



การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ในปี 2565 ธนาคารพัฒนากระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในรูปแบบการเปรียบเทียบผลกระทบในระดับ Outside-in และ Inside-out เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน ที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมและความสัมพันธ์ทางธุรกิจของธนาคารเป็นประจำทุกปี การประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารเป็นไปตามหลักการ Double Materiality โดยรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคารเทียบกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับโลก ประเด็นที่หน่วยงานกำกับดูแลและธนาคารชั้นนำในระดับประเทศและระดับโลกให้ความสำคัญ และประเด็นที่สำคัญของธนาคารในปี 2565

โดยประเด็นสาระสำคัญที่ได้นี้ จะนำไปพิจารณาในผนวกเข้ากับกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ทำให้อาคารสามารถจัดลำดับความสำคัญและบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินการธุรกิจ โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและด้านอุตสาหกรรมการเงินธนาคาร ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทิวทัศน์ เพื่อนำมุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนวางแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

เสียงจากผู้มีส่วนได้เสีย

กระบวนการสำรวจและสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย

- 1 กำหนดรูปแบบการสำรวจ: การสัมภาษณ์ การสนทนาแบบกลุ่ม การตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์/กระดาษ
- 2 ดำเนินการสำรวจและสัมภาษณ์
- 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย
- 4 จัดลำดับความสำคัญทั้งในมุมมองผลกระทบและความสำคัญ
- 5 เพิ่มข้อมูลการบรรยายเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความชัดเจน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกธนาคาร



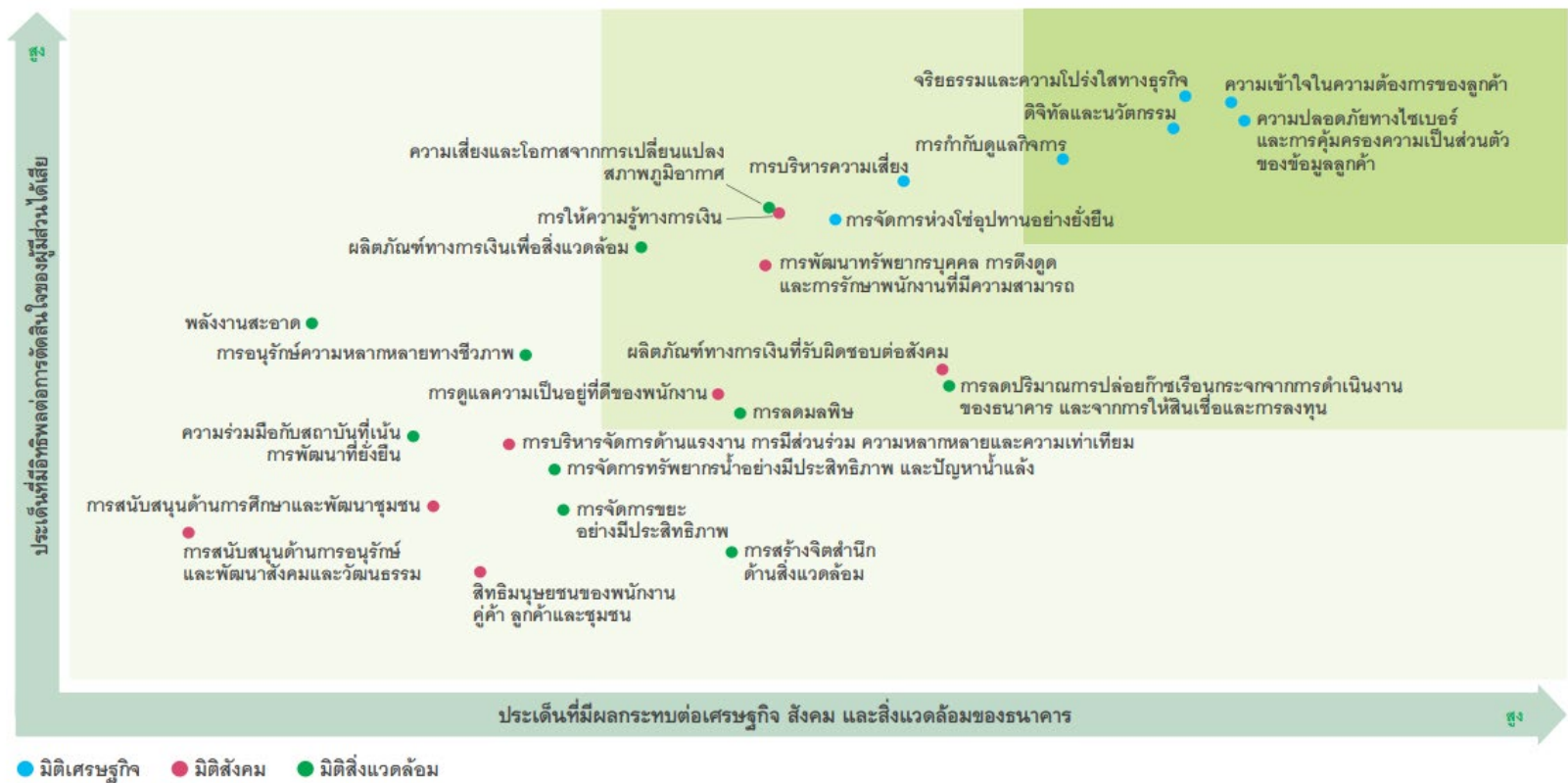
ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



- นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2564 มาพิจารณาทบทวน
- ศึกษาและพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นด้านความยั่งยืนระดับประเทศและระดับโลก อาทิ GRI Standards, Sustainability Accounting Standard Board (SASB), ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมและผู้เชี่ยวชาญด้านกลุ่มธนาคาร
- ศึกษาและพิจารณาประเด็นความยั่งยืนที่ธนาคารชั้นนำในระดับประเทศและระดับโลกให้ความสำคัญ
- ศึกษาและพิจารณาเทียบเคียงกับผลกระทบต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจการเงิน (SDGs Impact by Financial Sector)
- นำประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผ่านการกลั่นกรองไปสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในขั้นตอนต่อไป
- วิเคราะห์และพิจารณาทบทวนข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ผ่านการสำรวจความคิดเห็นด้วยวิธีแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และพนักงาน และการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร
- ชี้แจงการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนให้แก่ทุกสายงานของธนาคาร เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการดำเนินงานของธนาคาร
- รายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเพื่อพิจารณา และนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อทราบและเปิดเผยในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของธนาคาร
- รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารและการเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับต่อไป



การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ธนาคารพัฒนากระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ส่งผลให้ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนมีความชัดเจนมากขึ้นตามแนวทางในการกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนตามกรอบการรายงานความยั่งยืนของ GRI Standards โดยใช้ Universal Standards 2021 ฉบับปรับปรุง โดยประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนในปี 2565 ยังอยู่ในกรอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของปี 2564 จากผลสำรวจของธนาคารพบว่าประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในมิติธรรมาภิบาลและสังคม โดยธนาคารต้องรักษามาตรฐานให้อยู่ในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้มีส่วนได้เสียได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคมมากขึ้น อาทิ สภาพภูมิอากาศ การลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคม โดยมีประเด็นสาระสำคัญจำนวน 25 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน		
ผลกระทบระดับสูงมาก	ผลกระทบระดับสูง	ผลกระทบระดับปานกลาง
<ul style="list-style-type: none"> ดิจิทัลและนวัตกรรม จริยบรรณและค่านิยม ความโปร่งใสทางธุรกิจ (เช่น การต่อต้านคอร์รัปชัน พฤติกรรมทางการตลาด) ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การกำกับดูแลกิจการ* 	<ul style="list-style-type: none"> ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม การให้ความรู้ทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง** 	<ul style="list-style-type: none"> พลังงานสะอาด การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารและการให้สินเชื่อและการลงทุน การลดมลพิษ ความร่วมมือกับสถาบันที่เน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและปัญหาน้ำแล้ง การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การดึงดูดและการรักษาพนักงานที่มีความสามารถ
		<ul style="list-style-type: none"> ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสังคม การดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การบริหารจัดการด้านแรงงาน การมีส่วนร่วม ความหลากหลายและความเท่าเทียม การจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนด้านการศึกษาและการพัฒนาชุมชน การสนับสนุนด้านการอนุรักษ์และพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม สิทธิมนุษยชนของพนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และชุมชน***

* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการระบุในรายงานประจำปี 2565 (แบบ 56-1 One Report) หน้า 99 - 159

** รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตระบุในรายงานประจำปี 2565 (แบบ 56-1 One Report) หน้า 59 - 62

*** ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ

• กลุ่มพนักงาน: โรคติดต่ออุบัติใหม่ อาทิ โรคโควิด 19

• กลุ่มคู่ค้า: 1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน 2) การใช้แรงงานผิดกฎหมาย เช่น แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ เป็นต้น

• กลุ่มลูกค้า: 1) การรั่วไหลของข้อมูลและการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม 2) สภาพการทำงาน สุขภาพ และความปลอดภัยของแรงงาน 3) การรวมตัวและการรวมกลุ่มเจรจาต่อรองเรื่องการจ้างงาน