

รายงานคณะกรรมการบริษัท และความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารกรุงไทยเป็นสถาบันการเงินที่ได้ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความซื่อสัตย์ โปร่งใส ใส่ใจคุณธรรม และได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือในการดำเนินงาน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธนาคารได้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง มีการกระตุ้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และในปี 2554 ธนาคารได้ขยายผลจากการลงนาม MOU ในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกันระหว่างกันในเครือข่าย อันได้แก่ ธนาคารของรัฐทั้ง 6 แห่ง และบริษัทในเครือที่ธนาคารได้ถือหุ้น 100%

ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมทางด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างจริงจังและต่อเนื่องมาโดยตลอด รวมทั้งการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อทำการเสริมสร้างการปลูกจิตสำนึกของบุคลากรทุกระดับให้มีความสนใจและตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรควัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวทาง “เสริมสร้างทุนทางปัญญา” ซึ่งเป็นการมอบทุนทางปัญญาให้กับสังคม โดยเฉพาะเยาวชนไทย จะทำให้เยาวชนเติบโตเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและมีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ในปี 2554 ธนาคารได้ลงนามความร่วมมือกับ 4 องค์กร ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ หอการค้าไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในการดำเนินโครงการปลูกต้นกล้าความดี ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการศึกษาของเด็ก และครูในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน รวมทั้งชุมชนโดยรอบ เพื่อให้เกิดความรู้ ตระหนัก และเกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาสังคมอย่างสมดุลและยั่งยืน ซึ่งผลจากการดำเนินการอย่างจริงจังทำให้ในปี 2554 ธนาคาร ได้รับรางวัลเกี่ยวกับด้านบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

- รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
- รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประเภทเกียรติยศ จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
- รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ (SET Award of Honor) ด้านรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่น
- รางวัล Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2011 ระดับ 5 ดาว จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Director: IOD)
- ผลการประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น อยู่ในระดับดีเยี่ยม จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ร่วมกับสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยและสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

จากรางวัลที่ธนาคารได้รับล้วนสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ซึ่งธนาคารพร้อมที่จะยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องต่อไป



(นายประเสริฐ นุญสัฒพันธ์)

ประธานกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารยังคงยึดมั่นและให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างไว้ซึ่งวัฒนธรรมบริษัทที่มุ่งหวังจะให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร โดยตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารได้รณรงค์เรื่องนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ผ่านนโยบายและการกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ กิจกรรมสำคัญที่ได้จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2554 อาทิ

- การประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักบริษัทของทุกหน่วยงานในธนาคาร ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์หนึ่งในการมอบรางวัล CG Awards
- การจัดกิจกรรมวัน CG & CSR DAY ในวันครบรอบการก่อตั้งธนาคาร (14 มีนาคม) เพื่อเผยแพร่กิจกรรมด้าน CG & CSR ซึ่งคณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูงของธนาคารต่างให้ความสำคัญในการเข้าร่วมงานนี้
- การบรรยายเรื่องการสร้างวัฒนธรรมด้านบริษัทให้กับพนักงานธนาคารในหลักสูตรต่างๆ รวมทั้งการกำหนดให้เรื่องบริษัทเป็น 1 ใน 10 วิชาหลัก (Core Course) ที่พนักงานต้องผ่านการทดสอบตามหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning)
- การเผยแพร่บทความ ข่าวสารด้านบริษัทผ่านทาง website ของธนาคาร และผ่านทาง Intranet รวมถึงการส่งตรงผ่าน E-mail ของพนักงาน
- การจัดประชุมสัญจรของคณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อลงพื้นที่ตามภูมิภาคต่างๆ ไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อมอบนโยบายและติดตามการดำเนินงานด้าน CG & CSR
- การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานด้านบริษัทกับธนาคารของรัฐอีก 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ส่งเสริมและติดตามการดำเนินกิจกรรมด้านบริษัทของบริษัทในเครือที่ธนาคารถือหุ้น 100% เพื่อให้เกิดเป็นพลังในการสร้างสังคมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม จนเป็นที่ยอมรับของสถาบันและหน่วยงานต่างๆ สะท้อนจากรางวัลอันทรงเกียรติที่ธนาคารได้รับอย่างต่อเนื่อง เช่น รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ (SET Award of Honor) ด้านรายงานบริษัทที่ดีเด่น และรางวัล Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2011 ระดับ 5 ดาว เป็นต้น

นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริษัทและความรับผิดชอบต่อสังคม กำหนดแผนปฏิบัติการและมาตรการการติดตามเพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ มีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและปรับปรุงนโยบายดังกล่าวให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งติดตามและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในและต่างประเทศ เพื่อมุ่งไปสู่มาตรฐานสากล

ธนาคารได้จัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 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

นอกเหนือจากหลักบรรษัทภิบาล 7 ประการของธนาคารข้างต้นแล้ว ในปี 2554 ธนาคารได้ปรับค่านิยมหลัก (Core Value) ของธนาคารใหม่ จากคุณค่าองค์กรเดิมที่ยึดถือและปฏิบัติกันมาอยู่แล้ว ให้มีความสมบูรณ์สามารถจดจำและนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น เป็น “KTB First” อันประกอบด้วย 5 คุณค่า และ 15 พฤติกรรม ดังนี้

F – Firm: ความมั่นคง โดยเป็นความมั่นคงจากการบริหารความเสี่ยง มั่นคงจากการมีบรรษัทภิบาล และมั่นคงจากการเติบโตอย่างยั่งยืน

I – Innovative: สร้างสรรค์ โดยเป็นการสร้างสรรค์ทางความคิด สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย และสร้างสรรค์กระบวนการอันชาญฉลาด

R – Responsible: รับผิดชอบต่อหน้าที่ รับผิดชอบต่อลูกค้า และรับผิดชอบต่อสังคม

S – Service: มุ่งมั่นบริการ โดยมุ่งมั่นบริการด้วยใจ บริการรวดเร็วทันใจ และบริการเป็นเลิศ

T – Teamwork: ทำงานเป็นทีม โดยรวมพลังคิดบวก รวมพลังเพื่อลูกค้า และรวมพลังเพื่อองค์กร

ธนาคารได้สื่อสารค่านิยมหลักใหม่นี้ไปยังพนักงานทุกระดับผ่านสื่อต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรรับรู้ เข้าใจ และยึดถือเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการเป็นธนาคารแสนสะดวก และเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้าตลอดไป (รายละเอียดของการกำกับดูแลกิจการของธนาคารสามารถดูได้จาก website ของธนาคาร www.ktb.co.th)

แนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธนาคารได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กำหนดไว้ครบทั้ง 5 หมวด ดังนี้

1. สิทธิของผู้ถือหุ้น

1.1 นโยบาย และการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้นและการส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิของตน โดยครอบคลุมสิทธิพื้นฐานตามกฎหมาย อันประกอบด้วย สิทธิในการซื้อ ขาย โอน หลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่ สิทธิในการรับส่วนแบ่งเงินปันผล สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการออกเสียงลงคะแนนแต่งตั้งและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี สิทธิในการร่วมตัดสินใจในเรื่องสำคัญของธนาคาร เช่น การอนุมัติธุรกรรมที่สำคัญและมีผลต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจของกิจการ การแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิรวมทั้งข้อบังคับของธนาคาร เป็นต้น

นอกจากการให้สิทธิที่ครอบคลุมสิทธิขั้นพื้นฐานแก่ผู้ถือหุ้นในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต้องมีแล้ว ธนาคารยังมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดูแลผู้ถือหุ้นในด้านอื่นๆ ที่มากกว่าสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายด้วย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการใช้สิทธิของผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นมีสิทธิรับทราบข้อมูลผลการดำเนินงาน นโยบายการบริหารงาน และข้อมูลสำคัญอื่นๆ ผ่านทาง website ของธนาคาร ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก รวมทั้งการจัดให้ผู้ถือหุ้นเข้าเยี่ยมชมกิจการของธนาคารด้วย

1.2 การประชุมผู้ถือหุ้น

ธนาคารได้กำหนดจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นขึ้นปีละครั้ง ภายในเวลาไม่เกิน 4 เดือน นับแต่วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของธนาคาร ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการประชุมนี้เป็นอย่างมาก โดยให้มีการดำเนินการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีก่อนการประชุมได้ โดยในปี 2554 ธนาคารได้รวบรวมพร้อมจัดทำข้อมูลประกอบวาระการประชุมเผยแพร่ไว้ที่ www.ktb.co.th/นักลงทุนสัมพันธ์/ข้อมูลผู้ถือหุ้น/หนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้น ตั้งแต่วันที่ 21 มีนาคม 2554 หรือล่วงหน้าก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้นประมาณ 30 วัน เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอก่อนได้รับเอกสารที่ธนาคารส่งไปให้ และธนาคารจะไม่เพิ่มวาระการประชุมที่ไม่ได้แจ้งล่วงหน้าโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะวาระสำคัญที่ผู้ถือหุ้นต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ นอกจากนี้ หากผู้ถือหุ้นมีข้อสงสัยในเรื่องใดก็สามารถส่งคำถามถึงกรรมการได้ล่วงหน้าก่อนวันประชุมผ่านทาง website ของธนาคาร หรือส่งจดหมายถึงคณะกรรมการได้โดยตรง หรือผู้ถือหุ้นจะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือตั้งคำถามในวาระต่างๆ ในวันประชุมก็ได้ โดยประธานในที่ประชุมจะแจ้งกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการประชุม รวมทั้งขั้นตอนการออกเสียงลงมติให้ผู้ถือหุ้นทราบในที่ประชุม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นแสดงความคิดเห็นและซักถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุมหรือเกี่ยวข้องกับธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้ประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานคณะกรรมการชุดย่อย เข้าร่วมประชุมทุกครั้ง เพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน และนโยบายบริหารงาน ตลอดจนตอบข้อซักถามให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบทันทีในวันประชุม

ในปี 2554 ธนาคารจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2554 โดยมีคณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมประชุมครบทุกคน พร้อมด้วยผู้บริหารสายงานจำนวน 15 คน ซึ่งรวมถึง นางกิตติยา โทษณะเกษม ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน ในฐานะ Chief Financial Officer: CFO ด้วย นอกจากนี้ ยังมีผู้แทนจากองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วย ได้แก่ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ซึ่งในการประชุมผู้ถือหุ้น ประธานในที่ประชุมได้เปิดโอกาสและให้เวลาแก่ผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคาร สอบถาม แสดงความคิดเห็น ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งได้บันทึกประเด็นซักถามและข้อเสนอแนะที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งได้เผยแพร่ให้ผู้ถือหุ้นทราบทาง website ของธนาคารภายใน 30 วันหลังวันประชุม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็น/ความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อธนาคารจะได้นำผลสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการจัดประชุมในครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

2.1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นส่วนน้อย

ธนาคารมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม ทั้งผู้ถือหุ้นรายย่อย นักลงทุนสถาบัน รวมถึงผู้ลงทุนต่างชาติ ต่างได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในการใช้สิทธิของตนในฐานะผู้ถือหุ้น และได้รับการดูแลผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม ตามที่ได้อธิบายไว้แล้วในหัวข้อสิทธิของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นทุกคน ซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้นส่วนน้อยสามารถเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ ผ่านคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน เป็นการล่วงหน้า 3 เดือน

ก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี 31 ธันวาคมของทุกปี อีกทั้งผู้ถือหุ้นยังสามารถใช้สิทธิในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายคนได้ สำหรับในปี 2554 มีกรรมการออกตามวาระจำนวน 4 คน ธนาคารจึงกำหนดให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยและผู้ถือหุ้นกลุ่มอื่นๆ เสนอชื่อผู้ที่เหมาะสม พร้อมข้อมูลประกอบการพิจารณาด้านคุณสมบัติและการให้ความยินยอมของผู้ได้รับการเสนอชื่อ มายังธนาคารในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม-31 ธันวาคม 2553 แต่ปรากฏว่าไม่มีผู้ถือหุ้นรายใดเสนอชื่อผู้ที่เหมาะสม

2.2 การมอบฉันทะในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้นหนังสือมอบฉันทะในการลงคะแนนเสียงแทนได้ และได้เสนอชื่อกรรมการอิสระ 2 ท่านไว้เป็นทางเลือกในการมอบฉันทะให้กับผู้ถือหุ้นพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นหรือผู้แทนใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระ

2.3 มาตรการป้องกันกรรมการและผู้บริหารในการใช้ข้อมูลภายในเพื่อหาประโยชน์ในทาง

มิชอบ

สำหรับมาตรการขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการดูแลเพื่อป้องกันการใช้ข้อมูลภายในของธนาคารในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ธนาคารได้กำหนดนโยบายและระเบียบที่ชัดเจน โดยห้ามกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลภายในของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือเผยแพร่ให้บุคคลอื่นทราบ รวมทั้งยังกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีการเก็บรักษาและป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน และแจ้งให้ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติ ซึ่งที่ผ่านมาไม่พบการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาประโยชน์แต่อย่างใด

นอกจากนี้ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ คณะกรรมการได้กำหนดแนวทางให้มีการเปิดเผยข้อมูลการถือครองหุ้นธนาคารของกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ข้อมูลการถือครองหุ้นในกลุ่มอุตสาหกรรม ธุรกิจการเงินของกรรมการ และข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงในธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ดังที่ปรากฏในหน้า 82-85 ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

3. การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

ธนาคารได้ตระหนักถึงสิทธิและบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร โดยได้กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งในจรรยาบรรณธุรกิจ และเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เช่น website ของธนาคาร และจัดพิมพ์เป็นคู่มือส่งให้ทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มได้รับรู้และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความมั่นคงและยั่งยืน โดยสรุปได้ดังนี้

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจเพื่อให้มีผลประโยชน์ประกอบที่ดี สามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว

การปฏิบัติต่อลูกค้า ธนาคารมุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาจากที่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า

การปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ ธนาคารมีนโยบายในการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ฝากเงิน ผู้ถือหุ้นกู้ และเจ้าหนี้อื่นๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ธนาคารจะรีบแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาทางแก้ไข ในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ จะละเว้น การเรียก รั้ง หรืออ้างผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า นอกจากนี้ ธนาคารจะรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลา ให้กับเจ้าหนี้อย่างสม่ำเสมอ

การปฏิบัติต่อลูกค้า ธนาคารกำหนดให้พนักงานต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวหรือของพวกพ้อง โดยให้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนแก่ผู้ซื้อหรือขายทรัพย์สิน สินค้า และบริการ หลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยงประเภทสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การรับเชิญไปดูงาน ที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือหม่อมคณะอย่างเฉพะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ เพื่อป้องกันข้อครหา และการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในโอกาสหลัง

การปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจ และให้ความช่วยเหลือในลักษณะเอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อผลทางธุรกิจโดยรวม

การปฏิบัติต่อคู่แข่ง ธนาคารไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง ขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยถกเถียงกับพนักงานของหน่วยงาน หรือสถาบันการเงินอื่นๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิประเทศ การตลาด การจัดสรรลูกค้า อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแผนธุรกิจต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคาร

การปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารเน้นการเสริมสร้างทุนทางปัญญาใน 4 มิติ ได้แก่ มิติ ด้านการศึกษา มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติด้านศิลปวัฒนธรรม และมิติด้านกีฬา โดยดำเนินการภายใต้หลัก 4 ประการ คือ 1. ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 2. เชื่อมโยงโครงการต่างๆ เข้าด้วยกัน 3. บุคลากรทุกระดับของธนาคารมีส่วนร่วม และ 4. สร้างเครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน

การปฏิบัติต่อพนักงาน ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพ ภายใต้ระบบการพิจารณาอย่างเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการดูแลในเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ให้อยู่ในระดับที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป ซึ่งในรอบปี 2554 ที่เกิดเหตุการณ์อุทกภัยครั้งรุนแรงในรอบกว่า 50 ปี ธนาคารได้กำหนดมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุทกภัย เพื่อบรรเทาผลกระทบ และฟื้นฟูกำลังใจของพนักงานให้กลับมาเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่เป้าหมายได้ต่อไป เช่น เงินช่วยเหลือค่าซ่อมแซมที่พักอาศัย เงินช่วยเหลือค่าที่พักชั่วคราว จัดหาศูนย์พักพิงแก่พนักงานและญาติ พักชำระหนี้เงินกู้ สวัสดิการเป็นระยะเวลา 6 เดือน และเงินกู้ยืมสวัสดิการสงเคราะห์แบบไม่คิดดอกเบี้ย เป็นต้น

นอกจากนั้น ธนาคารยังส่งเสริมและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พร้อมรับกับการแข่งขันทางธุรกิจ โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบของ Classroom และ Non-Classroom Training ซึ่งในปี 2554 พนักงานได้รับการอบรม/พัฒนารวมกว่า 250 หลักสูตร ที่สำคัญ อาทิ การพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดยใช้แบบประเมินทักษะของสถาบัน Omega Performance ซึ่งเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินชั้นนำ การพัฒนาทักษะด้านการขายให้มีความเป็นมืออาชีพในการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (Total Solution Provider) และพัฒนาไปสู่การเป็น Value Advisor สำหรับลูกค้า การพัฒนาผู้เชี่ยวชาญตามประเภทอุตสาหกรรมให้กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ การศึกษาดูงาน (Site Visit) ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ผ่านระบบ E-Training เป็นต้น ทั้งนี้ การที่ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะพนักงานและยกระดับกระบวนการจัดการองค์ความรู้ใน

องค์การ (Knowledge Management) อย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลชมเชยประเภทโครงการจัดการความรู้ (Knowledge Management Projects) จากการประกวดในโครงการ Thailand ICT Excellence Awards 2010 ด้านบรรยาการการทำงาน ธนาคารได้ดูแลสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและมีความปลอดภัย โดยกำหนดมาตรการความปลอดภัยที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและที่ธนาคารกำหนดขึ้น รวมทั้งกำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำคู่มือแผนฉุกเฉินเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยแก่ตนเองและทรัพย์สินของธนาคาร ทั้งในสถานการณ์ปกติ หรือเมื่อเกิดวิกฤติ นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติต่อกันด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกันตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือจรรยาบรรณพนักงาน

การปฏิบัติต่อภาครัฐ ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและความเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ

3.2 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วม

ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารในหลายวาระและโอกาส ทั้งการเข้าร่วมโดยสิทธิ เช่น ผู้ถือหุ้นมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการประชุมผู้ถือหุ้น หรือเสนอวาระหรือเสนอชื่อผู้ที่เหมาะสมจะมาเป็นกรรมการของธนาคาร เป็นต้น และการร่วมกิจกรรมอื่นๆ ของธนาคาร เช่น การจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษา การทำบุญเลี้ยงพระในโอกาสครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร และกิจกรรมสงฆ์พระเนื่องในวันสงกรานต์ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนอย่างเต็มที่ที่จะให้ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งผู้บริหาร พนักงาน บริษัทในเครือ ลูกค้า นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และประชาชนที่สนใจ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หรือกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) ของธนาคาร เช่น โครงการ “กรุงเทพฯสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน” ที่ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาศาสตร์แก่โรงเรียนทั่วประเทศ โครงการ “กรุงเทพฯชวนใจ” ที่เปิดโอกาสให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาเข้าร่วมประกวดแผนธุรกิจ เพื่อช่วยเสริมทักษะและปูทางสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคต โครงการ “กรุงเทพฯ ดันกล้าสีขาว” ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นิสิตนักศึกษาทั่วประเทศเข้าร่วมแข่งขันจัดทำโครงการดำเนินการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีที่หอศิลป์ กรุงเทพฯ อาคารสาขาเยาวราช ซึ่งเปิดให้เข้าชมในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 9.00–16.00 น. และวันเสาร์ เวลา 10.00–17.00 น.

3.3 การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ลูกค้าและประชาชนทั่วไป สามารถแจ้งเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็นต่อธนาคารได้ โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ 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
- งานรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า ฝ่ายกลยุทธ์และบริหารลูกค้า โทรศัพท์ 0-2208-8989
- เลขานุการบริษัท บมจ. ธนาคารกรุงเทพ อาคารนานาชาติ ชั้น 8 สำนักคณะกรรมการธนาคารและผู้ถือหุ้น 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

สำหรับพนักงาน สามารถแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารได้โดยตรงทาง KTB-mail

4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

4.1 การเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของการเป็นบริษัทจดทะเบียน

ธนาคารได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทัวถึง และทันเวลา ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนอกจากจะเปิดเผยข้อมูลผ่านแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) แล้ว ข้อมูลส่วนใหญ่ได้นำเสนอทาง website ของธนาคาร ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกัน และเชื่อถือได้

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

4.2 การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง และเป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จึงได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารสู่สาธารณชนตาม 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 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่วไปในการเข้าดูข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร โดยในปี 2554 ธนาคารยังคงเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารไว้ใน website ดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธี สอบราคาและประกวดราคา ประกาศเปลี่ยนแปลง/ยกเลิกการสอบราคาและประกวดราคา ประกาศผลรายชื่อผู้ชนะการสอบราคา ประกวดราคา และการประมูล โดยมีการรวบรวมข้อมูลไว้ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2549 จนถึงปัจจุบัน รวมทั้งมีแบบฟอร์มสัญญาและข้อตกลงต่างๆ ให้ดาวน์โหลดได้

นอกจากการสืบค้นข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารตามที่ได้เผยแพร่ไว้แล้ว หากผู้ใดสนใจที่จะใช้บริการจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร สามารถเข้าสู่ระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง เพียงแต่แจ้งข้อมูลส่วนบุคคล และปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามที่ธนาคารกำหนด

4.2.2 การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและข้อมูลของลูกค้าแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกที่ร้องขอ

หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สามารถร้องขอตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารได้ ภายใต้ขอบบังคับของกฎหมายและหลักการพิจารณาของธนาคาร ดังนี้

1) หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูล หรือเรียกเอกสารหลักฐาน หรือขอให้พนักงานธนาคารไปให้ปากคำในฐานะพยานบุคคล ได้แก่ ศาล กรมบังคับคดี กรมสรรพากร กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานประกันสังคม สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต

แห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น สามารถขอข้อมูลและเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับคำขอเปิดบัญชี รายการทางบัญชีของบัญชีเงินฝาก ขอตรวจสอบข้อมูลการฝาก-ถอนเงิน ขอทราบยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก เป็นต้น

2) หน่วยงานและบุคคลที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูล จะมีทั้งหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน รวมถึงบุคคลทั่วไป เช่น กรมป่าไม้ กรมที่ดิน เทศบาล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร สำนักงานนายทหารพระธรรมนูญ เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นการร้องขอตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งธนาคารไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 24 บัญญัติว่า หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น หรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูลที่ไม่ได้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นไม่ได้

4.3 การทำหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

4.3.1 รายชื่อ ประวัติ บทบาทหน้าที่ และวาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการ

ข้อมูลในส่วนนี้ได้แสดงรายละเอียดไว้ในเรื่อง ประวัติคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง โดยสังเขป หน้า 21-25 และเรื่อง โครงสร้างการถือหุ้นและโครงสร้างการจัดการ หัวข้อ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ และรายชื่อของคณะกรรมการชุดต่างๆ หน้า 61-76

4.3.2 ค่าตอบแทนคณะกรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการที่เป็นธรรมและสมเหตุสมผล มีคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่ทบทวน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะความรับผิดชอบของกรรมการ สถานะทางการเงินของธนาคาร เทียบเคียงได้กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจระดับเดียวกัน และต้องเป็นไปตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ครั้งที่ 18 เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2554 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นมีมติอนุมัติค่าตอบแทนกรรมการ และเงินบำเหน็จ ตามที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเสนอ โดยค่าตอบแทนกรรมการประจำปี 2554 ให้คงหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการเท่ากับปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นอัตราเดิมที่ใช้มาตลอด 7 ปี ตั้งแต่ปี 2547 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าตอบแทนของคณะกรรมการธนาคารในปี 2554

ในปี 2554 ธนาคารจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนในฐานะกรรมการ ค่าตอบแทนประจำตำแหน่ง และค่าเบี้ยประชุมให้คณะกรรมการ รวม 29,859,247.32 บาท จำแนกเป็น

- 1) ค่าตอบแทนคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งสิ้น 16,866,827.97 บาท
- 2) ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริหาร รวม 7,485,000.00 บาท คณะกรรมการตรวจสอบรวม 1,680,000.00 บาท คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน รวม 1,500,000.00 บาท คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม 1,307,419.35 บาท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 1,020,000.00 บาท
- 3) รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 29,859,247.32 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน					
	คณะกรรมการ ธนาคาร	คณะกรรมการ บริหาร	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหา และกำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ บรรษัทภิบาล และความ รับผิดชอบต่อ สังคม	คณะกรรมการ บริหาร ความเสี่ยง
1) ดร. สถิตย์ ลิ้มพงศ์พันธุ์	2,850,000.00	-	-	-	-	-
2) นางเบญจา หลุยเจริญ	1,620,000.00	351,580.65	-	-	-	-
3) นายพยุงค์ศักดิ์ ชาติสุทธิผล	249,032.26	377,419.35	-	-	-	-
4) นายจุลสิงห์ วสันตสิงห์	1,230,000.00	-	708,387.10	240,000.00	-	-
5) นายมนตรีกร กาญจนะจิตรา	1,290,000.00	-	150,000.00	750,000.00	270,000.00	-
6) นายประเสริฐ บุญสัมพันธ์	249,032.26	-	120,000.00	-	137,419.35	-
7) ดร. จำลอง อติกุล	1,320,000.00	1,530,000.00	-	-	-	750,000.00
8) นายกฤษฎา จีณะวิจารณ์	1,020,645.16	-	-	240,000.00	180,000.00	-
9) นายวีรภัทร ศรีไชยา	249,032.26	-	-	-	-	60,000.00
10) นายเจริญ ینگลาชัย	249,032.26	-	-	-	60,000.00	-
11) นางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล	249,032.26	300,000.00	-	-	-	-
12) นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์	1,290,000.00	1,440,000.00	-	-	-	-

กรรมการที่ออกระหว่างปี

1) นายวิสุทธิ์ มนต์วิวัฒน์ ⁽¹⁾	269,354.84	-	161,612.90	-	-	-
2) นายศุภชัย จงศิริ ⁽²⁾	396,666.67	-	-	120,000.00	120,000.00	-
3) นายดุสิต นนทะนาคร ⁽³⁾	830,000.00	1,206,000.00	-	-	-	-
4) นายสันติ วิลาสักคานนท์ ⁽⁴⁾	990,000.00	-	330,000.00	150,000.00	540,000.00	-
5) นายพงษ์เทพ ผลอนันต์ ⁽⁴⁾	990,000.00	1,140,000.00	-	-	-	-
6) นายนฤนาท รัตน์กนก ⁽⁴⁾	930,000.00	1,140,000.00	-	-	-	-
7) นายญาณศักดิ์ มโนชัยพิบูลย์ ⁽⁴⁾	595,000.00	-	210,000.00	-	-	210,000.00
รวมค่าตอบแทนตามข้อ 1)	16,866,827.97					
รวมค่าตอบแทนตามข้อ 2)		7,485,000.00	1,680,000.00	1,500,000.00	1,307,419.35	1,020,000.00
รวมค่าตอบแทนทั้งสิ้นตามข้อ 2)						12,992,419.35
รวมทั้งสิ้น ข้อ [(1) และ ข้อ 2)]						29,859,247.32

หมายเหตุ: (1) อายุครบ 65 ปีบริบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2554
(2) ครบวาระการดำรงตำแหน่ง วันที่ 22 เมษายน 2554
(3) ถึงแก่กรรม เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2554
(4) ลาออกจากการดำรงตำแหน่งวันที่ 1 ตุลาคม 2554

เงินบำเหน็จคณะกรรมการธนาคาร ประจำปี 2553

คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาจัดสรรเงินบำเหน็จกรรมการประจำปี 2553 จำนวน 27,960,000 บาท ดังนี้

หน่วย: บาท

รายชื่อคณะกรรมการธนาคาร		เงินบำเหน็จ
1) ดร. สติติย์	ลี้มพงศ์พันธุ์	3,049,928.61
2) นางเบญจา	หลุยเจริญ	695,402.29
3) นายดุสิต	นันทะนาคร	2,529,073.22
4) นายสันติ	วิลาสศักดิ์กานนท์	2,372,166.69
5) ดร. จำลอง	อดิกุล	2,372,166.69
6) นายวิสุทธิ์	มนตรีวัต	2,281,179.48
7) นายศุภชัย	จงศิริ	2,033,285.75
8) นายเนทิกกร	กาญจนะจิตรา	2,359,168.52
9) นายพงษ์เทพ	ผลอนันต์	2,032,357.30
10) นายจุลสิงห์	วสันตสิงห์	1,487,362.44
11) นายณฤนาท	รัตนะกนก	1,586,705.63
12) นายอภิศักดิ์	ตันติวรงค์	2,372,166.69
13) ดร. ชัยวัฒน์	วิบูลย์สวัสดิ์	735,325.25
14) นายพชร	ยุติธรรมดำรง	643,409.60
15) นายอัศวิน	คงสิริ	1,410,301.84
รวมทั้งสิ้น		27,960,000.00

นอกจากนั้น ในปี 2554 ธนาคารจ่ายค่าตอบแทน จำแนกเป็นเงินเดือน เงินประจำหน่วยงาน และเงินตอบแทนพิเศษ ให้กับผู้บริหารของธนาคาร (ตามนิยามของ ก.ล.ต.) ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส รวม 21 คน เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 167,498,925 บาท (รวมเงินตอบแทนพิเศษแก่ผู้บริหารสายงาน 2 คนที่เกษียณอายุในปี 2553 คือ นางสุนณา วงษ์กะพันธ์ และนายอัสนี ททรัพย์วณิช) โดยธนาคารไม่ได้จ่ายเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้ และสำหรับผู้บริหารกลุ่ม รวม 49 คน (ผู้มีอำนาจจัดการตามนิยามของ ธปท.) ธนาคารได้จ่ายเงินเดือน เงินประจำหน่วยงาน เงินตอบแทนพิเศษ เงินช่วยเหลือบุตร เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 160,987,491.53 บาท

4.3.3 การปฏิบัติงานของคณะกรรมการในปีที่ผ่านมา

จากการที่คณะกรรมการของธนาคารต่างเอาใจใส่ทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมด้วยความร่วมมือร่วมใจกันของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ทำให้ธนาคารดำเนินงานได้บรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานยังเป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประเภทเกียรติยศ รางวัลบริหารจัดการองค์กรดีเด่น และรางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ (SET Award of Honor) ประเภทรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่น เป็นต้น

สำหรับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการแต่ละชุด ได้แสดงรายละเอียดไว้ในรายงานของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม หน้า 105 รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน หน้า 106 และรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ หน้า 124

4.4 คุณภาพของรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการธนาคารได้ให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อการเงินของธนาคารและบริษัทย่อย รวมทั้งสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี งบการเงินดังกล่าวได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานและหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยใช้นโยบายการบัญชีที่เหมาะสมตามหลักความระมัดระวัง ถูกต้อง และครบถ้วน เพื่อให้สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของธนาคารตามที่เป็นจริง จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างโปร่งใสและเพียงพอ โดยรายงานต่อตลาดหลักทรัพย์อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไป นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ โดยให้มีกรรมการอิสระที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการตรวจสอบงบการเงินอยู่ด้วย เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลสอบทานความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของรายงานทางการเงิน รวมทั้งระบบควบคุมภายในให้เป็นไปอย่างเพียงพอและเหมาะสม ทำให้มั่นใจได้ว่าว่างบการเงินของธนาคารสามารถเชื่อถือได้

4.5 งานผู้ลงทุนสัมพันธ์

ธนาคารจัดให้มีฝ่ายสถาบันการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์ (Financial Institutions & Investor Relations Department) ทำหน้าที่ให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนทั่วไป นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้จัดการกองทุนทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และทั่วถึง ผ่านกิจกรรมการสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งในปี 2554 ธนาคารโดยผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสถาบันการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์ ได้พบและให้ข้อมูลต่อนักวิเคราะห์และผู้ลงทุนในโอกาสต่างๆ ดังนี้

รูปแบบการเข้าพบ	จำนวนครั้ง
การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (One-on-One Meeting & Conference Call)	72
การประชุมนักวิเคราะห์และนักลงทุนกลุ่ม (Analyst Meeting & Fund Meeting)	6
การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน (Road Show)	5
รวม	83

ข้อมูลการติดต่อกับฝ่ายสถาบันการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์

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> เลือเมนู “นักลงทุนสัมพันธ์/ติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์”

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดทำห้องสำหรับสื่อมวลชน พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ไว้ที่อาคารนานาเหนือ ชั้น 2 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนในการจัดทำข่าวสารของธนาคารออกเผยแพร่แก่สาธารณชน อีกทั้งได้มอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์รับผิดชอบในการประสานงานกับสื่อมวลชนในการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร โดยในรอบปี 2554 ธนาคารได้เผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในโอกาสต่างๆ ดังนี้

รูปแบบการเผยแพร่	จำนวนครั้ง
ข่าวเผยแพร่ (Press Release)	103
การแถลงข่าว (Press Conference)	50
การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง (Press Interview)	46
รวม	199

5. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

5.1 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่และเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายจัดการ มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ควบคุมและตรวจสอบการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม ดูแลการสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารให้เป็นไปอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ได้มีการแยกบุคคลที่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการออกจากบุคคลที่ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อไม่ให้คนใดคนหนึ่งมีอำนาจโดยไม่จำกัด

5.2 ความเหมาะสมของคณะกรรมการ

จำนวนกรรมการของธนาคารในปัจจุบันเป็นไปตามข้อบังคับ ข้อ 19 ที่กำหนดว่า “ให้มีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และไม่มากกว่า 15 คน สุดแต่ที่ประชุมผู้ถือหุ้นจะกำหนดเป็นครั้งคราว และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร” โดยวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการจะเป็นไปตามกฎบัตรของคณะกรรมการแต่ละคณะ และตามข้อบังคับที่ 22 ซึ่งกำหนดให้กรรมการจำนวนหนึ่งในสามของทั้งหมดต้องออกตามวาระในการประชุมสามัญประจำปีแต่ละครั้ง ถ้าจำนวนกรรมการไม่สามารถแบ่งออกได้เป็นสามส่วนพอดี ก็ให้กรรมการออกเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงหนึ่งในสามมากที่สุด ทั้งนี้ กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระในคราวแรกและคราวที่ 2 ถ้ามิได้ทำความตกลงกันไว้ว่าใครจะเป็นผู้ออกแล้ว ก็ให้ใช้วิธีจับสลาก และในคราวต่อไป ให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ต้องออก โดยกรรมการที่ต้องออกตามวาระ อาจได้รับเลือกให้กลับมาดำรงตำแหน่งอีกครั้งก็ได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับวาระการดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมของกรรมการไว้ว่าไม่ควรเกิน 3 วาระติดต่อกัน เว้นแต่กรรมการคนใดมีความเหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งนานกว่านั้น คณะกรรมการจะพิจารณาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการรายดังกล่าว และชี้แจงเหตุผลพร้อมผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ถือหุ้น สำหรับในปี 2554 มีกรรมการที่ต้องออกตามวาระจำนวน 4 คน ธนาคารจึงกำหนดให้มีวาระการพิจารณาเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 18 เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2554 และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประธานฯ ได้เชิญกรรมการที่ออกตามวาระออกจากห้อง

ประชุมเป็นการชั่วคราวระหว่างที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติ ซึ่งที่ประชุมมีมติเสียงข้างมากเลือกกรรมการ เดิม 3 คน ให้กลับมาดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง และเลือกกรรมการใหม่ 1 คน ตามการเสนอชื่อที่พิจารณา ร่วมกันโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการซึ่งไม่รวมกรรมการที่มีส่วนได้เสีย

คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วยคณะบุคคลที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับธนาคาร (ดูรายละเอียดได้ในหัวข้อ ประวัติคณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูงโดยสังเขป หน้า 21-25) อีกทั้งกรรมการทุกคนยังได้อุทิศเวลาและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งทำให้ธนาคารมีคณะกรรมการที่เข้มแข็ง สะท้อนจากรางวัลต่างๆ ที่ธนาคารได้รับ นอกจากนี้ คณะกรรมการของธนาคารยังประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 5 คน จากคณะกรรมการรวม 12 คน ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากกว่าข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ด.) ที่ให้มีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน

5.3 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการ

ในการคัดเลือกและสรรหากรรมการนั้น ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขไว้อย่างชัดเจน และโปร่งใส ซึ่งเปิดเผยรายละเอียดไว้ในหัวข้อ การสรรหากรรมการและผู้บริหาร หน้า 76-77

5.4 ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ

5.4.1 การกำหนดนโยบาย และการกำกับดูแลฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการธนาคารได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่จะดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์และระมัดระวัง โดยเฉพาะในการให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ และการอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี โดยใช้หลักความมีเหตุมีผล และมีการวิเคราะห์ภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม อย่างรอบคอบ ซึ่งในไตรมาสสุดท้ายของแต่ละปี คณะกรรมการจะจัดประชุมทบทวนนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร และส่งต่อไปฝ่ายจัดการนำไปกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารทุกหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคารต่อไป

นอกจากนั้น คณะกรรมการธนาคารยังได้ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามเป้าหมาย โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator: KPI) ไว้ตั้งแต่ต้นปี และติดตามผลการดำเนินงานทั้งเป็นรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อจะได้ทราบสถานะการดำเนินการทุกระยะ หากพบว่า ผลประกอบการต่ำกว่าเป้าหมายก็จะวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข และเมื่อถึงปลายปี คณะกรรมการจะพิจารณาผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการโดยการเปรียบเทียบกับ KPI ที่ตั้งไว้ตามระบบข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี (Performance Agreement: PA) นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้ควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นไปตามจรรยาบรรณและประมวลจริยธรรมของธนาคาร

สำหรับการดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่นของกรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับสูงของธนาคารนั้น ธนาคารได้ให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ทั้งประเภทของตำแหน่งกรรมการและจำนวนบริษัทที่สามารถไปดำรงตำแหน่งได้ อีกทั้งยังต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารก่อน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแนวทางปฏิบัติในเรื่องการดำรงตำแหน่งที่บริษัทอื่นตาม พ.ร.บ. คุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ร.บ. หลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ การกำหนดให้กรรมการดำรงตำแหน่งในรัฐวิสาหกิจได้ไม่เกิน 3 แห่ง การกำหนดให้กรรมการสามารถดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ กรรมการที่เป็นผู้บริหาร หรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามในบริษัทอื่น ได้ไม่เกิน 3 กลุ่มธุรกิจ และได้เปิดเผยข้อมูลการดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่นของกรรมการแต่ละคนให้ผู้ถือหุ้นทราบในหัวข้อ การดำรงตำแหน่งของกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้มีอำนาจจัดการของธนาคารในบริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง หน้า 84-85

5.4.2 คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการได้จัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อช่วยศึกษาและกลั่นกรองงานตามความจำเป็น โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องอาศัยความเป็นกลางในการวินิจฉัย ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังที่ได้อธิบายรายละเอียดไว้ในหัวข้อ โครงสร้างผู้ถือหุ้น และโครงสร้างการจัดการ หน้า 64-76

5.4.3 การประชุมคณะกรรมการ

ธนาคารได้กำหนดการประชุมคณะกรรมการไว้เป็นการล่วงหน้าและสม่ำเสมอทั้งปี โดยเผยแพร่กำหนดการประชุมล่วงหน้าผ่านทางระบบ Intranet ของธนาคาร และแจ้งให้กรรมการแต่ละคนทราบถึงกำหนดการประชุมดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาและเข้าร่วมประชุมได้ ตามรายละเอียดที่แสดงไว้ในหัวข้อ การประชุมคณะกรรมการ หน้า 80-81 ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้องในวาระนั้นๆ จะทำหน้าที่พิจารณาถ้อยแถลงข้อมูล ให้ความเห็น และเสนอแนะ ก่อนนำเสนอประธานกรรมการเป็นผู้อนุมัติการบรรจุเป็นวาระการประชุม เพื่อให้เกิดความรอบคอบ และเป็นการบริหารความเสี่ยงในทุกด้านที่อาจมีขึ้นด้วย นอกจากนี้ คณะกรรมการมีนโยบายให้กรรมการอิสระมีโอกาสที่จะประชุมระหว่างกันเองตามความจำเป็น โดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมด้วย เพื่ออภิปรายปัญหาเกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ในความสนใจ และแจ้งผลการประชุมให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบ โดยในปี 2554 มีการประชุมคณะกรรมการอิสระ รวม 4 ครั้ง

5.4.4 การประเมินผลงานตนเอง

ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการปีละ 2 ครั้ง โดยมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อ การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการธนาคาร หน้า 78-79

5.4.5 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของกรรมการและผู้บริหาร โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่กรรมการและผู้บริหารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังรายละเอียดในหัวข้อ ประวัติคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงโดยสังเขป หน้า 21-29 นอกจากนี้ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ ธนาคารยังจัดให้มีการปฐมนิเทศ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่สำคัญของธนาคาร รวมถึงการจัดให้กรรมการใหม่เข้าเยี่ยมชมการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยในปี 2554 ธนาคารได้จัดปฐมนิเทศให้แก่กรรมการใหม่ จำนวน 7 คน ได้แก่ นายกฤษฎา จินะวิจารณ์ นายญาณศักดิ์ มโนมัยพิบูลย์ นายพยุงศักดิ์ชาติสุทธิผล นายประเสริฐ บุญสัมพันธ์ นายวีรภัทร ศรีไชยา นายจรัสรัฐ ปิงคลาศัย และนางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล ตามรายละเอียดในหัวข้อ การปฐมนิเทศกรรมการใหม่ หน้า 77-78

นอกจากนั้นในเดือนธันวาคม ธนาคารยังจัดให้กรรมการ และผู้บริหารจากทั่วประเทศรวมทั้งสาขาต่างประเทศ มาร่วมสัมมนาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ธุรกิจของธนาคาร เพื่อร่วมกันผลักดันให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้

5.5 เลขานุการบริษัท

ธนาคารมีนโยบายแต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งเลขานุการบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร โดยมีหน้าที่รับผิดชอบหลักตามรายละเอียดในหัวข้อ โครงสร้างการถือหุ้น และโครงสร้างการจัดการ หน้า 82

นอกจากนี้ ธนาคารสนับสนุนให้เลขานุการบริษัทเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสม ได้แก่ Financial Institutions Governance Program (FGP) เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เลขานุการบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.6 การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

ธนาคารมีระบบการสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารแต่ละระดับและแต่ละกลุ่มงาน (Job Family) ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) ในตำแหน่งที่สำคัญ และมีการจัดเตรียมความพร้อมของผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งผู้บริหารหรือผู้จัดการ ซึ่งธนาคารจะจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อให้สามารถบริหารและสานต่องานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สามารถสรุปแผนงานและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก Successor ที่ครอบคลุมผู้บริหารในระดับต่างๆ ดังนี้

1. **ระดับกรรมการผู้จัดการใหญ่** ธนาคารปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และมีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกอย่างโปร่งใส โดยจะประกาศรับสมัครจากผู้บริหารภายใน และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการบริหารองค์กรขนาดใหญ่ และมีวิสัยทัศน์ สนใจสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ และมีกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

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

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

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

นอกจากนั้น ธนาคารยังได้คัดสรรและสร้างกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพ คือ กลุ่มนักเรียนทุน และ Talent ของธนาคาร เพื่อพัฒนาให้เป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ และเป็นรากฐานในการขยายธุรกิจ รวมทั้งป้องกันปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่จะดำรงตำแหน่งผู้บริหารองค์กรในอนาคต

การควบคุมภายใน

คณะกรรมการธนาคารได้ให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน โดยได้ติดตามกำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามแผนงานและเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเหมาะสมกับสถานะแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลสายงานตรวจสอบภายใน จะรับผิดชอบในการติดตามประเมินระบบควบคุมภายในให้มีการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สามารถป้องกันความเสี่ยง และมีการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ รัดกุม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน

ในปี 2554 คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินว่าการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของธนาคารมีประสิทธิภาพและเหมาะสมเพียงพอ การตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระครอบคลุมกระบวนการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง และมีกระบวนการตรวจสอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานงานตรวจสอบ ตลอดจนมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน โดยแสดงรายละเอียดไว้ในหัวข้อ รายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ หน้า 124

รายการระหว่างกัน

เพื่อเป็นการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ธนาคารได้กำหนดให้ใช้ราคาตลาดหรือราคายุติธรรมในการทำธุรกรรมทุกประเภท ยกเว้นธุรกรรมใดที่มีกฎเกณฑ์ของสถาบันกำกับกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ธนาคารก็จะยึดถือให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว

• ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการระหว่างกัน

รายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันที่เกิดขึ้นในปี 2554 เป็นรายการธุรกิจปกติหรือรายการสนับสนุนธุรกิจปกติของธนาคาร โดยการทำรายการดังกล่าวมีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปเช่นเดียวกับรายการที่ธนาคารกระทำกับบุคคลภายนอก นอกจากนี้ การทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันที่เกิดขึ้นดังกล่าว มีความจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งมีความสมเหตุสมผลของการทำรายการเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้น โดยคณะกรรมการตรวจสอบของธนาคารได้พิจารณารายการระหว่างกันของธนาคารหรือบริษัทย่อย กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคารหรือบริษัทย่อยในระยะเวลาที่ผ่านมา และที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันแล้ว เห็นว่ารายการดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะธุรกิจทั่วไป ซึ่งธนาคารได้รับและจ่ายค่าตอบแทนในราคาตลาดหรือราคายุติธรรม รวมทั้งธนาคารได้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันกำกับที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว และเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว

• มาตรการการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์จากการทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยในขั้นตอนอนุมัติการทำรายการ ธนาคารได้มีการพิจารณาถึงความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างรอบคอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นเหตุเป็นผล มีความเป็นอิสระ ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี ยึดมั่นในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ และหลักบรรษัทภิบาลของธนาคาร และเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของสถาบันกำกับ ธนาคารได้มอบหมายให้ “ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน” 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 ตามการค้าปกติของธนาคาร และปฏิบัติเหมือนลูกค้าทั่วไป

- **นโยบายหรือแนวโหม้การทำรายการระหว่างกันในอนาคต**

การทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันในอนาคตของธนาคารหรือบริษัทย่อย มีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นตามการดำเนินธุรกิจทั่วไป หากธนาคารเล็งเห็นว่ารายการที่จะกระทำนั้นก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคารและผู้ถือหุ้น โดยการทำรายการเหล่านั้นจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของสถาบันกำกับและมาตรการที่ธนาคารได้กำหนดขึ้นก่อนการอนุมัติการทำรายการไว้ชัดเจนอยู่แล้ว

นอกจากนี้ การทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันในอนาคต ธนาคารจะยึดถือแนวทางปฏิบัติเช่นเดียวกับการทำรายการกับลูกค้าทั่วไป มีเงื่อนไขทางการค้าที่ไม่แตกต่างไปจากที่ธุรกิจทั่วไป หรือธุรกิจประเภทเดียวกันพึงกระทำ ค่าตอบแทนที่จ่ายหรือได้รับจากการทำรายการต้องเป็นไปตามราคาตลาดหรือราคายุติธรรม และต้องเปิดเผยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้นให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของสถาบันกำกับ หลักเกณฑ์การพิจารณาความสมเหตุสมผลของรายการระหว่างกัน รวมทั้งความคิดเห็นของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการตรวจสอบ

สำหรับข้อมูลการทำรายการระหว่างกันของธนาคารกับบริษัทร่วม บริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ในปี 2554 ได้แสดงไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ส่วนที่ 1 ข้อ 10 รายการระหว่างกัน และในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 6.24 รายการที่เกี่ยวข้องกัน