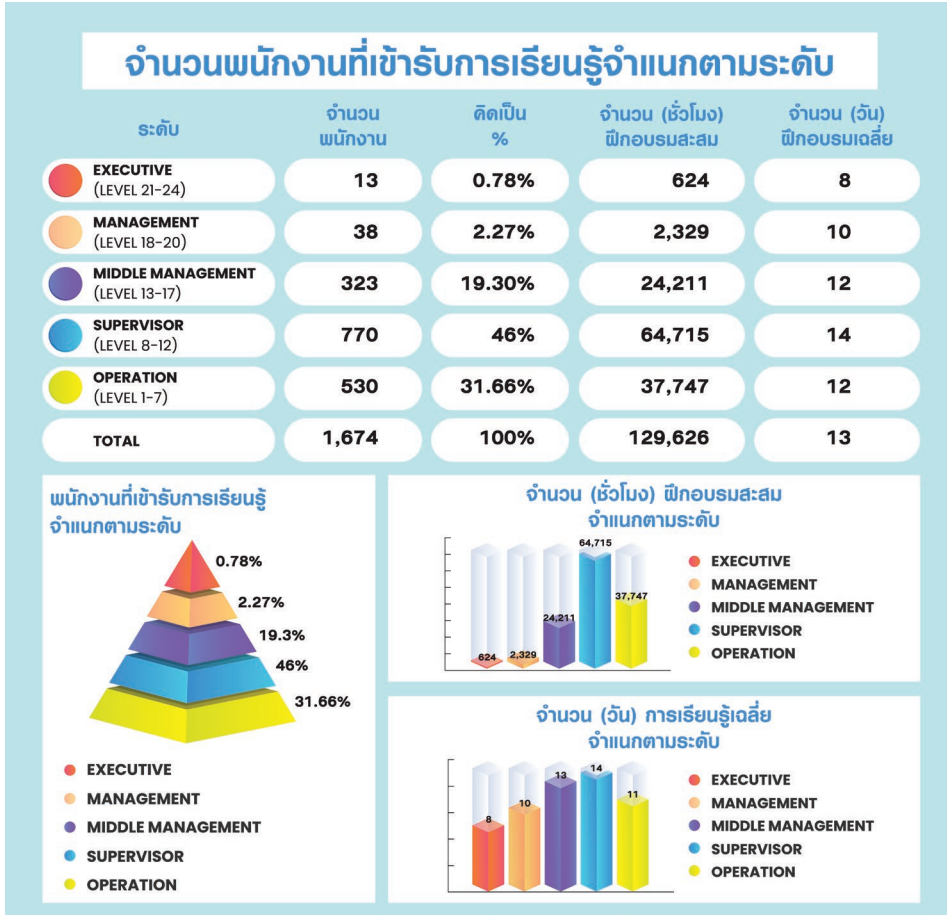
ห้องที่สอง สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์ด้านการลงทุน มุ่งเสริมสร้างความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับการวางแผนการลงทุน การบริหารพอร์ตการลงทุน และการประเมินความเสี่ยง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางการเงินอย่างรอบคอบและสอดคล้องกับเป้าหมายทางการเงินในระยะยาว



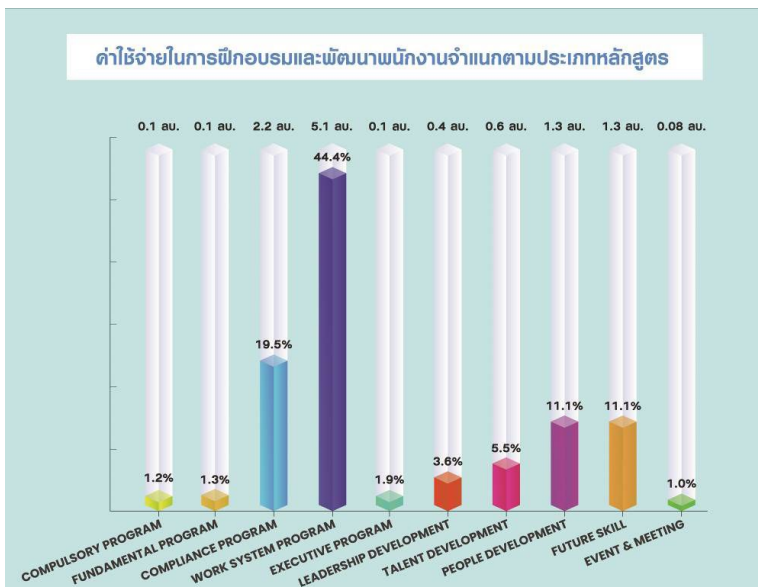
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานและผู้บริหาร ประจำปี 2568 ดังนี้



ปี 2568 ธนาคารได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้และการฝึกอบรมในหลากหลายรูปแบบ ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ รวมจำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งสิ้น 129,626 ชั่วโมง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 77 ชั่วโมง หรือประมาณ 13 วันต่อคนต่อปี สะท้อนถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ประจำปี 2568 ดังนี้



### การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานร่วมกับผู้บังคับบัญชากำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยสื่อสารแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดตามหลัก SMART KPIs เพื่อให้เกิดความชัดเจน วัดผลได้ และสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร

### การบริหารค่าตอบแทน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารค่าตอบแทนเพื่อความเป็นธรรมและแข่งขันได้ โดยมีนโยบายปรับเงินเดือนและจ่ายโบนัสประจำปีโดยอิงผลประกอบการและผลการปฏิบัติงาน และมีการปรับเงินเดือนรอบพิเศษโดยใช้ผลสำรวจผลตอบแทนในธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียงกันมาประกอบการพิจารณา เพื่อรักษาพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังให้อยู่กับธนาคาร

### อัตราส่วนค่าตอบแทนในมิติหญิงชาย

อัตราส่วนผลตอบแทนพื้นฐานเมื่อเทียบหญิงชายเป็น 1 : 1

### การสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร

ธนาคารตระหนักดีว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืน จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณค่าและการยอมรับในความทุ่มเทของพนักงาน (Employee Recognition) อย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้จัดพิธีมอบของที่ระลึกให้แก่พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานครบ 10 ปี และ 20 ปี จำนวน 40 ท่าน เพื่อแสดงความขอบคุณและเชิดชูความทุ่มเทในการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำเสื้อ Jacket เนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปี และมอบให้แก่พนักงานทุกท่านเพื่อเป็นสัญลักษณ์แห่งความภาคภูมิใจ และเป็นการขอบคุณพนักงานทุกคนที่ร่วมเติบโตและขับเคลื่อนองค์กรไปด้วยกัน

### การสื่อสารกับพนักงานและบุคคลภายนอก

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรได้ครบถ้วน โดยมีการสื่อสารผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อความสะดวกต่อพนักงาน รวมถึงสื่อสารต่อบุคคลภายนอกเพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถติดตามข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ช่องทางหลัก ดังนี้

#### 1. สื่อออนไลน์

- สำหรับพนักงาน ได้แก่ E-mail , PacD Application, Intranet และ Private Facebook Group
- สำหรับบุคคลภายนอก ได้แก่ LINE Official Account (@LHBANKCAREER) และ LinkedIn (LH Bank) ซึ่งเป็นช่องทางในการสร้างแบรนด์ (Employer Branding) และดึงดูดผู้สมัครงานที่มีความสนใจร่วมงานกับองค์กร ปัจจุบันมีผู้ติดตามเพจประมาณ 7,000 คน

#### 2. สื่อออฟไลน์

• งาน Town Hall Meeting 2025 เพื่อสื่อสารแผนกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์องค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด



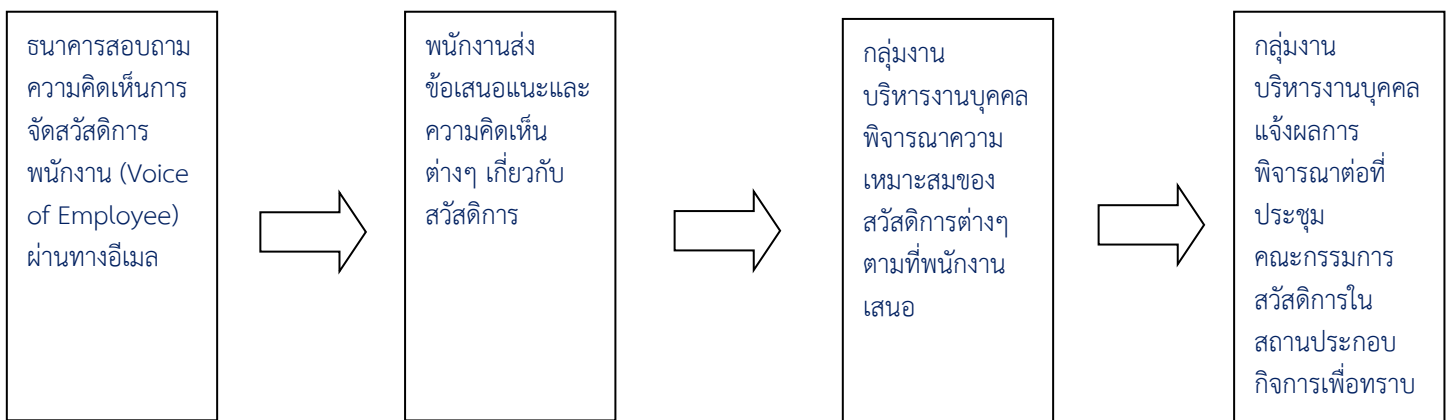
## การจัดสวัสดิการ

สวัสดิการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน ธนาคารสร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้สวัสดิการต่างๆ เช่น

- วันหยุดพักผ่อนประจำปี
- ค่าเช่าบ้านสำหรับพนักงานที่ได้รับคำสั่งโอนย้ายไปปฏิบัติงานนอกภูมิลำเนา
- เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานประสบภัย เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง อัคคีภัย
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- ประกันชีวิตและประกันสุขภาพกลุ่ม
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อรถจักรยานยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็นในอัตราดอกเบี้ยต่ำ
- เครื่องแบบพนักงาน

จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ โดยมีตัวแทนที่ได้รับคัดเลือกจากพนักงานเป็นกรรมการเพื่อร่วมปรึกษาหารือกับผู้แทนธนาคารในการจัดสวัสดิการให้พนักงาน เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้กับพนักงาน รับฟังความต้องการและความคิดเห็นจากตัวแทนพนักงานต่อสวัสดิการต่างๆ ที่ได้จัดไว้ให้ และเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

## กระบวนการให้พนักงานเสนอเกี่ยวกับสวัสดิการ



## สวัสดิการและการสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน

ธนาคารตระหนักเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานและมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพทั้งกายและจิตใจที่ดี จึงจัดทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพให้พนักงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ การมอบส่วนลดพิเศษให้กับครอบครัวของพนักงานที่มีความประสงค์จะฉีดวัคซีนหรือตรวจสุขภาพ รวมทั้งเชิญวิทยากรที่เป็นนายแพทย์มาให้ความรู้ด้านสุขภาพ เป็นต้น

กิจกรรมการให้ความรู้ด้านการวางแผนภาษีสำหรับพนักงานที่จะเกษียณอายุ โดยได้เชิญนักวิเคราะห์และวางแผนการลงทุนจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เจ้าหน้าที่จากประกันสังคม และเจ้าหน้าที่จากกรมสรรพากร

## การสร้างความผูกพันของพนักงานและการรับฟังเสียงของพนักงาน

ปี 2567 ธนาคารได้สำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยพนักงานได้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 94 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานมีความพึงพอใจหรือมีความผูกพันต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 77 โดยในปี 2568 ธนาคารไม่ได้สำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเนื่องจากมีแผนสำรวจทุก 2-3 ปี

### แผนพัฒนาความพึงพอใจพนักงาน

ธนาคารนำข้อมูลจากผลการประเมินแบบสำรวจ Voice of Employee ในปี 2567 มาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อยกระดับประสบการณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยธนาคารให้ความสำคัญกับผลการสะท้อนความคิดเห็นในกลุ่มผู้นำ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดบรรยากาศการทำงาน การสื่อสาร และระดับความผูกพันของพนักงานในองค์กร

ธนาคารได้พัฒนาศักยภาพผู้นำโดยมุ่งเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำที่เอื้อต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน การมีส่วนร่วม และการขับเคลื่อนผลการดำเนินงาน ธนาคารได้ปรับรูปแบบสวัสดิการด้านประกันให้มีความหลากหลายและยืดหยุ่นมากขึ้น (Flexible Benefits) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานและการรักษาบุคลากรในระยะยาว โดยสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันในรูปแบบ Team Building อย่างต่อเนื่อง ซึ่งปี 2568 มีอัตราการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานมากกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานทั้งหมด



### การสร้างวัฒนธรรมการโอรับความหลากหลายในองค์กร (Inclusive Workplace)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกได้รับการยอมรับ เคารพในความแตกต่าง และสามารถแสดงออกถึงตัวตนได้อย่างมั่นใจ โดยส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ครอบคลุมความหลากหลายในทุกมิติ พร้อมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาวะ ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sense of Belonging) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

### สภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยในการทำงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เคารพซึ่งกันและกัน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน โดยเชื่อมั่นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลและไว้วางใจกัน

ด้านกายภาพ ธนาคารจัดให้มีสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และมีการตรวจสอบแสงสว่างในที่ทำงานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงพื้นที่การทำงานด้วยวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม Eco Friendly Office Materials เพื่อช่วยประหยัดทรัพยากร และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ การใช้พรมปูพื้นผลิตจากวัสดุรีไซเคิล 100% การใช้เฟอร์นิเจอร์และวัสดุตกแต่งที่ได้มาตรฐานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้สีทาภายในที่มีปริมาณสารระเหยจากผลิตภัณฑ์ต่ำ (Low VOCs) การเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดไฟ LED ที่สามารถลดการใช้พลังงานมากกว่าหลอดฟลูออเรสเซนต์ 40% และการเพิ่มอุณหภูมิแอร์ 1 องศา ภายในสำนักงานที่ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 10% เป็นต้น

ด้านจิตใจและสังคม ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยจากการคุกคาม การเลือกปฏิบัติ และความรุนแรงทุกรูปแบบ พร้อมทั้งส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วม (Diversity, Equity and Inclusion) เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับโอกาสและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม อาทิ การจัดให้มีห้องนมแม่ในสถานประกอบการ เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนพนักงานที่อยู่ในช่วงให้นมบุตร การจัดตั้งห้องนมแม่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถปัมน้ำนมได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และเป็นส่วนตัว ช่วยลดความกังวลในการกลับมาทำงานหลังลาคลอด และส่งเสริมให้พนักงานสามารถเลี้ยงดูบุตรด้วยนมแม่ได้อย่างต่อเนื่อง อันเป็นการสนับสนุนสุขภาพที่ดีของทั้งมารดาและทารกในระยะยาว

จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (SHE : Safety Healthy Environment) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้อง ธนาคารดำเนินการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ดังนี้

- อบรมและแต่งตั้งผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน  
ปี 2568 ได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างานจำนวน 25 คน และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหารจำนวน 40 คน เพื่อยกระดับสมรรถนะด้านความปลอดภัยและสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย
- สื่อสารให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่ทำงานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ
- การซ้อมหนีไฟประจำปี  
ปี 2568 ได้จัดการอบรมหนีไฟ 1 ครั้ง และแต่งตั้ง Fire Marshal จำนวน 41 คน
- มีช่องทางรับแจ้งเหตุความไม่ปลอดภัยต่างๆ พร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือ

ธนาคารดำเนินการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล โดยมีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และบทบาทความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และความเสียหายต่อสุขภาพของพนักงาน

ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เคารพซึ่งกันและกัน ปราศจากการคุกคาม การเลือกปฏิบัติ และความรุนแรงทุกรูปแบบ โดยส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมั่นใจ มีศักดิ์ศรี และได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

ปี 2568 ไม่มีพนักงานได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

	2568	2567	2566	2565
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน (คน)	0	0	0	0

เป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน ปี 2569

ธนาคารกำหนดเป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน ปี 2569 เท่ากับศูนย์

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค



ความเสี่ยง	โอกาส
ธนาคารละเมิดสิทธิผู้บริโภค ปิดเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โฆษณาเกินจริง ให้ความรู้ไม่เพียงพอในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ กำหนดราคาสินค้าและบริการ ไม่สมเหตุสมผล ไม่บริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย จะทำให้เกิดความเสี่ยงจากการร้องเรียนด้านการละเมิดหรือการร้องเรียนด้านทำให้เสียสิทธิของผู้บริโภค และความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียง	ธนาคารคำนึงถึงสิทธิผู้บริโภค ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่ตรง ความจริงและเพียงพอ ให้ความรู้เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) จะส่งผลให้ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี ลูกค้าเพิ่มขึ้น ธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน

ธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่อิงกับภาวะเศรษฐกิจการเงินของประเทศ จึงทำให้ผลกระทบของการดำเนินธุรกิจสามารถส่งผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการลงทุนต่างๆ ในวงกว้างกว่าธุรกิจประเภทอื่น กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จึงดำเนินงานควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ มีการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการใช้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ และมีช่องทางการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลเพื่อศึกษารายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมทั้ง ให้ความสำคัญและดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)

**สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค**

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ได้ประกาศสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงสิทธิที่พึงได้รับจากการใช้บริการ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร ดังนี้

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารกับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัยที่ชัดเจน</li> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไข ผลตอบแทน เช่น ในรูปแบบของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย ตามรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และธนาคารต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</li> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว</li> <li>• ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ของธนาคารผู้ขาย</li> </ul>
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารไม่ได้ปฏิบัติตามแนวนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย</li> </ul>

### การปฏิบัติต่อผู้บริโภค

ธนาคารได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) มาอย่างต่อเนื่อง โดยยึดแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจจนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งองค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

ธนาคารได้พัฒนากระบวนการทำงานโดยกำหนดระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน การจัดโครงสร้างองค์กร และการแบ่งแยกหน้าที่ของหน่วยงานอย่างเหมาะสม (Three Lines of Defense) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การบริหารความเสี่ยงในทุกมิติ มีระบบงานที่รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบงานที่ทำให้พนักงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ช่วยลดข้อผิดพลาด สามารถตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ อาทิ

- การดูแลบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ไม่มีการเคลื่อนไหวติดต่อกันเกินกว่า 1 ปี ธนาคารจะแจ้งยอดเงินคงเหลือและเงื่อนไขการตัดชำระค่าบริการรักษาบัญชีให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า 30 วัน

- การติดตามทวงหนี้และบริหารหนี้ ผู้ติดตามหนี้ต้องแสดงตัวต่อลูกค้าโดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมและในกรณีที่ผู้ติดตามหนี้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Face to Face) ต้องแสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากธนาคารให้ติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย รวมทั้งได้กำหนดเวลาและความถี่ในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนมีกระบวนการควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้และบริหารหนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายและแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง

- การเผยแพร่ประกาศอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ล่วงหน้าก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ลูกค้ารับทราบประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ ซึ่งการเผยแพร่จะกระทำโดยการตีพิมพ์ประกาศ ประกาศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร [www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th) ซึ่งในประกาศจะระบุอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินและประเภทลูกค้า รายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อลูกค้าสามารถประกอบการตัดสินใจ

ธนาคารจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และลดการติดขัดในการใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าโดย Call Center โทร. 1327 ให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับลูกค้าแจ้งเหตุภัยทางออนไลน์เพื่อรับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนกรณีถูกหลอกโอนเงิน ทำธุรกรรมผิดปกติ หรือสงสัยถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล โดยสามารถติดต่อได้ที่ LH Bank Call Center 1327 หรือ โทร 02-359-0000 กด 8 หรือ ทุกสาขาของธนาคาร หรือ แจ้งผ่านอีเมล callcenter@lhbank.co.th ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าโดยไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

### การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงานสาขาโดยให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามผ่าน QR Code หลังจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานสาขาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

- ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว
- กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า
- สนับสนุนการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

### เป้าหมายเชิงปริมาณในการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

ปี 2568 ธนาคารกำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

### ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

อยู่ที่ร้อยละ 98.80 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.75 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 97.10

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการให้บริการที่ยึดหลักการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้วยการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งโซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยธนาคารมีแผนส่งมอบชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

### การให้บริการบัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ภายใต้แนวคิดการส่งเสริม การเข้าถึงบริการทางการเงินทุกภาคส่วนเพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและทั่วถึง ส่งเสริมให้ประชาชน อาทิ ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ ฯลฯ เพื่อให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวก และด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า อันจะเป็นกลไกสำคัญในการเป็นจุดเริ่มต้นที่ประชาชนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารเงินขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าถึงและใช้บริการทางการเงินมากขึ้นตลอดจนส่งเสริมทัศนคติในการออมของประชาชน และสามารถต่อยอดไปใช้บริการผลิตภัณฑ์อื่นได้

**บัญชีเงินฝากพื้นฐาน** + ใช้ค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ จากภาครัฐ ที่คิดไม่ถึง 10%  
บัญชีเพื่อคนไทย

**ดียังไง?**

- ฟรีค่าแรกเข้า และค่าธรรมเนียมอื่น
- ฟรีค่าธรรมเนียม
- ไม่กำหนดเงินคงเหลือขั้นต่ำในการเปิดบัญชี

**ใครมีสิทธิ์เปิดบัญชีพื้นฐาน?**

- คนไทยอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป หรือ
- ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

เปิดบัญชีได้ผ่านมือถือบนการร่วมกิจกรรม ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ควบคู่กับปริมาณการประกอบอาชีพบัญชี

LH BANK

หลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน (Basic Banking Account) ดังนี้

- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (Savings Account)
- 1 คน เปิดได้ 1 บัญชี
- รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์
- ไม่กำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชีครั้งแรก (สามารถเปิดโดยยอดเป็นศูนย์บาท)
- ไม่มีค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝาก
- ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต เพื่อใช้คู่กับบัญชีพื้นฐาน

กระบวนการทำข้อยุติและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อกำหนดระยะเวลาดำเนินการของบริการทางการเงินต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย โดยครอบคลุมบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และด้านบริการทั่วไป เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางการเงิน ตลอดจนกำหนดมาตรฐานในการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนของลูกค้าซึ่งจะเป็นการช่วยลดเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวได้คำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้เผยแพร่มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร [www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th) ประกอบด้วยบริการทางการเงิน 5 ด้าน ดังนี้

### 1. ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

- การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
- การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน

### 2. ด้านสินเชื่อ

- การคืนหลักประกันรวมถึงเอกสารทางทะเบียนหรือหลักฐานอื่นใดที่ได้รับไว้เพื่อเป็นการประกันการชำระหนี้ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย และผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า
- การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดา รายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน
- การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย
- การตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ

### 3. ด้านเงินฝาก

- การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริต)
- การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

- การเติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
- การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ

#### 4. ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์

- การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์
- การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตรเดบิต (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)
- การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า

#### 5. ด้านบริการทั่วไป

- การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาเรื่อยๆ เช่น การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า

#### การกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)

ธนาคารให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

1. ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม จริงใจ ไม่เอาเปรียบ
2. ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมชัดเจน และครบถ้วนถูกต้อง
3. ได้รับบริการที่โปร่งใสและเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข
4. ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
5. ได้รับความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตน

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน



ความเสี่ยง	โอกาส
<p>ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินหรือเข้าถึงแล้วแต่ไม่เต็มประสิทธิภาพ อาจทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันทางการเงิน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน มีโอกาสนำไปสู่การกีดกันนอกระบบ เกิดปัญหาหนี้ครัวเรือน เพิ่มความเสี่ยงต่อคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคาร และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง</p>	<p>การสร้างช่องทางทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกระดับ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อเพิ่มโอกาสการออมและการได้รับเงินทุน เพิ่มโอกาสในการเริ่มต้นหรือขยายธุรกิจ โดยธนาคารได้พัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น Digital Banking ผ่านแอปพลิเคชัน LHB You ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ที่ช่วยให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีโอกาสทางการเงินที่เท่าเทียมกัน และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ</p>

ธนาคารได้มุ่งเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยังมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลต่างๆ เนื่องจากช่องทางดิจิทัลเป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารได้ง่ายและสะดวก ซึ่งธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนที่อาจมีบางส่วนอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ไม่สามารถเดินทางไปยังสาขาของธนาคารเพื่อทำธุรกรรมและขอสินเชื่อได้ด้วยตัวเอง

ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของช่องทางเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ	ผลการดำเนินงาน
<p>บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You</p>	<p>ธนาคารเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นผ่านแอปพลิเคชัน LHB You โดยลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อบุคคลได้ด้วยตัวเอง จนถึงรับทราบผลการสมัครและการเบิกถอนเงินที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งเป็นธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตัวเอง ได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อสาขา</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You</li> <li>• ปี 2568 มีลูกค้าที่สมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You และได้รับการอนุมัติทั้งหมด 107 ราย ยอดสินเชื่อ 21 ล้านบาท</li> </ul>

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม



ความเสี่ยง	โอกาส
ปัจจุบันการดำเนินกิจกรรมทางสังคมถูกคาดหวังว่าจะต้องสร้างประโยชน์ พัฒนา และส่งเสริมความเข้มแข็งต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างสรรค์ประโยชน์แก่ธนาคาร หากธนาคารไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่มีส่วนร่วมสนับสนุน ช่วยเหลือ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมในด้านต่างๆ อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธนาคารและผู้ถือหุ้น	การที่ธนาคารมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ภายใต้ความร่วมมือและทรัพยากรที่มีอยู่มีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพสังคม เสริมสร้างให้ชุมชนมีภูมิคุ้มกันที่ดี อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และค่านาเชื่อถือที่ดีของธนาคาร และนำมาซึ่งโอกาสการขยายฐานลูกค้าใหม่ในอนาคต รวมถึงส่งผลให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดีตามไปด้วย

ธนาคารให้ความสำคัญในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลควบคู่กับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้การเติบโตขององค์กรเชื่อมโยงกับความยั่งยืนในทุกมิติไม่ว่าจะเป็น การสนับสนุน การศึกษากิจการ การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ การเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดี และการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานและพันธมิตรในทุกภาคส่วน ในการร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกอย่างเป็นรูปธรรม และสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างธนาคาร ชุมชน และสังคม เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ธนาคารได้สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมที่ให้การสนับสนุนครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่

**1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา**

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมที่เน้นด้านการศึกษาอย่างยั่งยืน ด้วยเล็งเห็นว่าการศึกษาคือพื้นฐานของความสำเร็จในทุกๆ ด้าน ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณภาพของเยาวชนไทยมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษา” โดยมีความมุ่งหวังเพื่อส่งเสริมเยาวชนทั่วประเทศที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่น ศึกษาต่อในระดับชั้นที่สูงขึ้นแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาสศึกษาต่อ
- โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้างบรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่นำเข้าไปศึกษาหาความรู้ และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านอันเป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่งและน่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้น
- โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้ สู่กรมราชทัณฑ์” โดยให้พนักงานและลูกค้ำร่วมบริจาคหนังสือเพื่อส่งเสริมความรู้ให้แก่ผู้ต้องขัง

- โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอนหนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา

- **โครงการสนับสนุนทุนการศึกษา**

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญที่ว่าความรู้ คือ อนาคตของเยาวชน และประเทศชาติ และการพัฒนาเยาวชนถือเป็นการขับเคลื่อนกำลังที่สำคัญของประเทศในระยะยาว ธนาคารจึงทำโครงการสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อได้มีโอกาสศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการศึกษาให้กับครอบครัว อีกทั้งเพื่อปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา และเป็นการเพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ได้มอบอุปกรณ์กีฬาเพื่อส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของเยาวชนที่จะทำให้เติบโตขึ้นอย่างแข็งแรงสมบูรณ์ และเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

**วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ**

- สร้างความมั่นคงทางการศึกษาให้เยาวชนที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ได้ศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6
- ปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา
- เพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีศักยภาพให้แก่สังคม
- ตอบแทนและช่วยเหลือสังคมและประเทศชาติโดยรวม (Corporate Social Responsibilities)

**ลักษณะของทุนการศึกษา**

- มอบทุนให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนสะสมดี เกรดเฉลี่ย 2.50 ขึ้นไป และมีความประพฤติดี
- แบ่งพื้นที่ให้ทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนพื้นที่ใกล้เคียงกับสาขาธนาคารทั้ง 6 ภูมิภาค

**รายชื่อโรงเรียนในโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา ปี 2568 ได้แก่**

- โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- โรงเรียนราษฎร์นิยม จังหวัดนนทบุรี
- โรงเรียนธัญรัตน์ จังหวัดปทุมธานี
- โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
- โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม
- โรงเรียนหัวหินวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต

**ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา**

- นักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 จำนวน 108 ทุน จำนวนเงิน 905,000 บาท
- ผลการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี
- นักเรียนมีความตั้งใจศึกษามากขึ้น เพื่อมุ่งมั่นในการศึกษาจนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ภาพกิจกรรมการมอบทุนการศึกษา



โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่



โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม

ค่าใช้จ่ายการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

(บาท)

กิจกรรม	ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
มอบทุนการศึกษาต่อเนื่อง	908,000	908,000	908,000
สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล	1,714,954.85	1,285,933	1,092,000

โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง

ธนาคารให้ความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างทางการศึกษา ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง ที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งานให้มูลนิธิ โรงเรียนที่ขาดแคลน เพื่อใช้เป็นแหล่งการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าข้อมูล

ปี 2568 ธนาคารได้ส่งมอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือสองจำนวน 532 รายการ แก่โรงเรียนพระดาบส จ.สมุทรปราการ และ Tablet จำนวน 10 เครื่อง ให้แก่ โรงเรียนวัดปราสาท (ปราสาทพิทยา) จ.นนทบุรี



โครงการปฏิทินเก่าเราขอ

ธนาคารเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้แล้วเพื่อมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา

การดำเนินโครงการมอบปฏิทินให้โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
จำนวน 1,919 เล่ม	จำนวน 1,900 เล่ม	จำนวน 1,820 เล่ม



มอบปฏิทิน โครงการปฏิทินเก่าเราขอ ณ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

การดำเนินโครงการมอบหนังสือเพื่อการเรียนรู้ให้แก่กรมราชทัณฑ์

ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
จำนวน 1,180 เล่ม	จำนวน 1,148 เล่ม	จำนวน 1,100 เล่ม



มอบหนังสือให้แก่กรมราชทัณฑ์ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขัง

2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการที่ช่วยส่งเสริมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เน้นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่ชุมชนในสังคมผ่านรูปแบบการสนับสนุนที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ การถ่ายทอดทักษะความรู้ การเข้าร่วมกิจกรรมสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อกระตุ้นให้สังคมไทยร่วมมือกันต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ การจัดโครงการ We are Family... RUN for LIFE เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและเป็นการส่งเสริมการสร้างสุขภาพที่ดี ซึ่งเป็นการรวมพลังร่วมกัน “วิ่ง” เพื่อแปลงเป็นเงินบริจาค โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 867 คน รวมยอดเงินบริจาคทั้งสิ้น 320,000 บาท มอบให้กับมูลนิธิเด็กก่อนในสลัมในพระอุปถัมภ์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์

มอบน้ำดื่มเพื่อส่งกำลังใจและความห่วงใยเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมในจังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดน่าน และจังหวัดสงขลา รวม 65,000 ขวด นอกจากนี้ ได้มอบน้ำดื่ม เครื่องดื่มเกลือแร่ ขนมปัง อาหารแห้ง ชุดยาปฐมพยาบาล เบื้องต้น และหน้ากากอนามัย ให้แก่หน่วยบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่กู้ภัยที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ติดค้างตึกถล่ม เขตจตุจักร รวมถึงสนับสนุนการจำหน่ายช่อดอกมะลิ โครงการ “รวมใจรักแม่” ให้แก่ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

- กิจกรรมรวมพลังจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม



LH Bank กิจกรรมร่วมบริจาคโลหิตในโครงการ “ปันโลหิตให้น้อง” ให้แก่สภากาชาดไทย



ร่วมกิจกรรมบริจาคโลหิตกับสภากาชาดไทย



กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด "Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต" เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสภายใต้หลักธรรมาภิบาล



โครงการ We are Family... RUN for LIFE วิ่งสะสมระยะทางแปลงเป็นเงินบริจาค มอบให้มูลนิธิเด็กก่อนในสลัมฯ



มอบน้ำดื่มช่วยเหลือผู้ประสบภัยอุทกภัยในพื้นที่ภาคเหนือ จ.เชียงราย จ.เชียงใหม่ จ.น่าน

- ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนไทย

จัดทำโครงการ “ห้องแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้างบรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่หน้าเข้าไปศึกษาหาความรู้ และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านที่เป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่ง และน่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ และมาใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูล สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหนึ่งในแนวทางการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่วันสิ้นสุดได้อย่างยั่งยืน

รายชื่อโรงเรียนในโครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” ดังนี้

1. โรงเรียนประชานุกูล (ข้าสนิทอนุเคราะห์) จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. โรงเรียนซอยแอนเนกซ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. โรงเรียนวัดเชิงกระบือ จังหวัดนนทบุรี
4. โรงเรียนเฟื่องฟ้าวิทยา จังหวัดปทุมธานี
5. โรงเรียนวัดกระจับพินิจ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
6. โรงเรียนวัดสุวรรณคีรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร
7. โรงเรียนวัดชมนิมิตร จังหวัดสมุทรปราการ
8. โรงเรียนสามัคคีบำรุง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
9. โรงเรียนวัดใหม่ผดุงเขต จังหวัดนนทบุรี
10. โรงเรียนวัดปราสาท (ปราสาทพิทยา) จังหวัดนนทบุรี



โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้”

ธนาคารได้จัดทำโครงการ “ส่งเสริมวินัยทางการเงินส่วนบุคคล” หรือ Financial Literacy ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือ NIDA พัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความรู้ และทักษะด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ซึ่งการมีวินัยทางการเงินและการวางแผนจัดการทางการเงินที่ดีจะเป็นพื้นฐานสำคัญของความมั่นคงในชีวิต รวมถึงการแบ่งปันความรู้ให้กับนักศึกษา สาขาวิชาการเงินและนวัตกรรมทางการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่เข้าเยี่ยมชมธนาคารและฟังบรรยายพิเศษในหัวข้อ “การใช้ AI ในการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน” เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจในบทบาทของเทคโนโลยี AI ในภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร



โครงการ “ส่งเสริมวินัยทางการเงินส่วนบุคคล” (Financial Literacy) ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



คณาจารย์และนักศึกษา สาขาวิชาการเงินและนวัตกรรมทางการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ  
เข้าเยี่ยมชมธนาคารและฟังบรรยายพิเศษในหัวข้อ “การใช้ AI ในการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน”

### 3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

สถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ไม่เพียงมุ่งเน้นการให้บริการทางการเงิน แต่ยังตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสังคมในระยะยาว ธนาคารได้เข้าร่วมจัดกิจกรรมตามประเพณีต่างๆ ร่วมกับชุมชนและประชาชนในพื้นที่ที่ธนาคารให้บริการอยู่ อาทิ การสนับสนุนกิจกรรมเนื่องในเทศกาลตรุษจีน การสนับสนุนกิจกรรมวันเด็ก เพื่อเสริมสร้างและส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมร่วมกับชุมชนโดยรอบสาขาของธนาคาร

ในด้านสิ่งแวดล้อมธนาคารตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติเสริมสร้างระบบนิเวศอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนผ่านกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและโลก โดยหนึ่งในโครงการที่ธนาคารได้ดำเนินการ คือ กิจกรรม “CSR รักษ์ป่าชายเลน” ที่มุ่งฟื้นฟูพื้นที่ธรรมชาติและเสริมความสมบูรณ์ของระบบนิเวศ

- กิจกรรมด้านอนุรักษ์วัฒนธรรม



กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ โรงเรียนวัดปราสาท (ปราสาทพิทยา) จ.นนทบุรี



กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ศูนย์นันทนาการบ่อนไก่ กรุงเทพฯ

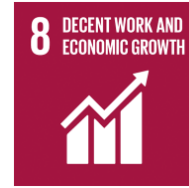
- กิจกรรมด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

กิจกรรม “CSR รักษ์ป่าชายเลน” เนื่องในโอกาสก้าวสู่ปีที่ 20 ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ร่วมกันเพิ่มต้นไม้โกงกางจำนวน 2,000 ต้น เพิ่มพื้นที่ป่าชายเลน 1,600 ตารางเมตร หรือ 1 ไร่ ซึ่งสามารถดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึง 20 ตันต่อปี และร่วมกันเก็บขยะชายฝั่งทะเลเพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศชายฝั่งทะเล กิจกรรมนี้ยังมีส่วนสนับสนุนโรงเรียนและเยาวชนในพื้นที่ซึ่งเป็นผู้เพาะต้นกล้าโกงกาง สร้างรายได้แก่ชุมชนในท้องถิ่น



กิจกรรม CSR “รักษ์ป่าชายเลน” เสริมสร้างระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม



ความเสี่ยง	โอกาส
ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคและการพัฒนาทางเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนเข้าสู่ดิจิทัลมากขึ้น หากธนาคารไม่สามารถสร้างสรรค์หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ หรือไม่ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อาจทำให้จำนวนลูกค้าหรือผู้ใช้บริการลดลงและส่งผลกระทบต่อด้านการเงินต่อธนาคาร	ธนาคารพัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างสรรค์เชิงบวก รับผิดชอบต่อสังคม อันนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการและเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ไปพร้อมๆ กัน

ธนาคารได้คิดค้นนวัตกรรมที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน อีกทั้งเป็นการรองรับกับโลกยุคใหม่ที่ขับเคลื่อนสู่การปฏิรูปเชิงดิจิทัล (Digital Transformation) และนโยบายของรัฐบาลในการดำเนินแผนงานสู่ Digital Economy ซึ่งธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้ จึงได้พัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล (Digital Banking) เพื่อช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย และสะดวกต่อการใช้บริการ รวมทั้งได้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า เช่น บริการทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง เป็นบริการที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินแบบครบวงจรได้สะดวก รวดเร็ว ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา

**ผลลัพธ์และประโยชน์จากการพัฒนานวัตกรรม**

จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารเพิ่มขึ้นจาก 254,000 คน เป็น 290,000 คน ในปี 2568 คิดเป็นอัตราการเติบโตกว่าร้อยละ 15 จากปี 2567 โดยปี 2568 ธนาคารได้พัฒนาฟังก์ชันและบริการใหม่ๆ รวมถึงยกระดับความปลอดภัยเพื่อช่วยให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทำให้มีจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันและจำนวนธุรกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

**การรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (ISO/IEC 27001 : 2022)**

ระบบสารสนเทศของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (ISO/IEC 27001 : 2022) เพื่อยกระดับการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของโครงสร้างพื้นฐาน การปฏิบัติการ และบริการที่เชื่อมต่อโดยตรงกับระบบ BAHTNET ระบบ ICS และระบบ SWIFT รวมถึงการดำเนินการศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งด้านการเงินและด้านชื่อเสียง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนและเศรษฐกิจในวงกว้าง

### การสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

การจัดอบรมหลักสูตรการสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับกรรมการและผู้บริหาร เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบการปกป้องข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Cyber Security) ของประเทศไทยและในระดับสากล เพื่อยกระดับความระมัดระวังในการป้องกันภัยที่เกิดจากกระแสความเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัล ให้สามารถรับมือและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการอัปเดตภัยคุกคามระบบสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้ตระหนักถึงการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

### การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

1. คณะกรรมการมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลด้าน IT Security การอนุมัติกลยุทธ์และนโยบาย รวมทั้งกำกับดูแลและติดตามให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ทั้งนี้ ในส่วนของการกำกับดูแลและติดตาม คณะกรรมการมอบหมายให้คณะกรรมการชุดอื่นทำหน้าที่แทน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งคณะกรรมการได้มอบหมายคณะกรรมการอื่นกำกับดูแลและติดตามงานด้าน IT Security ดังนี้

- คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) กำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง รวมถึงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมเพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

(2) กำกับดูแลให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management) และกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรักษาความปลอดภัยและความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) การกำกับดูแลให้มีการรายงานความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) ที่สำคัญให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบ

- คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และวางแผนแม่บทของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของธนาคาร การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยง และข้อกำหนดของทางการ

2. จัดให้มีนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 เป็นแนวทางการดำเนินการให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบธุรกรรม สามารถกำหนดรูปแบบการรับมือความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบและประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถสร้างความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านต่างๆ การดูแลและบำรุงรักษาระบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่เป็นแบบแผนชัดเจนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดนำไปสู่การลดความเสียหายต่อการดำเนินงานและต่อบุคลากร อีกทั้งทำให้หน่วยงานต่างๆ มีความมั่นคงปลอดภัยในระดับที่สูงขึ้นด้วย และมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้นโยบายเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเหตุการณ์ และกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป

### ผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล ปี 2568

1. ทบทวนนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 22/2568 วันที่ 12 ธันวาคม 2568

2. สื่อสารนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบผ่านทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100

3. จัดอบรมแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อสร้างความรู้และความตระหนักด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบการให้ความรู้และกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านความปลอดภัยไซเบอร์เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง โดยมีกรรมการได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 100 และมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 83.00

4. ควบคุม ติดตาม รายงานการปฏิบัติงาน จัดทำรายงาน เฝ้าระวังภัยคุกคาม และศึกษาแนวโน้มภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธนาคาร และรายงานต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายและผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารไม่มีเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ทำให้ระบบงานของธนาคารไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารมีความมั่นคงปลอดภัยสูงและรองรับการดำเนินงานของธุรกิจได้เป็นอย่างดี

#### มาตรการแก้ไขกรณีเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์

ธนาคารมีกระบวนการปฏิบัติงานการกำกับดูแลเหตุการณ์ผิดปกติในระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติอย่างทันทั่วถึง และรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อนำไปใช้วางแผนและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เหล่านั้นขึ้นอีก

ธนาคารได้จัดทำแผนการรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) โดยจัดทำแผน การตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุ และประเมินผลกระทบ เพื่อให้สามารถใช้อำนาจในการรับมือภัยคุกคาม และกู้คืนระบบและข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ และมี Security Operation Center (SOC) ในการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยแผนการรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) ได้ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT DRP) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ที่ครอบคลุมเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และมีการจัดลำดับการกู้คืนระบบ (Restoration) โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญของแต่ละระบบงาน และมีการซักซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี

#### การรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้จัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเป็นแนวทางในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารได้เก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว โดยนโยบายมีมาตรการครอบคลุม ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยในนามของธนาคาร ถูกต้องและครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลมีแนวโน้มจะถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งโดยธนาคารหรือโดยผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร

2. การเก็บรักษาและระยะเวลาการจัดเก็บ (Storage and Retention) ธนาคารทำการเก็บบันทึกและกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามระยะเวลาเก็บรักษาที่สอดคล้องกับกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกำหนด หรือเก็บรักษาตามระยะเวลาที่เหมาะสมและจำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย

3. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ (Confidentiality and Integrity) โดยธนาคารมีการเตรียมมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงมาตรการด้านการบริหารจัดการ (Organizational Measure) และมาตรการเชิงเทคนิค (Technical Measure) เพื่อป้องกันการปลอมแปลงข้อความ การเก็บรวบรวม การใช้งาน การเข้าถึง หรือการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต ธนาคารได้กำหนดวิธีการจัดการกับเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และจะแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

4. การแจ้งถึงเหตุการณ์การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Breach Notification) ธนาคารมีกระบวนการรองรับการแจ้งเหตุการณ์รั่วไหล รวมถึงมาตรการเยียวยา และการรายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

นอกจากนี้ ธนาคารมีมาตรการควบคุมภายในเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล เช่น นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) มาตรฐานการจัดชั้นความลับข้อมูล (Data Classification Standard) แนวปฏิบัติในการปกป้องข้อมูลระบุตัวบุคคลได้ (Guideline to Protect the Personally Identifiable Information) แนวปฏิบัติในด้านความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Security and Privacy Guideline) และกระบวนการปฏิบัติงาน เรื่อง การเก็บรวบรวม ใช้ และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร เป็นต้น

#### ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลลูกค้าปี 2568

1. ทบทวนนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล ครั้งที่ 8/2568 วันที่ 21 สิงหาคม 2568

2. สื่อสารนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบผ่านช่องทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100 รวมถึงสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทุกช่องทางของธนาคารเป็นประจำทุกเดือน

3. ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหาร และพนักงาน

ปี 2568 ธนาคารไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

#### มาตรการแก้ไขกรณีเกิดเหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลหรือการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์

ธนาคารกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานกรณีมีเหตุการณ์รั่วไหลหรือเกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร โดยกำหนดให้ผู้ที่ทราบเหตุแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเร็วที่สุด เพื่อตรวจสอบหาสาเหตุของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและดำเนินการแก้ไข รวมทั้งพิจารณามาตรการเยียวยา และดำเนินการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

#### การส่งเสริมการคิดค้นนวัตกรรม

##### - RPA (Robotic Process Automation)

ธนาคารนำเทคโนโลยี RPA (Robotic Process Automation) มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ลดข้อผิดพลาดและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็ว ช่วยลดการใช้กระดาษทำให้มีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สนับสนุนเป้าหมายด้าน ESG ในด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งใช้ Data Analytics ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกแบบเรียลไทม์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

##### - Carbon Emission Platform

ธนาคารได้จัดหาบริการ Carbon Platform สำหรับใช้ภายในองค์กร และให้บริการลูกค้า ซึ่งเป็นการสนับสนุนการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งในระดับองค์กรและในพอร์ตการลงทุนหรือสินเชื่อ โดยมีเป้าหมายในการสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

Carbon Platform เป็นระบบดิจิทัลที่ช่วยองค์กรและสถาบันการเงินในการจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Emissions) ที่ครอบคลุมการติดตามและคำนวณการปล่อยคาร์บอนจาก Scope 1, Scope 2 และ Scope 3 พร้อมวิเคราะห์และรายงานผลตามมาตรฐานสากล เช่น GHG Protocol และ PCAF รวมถึงสร้างรายงานและแดชบอร์ดแบบเรียลไทม์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามกรอบการรายงาน เช่น GHG Protocol หรือรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจขององค์กรบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์กรมหาชน) (อบก.) เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารนำ Carbon Platform มาใช้ติดตามและจัดการการปล่อยคาร์บอนในพอร์ตการลงทุนและสินเชื่อเพื่อปรับกลยุทธ์การสนับสนุนสินเชื่อให้สอดคล้องกับความยั่งยืน ช่วยรายงานข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างแม่นยำตามมาตรฐาน เช่น TCFD, PCAF หรือ GHG Protocol อีกทั้งช่วยลดความเสี่ยงทางการเงิน โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและชื่อเสียงที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยคาร์บอน นอกจากนี้ การใช้ Carbon Platform ยังแสดงถึงความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและลูกค้า รวมถึงการสนับสนุนเป้าหมายด้าน ESG (Environmental, Social, Governance) ช่วยพัฒนาบรรทัดฐานในฐานผู้นำด้านการเงินที่ยั่งยืน และมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยช่วยให้ธุรกิจและองค์กรต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการไปสู่การดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยคาร์บอนอย่างมีประสิทธิภาพ

จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร (CFO) ผ่านระบบ Carbon Platform ให้กับลูกค้าของทางธนาคาร เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลภายในองค์กร ครอบคลุมการติดตามและคำนวณการปล่อยคาร์บอนใน Scope 1 และ Scope 2 ของทางลูกค้า รวมถึงสร้างรายงานและแดชบอร์ดแบบเรียลไทม์

#### - ระบบจัดเก็บและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบคลังข้อมูล (Data Mart)

ธนาคารพัฒนาระบบจัดเก็บและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบคลังข้อมูล (Data Mart) เพื่อยกระดับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยี AI โดยผู้ใช้งานสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งบูรณาการแหล่งข้อมูลจากหลายหน่วยงานให้เชื่อมต่อกันแบบเรียลไทม์ สร้างแพลตฟอร์มข้อมูลแบบรวมศูนย์ที่รองรับการวิเคราะห์ขั้นสูงและการประมวลผลขนาดใหญ่ และออกแบบระบบ Data Mart ที่ใช้งานง่าย และให้ดูแลความปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรมการเงินอย่างเคร่งครัด

#### - ผู้ช่วยอัจฉริยะ (AI Assistant) “LISA” แชทบอทภายในองค์กร

ธนาคารพัฒนาผู้ช่วยอัจฉริยะ (AI Assistant) “LISA” แชทบอทภายในองค์กร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำด้วยการพัฒนาบนเทคโนโลยี Large Language Model ที่ตอบสนองต่อคำถามของพนักงานได้อย่างเป็นธรรมชาติ ด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่มีความปลอดภัย ยืดหยุ่น และมีความเสถียรสูง

## การควบคุมภายใน

คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารของธนาคารให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในที่ดี การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตาม Market Conduct อย่างเคร่งครัด มีนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงกำหนดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานแก่พนักงานซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และกำหนดให้ทุกหน่วยงานยึดถือแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายในเพื่อเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติของพนักงาน

ธนาคารมีการสอบทานประสิทธิผลและความพอเพียงของกระบวนการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน โดยคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งสาระสำคัญประกอบด้วยการพิจารณาความเหมาะสมของขอบเขตความรับผิดชอบ แผนปฏิบัติงาน ผลการประเมินความเพียงพอและคุณภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน กระบวนการกำกับดูแลกิจการ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคารและทางการ และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารในกรณีที่พบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะ

ธนาคารจัดให้มีคู่มือพนักงาน ระเบียบวินัย จรรยาบรรณในวิชาชีพ รวมถึงหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ Code of Conduct & Ethics ตามแนวทางของสมาคมธนาคารไทย และบทลงโทษกรณีกระทำความผิดต่อระเบียบวินัยเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นการส่งเสริมความแข็งแกร่งของการกำกับดูแลกิจการและการควบคุมภายในให้สอดคล้องกันในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งได้บรรจุเรื่องดังกล่าวไว้ในหลักสูตรการอบรมพนักงาน

ธนาคารกำหนดให้กิจกรรมการควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน และกำหนดโครงสร้างการควบคุมให้เหมาะสมในทุกส่วนงาน โดยกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ติดตามควบคุมและประเมินผล เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและตรวจสอบระหว่างกันอย่างเหมาะสม สำหรับกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะได้รับการระบุและดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ เงื่อนไขการทำธุรกิจ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารได้พัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง รวมถึงระบบข้อมูลทางการเงิน การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่างๆ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลระบบการควบคุมภายใน และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญได้อย่างทันท่วงที รวมถึงเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์และเป็นปัจจุบันต่อการตัดสินใจ มีช่องทางการสื่อสารที่มีคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานทุกคนเข้าใจนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างแท้จริง

ธนาคารตระหนักเสมอว่าการควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจธนาคารที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานของธนาคารสามารถบรรลุวัตถุประสงค์สร้างผลประโยชน์ตอบแทนในระยะยาว การรายงานข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงานที่น่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ และป้องกันมิให้เกิดการกระทำอันอาจก่อความเสียหายต่อทรัพย์สินและชื่อเสียงของธนาคาร จึงจัดให้มีการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมภายในมีความสอดคล้องและสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาได้ ซึ่งข้อบกพร่องของการควบคุมภายในที่พบจะรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคารตามความเหมาะสม

คณะกรรมการตรวจสอบมีบทบาทหน้าที่ในการเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชี โดยพิจารณาถึงคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทในแต่ละปีรวมถึงคำตอบจากผู้สอบบัญชี เพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งได้สอบทานงบการเงิน โดยในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบได้เชิญผู้สอบบัญชีเข้าร่วมประชุม เพื่อให้นำเสนอประเด็นสำคัญที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับสถานะแวดล้อมด้านการควบคุมภายในและงบการเงินของธนาคาร ผู้สอบบัญชีของธนาคารได้แก่ บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินปี 2568 ได้รายงานการตรวจสอบงบการเงินแบบไม่มีเงื่อนไข นอกจากนี้ การปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบครอบคลุมถึงการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมของผู้ทำหน้าที่หัวหน้างานตรวจสอบ การแต่งตั้ง ถอดถอน และโยกย้าย หัวหน้างานตรวจสอบจะได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งได้ระบุไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ