

รายงานของคณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารกรุงไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยธนาคารได้มีความมุ่งมั่นในการบริหารงานด้วยความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจ รวมถึงเสริมสร้างให้ธนาคารมีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน และในปี 2553 ธนาคารยังได้ขยายเครือข่ายด้านบรรษัทภิบาล และการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดยได้ร่วมมือกับธนาคารรัฐอีก 6 แห่ง เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders)

จากการที่ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมทางด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างจริงจังและต่อเนื่องมาโดยตลอด ตั้งแต่ปี 2549-2553 รวมทั้งความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และส่งเสริมกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อปลูกจิตสำนึกของบุคลากรทุกระดับให้มีความสนใจและมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวทาง "เสริมสร้างทุนทางปัญญา" สอดคล้องกับพันธกิจของธนาคาร นับว่าประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากบุคลากรภายในของธนาคาร และพันธมิตรของธนาคาร ซึ่งผลจากการดำเนินการอย่างจริงจัง ทำให้ในปี 2553 ธนาคารได้รับรางวัลเกี่ยวกับด้านบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ซึ่งธนาคารได้รับติดต่อกันมา 3 ปี
- รางวัลรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่นจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารได้รับติดต่อกัน 2 ปี
- ผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2553 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อยู่ในระดับดีเลิศ

จากรางวัลที่ธนาคารได้รับล้วนสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ซึ่งธนาคารพร้อมที่จะยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องต่อไป



(นายสันติ วิลาสักคานนท์)

ประธานกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการของธนาคาร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบต่อสังคม ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยรวมของธนาคารให้เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งครอบคลุมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย ทั้งนี้ ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารได้รณรงค์เรื่องนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งยังสนับสนุนและกระตุ้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และใส่ใจคุณธรรม จนเกิดเป็นวัฒนธรรมบริษัทที่ขึ้นในองค์กร เป็นที่ยอมรับของสถาบันและหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน สะท้อนจากรางวัลอันทรงเกียรติที่ธนาคารได้รับอย่างต่อเนื่อง เช่น รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประเภทเกียรติยศ รางวัล SET Awards 2010 ประเภทรายงานบริษัทดีเด่น และผลการประเมินคุณภาพการประชุมนามผู้ถือหุ้นอยู่ในระดับดีเยี่ยมและสมควรเป็นตัวอย่าง เป็นต้น

ธนาคารไม่ได้เพียงมุ่งมั่นที่จะสร้างวัฒนธรรมบริษัท ให้เกิดขึ้นเฉพาะในองค์กรเท่านั้น แต่ได้ขยายผลไปสู่บริษัทในเครือที่ธนาคารถือหุ้น 100 % รวมทั้งองค์กรและสถาบันอื่น ๆ ด้วย โดยในปี 2553 ธนาคารได้ลงนามในบันทึกความร่วมมือด้านบรรษัทภิบาล ระหว่างธนาคารของรัฐ 7 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การดำเนินงานด้านบรรษัทภิบาลระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นและรับประโยชน์สูงสุด

จากการดำเนินงานของธนาคาร อีกทั้งเป็นการจูงใจให้องค์กรและเครือข่ายอื่น ๆ ร่วมมือกัน สร้างสังคมธรรมาภิบาล (CG Society) ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม อันจะนำพาให้ประเทศไทยก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบต่อสังคม กำหนดแผนปฏิบัติการและมาตรการการติดตามเพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ มีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย และปรับปรุงนโยบายดังกล่าวให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งติดตามและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในและต่างประเทศ เพื่อมุ่งไปสู่มาตรฐานสากล

ธนาคารได้จัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาตั้งแต่ปี 2545 รวม 7 ประการ ดังนี้

- 1) Creation of Long Term Value: สร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน
- 2) Accountability: แสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 3) Responsibility: รู้สำนึกในหน้าที่
- 4) Promotion of Best Practices: ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- 5) Equitable Treatment: ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน
- 6) Transparency: แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน
- 7) Social and Environmental Awareness: สำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

หลักบรรษัทภิบาล 7 ประการของธนาคาร เป็นนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ได้สื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับผ่านสื่อต่าง ๆ ของธนาคาร และยังสามารถกำหนดเป็นภารกิจที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาลของธนาคาร ซึ่งจะทำให้มั่นใจได้ว่าธนาคารได้ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี กรรมการธนาคารทุกคนก็ได้ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร มีการดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสในการดำเนินงาน มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนประพฤติปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการเพื่อสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาชุมชน สังคม และรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง (รายละเอียดของการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร สามารถดูได้จาก website ของธนาคาร www.ktb.co.th)

แนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธนาคารได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดไว้ครบทั้ง 5 หมวด ดังนี้

1. สิทธิของผู้ถือหุ้น

1.1 นโยบายและการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้นและการส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิของตน โดยครอบคลุมสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายอันประกอบด้วย สิทธิในการซื้อ ขาย โอน หลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่ สิทธิในการรับส่วนแบ่งเงินปันผล สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการเสนอ

วาระการประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการออกเสียงลงคะแนนแต่งตั้งและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี สิทธิในการร่วมตัดสินใจในเรื่องสำคัญของธนาคาร เช่น การอนุมัติธุรกรรมที่สำคัญและมีผลกระทบต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจของกิจการ การแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิรวมทั้งข้อบังคับของธนาคาร เป็นต้น

นอกจากการให้สิทธิที่ครอบคลุมสิทธิขั้นพื้นฐานแก่ผู้ถือหุ้นในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีแล้ว ธนาคารยังมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดูแลผู้ถือหุ้นในด้านอื่น ๆ ที่มากกว่าสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายด้วย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการใช้สิทธิของผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นมีสิทธิรับทราบข้อมูลผลการดำเนินงาน นโยบายการบริหารงาน และข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ผ่านทาง website ของธนาคาร ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก รวมทั้งการจัดให้ผู้ถือหุ้นเข้าเยี่ยมชมกิจการของธนาคารด้วย

1.2 การประชุมผู้ถือหุ้น

ธนาคารได้กำหนดจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นขึ้นปีละครั้ง ภายในเวลาไม่เกิน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของธนาคาร ธนาคารให้ความสำคัญกับการประชุมนี้เป็นอย่างมาก โดยให้มีการดำเนินการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีก่อนการประชุมได้ โดยในปี 2553 ธนาคารได้รวบรวมพร้อมจัดทำข้อมูลประกอบวาระการประชุมเผยแพร่ไว้ที่ www.ktb.co.th/ นักลงทุนสัมพันธ์/ข้อมูลผู้ถือหุ้น/หนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้น ตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม 2553 หรือล่วงหน้าก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้นประมาณ 30 วัน เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอก่อนได้รับเอกสารที่ธนาคารส่งไปให้ และธนาคารจะไม่เพิ่มวาระการประชุมที่ไม่ได้แจ้งล่วงหน้าโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะวาระสำคัญที่ผู้ถือหุ้นต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ นอกจากนี้ หากผู้ถือหุ้น

มีข้อสงสัยในเรื่องใดก็สามารถส่งคำถามถึงกรรมการ ได้ล่วงหน้าก่อนวันประชุมผ่านทาง website ของ ธนาคาร หรือส่งจดหมายถึงคณะกรรมการได้โดยตรง หรือผู้ถือหุ้นจะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือ ตั้งคำถามในวาระต่าง ๆ ในวันประชุมก็ได้ โดยประธาน ในที่ประชุมจะแจ้งกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการประชุม รวมทั้งขั้นตอนการออกเสียงลงมติให้ผู้ถือหุ้นทราบ ในที่ประชุม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นแสดง ความคิดเห็นและซักถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระ การประชุมหรือเกี่ยวข้องกับธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคาร กำหนดให้ประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการ และ ประธานคณะกรรมการชุกย่อย เข้าร่วมประชุมทุกครั้ง เพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานและนโยบายบริหารงาน ตลอดจนตอบข้อซักถามให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบทันที ในวันประชุม

ในปี 2553 ธนาคารจัดการประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้นเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2553 โดยมีคณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมประชุมครบทุกคน พร้อมด้วยผู้บริหารสายงานจำนวน 13 คน ซึ่งรวมถึง นางกิตติยา ไทณะเกษม ผู้บริหารสายงานบริหาร การเงิน ในฐานะ Chief Financial Officer: CFO ด้วย นอกจากนี้ ยังมีผู้แทนจากองค์กรและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วย ได้แก่ สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน และสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ซึ่งในการประชุมผู้ถือหุ้น ประธานในที่ประชุมได้ เปิดโอกาสและให้เวลาแก่ผู้ถือหุ้นทุกคนอย่าง เท่าเทียมกันในการตรวจสอบการดำเนินงานของ ธนาคาร สอบถาม แสดงความคิดเห็น ตลอดจน ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งได้ บันทึกประเด็นซักถามและข้อเสนอแนะที่สำคัญไว้ ในรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งได้เผยแพร่ให้ผู้ถือหุ้น ทราบทาง website ของธนาคารภายใน 30 วัน หลัง วันประชุม

2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

2.1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นส่วนน้อย

ธนาคารมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยผู้ถือหุ้น ทุกกลุ่ม ทั้งผู้ถือหุ้นรายย่อย นักลงทุนสถาบัน รวมถึง ผู้ลงทุนต่างชาติ ต่างได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ในการใช้สิทธิของคนในฐานะผู้ถือหุ้น และได้รับการ ดูแลผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม ตามที่ได้อธิบายไว้ แล้วในหัวข้อสิทธิของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ธนาคารยัง เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นทุกคน ซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้นส่วนน้อย สามารถเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้าดำรงตำแหน่ง กรรมการ ผ่านคณะกรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน เป็นการล่วงหน้า 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุด รอบปีบัญชี 31 ธันวาคมของทุกปี อีกทั้งผู้ถือหุ้นยังสามารถใช้สิทธิในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายคนได้ สำหรับในปี 2553 มีกรรมการออกตามวาระจำนวน 4 คน ธนาคารจึงกำหนดให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยและผู้ถือหุ้นกลุ่มอื่น ๆ เสนอชื่อผู้ที่เหมาะสม พร้อมข้อมูล ประกอบการพิจารณาด้านคุณสมบัติและการให้ความยินยอมของผู้ได้รับการเสนอชื่อมายังธนาคาร ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2552 แต่ ปรากฏว่าไม่มีผู้ถือหุ้นรายใดเสนอชื่อผู้ที่เหมาะสม (ดูรายละเอียดได้ที่ www.ktb.co.th/นักลงทุน สัมพันธ์/ข้อมูลผู้ถือหุ้น/รายงานการประชุมผู้ถือหุ้น)

2.2 การมอบฉันทะในการเข้าร่วมประชุม ผู้ถือหุ้น

ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุม ได้ด้วยตนเอง ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้หนังสือมอบฉันทะในการลงคะแนนเสียงแทนได้ และได้เสนอชื่อกรรมการอิสระ 2 ท่านไว้เป็นทางเลือก ในการมอบฉันทะให้กับผู้ถือหุ้นพร้อมกับหนังสือ เชิญประชุม รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นหรือผู้แทน ใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระ

2.3 มาตรการป้องกันกรรมการและผู้บริหารในการใช้ข้อมูลภายในเพื่อหาประโยชน์ในทางมิชอบ

สำหรับมาตรการขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการดูแลเพื่อป้องกันการนำข้อมูลภายในของธนาคารในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ธนาคารได้กำหนดนโยบายและระเบียบที่ชัดเจน โดยห้ามกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลภายในของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือเผยแพร่ให้บุคคลอื่นทราบ รวมทั้งยังกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีการเก็บรักษาและป้องกันการนำข้อมูลภายใน และแจ้งให้ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติ ซึ่งที่ผ่านมาไม่พบการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาประโยชน์แต่อย่างใด

นอกจากนี้ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ คณะกรรมการได้กำหนดแนวทางให้มีการเปิดเผยข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ธนาคารของกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง และข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงในธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดที่ปรากฏในหน้า 94-97 ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

3. การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

ธนาคารได้ตระหนักถึงสิทธิและบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร โดยได้กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งในจรรยาบรรณธุรกิจ และเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น website ของธนาคาร และจัดพิมพ์เป็นคู่มือส่งให้ทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มได้รับรู้และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะสนับสนุนให้การ

ดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความมั่นคงและยั่งยืน โดยสรุปได้ ดังนี้

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจเพื่อให้มีผลประกอบการที่ดี สามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว

การปฏิบัติต่อลูกค้า ธนาคารมุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เพิ่มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้า รวมถึงการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า

การปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ ธนาคารมีนโยบายในการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ฝากเงิน ผู้ถือหุ้นกู้ และเจ้าหนี้อื่น ๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ธนาคารจะรีบแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาทางแก้ไขในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ จะละเว้นการเรียกร้องหรืออ้างผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการคำนวณ นอกจากนี้ ธนาคารจะรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลา ให้กับเจ้าหนี้อย่างสม่ำเสมอ

การปฏิบัติต่อคู่ค้า ธนาคารกำหนดให้พนักงานต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคาร โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกเขาพัก โดยให้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนแก่ผู้ซื้อหรือขายทรัพย์สิน สินค้า และบริการ หลีกเลี่ยง

การรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยง ประเภทสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การรับเชิญไปร่วมงาน ที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือหมู่คณะอย่าง เฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ เพื่อ ป้องกันข้อครหา และการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือ ตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในโอกาสหลัง

การปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับ พันมิตรทางธุรกิจ และให้ความช่วยเหลือในลักษณะ เอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อผลทาง ธุรกิจโดยรวม

การปฏิบัติต่อคู่แข่ง ธนาคารไม่มีนโยบาย แข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือ บิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง ขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยง การตกลงหรือการพูดคุยถกเถียงกับพนักงาน ของหน่วยงานหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับ ตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิประเทศ การตลาด การจัดสรร ลูกค้า อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึง ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแผนธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งอาจส่ง ผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคาร

การปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคาร เน้นการเสริมสร้างทุนทางปัญญาใน 4 มิติ ได้แก่ มิติ ด้านการศึกษา มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติ ด้านศิลปวัฒนธรรม และมิติด้านกีฬา โดยดำเนินการ ภายใต้อำนาจ 4 ประการ คือ 1. ดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง 2. เชื่อมโยงโครงการต่าง ๆ เข้าด้วยกัน 3. บุคลากรทุกระดับของธนาคารมีส่วนร่วม และ 4. สร้างเครือข่ายขององค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและ เอกชน

การปฏิบัติต่อพนักงาน ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลที่เปิดโอกาสให้พนักงาน ทุกระดับเติบโตในสายอาชีพ ภายใต้อำนาจการ พิจารณาอย่างเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการดูแลในเรื่อง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์

อื่น ๆ ให้อยู่ในระดับที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัท ชั้นนำทั่วไป ซึ่งในรอบปี 2553 ที่เกิดเหตุการณ์อุทกภัย ครั้งร้ายแรงขึ้นในหลายพื้นที่ของประเทศ ธนาคารได้ เพิ่มรายการเงินยืมสวัสดิการสงเคราะห์ ซึ่งไม่มีดอกเบี้ย อีก 1 รายการ คือ กรณีประสบภัยธรรมชาติและ เหตุสุจริตอื่น ๆ อีกทั้งได้ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ จากภายใน 2 ปี เป็นภายใน 3 ปี เพื่อบรรเทาผล กระทบให้กับพนักงานที่เดือดร้อนจากเหตุการณ์ ดังกล่าว

นอกจากนั้น ธนาคารยังส่งเสริมการเพิ่ม ศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้พร้อมรับการแข่งขันท ามทางธุรกิจ โดยการพัฒนาความรู้จะพิจารณาตาม Competency Base ของแต่ละตำแหน่งงาน และ จัดทำ Training Road Map คือ แผนผังแสดงเส้น ทางการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานแต่ละตำแหน่ง ทั้งของสาขาและสำนักงานใหญ่ รวมทั้งจัดหลักสูตร การฝึกอบรมที่สอดคล้องและตอบสนองกลยุทธ์ของ แต่ละสาขางาน อาทิ หลักสูตร "การสร้างวัฒนธรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศ" สำหรับพนักงานสาขา หลักสูตร "Banking Product Intensive" สำหรับ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ (RM) เพื่อพัฒนาไปสู่การ เป็น Value Advisor และการจัดให้พนักงานวิเคราะห์ สินเชื่อเข้ารับการประเมินทักษะตามมาตรฐาน ของสถาบัน Omega Performance เป็นต้น ด้าน บรรยากาศการทำงาน ธนาคารได้ดูแลสภาพแวดล้อม ให้เอื้อต่อการทำงานและมีความปลอดภัย โดย กำหนดมาตรการความปลอดภัยที่ต้องดำเนินการให้ เป็นไปตามกฎหมายและที่ธนาคารกำหนดขึ้น รวมทั้ง กำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำคู่มือแผนฉุกเฉินเพื่อ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยแก่ ตนเองและทรัพย์สินของธนาคาร ทั้งในสถานการณ์ ปกติ หรือเมื่อเกิดวิกฤติ นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติต่อกันด้วยการให้ เกียรติซึ่งกันและกันตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือ จรรยาบรรณพนักงาน

การปฏิบัติต่อภาครัฐ ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและความเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ

3.2 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วม

ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารในหลายวาระและโอกาส ทั้งการเข้าร่วมโดยสิทธิ เช่น ผู้ถือหุ้นมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการประชุมผู้ถือหุ้น หรือเสนอวาระหรือเสนอชื่อผู้ที่เหมาะสมจะมา เป็นกรรมการของธนาคาร เป็นต้น และการร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ของธนาคาร เช่น การจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษา การทำบุญเลี้ยงพระในโอกาสครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร และกิจกรรมสงฆ์พระเนื่องในวันสงกรานต์ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนอย่างเต็มที่ที่จะให้ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งผู้บริหาร พนักงาน บริษัท ในเครือ ลูกค้า นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และประชาชนที่สนใจ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หรือกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) ของธนาคาร เช่น โครงการ "กรุงเทพฯสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน" ที่ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาศึกษาศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาศาสตร์แก่โรงเรียนทั่วประเทศ โครงการ "กรุงเทพฯ ยุววานิช" ที่เปิดโอกาสให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษา เข้าร่วมประกวดแผนธุรกิจ เพื่อช่วยเสริมทักษะและปูทางสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคต โครงการ "กรุงเทพฯ คั่นกล้าสีขาว" ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาทั่วประเทศเข้าร่วมแข่งขันจัดทำโครงการ การดำเนินการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดทั้ง

ปีที่หอศิลป์กรุงไทย อาคารสาขาเยาวราช อาทิ งานแสดงภาพพิมพ์ประวัติศาสตร์รัตนโกสินทร์ 9 รัชกาล งานนิทรรศการศิลปะนิพนธ์ และงานนิทรรศการ The Colors of Beijing: สีสิ้นปักกิ่ง เป็นต้น

3.3 การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ลูกค้าและประชาชนทั่วไป สามารถแจ้งเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็นต่อธนาคารได้ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1551
- <http://www.ktb.co.th> หรือ <http://www.contactcenter.ktb.co.th>
- E-mail: call@contactcenter.ktb.co.th
- โทรสาร: 0-2255-9391-3
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ในโครงการประกันคุณภาพบริการ
- งานรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า ฝ่ายกลยุทธ์ และบริหารลูกค้า โทรศัพท์ 0-2208-8989
- เลขานุการบริษัท บมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารนานาเหนือ ชั้น 8 สำนักคณะกรรมการธนาคารและผู้ถือหุ้น 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

สำหรับพนักงาน สามารถแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหาร ได้โดยตรงทาง KTB-mail

4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

4.1 การเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของการเป็นบริษัทจดทะเบียน

ธนาคารได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทั้งถึงและทันเวลา ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนอกจากจะเปิดเผยข้อมูลผ่าน

แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และ รายงานประจำปี (แบบ 56-2) แล้ว ข้อมูลส่วนใหญ่ ได้นำเสนอทาง website ของธนาคาร ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ซึ่งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้ที่สนใจ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกัน และเชื่อถือได้

ข้อมูลสำคัญที่ธนาคารเปิดเผย เช่น การทำหน้าที่ของกรรมการในรอบปีที่ผ่านมา บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย จำนวนครั้งของการประชุมและจำนวนครั้งที่กรรมการแต่ละท่านเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมา และความเห็นจากการทำหน้าที่ ประวัติการอบรมของกรรมการ นโยบายและจำนวนค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่สะท้อนภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน โครงสร้างผู้ถือหุ้น การดำเนินธุรกิจ ผลประกอบการ นโยบาย การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ นโยบายเกี่ยวกับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

4.2 การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง และเป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จึงได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณชน ตาม พ.ร.บ. ดังกล่าวอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของธนาคาร โดยสาระสำคัญของการดำเนินการสรุปได้ดังนี้

4.2.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในระบบสารสนเทศ

ธนาคารจัดให้มี website ย่อย คือ e - Procurement (ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง) ที่เชื่อมโยงโดยตรง (Quick Link) กับ website: www.ktb.co.th

ของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่วไปในการเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร โดยในปี 2553 ธนาคารยังคงเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารไว้ใน website ดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีสอบราคาและประกวดราคา ประกาศเปลี่ยนแปลง / ยกเลิกการสอบราคาและประกวดราคา ประกาศผลรายชื่อผู้ชนะการสอบราคา ประกวดราคา และการประมูล โดยมีการรวบรวมข้อมูลไว้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2549 จนถึงปัจจุบัน รวมทั้งมีแบบฟอร์มสัญญาและข้อตกลงต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลดได้

นอกจากการสืบค้นข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารตามที่ได้เผยแพร่ไว้แล้ว หากผู้ใดสนใจที่จะใช้บริการจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร สามารถเข้าสู่ระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง เพียงแต่แจ้งข้อมูลส่วนบุคคลและปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามที่ธนาคารกำหนด

4.2.2 การเปิดเผยข้อมูลของธนาคาร และข้อมูลของลูกค้าแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกที่ร้องขอ

หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สามารถร้องขอตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารได้ ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหลักการพิจารณาของธนาคาร ดังนี้

หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูล หรือเรียกเอกสารหลักฐาน หรือขอให้พนักงานธนาคารไปให้ปากคำในฐานะพยานบุคคล ได้แก่ ศาล กรมบังคับคดี กรมสรรพากร กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานประกันสังคม สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงาน

ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดแห่งชาติ สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจราชการกระทรวง การคลัง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ธนาคาร แห่งประเทศไทย เป็นต้น สามารถขอข้อมูลและ เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับคำขอเปิดบัญชี รายการ ทางบัญชีของบัญชีเงินฝาก ขอตรวจสอบข้อมูล การฝาก-ถอนเงิน ขอทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชี เงินฝาก เป็นต้น

หน่วยงานและบุคคลที่ไม่มีอำนาจตาม กฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูล จะมีทั้งหน่วยงาน ราชการและหน่วยงานเอกชน รวมถึงบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นการร้องขอตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งธนาคารไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 24 บัญญัติไว้ว่า หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแล ของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น หรือผู้อื่น โดย ปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูล ที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นไม่ได้

4.3 การทำหน้าที่ของคณะกรรมการและ คณะกรรมการชุดย่อย

4.3.1 รายชื่อ ประวัติ บทบาทหน้าที่ และวาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการ

ข้อมูลในส่วนนี้ได้แสดงรายละเอียดไว้ในเรื่อง ประวัติคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหาร ระดับสูงโดยสังเขป หน้า 25-33 และเรื่อง โครงสร้าง การถือหุ้นและโครงสร้างการจัดการ หัวข้อ ขอบเขต อำนาจหน้าที่และรายชื่อของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ หน้า 73-87

4.3.2 ค่าตอบแทนคณะกรรมการและ ผู้บริหาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทน กรรมการที่เป็นธรรมและสมเหตุสมผล มีคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่ ทบทวน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและ

สอดคล้องกับภาวะความรับผิดชอบของกรรมการ สถานะทางการเงินของธนาคาร เทียบเคียงได้กับ บริษัทในกลุ่มธุรกิจระดับเดียวกัน และต้องเป็นไป ตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยในปี 2553 ธนาคาร จ่ายค่าตอบแทนแก่คณะกรรมการในอัตราเดียวกัน กับในปี 2551-2552 โดยยังคงกำหนดค่าตอบแทน เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ค่าตอบแทนในฐานะกรรมการ จ่าย ให้กรรมการในอัตรา 50,000 บาท/เดือน

2) ค่าตอบแทนประจำตำแหน่ง จ่ายให้ กรรมการที่ดำรงตำแหน่ง ดังนี้

(1) ประธานกรรมการธนาคาร อัตรา 130,000 บาท/เดือน

(2) รองประธานกรรมการธนาคาร อัตรา 30,000 บาท/เดือน

(3) ประธานคณะกรรมการชุดอื่น ๆ ได้แก่ ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการ ตรวจสอบ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่า ตอบแทน ประธานกรรมการบรรษัทภิบาลและความ รับผิดชอบต่อสังคม และประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง ในอัตรา 30,000 บาท/เดือน

3) ค่าเบี้ยประชุม จ่ายให้ตามจำนวน ครั้งที่เข้าร่วมประชุม ในอัตรา 30,000 บาท/ครั้ง

4) เงินบำเหน็จกรรมการ มีหลักเกณฑ์ การจ่าย ดังนี้

(1) ธนาคารจะต้องมีผลกำไรจาก การประกอบการ และ

(2) ธนาคารจะต้องมีการจ่าย เงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้น

ทั้งนี้ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี ครั้งที่ 17 เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2553 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นมีมติอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนสำหรับการ ประชุมคณะกรรมการประจำปี 2553 และเงิน บำเหน็จกรรมการประจำปี 2552 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ค่าตอบแทนของคณะกรรมการ
ธนาคาร ในปี 2553

ปี 2553 ธนาคารจ่ายค่าตอบแทนที่เป็น
ตัวเงิน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนในฐานะกรรมการ
ค่าตอบแทนประจำตำแหน่ง และค่าเบี้ยประชุมให้
คณะกรรมการ รวมทั้งสิ้น 29,000,266.53 บาท จำแนกเป็น

1) ค่าตอบแทนคณะกรรมการธนาคาร
รวม 16,825,040.72 บาท

2) ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริหาร
รวม 6,751,000.00 บาท คณะกรรมการตรวจสอบ
รวม 1,441,000.00 บาท คณะกรรมการสรรหาและ
กำหนดค่าตอบแทน รวม 1,583,225.81 บาท คณะ
กรรมการบริษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
รวม 1,410,000.00 บาท และคณะกรรมการบริหาร
ความเสี่ยง รวม 990,000.00 บาท รวมเป็นเงิน
ทั้งสิ้น 12,175,225.81 บาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หน่วย: บาท

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน					
	คณะ กรรมการ ธนาคาร	คณะ กรรมการ บริหาร	คณะ กรรมการ ตรวจสอบ	คณะ กรรมการ สรรหา และกำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมาการ บริษัทภิบาล และความ รับผิดชอบต่อสังคม	คณะ กรรมการ บริหาร ความเสี่ยง
1. คร. สถิตย์ ลิ้มพงศ์พันธุ์	2,820,000.00					
2. นางเบญจา หลุยเจริญ	490,000.00					
3. นายคูสีต นนทะนาคร	1,290,000.00	1,342,000.00	120,000.00			
4. นายสันติ วิลาสศักดิ์คานนท์	1,320,000.00		90,000.00	420,000.00	720,000.00	
5. คร. จำลอง อติกุล	1,320,000.00	1,470,000.00				565,161.29
6. นายวิสุทธิ์ มนตรีวัต	1,320,000.00		622,000.00			
7. นายศุภชัย จงศิริ	1,320,000.00			390,000.00	330,000.00	
8. นายนนทิกร กาญจนะจิตตรา	1,290,000.00			773,225.81	360,000.00	
9. นายพงษ์เทพ ผลอนันต์	1,084,642.86	900,000.00				
10. นายจุลสิงห์ วสันตสิงห์	856,666.67		240,000.00			
11. นายณฤนาท รัตนะกนก	916,666.67	390,000.00	150,000.00			
12. นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์	1,320,000.00	1,410,000.00				
กรรมการที่ออกระหว่างปี						
1. คร. ชัยวัฒน์ วิบูลย์สวัสดิ์ (ครบวาระการดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่วันที่ 9 เมษายน 2553)	444,000.00	489,000.00				
2. นายพชร ยุติธรรมดำรง (ครบวาระการดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่วันที่ 9 เมษายน 2553)	345,000.00		219,000.00			
3. นายอัศวิน คงศิริ (อายุครบ 65 ปีบริบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2553)	688,064.52	750,000.00				424,838.71
รวมค่าตอบแทนตามข้อ 1)	16,825,040.72					
รวมค่าตอบแทนตามข้อ 2)		6,751,000.00	1,441,000.00	1,583,225.81	1,410,000.00	990,000.00
รวมค่าตอบแทนทั้งสิ้นตามข้อ 2)						12,175,225.81
รวมทั้งสิ้น [ข้อ 1) และ ข้อ 2)]						29,000,266.53

เงินบำเหน็จคณะกรรมการธนาคาร ประจำปี 2552

คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาจัดสรรเงินบำเหน็จกรรมการประจำปี 2552 จำนวน 21,930,000 บาท ดังนี้

หน่วย: บาท

รายชื่อคณะกรรมการธนาคาร	เงินบำเหน็จ
1. ดร. สติศย์ ลิมพงค์พันธุ์	1,249,220.42
2. นายคุสิศ นนทะนาคร	1,661,076.33
3. นายอัศวิน คงสิริ	1,937,922.39
4. นายสันติ วิลาสต์กานนท์	1,937,922.39
5. ดร. จำลอง อติกุล	1,937,922.39
6. นายวิสุทธิ มนตรีวัต	1,661,076.33
7. นายศุภชัย จงศิริ	791,097.08
8. นายนนทิกกร กาญจนะจิตรรา	30,339.29
9. นายอภิศักดิ์ คันทิววงศ์	1,937,922.39
10. นายศุภรัตน์ ควัฒน์กุล	962,514.09
11. ดร. ชัยวัฒน์ วิบูลย์สวัสดิ์	2,214,768.44
12. นายพชร ยุติธรรมดำรง	1,937,922.39
13. นายสีมา สีมานันท์	1,895,447.38
14. ดร. พิเชิต ลิขิตกิจสมบูรณ์	928,382.39
15. นายสุริย์ บัวคอม	846,466.30
รวมทั้งสิ้น	21,930,000.00

นอกจากนั้น ในปี 2553 ธนาคารจ่ายค่าตอบแทน จำแนกเป็นเงินเดือน เงินประจำหน่วยงาน และเงินตอบแทนพิเศษ ให้กับผู้บริหารของธนาคาร (ตามนิยามของ ก.ล.ต.) ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส รองกรรมการผู้จัดการ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส รวม 19 คน เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 153,775,000 บาท (รวมเงินตอบแทนพิเศษแก่ผู้บริหารสายงาน 2 คนที่เกษียณอายุในปี 2552 คือ นายวันชัย ธนิตติภรณ์ และนายปรีชา ภูษา) โดยธนาคารไม่ได้จ่ายเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้ และสำหรับผู้บริหารกลุ่มรวม 38 คน (ผู้มีอำนาจจัดการตามนิยามของ ธปท.) ธนาคารได้จ่ายเงินเดือน เงินประจำหน่วยงาน เงินตอบแทนพิเศษ เงินช่วยเหลือบุตร เงินช่วยเหลือ

การศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 127,809,479.30 บาท

4.3.3 การปฏิบัติงานของคณะกรรมการในปี 2553

จากการที่คณะกรรมการของธนาคารต่างเอาใจใส่ทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมด้วยความร่วมแรงร่วมใจกันของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ทำให้ธนาคารดำเนินงานได้บรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานยังเป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน รางวัล SET Awards 2010 ประเภทรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่น เป็นปีที่ 2

ติดต่อกัน และผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2553 อยู่ในระดับดีเลิศ จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

สำหรับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการแต่ละชุด ได้แสดงรายละเอียดไว้ในรายงานของคณะกรรมการบริษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม หน้า 119 รายงานของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน หน้า 120 และรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ หน้า 138

4.4 คุณภาพของรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการธนาคารได้ให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อการเงินของธนาคารและบริษัทย่อย รวมทั้งสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี งบการเงินดังกล่าวได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานและหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยใช้นโยบายการบัญชีที่เหมาะสมตามหลักความระมัดระวัง ถูกต้อง และครบถ้วน เพื่อให้สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของธนาคารตามที่เป็นจริง จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างโปร่งใสและเพียงพอ โดยรายงานต่อตลาดหลักทรัพย์อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและ

ผู้ลงทุนทั่วไป นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ โดยให้มีกรรมการอิสระที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการตรวจสอบงบการเงินอยู่ด้วย เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลสอบทานความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของรายงานทางการเงิน รวมทั้งระบบควบคุมภายในให้เป็นไปอย่างเพียงพอและเหมาะสม ทำให้มั่นใจได้ว่า ว่างบการเงินของธนาคารสามารถเชื่อถือได้

4.5 งานผู้ลงทุนสัมพันธ์

ธนาคารจัดให้มีฝ่ายสถาบันการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์ (Financial Institutions & Investor Relations Department) ทำหน้าที่ให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนทั่วไป นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้จัดการกองทุนทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และทั่วถึง ผ่านกิจกรรมการสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งในปี 2553 ธนาคารโดยผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสถาบันการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์ ได้พบและให้ข้อมูลต่อนักวิเคราะห์และผู้ลงทุนในโอกาสต่าง ๆ ดังนี้

รูปแบบการเข้าพบ	จำนวนครั้ง	
	ปี 2553	เพิ่มขึ้นจากปี 2552
การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (One-on-One Meeting & Conference Call)	95	32
การประชุมนักวิเคราะห์และนักลงทุนกลุ่ม (Analyst Meeting & Fund Meeting)	6	2
การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน (Road Show)	3	3
รวม	104	37

ข้อมูลการติดต่อกับฝ่ายสถาบันการเงินและ นักลงทุนสัมพันธ์

โทรศัพท์ : 0-2208-3668-9

โทรสาร : 0-2256-8800

E-mail : ir@ktb.co.th

ที่อยู่ : บมจ.ธนาคารกรุงไทย

เลขที่ 35 อาคารนานาเหนือ ชั้น 6

ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ

เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

website : <http://www.ktb.co.th>

เลือกเมนู "นักลงทุนสัมพันธ์/

ติดต่อกับนักลงทุนสัมพันธ์"

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดทำห้องสำหรับ
สื่อมวลชน พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์
ต่างๆ ไว้ที่อาคารนานาเหนือ ชั้น 2 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการจัดทำข่าวสารของ
ธนาคารออกเผยแพร่แก่สาธารณชน อีกทั้งได้มอบหมาย
ให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์ รับผิดชอบ
ในการประสานงานกับสื่อมวลชนในการให้สัมภาษณ์
ของผู้บริหาร โดยในรอบปี 2553 ธนาคารได้เผยแพร่
ข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในโอกาสต่าง ๆ ดังนี้

รูปแบบการเผยแพร่	จำนวนครั้ง	
	ปี 2553	เพิ่มขึ้นจากปี 2552
ข่าวเผยแพร่ (Press Release)	154	5
การแถลงข่าว (Press Conference)	39	23
การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง (Press Interview)	43	15
รวม	236	43

5. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

5.1 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของ คณะกรรมการ

คณะกรรมการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่และเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายจัดการ มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ควบคุมและตรวจสอบการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม ดูแลการสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารให้เป็นไปอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ได้มีการแยกบุคคลที่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ ออกจากบุคคลที่ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เพื่อไม่ให้คนใดคนหนึ่งมีอำนาจโดยไม่จำกัด

5.2 ความเหมาะสมของคณะกรรมการ

จำนวนกรรมการของธนาคารในปัจจุบันเป็นไปตามข้อบังคับ ข้อ 19 ที่กำหนดว่า "ให้
มีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และไม่มากกว่า
15 คน สุกแต่ที่ประชุมผู้ถือหุ้นจะกำหนดเป็น
ครั้งคราว และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง
ของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ใน
ราชอาณาจักร" โดยวาระการดำรงตำแหน่งของ
กรรมการจะเป็นไปตามกฎบัตรของคณะกรรมการ
แต่ละคณะ และตามข้อบังคับที่ 22 ซึ่งกำหนดให้
กรรมการจำนวนหนึ่งในสามของทั้งหมดต้องออก
ความวาระในการประชุมสามัญประจำปีแต่ละครั้ง
ถ้าจำนวนกรรมการไม่สามารถแบ่งออกได้เป็น
สามส่วนพอดี ก็ให้กรรมการออกเป็นจำนวนที่
ใกล้เคียงหนึ่งในสามมากที่สุด ทั้งนี้ กรรมการที่ต้อง
ออกจากตำแหน่งตามวาระในคราวแรกและคราว

ที่ 2 ถ้ามิได้ทำความตกลงกันไว้ว่าใครจะเป็นผู้ออกแล้ว ก็ให้ใช้วิธีจับฉลาก และในคราวต่อ ๆ ไป ให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ต้องออก โดยกรรมการที่ต้องออกตามวาระ อาจได้รับเลือกให้กลับมาดำรงตำแหน่งอีกครั้งก็ได้ ในปี 2553 มีกรรมการที่ต้องออกตามวาระจำนวน 4 คน ธนาคารจึงกำหนดให้มีวาระการพิจารณาเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 17 เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2553 และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประธานกรรมการและกรรมการที่ออกตามวาระ ซึ่งได้รับการเสนอชื่อให้กลับมาดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง ขอออกจากห้องประชุมเป็นการชั่วคราวระหว่างที่ประชุมพิจารณาลงมติ โดยมอบหมายให้รองประธานกรรมการทำหน้าที่ประธานในที่ประชุมแทน ซึ่งที่ประชุมมีมติเสียงข้างมากเลือกกรรมการเดิม 2 คน ให้กลับมาดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง และเลือกกรรมการใหม่ 2 คน ตามการเสนอชื่อจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วยคณะบุคคลที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับธนาคาร (ดูรายละเอียดได้ในหัวข้อประวัติคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง โดยสังเขป หน้า 25-33) อีกทั้งกรรมการทุกคนยังได้อุทิศเวลาและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งทำให้ธนาคารมีคณะกรรมการที่เข้มแข็ง สะท้อนจากรางวัลต่าง ๆ ที่ธนาคารได้รับ นอกจากนี้ คณะกรรมการของธนาคารยังประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 4 คน จากคณะกรรมการรวม 12 คน ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ที่ให้มีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน

5.3 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการ

ในการคัดเลือกและสรรหากรรมการนั้น ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งเปิดเผยรายละเอียดไว้ในหัวข้อ การสรรหากรรมการและผู้บริหาร หน้า 87-89

5.4 ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ

5.4.1 การกำหนดนโยบาย และการกำกับดูแลฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการธนาคารได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่จะดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ด้วยความซื่อสัตย์และระมัดระวัง โดยเฉพาะในการให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ และการอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี โดยใช้หลักความมีเหตุมีผล และมีภาวะวิเคราะห์ภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม อย่างรอบคอบ ซึ่งในไตรมาสสุดท้ายของแต่ละปี คณะกรรมการจะจัดประชุมทบทวนนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร และส่งต่อให้ฝ่ายจัดการนำไปกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารทุกหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคารต่อไป

นอกจากนั้น คณะกรรมการธนาคารยังได้ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามเป้าหมาย โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator: KPI) ไว้ตั้งแต่ต้นปี และติดตามผลการดำเนินงานทั้งเป็นรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อจะได้ทราบสถานการณ์การดำเนินการทุกระยะ หากพบว่าผลประกอบการต่ำกว่าเป้าหมายก็จะวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข และเมื่อถึงปลายปี คณะกรรมการจะพิจารณาผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการโดยการเปรียบเทียบกับ KPI ที่ตั้งไว้ตามระบบข้อตกลงการ

ประเมินผลการดำเนินงานประจำปี (Performance Agreement: PA) นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้ควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นไปตามจรรยาบรรณและประมวลจริยธรรมของธนาคาร

สำหรับการดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่นของกรรมการผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารนั้น ธนาคารได้ให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ทั้งประเภทของตำแหน่งกรรมการ และจำนวนบริษัทที่สามารถไปดำรงตำแหน่งได้ อีกทั้งยังต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารก่อน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแนวทางปฏิบัติในเรื่องการดำรงตำแหน่งที่บริษัทอื่นตาม พ.ร.บ. คุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ร.บ. หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ การกำหนดให้กรรมการดำรงตำแหน่งในรัฐวิสาหกิจได้ไม่เกิน 3 แห่ง การกำหนดให้กรรมการสามารถดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ กรรมการที่เป็นผู้บริหาร หรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามในบริษัทอื่นได้ไม่เกิน 3 กลุ่มธุรกิจ และได้เปิดเผยข้อมูลการดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่นของกรรมการแต่ละคนให้ผู้ถือหุ้นทราบในหัวข้อ การดำรงตำแหน่งของกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้มีอำนาจจัดการของธนาคารในบริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง หน้า 96-97

5.4.2 คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการได้จัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ เพื่อช่วยศึกษาและกลั่นกรองงานตามความจำเป็น โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องอาศัยความเป็นกลางในการวินิจฉัย ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังที่ได้อธิบายรายละเอียดไว้ในหัวข้อ โครงสร้างผู้ถือหุ้น และโครงสร้างการจัดการ หน้า 87

5.4.3 การประชุมคณะกรรมการ

ธนาคารได้กำหนดการประชุมคณะกรรมการไว้เป็นการล่วงหน้าและสม่ำเสมอทั้งปี โดยเผยแพร่กำหนดการประชุมล่วงหน้าผ่านทางระบบ Intranet ของธนาคาร และแจ้งให้กรรมการแต่ละคนทราบถึงกำหนดการประชุมดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาและเข้าร่วมประชุมได้ตามรายละเอียดที่แสดงไว้ในหัวข้อ การประชุมคณะกรรมการ หน้า 92-93 ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้องในวาระนั้น ๆ จะทำหน้าที่พิจารณาถ่วงถ่วงข้อมูล ให้ความเห็น และเสนอแนะ ก่อนนำเสนอประธานกรรมการเป็นผู้อนุมัติการบรรจุเป็นวาระการประชุม เพื่อให้เกิดความรอบคอบ และเป็นการบริหารความเสี่ยงในทุกด้านที่อาจมีขึ้นด้วย นอกจากนี้ คณะกรรมการมีนโยบายให้กรรมการอิสระมีโอกาสที่จะประชุมระหว่างกันเองตามความจำเป็น โดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมด้วย เพื่ออภิปรายปัญหาเกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ในความสนใจ และแจ้งผลการประชุมให้กรรมการผู้จัดการทราบ โดยในปี 2553 มีการประชุมคณะกรรมการอิสระ รวม 4 ครั้ง

5.4.4 การประเมินผลงานตนเอง

ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการปีละ 2 ครั้ง โดยมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อ การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการธนาคาร หน้า 90-92

5.4.5 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของกรรมการและผู้บริหาร โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่กรรมการและผู้บริหารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังรายละเอียดในหัวข้อ ประวัติคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงโดยสังเขป

หน้า 25-33 นอกจากนี้ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง กรรมการใหม่ ธนาคารยังจัดให้มีการประชุมพิเศษ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่สำคัญของธนาคาร รวมถึงการจัดให้กรรมการใหม่เข้าเยี่ยมชมการดำเนินงานของธนาคาร โดยในปี 2553 ธนาคารได้จัดประชุมพิเศษให้แก่กรรมการใหม่ จำนวน 5 คน ได้แก่ นางเบญจาลุขเจริญ นายธนทกร กาญจนะจิตรา นายพงษ์เทพ ผลอนันต์ นายจุลสิงห์ วสันตสิงห์ และนายอนุชาติ รัตนะกนก ตามรายละเอียดในหัวข้อ การประชุมพิเศษ กรรมการใหม่ หน้า 89-90

นอกจากนั้นในเดือนธันวาคม ธนาคารยังจัดให้กรรมการและผู้บริหารจากทั่วประเทศ รวมทั้งสาขาต่างประเทศ มาร่วมสัมมนาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ธุรกิจของธนาคาร เพื่อร่วมกันผลักดันให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้

5.5 เลขานุการบริษัท

ธนาคารมีนโยบายแต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งเลขานุการบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร โดยมีหน้าที่รับผิดชอบหลักตามรายละเอียดในหัวข้อ โครงสร้างการถือหุ้น และโครงสร้างการจัดการ หน้า 94

นอกจากนี้ ธนาคารสนับสนุนให้เลขานุการบริษัท เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสม ได้แก่ Financial Institutions Governance Program (FGP) เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เลขานุการบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.6 การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

ธนาคารมีระบบการสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารแต่ละระดับและแต่ละกลุ่มงาน (Job Family) ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) ในตำแหน่งที่สำคัญ และมีการจัดเตรียม

ความพร้อมของผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้จัดการ ซึ่งธนาคารจะจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อให้สามารถบริหารและสานต่องานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สามารถสรุปแผนงานและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก Successor ที่ครอบคลุมผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ดังนี้

1. **ระดับกรรมการผู้จัดการ** ธนาคารปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และมีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกอย่างโปร่งใส โดยจะประกาศรับสมัครจากผู้บริหารภายใน และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการบริหารองค์กรขนาดใหญ่ และมีวิสัยทัศน์ สนใจสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นกรรมการผู้จัดการ และมีกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

2. **ระดับสายงาน กลุ่มงาน และฝ่ายงาน** ธนาคารจะประเมินโดยขอความคิดเห็นไปยังผู้บริหารสายงานที่ดำรงตำแหน่งอยู่ ณ ขณะนั้น ให้พิจารณาและนำเสนอผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็น Successor ของแต่ละสายงาน

3. **ระดับสำนักงานเขต และสำนักงานธุรกิจ** ธนาคารจะใช้กระบวนการประเมินเพื่อคัดสรร (Assessment Center) และประเมินความเหมาะสม โดยผู้บังคับบัญชา 2 ระดับ ในการพิจารณาคัดเลือกผู้บริหารภายในธนาคารที่มีศักยภาพเพื่อขึ้นบัญชีสำรองไว้ สำหรับเตรียมพร้อมการทดแทนและรองรับการขยายธุรกิจ

4. **ระดับสาขา และรองผู้จัดการสาขา** ธนาคารได้จัดให้มีการทดสอบข้อเขียน และประเมินเพื่อคัดสรร (Assessment Center) โดยจะพิจารณาคัดเลือกจากผู้บริหารภายในธนาคารที่มีศักยภาพ

นอกจากนั้น ธนาคารยังได้คัดสรรและสร้าง

กลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพ คือ กลุ่มนักเรียนทุน และ Talent ของธนาคาร เพื่อพัฒนาให้เป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ และเป็นรากฐานในการขยายธุรกิจ รวมทั้งป้องกันปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่จะดำรงตำแหน่งผู้บริหารองค์กรในธนาคาร

การควบคุมภายใน

คณะกรรมการธนาคาร ได้ให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน โดยได้ติดตามกำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามแผนงานและเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเหมาะสมกับสถานะแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลรายงานตรวจสอบภายใน จะรับผิดชอบในการติดตามประเมินระบบควบคุมภายในให้มีการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สามารถป้องกันความเสี่ยง และมีการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ รัดกุม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน

ในปี 2553 คณะกรรมการตรวจสอบ ได้ประเมินว่าการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของธนาคารมีประสิทธิภาพและเหมาะสมเพียงพอ การตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระครอบคลุมกระบวนการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง และมีกระบวนการตรวจสอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานงานตรวจสอบ ตลอดจนมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน โดยแสดงรายละเอียดไว้ในหัวข้อรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ หน้า 138

รายการระหว่างกัน

เพื่อเป็นการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ธนาคารได้กำหนดให้ใช้ราคาตลาด

ในการทำธุรกรรมทุกประเภท หากธุรกรรมประเภทใดไม่สามารถอ้างอิงราคาตลาดได้ ธนาคารกำหนดให้ใช้ราคายุติธรรมในการทำธุรกรรมนั้น ยกเว้นธุรกรรมใดที่มีกฎเกณฑ์ของสถาบันกำกับกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ธนาคารก็จะยึดถือให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว

● ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการระหว่างกัน

รายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันที่เกิดขึ้นในปี 2553 เป็นรายการธุรกิจปกติหรือรายการสนับสนุนธุรกิจปกติของธนาคาร โดยการทำการค้ำประกันมีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป เช่นเดียวกับรายการที่ธนาคารกระทำกับบุคคลภายนอก นอกจากนี้ การทำการรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันที่เกิดขึ้นดังกล่าว มีความจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งมีความสมเหตุสมผลของการทำการรายการเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้น โดยคณะกรรมการตรวจสอบของธนาคารได้พิจารณารายการระหว่างกันของธนาคารหรือบริษัทย่อย กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคารหรือบริษัทย่อยในระยะเวลาที่ผ่านมา และที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันแล้ว เห็นว่ารายการดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะธุรกิจทั่วไป ซึ่งธนาคารได้รับและจ่ายค่าตอบแทนในราคาตลาดหรือราคายุติธรรม รวมทั้งธนาคารได้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันกำกับที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว และเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว

● มาตรการการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์จากการทำการรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยในขั้นตอนอนุมัติการทำรายการ ธนาคารได้มีการพิจารณาถึงความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างรอบคอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นเหตุเป็นผล มีความเป็นอิสระ ภายใต้

กรอบจริยธรรมที่ดี ยึดมั่นในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ และหลักบรรษัทภิบาลของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารได้มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการในรายการที่เกี่ยวข้องกันให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของธนาคารถือปฏิบัติ ในกรณีที่ธุรกรรมที่ธนาคารกำลังจะดำเนินการนั้นมีคู่สัญญาเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร และเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของสถาบันกำกับ ธนาคารได้มอบหมายให้ "ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงาน" ทำหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สถาบันกำกับกำหนด นอกเหนือจากขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารอยู่แล้ว

สำหรับรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันรายการใดที่สถาบันกำกับกำหนด หรือที่ธนาคารมีระเบียบปฏิบัติว่า การทำรายการนั้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการทำรายการดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติของกรรมการธนาคารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันไว้ดังนี้

1) กรรมการต้องเปิดเผยข้อมูลรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการระหว่างกัน ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2) ห้ามกรรมการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติ และกรณีที่มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน ให้คณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมพิจารณาให้ความเห็นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3) การให้สินเชื่อหรือลงทุนในกิจการที่กรรมการมีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง จะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารด้วยมติเป็นเอกฉันท์ โดยไม่มีกรรมการผู้นั้นเข้าร่วมพิจารณาอนุมัติด้วย และเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต้องกำหนดราคาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามการค้ำปกคิของธนาคาร และปฏิบัติเหมือนลูกค้าทั่วไป

● นโยบายหรือแนวโน้มนการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

การทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันในอนาคตของธนาคารหรือบริษัทย่อย มีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นตามการดำเนินธุรกิจทั่วไป หากธนาคารเล็งเห็นว่ารายการที่จะกระทำนั้นก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคารและผู้ถือหุ้น โดยการทำการเหล่านี้จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของสถาบันกำกับและมาตรการที่ธนาคารได้กำหนดขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการไว้ชัดเจนอยู่แล้ว

นอกจากนี้ การทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันในอนาคต ธนาคารจะยึดถือแนวทางปฏิบัติเช่นเดียวกับการทำการกับลูกค้าทั่วไป มีเงื่อนไขทางการค้าที่ไม่แตกต่างไปจากที่ธุรกิจทั่วไป หรือธุรกิจประเภทเดียวกันพึงกระทำ ค่าตอบแทนที่จ่ายหรือได้รับจากการทำการต้องเป็นไปตามราคาตลาดหรือราคายุติธรรม และต้องเปิดเผยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำการระหว่างกัน หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้นให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของสถาบันกำกับ หลักเกณฑ์การพิจารณาความสมเหตุสมผลของรายการระหว่างกัน รวมทั้งความคิดเห็นของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการตรวจสอบ

สำหรับข้อมูลการทำรายการระหว่างกันของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงในปี 2553 ได้แสดงไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) ส่วนที่ 1 ข้อ 10 รายการระหว่างกัน และในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 3.21 รายการที่เกี่ยวข้องกัน