

# SCB... WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

SCB... วิถีแห่งการพัฒนา  
ที่ยั่งยืนไปพร้อมกัน





“พันธกิจเพื่อความยั่งยืน”

# OUR PRESENCE CONTRIBUTES TO THE BETTER FUTURE FOR ALL

การดำรงอยู่ของเราเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนของทุกคน



# SCB... WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

SCB... วิถีแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนไปพร้อมกัน



**SUSTAINABLE FINANCE**  
การเงินที่ยั่งยืน



**CREATING SOCIAL IMPACT**  
สังคมแห่งคุณค่า



**BETTER ENVIRONMENTAL FUTURE**  
สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



# สารบัญ

สารจากคณะกรรมการธนาคาร	5
รัฐธนาคารไทยพาณิชย์	8
เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์	11

## ภาพรวมผลการดำเนินงาน ของธนาคารปี 2563

ข้อมูลสำคัญในปี 2563	14
รายงานพิเศษ	
• SCB พร้อมเคียงข้าง เพื่อก้าวผ่านวิกฤต COVID-19 ไปด้วยกัน	16
• การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล	20

## เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

กรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืน	27
การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	29
แนวทางการดำเนินงานแบบบูรณาการ	29

## ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน	
โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืนและการให้สินเชื่อ/ การลงทุนอย่างรับผิดชอบ	31
การเสริมสร้างขีดความสามารถทางการเงิน	41

## สังคมแห่งคุณค่า

การยกระดับศักยภาพบุคลากร	51
การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม	70

## สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

การบริหารความเสี่ยงและการปรับตัว ต่อสภาพภูมิอากาศ	82
การบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	86

## รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร	96
การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ	110

## FACTBOOK

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	140
ข้อมูลผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน	146
GRI Content Index	161
การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ	171
ช่องทางการติดต่อ	172



# สารจากคณะกรรมการธนาคาร

## สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์


ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ธนาคารมีเป้าหมาย ที่จะนำพองค์กรและลูกค้าของธนาคาร ให้ผ่านพ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

การดำเนินงานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2563 อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ท้าทายอย่างยิ่ง นอกเหนือจากการแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งจากกลุ่มสถาบันการเงินและธุรกิจอื่น รวมถึงบริษัทเทคโนโลยีที่รุกคืบมานำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินแล้ว สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งได้สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกและสังคมในวงกว้าง ครอบคลุมประเทศและผู้คนมากกว่าวิกฤตใด ๆ ที่เคยเกิดขึ้น ยังผลักดันให้เกิด 'ความปกติรูปแบบใหม่ (New Normal)' ในหลาย ๆ ด้าน ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวัน การซื้อขายสินค้าและบริการ การศึกษาและสาธารณสุข เป็นต้น และเป็นตัวเร่งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคให้หันมาพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและรูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อนำพองค์กรของตน ปรคับประคองธุรกิจของลูกค้า และช่วยเหลือสังคมในภาพรวมให้สามารถอยู่รอดและพร้อมรับมือกับความท้าทายต่อไป



**ดร.วิเชต สุรพงษ์ชัย**  
นายกกรรมการ

**นายอาทิตย์ นันทวิทยา**  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
และประธานกรรมการบริหาร



## สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ท่ามกลางวิกฤตที่เกิดขึ้น ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งสร้าง  
ขวัญกำลังใจของคนในองค์กรให้เข้มแข็งไปพร้อม ๆ กับ  
การดูแลลูกค้า ตลอดจนเพิ่มความคล่องตัวด้วยวิถี  
การทำงานรูปแบบใหม่ (New Way of Work) ที่สามารถ  
ทำงานจากที่ไหนก็ได้ (SCB Work from Anywhere)  
ควบคู่ไปกับการให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับ  
ผลกระทบผ่านมาตรการช่วยเหลือในระยะสั้น (Short-  
term Solution) ด้วยการสนับสนุนด้านสินเชื่อ การพักหนี้  
รวมถึงการลดดอกเบี้ย เพื่อให้ลูกค้ามีเงินหมุนและ  
สภาพคล่องเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจหรือ  
การดำเนินชีวิตประจำวันต่อไปได้ พร้อมพัฒนามาตรการ  
ช่วยเหลือในระยะยาว (Long-term Solution) ด้วยการ  
ผสานความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเข้ากับวิถีองค์กร  
รูปแบบใหม่สู่การเปิดตัว 2 ดิจิทัล แพลตฟอร์มสำคัญ  
ได้แก่ แพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี่ภายใต้ชื่อ 'Robinhood'  
และแพลตฟอร์มเว็บไซต์รวมข้อเสนอพิเศษภายใต้ชื่อ  
'SCB Shop Deal' เพื่อสนับสนุนลูกค้าโดยเฉพาะ  
ผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถก้าวผ่านสถานการณ์  
ที่ยากลำบากและกลับมาแข็งแกร่งได้ในอนาคต อีกทั้ง  
เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคนในสังคมและช่วย  
ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไปพร้อมกัน

## รากฐานที่แข็งแกร่ง สู่เส้นทางพัฒนาที่ยั่งยืน

การแพร่ระบาดของ COVID-19 สะท้อนให้เห็นอย่าง  
เด่นชัดถึงโลกธุรกิจที่เต็มไปด้วยความผันผวน ความไม่  
แน่นอน ความซับซ้อน และความคลุมเครือ หรือที่เรียก  
กันว่าโลกธุรกิจยุค VUCA (Volatility, Uncertainty,  
Complexity, and Ambiguity) ดังนั้น การเตรียม  
ความพร้อมขององค์กรให้สามารถปรับตัวและยืดหยุ่น  
ต่อแนวโน้มความท้าทายที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาจึงมี  
ความจำเป็นอย่างยิ่ง

สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ การตัดสินใจลงทุนวางโครงสร้าง  
พื้นฐานด้านเทคโนโลยี (Digital Transformation) เมื่อปี  
2559 ไม่เพียงเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการ  
แข่งขันที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล หากยังเป็นการวางรากฐาน  
ที่แข็งแกร่ง ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนิน  
ธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด  
ของ COVID-19 อีกทั้งยังมีขีดความสามารถในการต่อยอด  
รูปแบบธุรกิจและสร้างคุณค่าร่วมด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ

เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการของธนาคารจะสอดคล้อง  
ไปกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องตาม  
แนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี 2563 ธนาคารจึง  
ได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลความยั่งยืนของ  
ธนาคาร พร้อมนโยบายและกรอบยุทธศาสตร์ 3 เสาหลัก  
'การเงินที่ยั่งยืน สังคมแห่งคุณค่า และสิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต' ภายใต้พันธกิจ 'การดำรงอยู่ของเราเพื่อ  
อนาคตที่ยั่งยืนของทุกคน (Our Presence Contributes  
to the Better Future for All)' เพื่อเป็นทิศทาง  
สำหรับก้าวต่อไปของธนาคารที่ยังคงมุ่งสร้างการเติบโต  
อย่างทั่วถึงและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

## เริ่มจาก 'จิตสำนึก' ขยายผลผ่าน 'ห่วงโซ่คุณค่า' เสริมสร้างระบบนิเวศ ทางธุรกิจบนความยั่งยืน

ด้วยเชื่อว่าความยั่งยืนคือการส่งผ่านความรับผิดชอบ  
ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปยังทุกการดำเนินงาน และ  
ตระหนักว่าธุรกิจไม่สามารถพัฒนาและดำรงอยู่ได้  
อย่างยั่งยืนในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ปราศจากซึ่ง  
ความสมดุล ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเสริมสร้าง  
'จิตสำนึก' และความสามารถของพนักงานที่สนับสนุน  
การพัฒนาระบบนิเวศ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่  
สามารถสร้างคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเสมอมา

ในปี 2563 ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการเงิน  
ที่ยั่งยืน (Sustainable Finance Taskforce) เพื่อ  
ขับเคลื่อนความมุ่งมั่นที่จะสร้างการมีส่วนร่วมระหว่าง  
ธนาคารและลูกค้าในการบริหารจัดการผลกระทบทางสังคม  
และสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำเสนอโซลูชันทางการเงิน  
ที่ยั่งยืน การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อ  
ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการเข้าถึงบริการและความรู้  
ทางการเงิน นอกจากนี้ ยังได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการ  
ประเมินความเสี่ยงจากสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk  
Assessment Taskforce) เพื่อบริหารความเสี่ยงและ  
สร้างโอกาสทางธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิ  
อากาศ รวมถึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจและ  
สังคมคาร์บอนต่ำอีกด้วย



## สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## 1 ใน 10 ธนาคารที่มีความยั่งยืนระดับโลก

จากการบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งผลให้ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index) และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets Index) ประจำปี 2563 อีกทั้งได้รับการจัดอันดับเป็น 1 ใน 10 ธนาคารที่มีการดำเนินงานอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนระดับโลกสูงสุด (Top 10 Sustainability Leaders) หมวดธุรกิจธนาคาร ต่อเนื่องเป็นปีที่สาม นอกจากนี้ยังได้รับผลประเมินการกำกับดูแลกิจการจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยในระดับ ‘ดีเลิศ’ ซึ่งเป็นระดับสูงสุดต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2548

## ก้าวต่อไปสำหรับปี 2564

ธนาคารมีเป้าหมายที่จะนำพาคอร์ปและลูกค้าของธนาคารให้ผ่านพ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบันและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต โดยการลงทุนภายใต้โครงการ SCB Transformation ที่ผ่านมา ทำให้ธนาคารพร้อมที่จะก้าวต่อไปด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทเทคโนโลยีที่ให้บริการทางการเงิน ซึ่งในปี 2564 ธนาคารจะเดินหน้าเพิ่มขีดความสามารถทางเทคโนโลยี ผลักดันการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงจะเร่งสร้างโอกาสการเติบโตแบบก้าวกระโดดผ่าน บริษัท เอสซีบี เท็นเอกซ์ จำกัด ซึ่งทั้งหมดจะดำเนินการไปพร้อมกับการพัฒนาศักยภาพพนักงานทั้งการเพิ่มพูนทักษะใหม่ (Reskilling) การเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่ (Upskilling) รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning)

ธนาคารขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้น ลูกค้า และคู่ค้าที่ให้ความไว้วางใจและสนับสนุนธนาคารด้วยดีเสมอมา ผู้บริหารและพนักงานที่ร่วมแรงร่วมใจทำงานด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเทอย่างเต็มกำลังในทุกวัน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่สนับสนุนการร่วมสร้างคุณค่าอย่างดียิ่งตลอดมา ทั้งนี้ ธนาคารระลึกอยู่เสมอว่าการดำรงอยู่ของธนาคารและการจะเป็นธนาคารแห่งอนาคตจำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานจริยธรรมและผนวกความยั่งยืนในเส้นทางที่ก้าวเดิน โดยธนาคารจะร่วมเสริมสร้างระบบการเงินการธนาคารที่เข้มแข็ง ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมและรักษาสมดุลสิ่งแวดล้อมเพื่อการเติบโตอย่างทั่วถึงและมุ่งสู่วิสัยทัศน์การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด” (The Most Admired Bank)

**ธนาคารจะเดินหน้าเพิ่ม  
ขีดความสามารถทางเทคโนโลยี  
ผลักดันการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ  
รวมถึงจะเร่งสร้างโอกาสการเติบโต  
แบบก้าวกระโดดผ่าน SCB 10X  
ซึ่งทั้งหมดจะดำเนินการไปพร้อมกับการ  
พัฒนาศักยภาพพนักงาน**



# รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

## รู้จัก ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

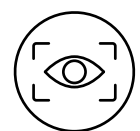
รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

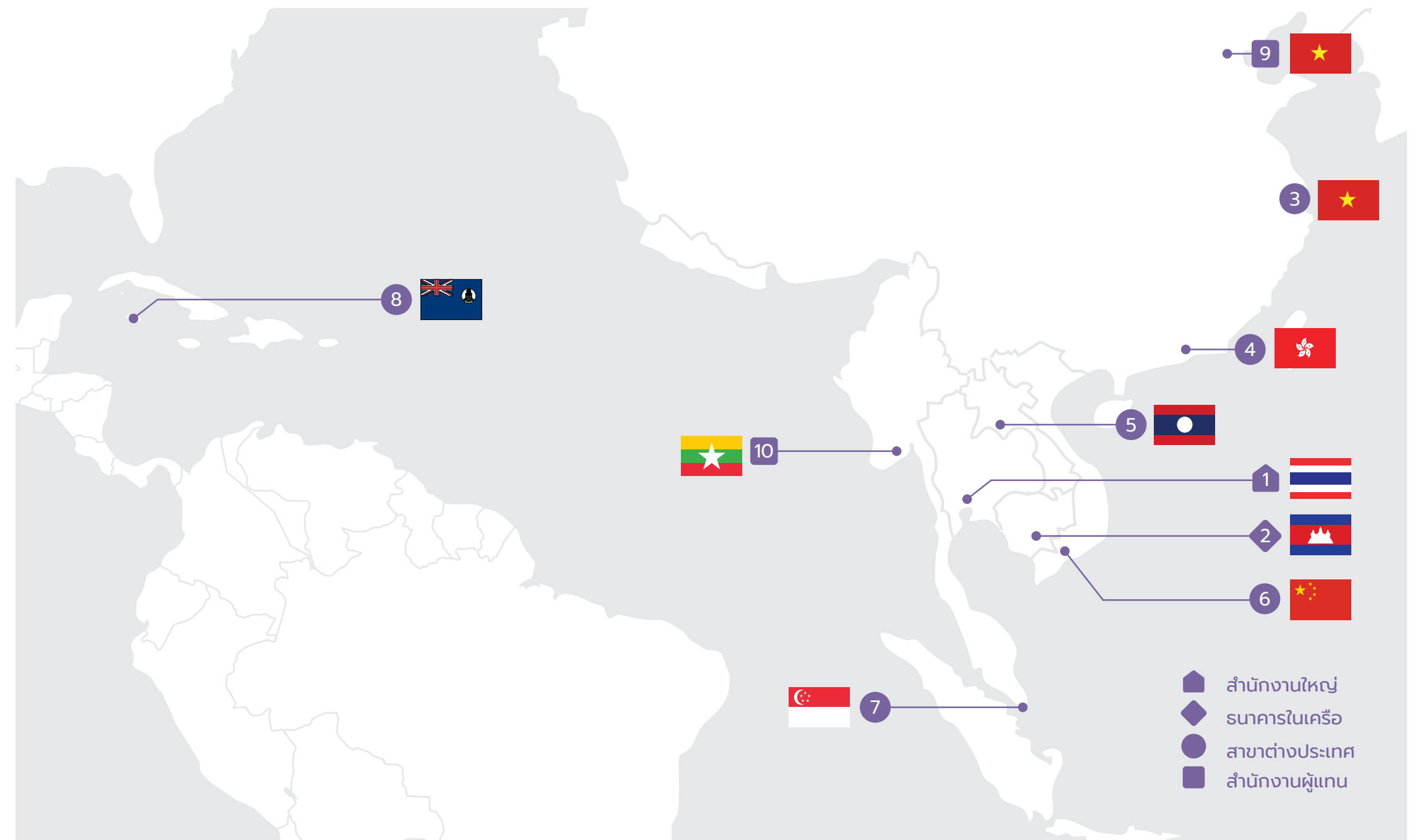
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ให้ บริการทางการเงินครบวงจรชั้นนำของประเทศ และเป็น ธนาคารไทยแห่งแรกที่อยู่เคียงข้างสังคมไทยมาตลอด 114 ปี โดยธนาคารมีบริษัทในเครือที่มีความมุ่งมั่นร่วม ในการสร้างสรรค์และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทาง การเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม อย่างครบวงจร นอกจากนี้ ธนาคารยังมีธนาคารในเครือ สาขา และสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ เพื่อเชื่อมต่อ ศักยภาพการค้าและการลงทุนในภูมิภาคอีกด้วย



## วิสัยทัศน์

การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด”  
หรือ “The Most Admired Bank”

ด้วยวิสัยทัศน์ที่จะเป็น ‘ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด (The Most Admired Bank)’ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นสร้างการ เติบโตที่ยั่งยืนสู่ก้าวต่อไปในการเป็นบริษัทเทคโนโลยีที่ให้ บริการทางการเงิน (Tech Company) ด้วยการต่อยอด และพัฒนาในทุกด้านจากการลงทุนภายใต้โครงการ SCB Transformation ที่ได้ดำเนินการในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (2559-2563) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างและ คุณค่าที่โดดเด่นให้กับลูกค้าและสังคมอย่างยั่งยืน



## ธนาคารในเครือ สาขา และสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ | 6 สาขานครโฮจิมินห์          |
| 2 ธนาคารกัมพูชาพาณิชย์          | 7 สาขาสิงคโปร์              |
| 3 สาขาเชียงใหม่                 | 8 สาขาหมู่เกาะเคย์แมน       |
| 4 สาขาฮ่องกง                    | 9 สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง |
| 5 สาขานครหลวงเวียงจันทน์        | 10 สำนักงานผู้แทนย่างกุ้ง*  |

หมายเหตุ: สำนักงานผู้แทนย่างกุ้งได้เปลี่ยนมาเป็นบริษัทย่อยที่ธนาคารถือหุ้นทั้งหมด





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

### รู้จัก ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

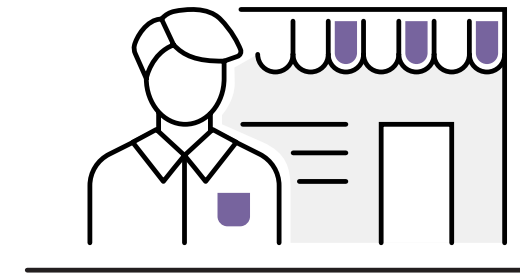
รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของธนาคาร



### ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

- ผลิตภัณฑ์เงินฝากสำหรับธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ
- บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ
- บริการการค้าระหว่างประเทศและโอนเงินต่างประเทศ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- บริการการลงทุน
- บริการวาณิชธนกิจ
- บริการธุรกิจหลักทรัพย์
- บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



### ลูกค้า SME

- ผลิตภัณฑ์เงินฝากสำหรับธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ
- บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ
- บริการการค้าระหว่างประเทศและเงินโอนต่างประเทศ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกัน
- บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



### ลูกค้าบุคคลและลูกค้า Wealth

- ผลิตภัณฑ์เงินฝาก
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต บัตรเดบิตและบัตรเติมเงิน
- บริการโอนเงินในและต่างประเทศ
- บริการชำระเงินและเติมเงิน
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกัน
- บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

**รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์**

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## บริษัทในเครือที่สำคัญ

**SCB**   
หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์

**สัดส่วนการถือหุ้น 100%**  
รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ  
คิดเป็น 1.8% ของรายได้รวมของ  
ธนาคารและบริษัทย่อยทั้งหมด

**SCB**   
บลจ. ไทยพาณิชย์

**สัดส่วนการถือหุ้น 100%**  
รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ  
คิดเป็น 1.5% ของรายได้รวมของ  
ธนาคารและบริษัทย่อยทั้งหมด

SCB PROTECT

**สัดส่วนการถือหุ้น 100%**

**SCB Julius Bär**

**สัดส่วนการถือหุ้น 60%**

**SCB** **IOX**

**สัดส่วนการถือหุ้น 100%**

**monix**

**สัดส่วนการถือหุ้น 60%**

**DIGITAL  
VENTURES**

**สัดส่วนการถือหุ้น 100%**

**SCB ABACUS**

**สัดส่วนการถือหุ้น 100%**

**Purple** **Ventures**

**สัดส่วนการถือหุ้น 60%**



# เส้นทางความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## 2559 - 2562

### ซ่อมและ เสริมสร้าง

## 2559

ประกาศพันธกิจ 'SCB Transformation'  
ภายใต้วิสัยทัศน์การเป็น "ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด"

จัดตั้งสายงานความยั่งยืน  
องค์กรภายใต้กลุ่มงานยุทธศาสตร์

## 2560

ยกระดับแอปพลิเคชัน SCB Easy  
และดิจิทัลแพลตฟอร์มต่าง ๆ  
เพื่อก้าวข้าม 'Mobile Banking'  
สู่การเป็น 'Lifestyle Banking'



พัฒนานโยบายในระดับองค์กร  
อาทิ นโยบายสิทธิมนุษยชน  
นโยบายบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม  
นโยบายด้านความปลอดภัย  
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน



นำเสนอกองทุนเปิดไทยพาณิชย์  
หุ้นธรรมาภิบาลไทย เพื่อส่งเสริม  
การลงทุนในบริษัทที่มีแนวปฏิบัติ  
ด้าน ESG ที่ดี



ได้รับการรับรองสมาชิก  
แนวร่วมปฏิบัติของภาค  
เอกชนไทย ในการต่อต้าน  
การทุจริตเป็นครั้งแรก



จัดทำรายงานความยั่งยืน  
ตามมาตรฐาน  
GRI Standards  
เป็นครั้งแรก

## 2561

ประกาศยุทธศาสตร์ 'ตึล่งกา' เพื่อเร่ง  
การดำเนินงานตามพันธกิจ SCB Transformation  
และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน



เป็นธนาคารแห่งแรกที่ยกเลิกค่าธรรมเนียม  
การทำธุรกรรมการเงิน

พัฒนาและนำเสนอบริการสินเชื่อดิจิทัล  
ผ่าน SCB EASY



ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก  
ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์เป็นปีแรก  
ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index)  
และดัชนีตลาดเกิดใหม่  
(Emerging Markets Index)

## 2562

ปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคาร  
อย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ  
ของสมาคมธนาคารไทย



พัฒนาบริการและจัดจำหน่ายตราสารหนี้  
สีเขียวเป็นครั้งแรก

นำเสนอบัญชีเงินฝากพื้นฐาน



ปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง  
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้อง  
กับระเบียบปฏิบัติด้านการบริหารจัดการ  
สิ่งแวดล้อม ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม  
(ISO 14001:2015)



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



# 2563

## ทบทวนและ ดำเนินการ ต่อเนื่อง



ประกาศนโยบายความยั่งยืน  
ของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)



แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อน  
การดำเนินงานด้านความยั่งยืน  
คณะทำงานด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน และ  
คณะทำงานด้านการประเมินความเสี่ยง  
จากสภาพภูมิอากาศ



ประกาศนโยบาย  
การแนะนำการลงทุน  
อย่างรับผิดชอบ



# 2564 - 2566

## บูรณาการและยกระดับ การดำเนินงาน



บูรณาการแนวคิดและแนวปฏิบัติ  
ด้านความยั่งยืน เป็นส่วนหนึ่งของ  
ยุทธศาสตร์องค์กรผ่านเครื่องมือ  
Balanced Scorecard



# ภาพรวมผลการดำเนินงาน ของธนาคารปี 2563

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์


**ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน**

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

สร้างประสบการณ์ดิจิทัลแบบถึง  
เคียงข้างและเข้าใจ เพื่อตอบรับ  
ทุกความต้องการที่หลากหลาย  
ของลูกค้า



ข้อมูลสำคัญในปี 2563



รายงานพิเศษ





# ภาพรวมการดำเนินงาน ของธนาคารปี 2563

ข้อมูลสำคัญ  
ในปี 2563

รายงาน  
พิเศษ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ธนาคารมุ่งพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง เพิ่มผลผลิตจากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบริหารความเสี่ยงองค์การอย่างรอบด้าน เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยกลยุทธ์การสร้างการเติบโตของธนาคารขับเคลื่อนผ่านการบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ การพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ รวมถึงการลงทุนและการร่วมมือเป็นพันธมิตรอย่างต่อเนื่อง

ขณะที่การเพิ่มผลผลิตจากการดำเนินงาน ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยี การสร้างทักษะความสามารถใหม่ ๆ ให้กับบุคลากร ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการปรับปรุงและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์บริการ ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องสู่การรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

ธนาคารยังให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารจัดการความเสี่ยงรอบด้านอย่างเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศควบคู่ไปกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งเพื่อรองรับและสนับสนุนการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ ธนาคารได้ผนวกผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานในกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมกำหนดตัวชี้วัดทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เพื่อวัดความสำเร็จและคุณค่าของการดำเนินงาน

## ด้านเศรษฐกิจ



รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ

144.8

พันล้านบาท



กำไรสุทธิ

27,218

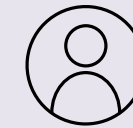
ล้านบาท



กำไรต่อหุ้น

8.01

บาท



อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ

6.7



อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ

0.9

## ด้านบุคลากร



จำนวนพนักงาน

23,899

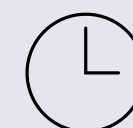
คน



ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

31,344

ล้านบาท



จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย

49 ชั่วโมง



ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงาน

127 ล้านบาท



ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านพนักงาน

3.56



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



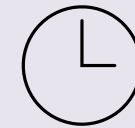
ค่าใช้จ่ายในการดำเนิน  
กิจกรรมเพื่อสังคม

**520**  
ล้านบาท



จำนวนโครงการ  
กิจกรรมเพื่อสังคม

**74**  
โครงการ



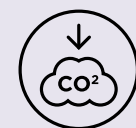
จำนวนชั่วโมงของ  
พนักงานที่ร่วมทำ  
กิจกรรมเพื่อสังคม

**22,056**  
ชั่วโมง



ลดการใช้พลังงาน

**24%**  
(เทียบกับปี 2562)



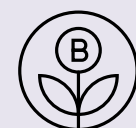
ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
Scope 1 และ Scope 2

**13% และ 26%**  
(เทียบกับปี 2562)



ลดการใช้น้ำ  
คิดเป็นร้อยละ

**30%**  
(เทียบกับปี 2562)



สนับสนุนการเงิน  
เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกว่า

**116,800**  
ล้านบาท



ข้อมูลสำคัญ  
ในปี 2563



รายงาน  
พิเศษ

MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In collaboration with

ได้รับการคัดเลือกสมาชิกเป็นดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์  
(Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) ในกลุ่ม  
World Index และกลุ่ม Emerging Markets Index  
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3



FTSE4Good

ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิก ดัชนีความยั่งยืน  
FTSE4Good Index Series ในกลุ่ม FTSE4Good  
Emerging Index  
จาก FTSE Russell

**MSCI**

ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ  
การกำกับดูแล หรือ ESG ในระดับ AA ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร  
จาก MSCI

**CDP**  
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

ได้รับการประเมินผลการบริหารการเปลี่ยนแปลง  
สภาพภูมิอากาศ (Climate Change) อยู่ในระดับ B  
จาก CDP

**THSI**  
THAILAND  
SUSTAINABILITY  
INVESTMENT 2020

ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ  
Thailand Sustainability Investment (THSI)  
จาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



# SCB พร้อมเคียงข้าง เพื่อก้าวผ่านวิกฤต COVID-19 ไปด้วยกัน



ข้อมูลสำคัญ  
ในปี 2563



รายงาน  
พิเศษ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

**ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน**

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง อันนำมาสู่ความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศและประชาชนสามารถอยู่รอดและกลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

ในปี 2563 ธนาคารได้มีโอกาสให้ความช่วยเหลือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 โดยมุ่งบรรเทาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และสังคม ผ่านมาตรการพิเศษซึ่งเป็นโครงการความริเริ่มโดยธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร รวมถึงการสนับสนุนตามมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารจะยังคงมุ่งให้ความช่วยเหลือลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาแห่งความยากลำบากนี้







ข้อมูลสำคัญ  
ในปี 2563



รายงาน  
พิเศษ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

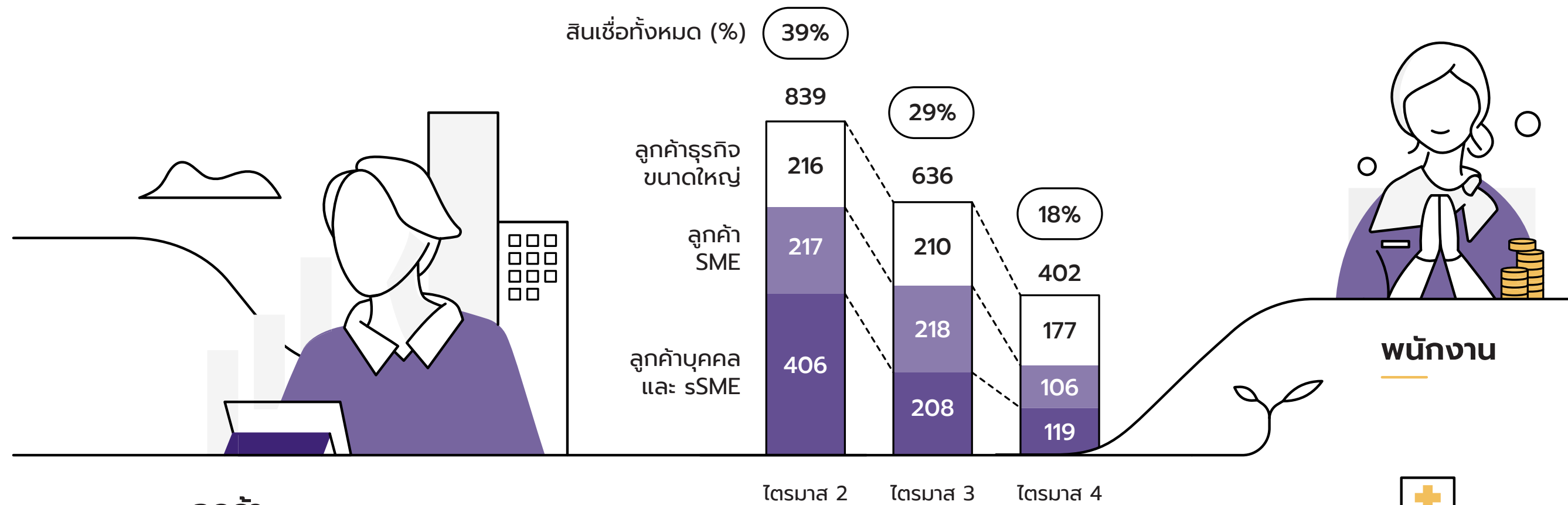
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



พนักงาน

ช่วยเหลือพนักงาน **มากกว่า 7,400 คน**  
เป็นวงเงินกว่า **836 ล้านบาท**

- สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน COVID Staff Loan สำหรับพนักงานที่ได้รับผลกระทบเชิงรายได้ ทั้งของตนเอง คู่สมรส และครอบครัว
- เงินช่วยเหลือกรณีพิเศษสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสาขาที่ได้รับผลกระทบจากการปรับวันและเวลาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของภาครัฐ
- พักชำระหนี้สินเชื่อของพนักงาน

### ลูกค้ำ

สนับสนุนด้านการเงินสำหรับลูกค้ำบุคคลและ sSME  
ลูกค้ำ SME และลูกค้ำธุรกิจขนาดใหญ่

**มากกว่า 1 ล้านราย**

- พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย รวมถึงขยายเวลาเงินกู้สำหรับสินเชื่อบ้าน สินเชื่อรถ สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเพื่อธุรกิจ
- สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (ซอฟต์โลน) หรือดอกเบี้ยในอัตราพิเศษ เพื่อเสริมสภาพคล่อง
- ขยายเวลาชำระเบี่ยและยกเว้นดอกเบี้ยประกันชีวิต

ไตรมาส 2    ไตรมาส 3    ไตรมาส 4

ยอดสินเชื่อภายใต้โครงการ  
ช่วยเหลือทางการเงิน ในปี 2563  
(พันล้านบาท)

### คู่ค้ำ

ปรับนโยบาย

**Credit Term ลดเหลือ 15 วัน**

จากเดิม 45-60 วัน จนกว่าสถานการณ์คลี่คลายลง เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องให้แก่คู่ค้ำของธนาคารทุกราย

### สังคม

SCB...รวมใจสู้ภัยไวรัส COVID-19

- สมทบทุนจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลให้แก่ **โรงพยาบาลจำนวน 11 แห่ง** รวมเป็นเงิน **8 ล้านบาท**
- ร่วมเป็นช่องทางในการระดมทุนและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้แก่โรงพยาบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ในการเชิญชวนบริจาคโลหิต บริจาคเงินและอุปกรณ์ทางการแพทย์
- ส่งมอบหน้ากากอนามัยจำนวนกว่า **52,000 ชิ้น** ให้แก่โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลรามารินทร์
- มอบถุงปันสุขและดำเนินโครงการไทยพาณิชย์รวมใจให้โลกดีฝ่าวิกฤต COVID 19



ข้อมูลสำคัญ  
ในปี 2563



รายงาน  
พิเศษ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

### โครงการ “DR BIZ การเงินร่วมใจ ธุรกิจไทยมั่นคง”

ภายใต้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธนาคารนานาชาติ และสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ

ธนาคารร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เข้าร่วมโครงการ DR BIZ ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจกลุ่มที่ยังมีศักยภาพแต่ประสบปัญหาจากสถานการณ์เศรษฐกิจ และมีเจ้าหนี้ธนาคารหลายราย ให้ได้รับการบรรเทาภาระหนี้ โดยการรวมหนี้และลดระยะเวลาการติดต่อเจ้าหนี้หลายราย ผ่านแนวทางแก้ไขหนี้ที่เจ้าหนี้ได้ตกลงร่วมกัน เช่น การขยายเวลาชำระหนี้ การลดค่างวด หรือการปรับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ให้เหมาะสม รวมทั้งการพิจารณาให้สินเชื่อใหม่



## สนับสนุนชุดตรวจ COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพสูงโดยนักวิจัยคนไทยครั้งแรกในโลก

ธนาคารร่วมกับ กลุ่ม ปตท. และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สนับสนุนสถาบันวิจัยสิริเมธี (VISTEC) ในการวิจัยและพัฒนาชุดตรวจ COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพสูง โดยพัฒนารูปแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ลดระยะเวลาการวินิจฉัยโรค มีต้นทุนต่ำ ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย โดยงานวิจัยครั้งนี้ VISTEC ยังได้รับความช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีจากสถาบัน Broad Institute, Massachusetts Institute of Technology and Harvard, USA และความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายประกอบด้วยกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล และโรงพยาบาลพระปกเกล้า จ.จันทบุรี



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## โครงการความคิดริเริ่ม

### ตรวจสุขภาพออนไลน์บนแอป SCB Easy

ธนาคารเข้าใจในความกังวลทางด้านสุขภาพของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 จึงใช้โอกาสนี้ขยายขีดความสามารถด้านระบบนิเวศด้านสุขภาพ (SCB Healthcare Ecosystem) ด้วยการนำเสนอทางเลือกใหม่เพื่อดูแลสุขภาพให้ลูกค้าของธนาคารด้วยการเข้าถึงบริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ (Tele-consultation) ได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถทำนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อขอคำปรึกษาปัญหาสุขภาพโดยตรงโดยไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล

### “SCB 10X We Are In This Together” ชวนสตาร์ทอัพไทยโชว์ศักยภาพ สร้างสิ่งใหม่ให้โลกยุคหลัง COVID-19

SCB 10X มีความห่วงใยและตระหนักถึงผลกระทบต่อสตาร์ทอัพไทยเผชิญจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเงินลงทุนที่จะทำให้อิเดียธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ จึงได้ร่วมกับ 3 กลุ่มนักลงทุนระดับภูมิภาค ได้แก่ Monk’s Hill Ventures, Golden Gate Ventures และ Insignia Ventures Partners ช่วยเหลือสตาร์ทอัพพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสผ่านโครงการ “SCB 10X We Are In This Together” ด้วยการเปิดโอกาสให้สตาร์ทอัพไทยที่ได้รับผลกระทบ



ในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมได้นำเสนอรูปแบบธุรกิจที่น่าสนใจ โดย 10 ทีม ที่ผ่านการคัดเลือกได้รับโอกาสสำคัญในการนำเสนอแนวคิดต่อคณะกรรมการที่มีชื่อเสียงใน Venture Capital ระดับสากล เพื่อนำคำแนะนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับกลยุทธ์และรูปแบบธุรกิจต่อไป

สำหรับทีม ARIS และทีม Vonder ซึ่งเป็น 2 สตาร์ทอัพไทยที่ชนะเลิศในโครงการนี้ได้รับรางวัลเป็นเงินลงทุนจาก SCB 10X ในรูปแบบของหุ้นกู้แปลงสภาพ (Convertible

Note) มูลค่า 5 ล้านบาท และ AWS Credit มูลค่าประมาณ 3 ล้านบาท ผ่านโครงการ AWS Activate ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือและเทรนนิ่งเกี่ยวกับเทคโนโลยีของ AWS ตลอดจนพื้นที่ทำงาน Co-working Space ที่ True Digital Park ฟรีเป็นเวลา 6 เดือน มูลค่า 9 แสนบาท ซึ่งคิดเป็นมูลค่ารางวัลรวมทั้งสิ้นมากกว่า 15 ล้านบาท



# การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

เทคโนโลยีดิจิทัลได้พลิกโฉมการทำธุรกิจในอนาคต การเงินการธนาคารอย่างสิ้นเชิง โดยเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Fintech ได้สร้างนวัตกรรมใหม่ด้านการเงิน ในหลากหลายรูปแบบที่ไม่เพียงช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินรวดเร็วขึ้น หากยังช่วยลดต้นทุนการใช้ระบบอัตโนมัติและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัวของธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้รูปแบบการแข่งขันในธุรกิจการเงินการธนาคารไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป อันเนื่องมาจากการใช้ประโยชน์จาก Fintech ในเชิงธุรกิจที่มีได้จำกัดเพียงผู้ประกอบการธนาคารเท่านั้น หากบุคคลทั่วไป ผู้ประกอบการฟินเทครายใหม่ (Fintech Startups) บริษัทด้านเทคโนโลยียังสามารถประยุกต์ใช้ ต่อยอด และพัฒนาการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้เช่นเดียวกัน

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์จึงให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งได้ปรับตัวมาอย่างต่อเนื่องผ่านการลงทุนภายใต้โครงการ SCB Transformation นับตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา รวมถึงการจัดตั้งบริษัท เอสซีบี เท็นเอกซ์ จำกัด (SCB 10X) ในปี 2562 ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างขีดความสามารถใหม่ทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านข้อมูล รวมถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีชั้นนำ เพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สู่ก้าวต่อไปของธนาคารในการเป็นบริษัทเทคโนโลยีที่ให้บริการทางการเงิน หรือ 'Tech Company' ตลอดจนสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างและคุณค่าที่โดดเด่นให้กับลูกค้าและสังคมอย่างยั่งยืน



หนึ่งในกลยุทธ์ของธนาคารด้านการสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนบนพื้นฐานที่แข็งแกร่ง คือ การผลักดัน 'ดิจิทัลแบงกิ้ง' และ 'ระบบนิเวศทางธุรกิจ' รูปแบบใหม่ การเพิ่มขีดความสามารถทางเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและกรอบความคิด เพื่อยกระดับประสบการณ์ที่ดี และเป็นคู่คิดทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

**ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน**

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

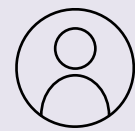
## ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

### เร่งการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในประเทศ

ในปี 2563 ธนาคารประสบความสำเร็จในการสร้างประสบการณ์ดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร และแพลตฟอร์มบริการในรูปแบบใหม่ที่พัฒนาโดย SCB 10X และบริษัทย่อยภายใต้ SCB 10X



**จำนวนผู้ใช้งานดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ**



**ผู้ใช้งานดิจิทัล**

**13.7**

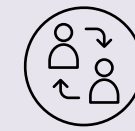
**ล้านคน**



**ผู้ใช้งานดิจิทัล  
รายใหม่**

**3.4**

**ล้านคน**



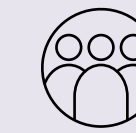
**การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบใหม่**



**แพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี  
เปิดตัวเมื่อเดือนตุลาคม 2563**



**แพลตฟอร์มขายออนไลน์  
เพื่อเพิ่มรายได้  
ให้ผู้ประกอบการ SMEs  
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
เปิดตัวเมื่อเดือนเมษายน 2563**



**ผู้ใช้งานรวม**

**940,000** คน



**54,000** ร้านค้า



**11,000**

**รายการสั่งซื้ออาหารต่อวัน**



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ผลิตภัณฑ์โมเดลธุรกิจและระบบนิเวศรูปแบบใหม่

ธนาคารโดย SCB 10X ได้พัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ และนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เพื่อยกระดับและขยายขอบเขตของอีโคซิสเต็มด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ (Digital Lifestyle Ecosystem) ให้กว้างขึ้นและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม

### แพลตฟอร์มโดย SCB 10X



#### SCB Shop Deal

Platform for SME to Sell Deal/ Voucher'

แพลตฟอร์มเว็บไซต์รวมข้อเสนอพิเศษจาก  
ผู้ประกอบการ SMEs ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



ไม่คิดค่าธรรมเนียม



ตลาดกลางที่อำนวยความสะดวก  
ระหว่างผู้ประกอบการและซื้อ (B2C)



#### Party Haan

'Group Buying/ Sharing  
Platform'

แอปพลิเคชันช่วยหาเพื่อนช่วยหาร  
หรือแชร์ค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ  
โดยชำระเงินผ่าน SCB EASY หรือ  
บัญชีของธนาคารอื่น ๆ



#### MaoMao

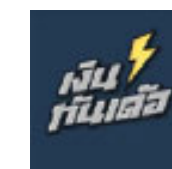
'Wholesale e-Commerce  
Platform'

แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ  
ศูนย์รวมแบรนด์และผู้ผลิต  
แบบค้าส่งสำหรับผู้ค้าออนไลน์



ไม่คิดค่าธรรมเนียม

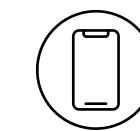
### แพลตฟอร์มโดยบริษัทย่อยภายใต้ SCB 10X



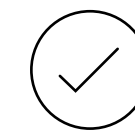
#### Money Thunder

'AI-Powered Lending Platform'

แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ เพื่อผู้ประกอบการรายย่อย  
เข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่าย ได้เงินไว ด้วย AI



สมัครผ่าน SCB EASY

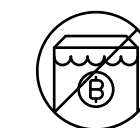


ขั้นตอนอนุมัติเร็ว



#### Robinhood

'Food Delivery Platform'



ไม่คิดค่าธรรมเนียมร้านอาหาร (GP)



โอกาสสำหรับ SMEs ในการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อขยายธุรกิจ



สร้างรายได้ให้ร้านอาหารเล็ก ๆ (มากกว่า 50,000 แห่ง)  
และสร้างงานให้คนส่งอาหาร (มากกว่า 11,000 คน)



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์


ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

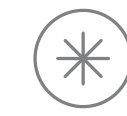
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



ข้อมูลสำคัญ  
ในปี 2563



รายงาน  
พิเศษ

——  
**ฝึกความสามารถทางด้านเทคโนโลยี  
ผสานเข้ากับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่  
เพื่อช่วยเหลือลูกค้าและสังคม  
โดยพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม  
ฟู้ดเดลิเวอรีสัญชาติไทย  
ภายใต้ชื่อ “ROBINHOOD”**  
——





ข้อมูลสำคัญ  
ในปี 2563



รายงาน  
พิเศษ

## การลงทุนร่วมสร้าง (Venture Builder) ของ SCB 10X

มุ่งเน้นการลงทุนร่วมสร้างธุรกิจประเภทเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มองเห็นเทรนด์และความต้องการของตลาดในโลกอนาคต

### ความร่วมมือกับ Alpha Finance Lab

ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในทีม Alpha Finance Lab ผู้นำด้านบริการทางการเงินแบบไร้ตัวกลาง (DeFi) เพื่อร่วมกันค้นหาและพัฒนานวัตกรรมทางการเงินแห่งโลกอนาคตที่เกี่ยวกับ Decentralized Finance (DeFi) หรือ บริการทางการเงินแบบไร้ตัวกลาง เช่น Alpha Homora โดยมี Band Protocol บริษัทพัฒนาบล็อกเชนอันดับหนึ่งในเมืองไทย และติดท็อป 100 ของโลกร่วมเป็นที่ปรึกษาโครงการ

### การลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพทั่วโลกของ SCB 10X

มุ่งเน้นการลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพทั่วโลก โดยให้ความสนใจใน 5 ธุรกิจหลัก ได้แก่

- บริการด้านการเงิน (Fintech)
- เทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคตสำหรับการทำงานและไลฟ์สไตล์ (Future Digital of Working and Lifestyle)
- บริการสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Healthcare and Wellness)
- การเชื่อมโยงสู่โลกอินเทอร์เน็ต Internet of Things (IoT-Enabled World) และ
- เทคโนโลยีเชิงลึก (Deep Tech)

#### สิงหาคม 2563



หนึ่งในผู้ร่วมลงทุนรอบ Series C ของ 'BlockFi' ผู้ให้บริการด้าน Digital Asset ในสหรัฐอเมริกา โดยการระดมทุนรอบนี้มีเป้าหมายที่จะขยายตลาดในระดับโลก จากผลการดำเนินงานที่เติบโต 10 เท่า ในระยะเวลา 12 เดือน ซึ่งปัจจุบันมีสินทรัพย์มูลค่า 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ บนแพลตฟอร์มและมีอัตราขาดทุนต่ำจากการปล่อยกู้ตั้งแต่เริ่มต้น

#### กันยายน 2563



หนึ่งในผู้ร่วมลงทุนหลัก (Lead Investor) ร่วมกับ Vertex Ventures Southeast Asia and India, Quona Capital และ LINE Ventures ในการระดมทุนระหว่างรอบ (Bridge Round) ก่อรอบ Series B ของ 'ซันเดย์ (Sunday)' กลุ่มบริษัทอินชัวร์เทค ซึ่งมีเป้าหมายที่จะนำเงินที่ได้จากการระดมทุนไปพัฒนาขยายธุรกิจในประเทศไทยและประเทศอินโดนีเซีย อีกทั้งยังต่อยอดพัฒนาแพลตฟอร์ม ผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพกลุ่ม และซูเปอร์แอป เพื่อให้การบริการลูกค้าประกันสุขภาพและประกันรถยนต์สามารถทำได้อย่างครบวงจรต่อไป

#### ตุลาคม 2563



หนึ่งในผู้ร่วมลงทุนรอบ Series A ของสตาร์ทอัพไทย 'MyCloudFulfillment' บริษัทคลังสินค้าออนไลน์ครบวงจร ซึ่งมีเป้าหมายที่จะนำเงินที่ได้จากการระดมทุนไปพัฒนาระบบการจัดการด้านข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการอีคอมเมิร์ซสามารถบริหารและขายสินค้าได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงมีแผนร่วมกันในการพัฒนาโซลูชันต่าง ๆ เพื่อตอบโจทย์ Social Commerce ในอนาคตด้วย

#### พฤศจิกายน 2563



หนึ่งในผู้ร่วมลงทุนรอบ Series C ของ 'theAsianparent' คอมมูนิตีแพลตฟอร์มสำหรับแม่และเด็กที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีผู้ใช้งานต่อเดือนมากกว่า 30 ล้านคน

นอกจากการร่วมลงทุนแล้ว SCB 10X ยังได้ร่วมกับ theAsianparent เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่จะช่วยให้กลุ่มพ่อแม่ยุคใหม่ในประเทศไทยสามารถตัดสินใจและจัดการการเงินของครอบครัว เช่น การเงินเพื่อการศึกษาของบุตร การจัดการการเงินสำหรับเหตุฉุกเฉินได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

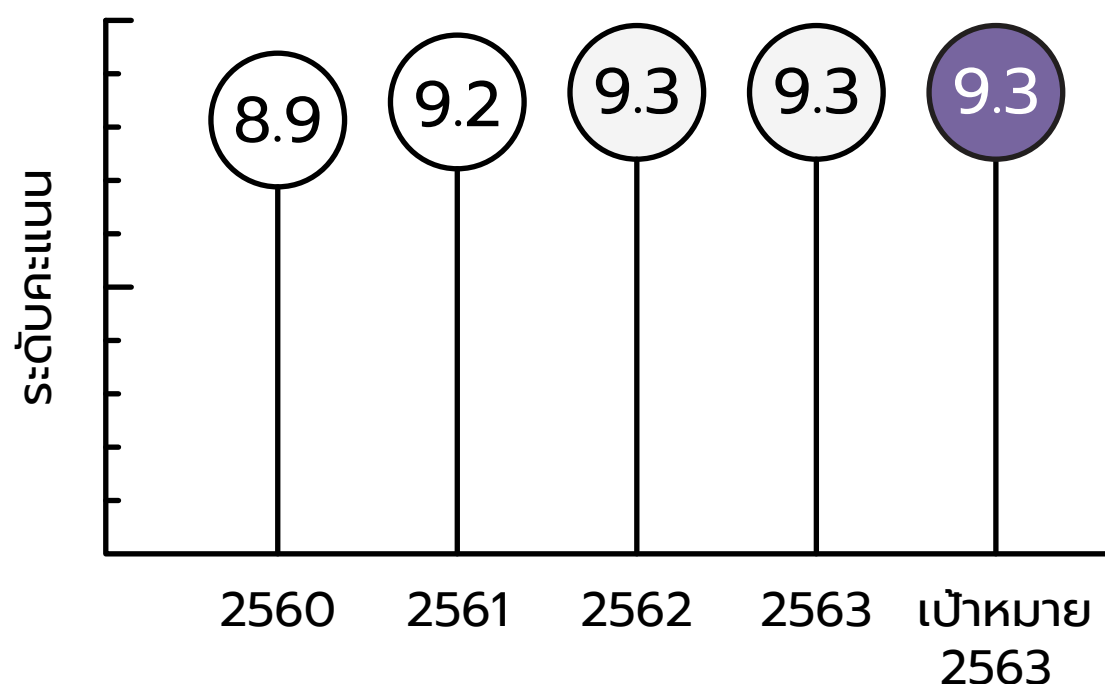
รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## เสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ด้วยความมุ่งมั่นของธนาคารที่ต้องการก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) นอกเหนือจากการพัฒนาและนำเสนอโซลูชันทางการเงินและนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้ว ธนาคารยังได้นำระบบการจัดการข้อคิดเห็นลูกค้าแบบครบวงจร (Closed Loop Feedback System and Hot Alert) มาใช้ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ยังช่วยให้ธนาคารสามารถติดตามและตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อเวลาที่ ภายใต้มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่ธนาคารกำหนดไว้อีกด้วย

ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งอย่างสม่ำเสมอ โดยได้นำดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Score: CSAT) มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งนับตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา หลังจากการประกาศแผนยุทธศาสตร์ SCB Transformation ซึ่งเป็นการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลแบงก์กิ้งอย่างเต็มรูปแบบเมื่อกลางปี 2559

### ความพึงพอใจของลูกค้า



หมายเหตุ: ความครอบคลุมของข้อมูล (Data Coverage) อยู่ที่ 100%

## การพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่องในปี 2564

ธนาคารยังคงมุ่งสร้างขีดความสามารถใหม่ ๆ ผ่านการลงทุนและใช้เทคโนโลยีที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับธุรกิจการเงินธนาคารไม่ว่าจะเป็นปัญญาประดิษฐ์ (AI) บล็อกเชน (Blockchain) ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing) รวมถึงการใช้ข้อมูลที่นำมาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงกับความต้องการเฉพาะบุคคลและเฉพาะกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

ขณะเดียวกัน ธนาคารจะสร้าง “Digital Commerce Ecosystem” อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ให้สามารถเติบโตและขยายธุรกิจในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน และต่อยอดความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้าง “Digital Lifestyle Ecosystem” สำหรับลูกค้าบุคคล ตลอดจนพัฒนา Digital Lending เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ประชาชนทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าทั่วไป ลูกค้า SMEs รวมถึงลูกค้าที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งจะนำ AI และ Machine Learning เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถปล่อยกู้ให้กับลูกค้าที่ดีและมีความรับผิดชอบด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมได้ดีขึ้นจากต้นทุนการให้บริการที่ลดลง โดยธนาคารเชื่อว่าจะส่งผลให้โมเดลธุรกิจและการให้บริการลูกค้าในอนาคตเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ จากปัจจุบันที่ธนาคารทำ Platform Banking และ Partnership Banking ขยายไปสู่ Predictive Banking เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานและวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล เพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสามารถ (Talents) และสร้างนวัตกรรมที่ไม่เคยมีมาก่อนสู่ผลลัพธ์เชิงบวกต่อธนาคารและสังคมโดยรวมต่อไป

ธนาคารจะใช้  
Digital Technology  
สนับสนุนการพัฒนา  
Digital Innovation  
ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรวิถีใหม่  
ผ่าน Disruptive Business  
Model และใช้ Data  
ทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อสร้าง  
Customer Engagement  
และ Experience ที่ดี  
รวมถึงการสร้างขีดความสามารถ  
ด้านเทคโนโลยีผ่าน SCB 10X



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

**เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน**

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

# เส้นทาง สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ร่วมเสริมสร้าง  
ระบบการเงินการธนาคารที่เข้มแข็ง  
ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ  
ให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพ  
พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม  
และดำรงไว้ซึ่งสมดุลสิ่งแวดล้อม**



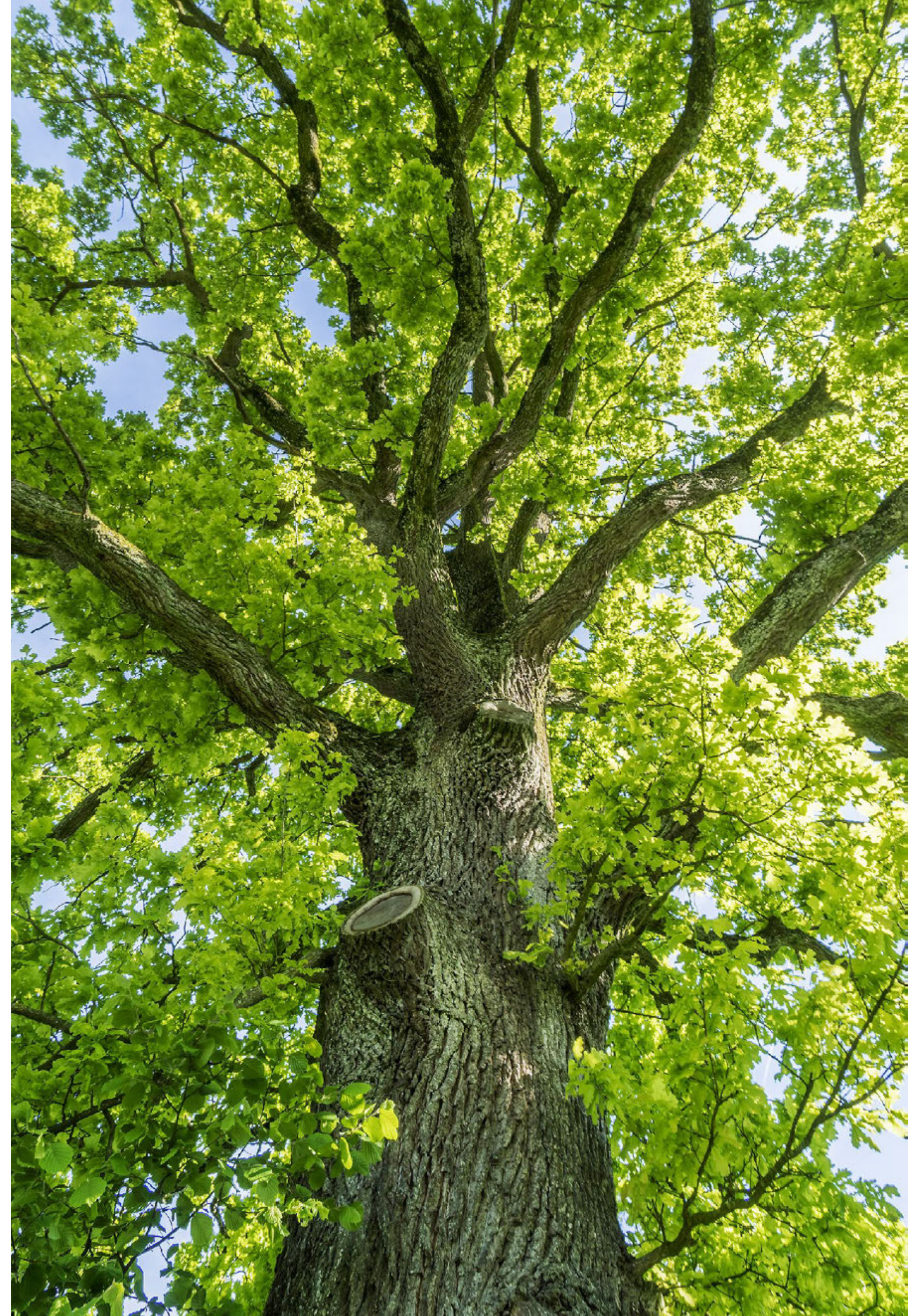
**กรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืน**



**การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน**



**แนวทางการดำเนินงาน  
แบบบูรณาการ**





# ธนาคารไทยพาณิชย์ กับความยั่งยืน



กรอบยุทธศาสตร์  
ด้านความยั่งยืน



การทำกับดูแล  
ด้านความยั่งยืน



แนวทางการดำเนินงาน  
แบบบูรณาการ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน



สังคม  
แห่งคุณค่า



สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต



รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

กว่าศตวรรษที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อร่วมเสริมสร้างระบบการเงินการธนาคารที่เข้มแข็ง ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

ธนาคารระลึกอยู่เสมอว่าการดำรงอยู่อย่างมั่นคงและยาวนานของธนาคารเป็นผลมาจากความทุ่มเทพยายามของพนักงาน ความไว้วางใจที่ลูกค้ามอบให้ ความร่วมมือจากเครือข่ายพันธมิตร รวมถึงการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ธนาคารยังคงยึดมั่นปรัชญาในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานจริยธรรมและมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณค่าเพื่อทุกภาคส่วนเสมอมา

สำหรับธนาคาร ความรับผิดชอบต่อสังคมสู่ความยั่งยืน จึงมิใช่เพียงการสร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้น หากหมายรวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การพัฒนาและดูแลพนักงาน การส่งเสริมคู่ค้าพันธมิตรให้เติบโตไปด้วยกัน ตลอดจนการมีส่วนร่วมสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน อันจะนำไปสู่การเติบโตอย่างทั่วถึง (Inclusive Growth) รวมถึงการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals: SDGs)

## นโยบายและกรอบยุทธศาสตร์ ด้านความยั่งยืน

เส้นทางการธนาคารที่ยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ ขับเคลื่อนด้วยความมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคม ควบคู่ไปกับการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพสิ่งแวดล้อม ภายใต้พันธกิจ ‘การดำรงอยู่ของเราเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนของทุกคน’ (Our Presence Contributes to the Better Future for All) และกรอบยุทธศาสตร์ 3 เสาหลัก อันประกอบด้วย การเงินที่ยั่งยืน (Sustainable Finance) สังคมแห่งคุณค่า

(Creating Social Impact) และสิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต (Better Environmental Future) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ หรือ SCB ไม่เพียงเป็นธนาคารชั้นนำแห่งแรกของประเทศไทยที่ให้บริการด้านการเงินอย่างครบวงจรและส่งมอบคุณค่าให้กับสังคมมานานกว่าศตวรรษ หาก SCB ยังเป็นวิถีแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืนไปพร้อมกัน’ (SCB...Ways to Be Sustainable Together) อีกด้วย



กรอบยุทธศาสตร์  
ด้านความยั่งยืน



การทำกับดูละ  
ด้านความยั่งยืน



แนวทางการดำเนินงาน  
แบบบูรณาการ

## กรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

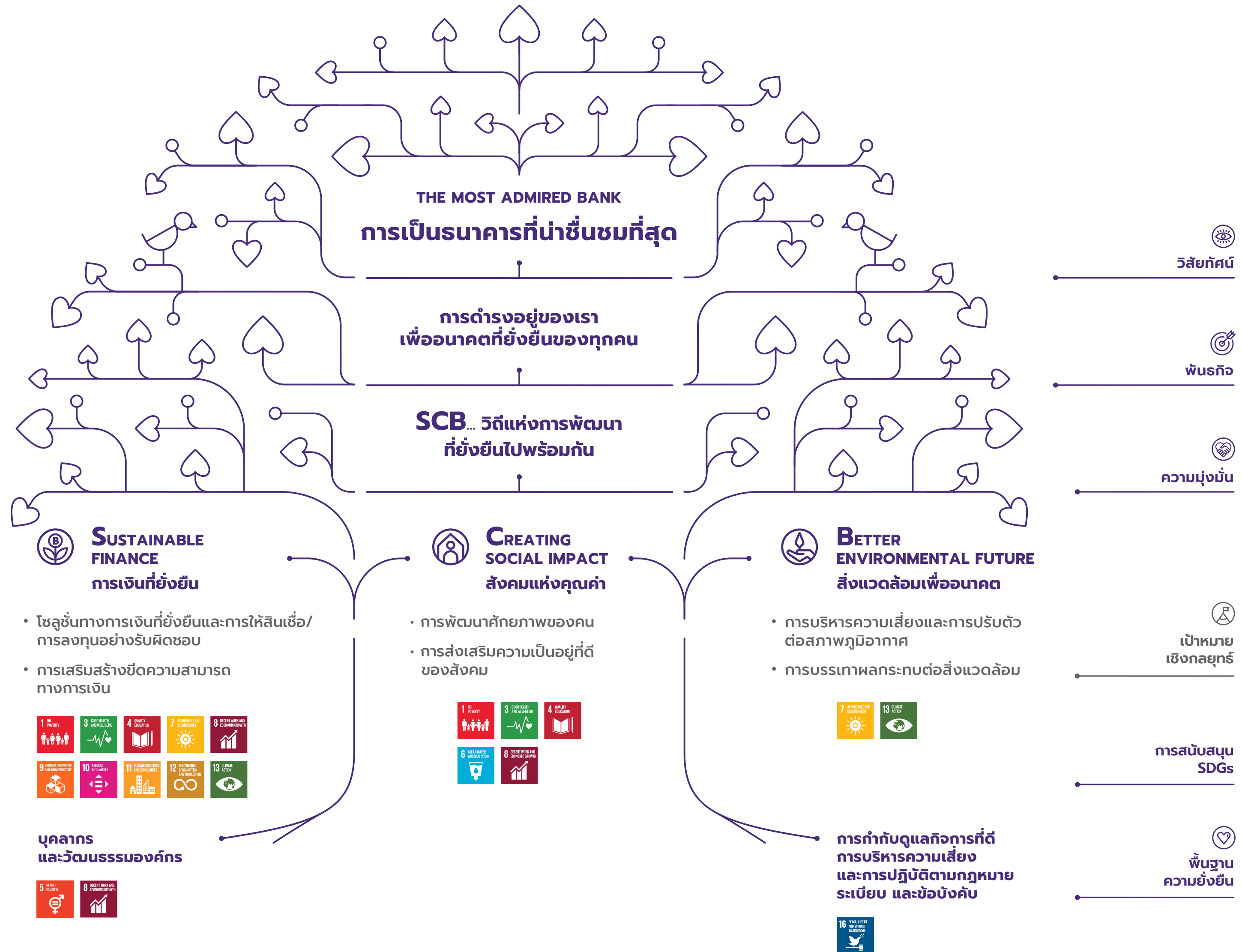
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การบริหารจัดการงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร สอดคล้องตามนโยบาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ เกิดความต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ธนาคารได้กำหนด โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืนที่กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบตั้งแต่ระดับกรรมการธนาคารจนถึง ระดับปฏิบัติงาน เพื่อบูรณาการแนวคิดด้านความยั่งยืน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการและวัฒนธรรมการทำงาน ของธนาคาร

### โครงสร้างการกำกับดูแลความยั่งยืน



กรอบยุทธศาสตร์  
ด้านความยั่งยืน



การกำกับดูแล  
ด้านความยั่งยืน



แนวทางการดำเนินงาน  
แบบบูรณาการ

## แนวทางการดำเนินงานแบบบูรณาการ

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานทั่วทั้งธนาคารตามนโยบายความยั่งยืน ตลอดจนบูรณาการแนวคิดและแนวปฏิบัติ เพื่อความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินธุรกิจ ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติ "5Cs" ไว้ดังนี้



### Compliance การปฏิบัติตามกฎหมาย

โดยดำเนินธุรกิจและส่งเสริมการ ปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร รวมถึงการเคารพและปฏิบัติตาม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของธนาคาร และมาตรฐานสากลที่ ธนาคารนำมาปรับใช้



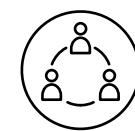
### Capability Development การสร้างเสริมความรู้ ความสามารถด้านความยั่งยืน

โดยจัดฝึกอบรมในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้บุคลากรมีความตระหนักรู้ถึง ความสำคัญและความจำเป็นของ การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ และยั่งยืน อีกทั้งมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการดำเนินงาน ตามนโยบายความยั่งยืนของธนาคาร รวมถึงแนวปฏิบัติสำคัญด้านความ ยั่งยืนในระดับสากล



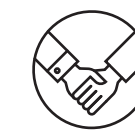
### Communications การสื่อสารงานด้านความยั่งยืน

โดยติดตามและรายงานความก้าวหน้า ต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงสื่อสารนโยบาย เป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ความคืบหน้า และผลการดำเนินงาน ภายใต้กรอบความมุ่งมั่นด้านความ ยั่งยืนที่ประกาศไว้ให้พนักงานและ สาธารณชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง



### Customer and Stakeholder Engagement การสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้อง

โดยออกแบบและพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกิจกรรมใด ๆ ของธนาคารให้สอดคล้องกับ ความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การยกระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



### Collaborative Partnership and Public Policy การสร้างพันธมิตรและสนับสนุนนโยบายสาธารณะ

โดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรเพื่อ ร่วมพัฒนาระบบนิเวศทางการเงินที่ยั่งยืน และมีส่วนร่วม ในการขับเคลื่อนและพัฒนานโยบายสาธารณะทั้งใน ด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมธนาคารและการเงิน



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์


ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

# ความมุ่งมั่น เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

**กรอบยุทธศาสตร์ 3 เสาหลัก  
เปรียบเสมือนเข็มทิศนำทางไปสู่  
เป้าหมายที่จะร่วมสร้างการเติบโต  
อย่างมีส่วนร่วมและทั่วถึง**



**การเงินที่ยั่งยืน**



**สังคมแห่งคุณค่า**



**สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต**





# โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/ การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/ การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้างขีดความสามารถทางการเงิน

สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน



สังคมแห่งคุณค่า



สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต



รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

## ความมุ่งมั่น

ธนาคารยึดมั่นในเจตนารมณ์ที่จะนำความสามารถด้านการเงินการธนาคารไปช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจและคนในสังคมสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ด้วยการบูรณาการมุมมองด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อและการให้คำปรึกษาด้านการลงทุน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันและบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคมไปพร้อมกัน

## ความท้าทาย

ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรทางธรรมชาติ ความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคมยังคงเป็นประเด็นความท้าทายทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจ ความต้องการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่สูงขึ้น รวมถึงการขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและปัจจัยพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ

ความท้าทายข้างต้นนำมาสู่การส่งเสริม 'การพัฒนาอย่างยั่งยืน' ในระบบเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจที่ยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทั้งด้านเงินทุน บุคลากร เทคโนโลยี ข้อมูลความรู้ รวมถึงเวลา โดยภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร ในฐานะตัวกลางในการระดมเงินทุนและจัดสรรทรัพยากรไปสู่ภาคเศรษฐกิจและสังคม ถือเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนและผลักดันให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจและความสมดุลทางเศรษฐกิจในระดับบุคคล

## แนวทางการบริหารจัดการ

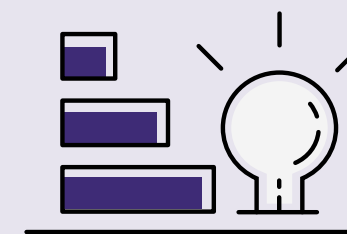
การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการเติบโตอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาทุนมนุษย์ ธนาคารจึงไม่หยุดนิ่งในการนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืนในหลากหลายรูปแบบและครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

## โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน

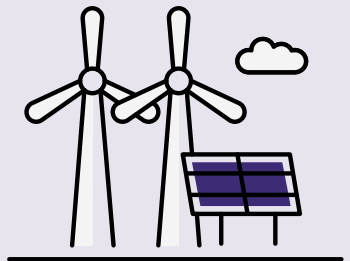
พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าในการมีส่วนร่วมสร้างคุณค่าทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน อันนำมาซึ่งโอกาสและการเติบโตทางธุรกิจ รวมถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างทั่วถึง

## การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

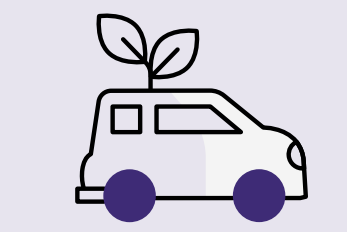
ผนวกประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในแนวนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy) และกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อ รวมถึงกำหนดรายการสินเชื่อต้องห้าม (Exclusion List) เพื่อร่วมบรรเทาผลกระทบเชิงลบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบด้านอย่างเหมาะสม



ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน



พลังงานทดแทน



การเดินทางด้วยพลังงานสะอาด



กิจการที่มีสตรีเป็นเจ้าของ



บ้านประหยัดพลังงาน



การศึกษาและการรักษาพยาบาล



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



### เป้าหมาย

นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า ขณะเดียวกัน มีส่วนช่วยในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่สามารถส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของลูกค้าธุรกิจหรือความสามารถในการ ดำรงชีพของลูกค้าบุคคล

## การดำเนินงานที่สำคัญ

ในปี 2563 ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการเงินที่ยั่งยืน (Sustainable Finance Taskforce) ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มงานกลยุทธ์องค์กรเป็นประธาน และมีผู้บริหารของทุกกลุ่มธุรกิจของธนาคารและหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้องเป็นคณะทำงาน เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดกรอบการดำเนินงาน เป้าหมาย และแผนงานระยะยาวด้านการเงินที่ยั่งยืนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน



### ผลการดำเนินงานปี 2563

- จัดตั้งคณะทำงานด้านการเงินที่ยั่งยืน (Sustainable Finance Taskforce) เพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงาน เป้าหมาย และแผนงานระยะยาว
- ประกาศนโยบายการแนะนำการลงทุนอย่างรับผิดชอบ เพื่อการแนะนำการลงทุนที่จะช่วยสร้างผลตอบแทน และผลลัพธ์เชิงบวกอย่างยั่งยืนให้กับลูกค้า
- สนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับ ลูกค้าทุกกลุ่มคิดเป็นวงเงินมากกว่า 116,800 ล้านบาท
- 100% ของสินเชื่อโครงการผ่านการพิจารณาประเด็น ความเสี่ยงด้าน ESG

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงนำเสนอผลิตภัณฑ์และ บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและบรรเทาปัญหาสังคม สำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ครอบคลุมลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและย่อม (SME) ลูกค้าบุคคล และ ลูกค้ากลุ่มที่มีความมั่งคั่ง (Wealth) ควบคู่ไปกับการดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการให้สินเชื่อ อย่างรับผิดชอบสำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**



**สังคม  
แห่งคุณค่า**



**สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต**



รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน

### กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่



#### สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนของลูกค้าธุรกิจ สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าขนาดใหญ่มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 ได้นำเสนอสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนที่กำหนดให้ประเภทกิจการที่ขอรับเงินกู้ในประเภทนี้จะต้องมีผลการดำเนินงานสอดคล้องกับหลักการการให้สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan Principles) ที่จัดทำโดยสมาคมตลาดสินเชื่อ (Loan Market Association) ซึ่งครอบคลุมธุรกิจหรือกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การขนส่งสาธารณะโดยระบบราง การผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน สถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับรถยนต์พลังงานไฟฟ้า และอาคารสีเขียวที่ได้มาตรฐานอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ สินเชื่อดังกล่าวมุ่งส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมีการขับเคลื่อนไปสู่พัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในด้านการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดการเกิดมลภาวะทางอากาศในเมือง รวมถึงฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 2.5 ไมครอน (PM2.5) เป็นต้น



#### การให้คำปรึกษาทางการเงินแก่การพัฒนาโครงการ โครงสร้างพื้นฐานและพลังงานขนาดใหญ่ที่ยั่งยืน

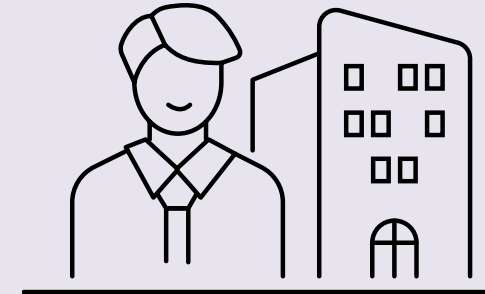
ธนาคารมุ่งใช้ความรู้และประสบการณ์ในการสนับสนุนทางการเงินในหลากหลายรูปแบบแก่ลูกค้าในการพัฒนาโครงการโครงสร้างพื้นฐานและพลังงานขนาดใหญ่มาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ลูกค้า ควบคู่ไปกับการให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ อีกทั้งยังมีผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ที่มีความเข้าใจในอุตสาหกรรม สร้างและรักษาปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลแนวโน้มและความท้าทายของอุตสาหกรรม ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของลูกค้าด้วย



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน



**11%**  
ของพอร์ตโฟลิโอลูกค้าของ  
ธนาคารจัดอยู่ในกลุ่มสีเขียว

**สนับสนุนการให้สินเชื่อ  
เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม  
คิดเป็นวงเงินมากกว่า  
114,380 ล้านบาท**

**สนับสนุนโครงการผลิตไฟฟ้า  
จากพลังงานทางเลือก  
กำลังการผลิตรวมกว่า  
400 เมกะวัตต์**



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



### สนับสนุนหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมของ ปตท. รายแรกของโลกที่ได้รับการรับรองด้านการอนุรักษ์ป่าไม้

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการผลักดันประเทศก้าวสู่เศรษฐกิจ-สังคมคาร์บอนต่ำ จึงสนับสนุนตลาดการเงินไทยในการมีส่วนร่วมดูแลสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศมาโดยตลอด โดยหนึ่งในรูปแบบการให้บริการทางการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อมคือการให้บริการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้สีเขียวหรือกรีนบอนด์ตามหลักการตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond Principles) ของสมาคมตลาดทุนระหว่างประเทศ รวมถึงมาตรฐานตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของอาเซียน

ในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมเป็นผู้จัดการจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์ป่าไม้ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งนับเป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตัวแรกของประเทศไทยที่เสนอขายให้ประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการลงทุน และเป็นหุ้นกู้รายแรกของโลกที่ได้รับการรับรองด้านโครงการอนุรักษ์ป่าไม้ (Forest Conservation Project) จาก Climate Bonds Initiative (CBI) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระระหว่างประเทศด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ กรีนบอนด์ที่เสนอขายมีอายุ 3 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.25 ต่อปี และมูลค่าเสนอขายรวมไม่เกิน 2,000 ล้านบาท โดยเปิดจำหน่ายให้กับประชาชนตั้งแต่วันที่ 20-23 กรกฎาคม 2563 และได้รับการตอบรับอย่างดีเยี่ยม



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน   
ที่ยั่งยืน

สังคม   
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม   
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและย่อม

ด้วยผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย คิดเป็นร้อยละ 95 ของธุรกิจทั้งหมด จึงถือว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในปี 2563 ธนาคารจึงได้ต่อยอดความมุ่งมั่นในการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนจากสินเชื่อเงินหมุนเวียน เพื่อการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน และเพื่อการยกระดับเทคโนโลยี สู้สินเชื่อเพื่อธุรกิจรักโลก (SME GO GREEN SOLUTIONS) ภายใต้แนวคิด "Green is Lean" เพื่อช่วย SME ลดต้นทุน-ค่าใช้จ่ายในการประกอบธุรกิจและบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

ทั้งนี้ ธนาคารได้มอบข้อเสนอพิเศษสำหรับสินเชื่อระยะยาว เพื่อการอนุรักษ์พลังงานด้วยวงเงินสูงสุดร้อยละ 150 ของมูลค่าหลักประกัน ระยะเวลาผ่อนชำระนานสูงสุดถึง 7 ปี โดยปลอดชำระเงินต้นในปีแรก นอกจากนี้ สินเชื่อภายใต้โครงการ SME GO GREEN ยังได้รับดอกเบี้ยพิเศษ ในอัตราที่ต่ำกว่าการขอสินเชื่อทั่วไปอีกด้วย

**สนับสนุนสินเชื่อ GO GREEN  
ให้ลูกค้า SME คิดเป็นวงเงิน  
มากกว่า**

**2,230** ล้านบาท



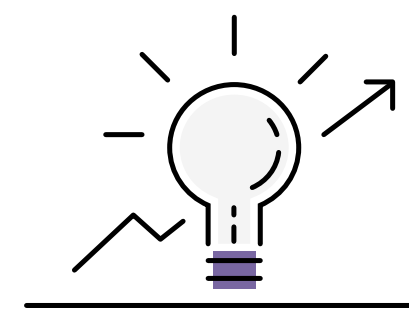
โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



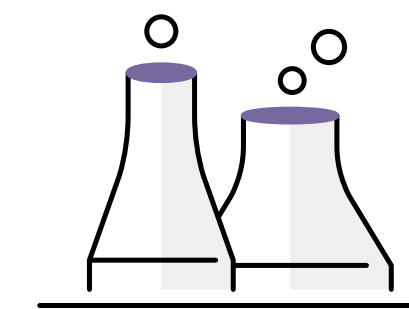
การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน

## SME GO GREEN

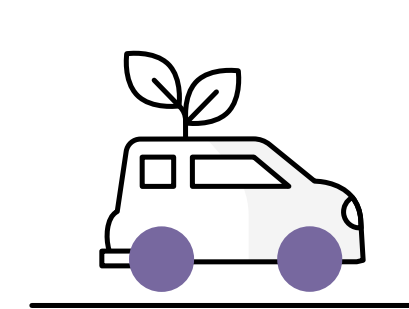
นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ยั่งยืนใน 4 กลุ่มหลัก



การพัฒนา  
ประสิทธิภาพ  
การใช้พลังงาน



การจัดการ  
มลพิษจากกิจกรรม  
ทางธุรกิจ



การขนส่ง  
ด้วย  
พลังงานสะอาด



การสนับสนุน  
กิจการที่มีสตรี  
เป็นเจ้าของ



**SME GO GREEN ไม่เพียงช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย  
ในการทำธุรกิจ หากยังมุ่งสนับสนุน  
ผู้ประกอบการ SMEs ไทย ก้าวสู่อุตสาหกรรมสีเขียว  
และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบรรเทาการเปลี่ยนแปลง  
สภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นวาระที่ประเทศไทย  
และทั่วโลกให้ความสำคัญ**



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงินที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## Green Seminar & Business Matching เสริมศักยภาพ SMEs สร้างธุรกิจเป็นมิตรสิ่งแวดล้อม

ธนาคารร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและพันธมิตรทางธุรกิจ  
จำนวน 59 แห่ง จัดงานสัมมนาและกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ  
เพื่อสนับสนุน SMEs ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร  
จัดการธุรกิจ เสริมขีดความสามารถทางการแข่งขัน และ  
ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

### ผู้ประกอบการ SMEs ร่วมกิจกรรม

## GREEN SEMINAR AND BUSINESS MATCHING รวมกว่า 120 ราย

### เกิดการจับคู่ทางธุรกิจ

## 56 ราย คิดเป็นวงเงินมากกว่า 230 ล้านบาท



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน



### ตุลาคม Energy Saving Roadmap & Business Matching

โดยความร่วมมือกับ

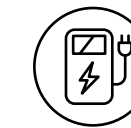
- กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
- บริษัทจัดการพลังงาน และที่ปรึกษาด้านพลังงาน



### พฤศจิกายน Pollution Treatment for Green Business

โดยความร่วมมือกับ

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
- มูลนิธิสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย
- สมาคมที่ปรึกษาสิ่งแวดล้อมไทย
- ที่ปรึกษาด้านการจัดการมลพิษ



### ธันวาคม เตรียมรับ Smart City ด้วย EV Charging Station

โดยความร่วมมือกับ

- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน การไฟฟ้านครหลวง
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
- ที่ปรึกษาด้านพลังงานสะอาด และผู้เชี่ยวชาญด้านยานยนต์ไฟฟ้า

ด้วยความมุ่งมั่นและความร่วมมือข้างต้น ส่งผลให้ในปี 2563 ธนาคารมีโอกาสสนับสนุนสินเชื่อรักษ์โลกครอบคลุม  
สินเชื่อระยะยาวและสินเชื่อเงินหมุนเวียนเพื่อธุรกิจให้แก่ลูกค้า SMEs คิดเป็นวงเงินมากกว่า 2,230 ล้านบาท



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน



สังคม  
แห่งคุณค่า



สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต



รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## กลุ่มลูกค้าบุคคล



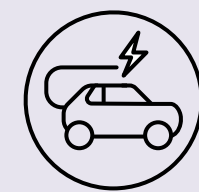
### สินเชื่อยานยนต์พลังงานสะอาด

ธนาคารพัฒนาโซลูชันทางการเงินเพื่อการเดินทางที่ยั่งยืน (Clean Mobility) สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้สะดวกสบาย ปลอดภัย ประหยัดเวลา ลดพลังงานและมลภาวะ โดยเฉพาะปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 2.5 ไมครอน (PM2.5) รวมถึงมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไปพร้อมกัน

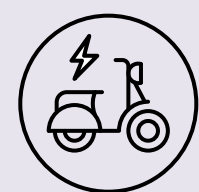
เพื่อสนับสนุนการใช้ยานยนต์พลังงานสะอาดสู่การเดินทางที่ยั่งยืน ธนาคารได้ให้สินเชื่อยานยนต์พลังงานสะอาดรวมกว่า 200 คัน คิดเป็นวงเงินรวมกว่า 200 ล้านบาท



รถยนต์ไฮบริด



รถยนต์ไฟฟ้า



มอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า



### สินเชื่อเพื่อการศึกษาและการรักษาพยาบาล

การศึกษาและสุขภาพถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญยิ่งของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้นำเสนอสินเชื่อเพื่อการศึกษาและการรักษาพยาบาล (Purposeful Loan) ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 15 ต่อปี เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางออกในการลดจำนวนเยาวชนที่ต้องออกจากระบบการศึกษาและบรรเทาปัญหาด้านสุขภาพของคนไทยอันเนื่องมาจากฐานะทางการเงินที่ไม่เข้มแข็งเพียงพอ โดยในปี 2563 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อกลุ่มนี้ให้กับลูกค้าจำนวน 626 ราย คิดเป็นวงเงินรวมกว่า 22.4 ล้านบาท



### สินเชื่อบ้านสีเขียว

ด้วยพลังงานหมุนเวียนจากธรรมชาติและนวัตกรรมประหยัดพลังงานภายในบ้านมีคุณค่าในการบรรเทาปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน

ในช่วงปลายปี 2563 ธนาคารจึงริเริ่มสินเชื่อเงื่อนไขพิเศษในโครงการ 'SCB Home Loan: Green Energy' เพื่อส่งเสริมการซื้อ การสร้าง รวมถึงการปรับปรุงซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่ใช้พลังงานธรรมชาติจากแสงอาทิตย์ด้วยการติดตั้ง Solar Cell รวมถึงอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีประหยัดพลังงานสำหรับเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าอีกด้วย



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน



**สนับสนุนสินเชื่อ  
เพื่อร่วมดูแลสิ่งแวดล้อม  
และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี  
ให้กับลูกค้ามากกว่า  
800 ราย**

**คิดเป็นวงเงินรวมกว่า  
220 ล้านบาท**



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## กลุ่มลูกค้าที่มีความมั่งคั่ง

ธนาคารเชื่อว่าการพิจารณาประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) ในกระบวนการลงทุนสามารถนำไปสู่การตัดสินใจด้านการให้คำแนะนำการลงทุนกับลูกค้าของธนาคารที่ดีขึ้นและช่วยเพิ่มผลตอบแทนที่มีการปรับค่าความเสี่ยง (Risk-adjusted Return) ในระยะยาว ขณะเดียวกัน ยังเป็นการร่วมป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบ ตลอดจนเสริมสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมด้วย

ในปี 2563 ธนาคารจึงได้ประกาศนโยบายการแนะนำการลงทุนอย่างรับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมบริการด้านการให้คำแนะนำการลงทุนในสินทรัพย์ทุกประเภท และกำหนดแนวทางการให้คำแนะนำอย่างรับผิดชอบในประเด็นดังต่อไปนี้

- การบูรณาการปัจจัยด้าน ESG ประกอบการให้บริการด้านการลงทุน
- นโยบายสำหรับรายการต้องห้าม (Exclusion Policy)
- การบริหารการลงทุนแบบมีส่วนร่วมและการใช้สิทธิออกเสียง



## กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ Global Sustainable Equity...เพื่อโลก เพื่ออนาคต

ในปี 2563 ธนาคารโดย บลจ.ไทยพาณิชย์ได้เปิดตัวกองทุนใหม่ 'กองทุนเปิดไทยพาณิชย์ Global Sustainable Equity (SCB Global Sustainable Equity Fund: SCBGEEESG)' มูลค่าโครงการ 3,000 ล้านบาท ซึ่งมีนโยบายลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวมต่างประเทศเพียงกองทุนเดียว (Feeder Fund) ได้แก่ Janus Henderson Horizon - GLOBAL SUSTAINABLE EQUITY FUND โดยวัตถุประสงค์การลงทุน คือ การสร้างการเติบโตของเงินลงทุนในระยะยาวที่มุ่งเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ได้รับการพิจารณาโดยผู้จัดการการลงทุนว่ามีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมในเชิงบวกและส่งผลกระทบต่อพัฒนาเศรษฐกิจโลกที่ยั่งยืน ทั้งนี้ กองทุนจะหาโอกาสการลงทุนใน 10 ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน



## กองทุนจะหาโอกาสการลงทุน ใน 10 ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

### ด้านสิ่งแวดล้อม



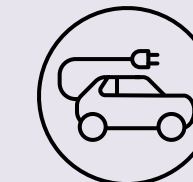
พลังงานสะอาด



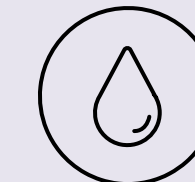
ประสิทธิภาพ



บริการด้าน  
สิ่งแวดล้อม

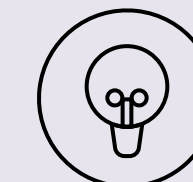


การขนส่ง  
ที่ยั่งยืน



การบริหาร  
จัดการน้ำ

### ด้านสังคม



ความรู้และ  
เทคโนโลยี



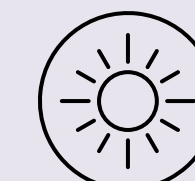
สุขภาพ



ความปลอดภัย



การเงินและ  
สินทรัพย์ที่ยั่งยืน



คุณภาพชีวิต



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ในปี 2563 ธนาคารยังคงสนับสนุน 'แนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending)' ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และธนาคารพาณิชย์ สำหรับการให้สินเชื่อทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ

### การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบสำหรับลูกค้าบุคคล

ธนาคารกำหนดให้กระบวนการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อบุคคล โดยคำนึงถึงภาระหนี้ต่อรายได้ (Debt Service Ratio: DSR) ควบคู่ไปกับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (Affordability) และค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ (Living Expense) นอกเหนือจากการพิจารณารายรับและความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้า เพื่อให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่เหมาะสมและไม่กระทบต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของลูกค้าแต่ละราย

### การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบในส่วนของลูกค้าธุรกิจหรือโครงการขนาดใหญ่

ธนาคารได้ผนวกการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy) และกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อ รวมถึงกำหนดรายการสินเชื่อต้องห้าม (Exclusion List) และแนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ เพื่อแสดงเจตนาของธนาคารในการไม่สนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับ ตลอดจนผลิตหรือจำหน่ายอาวุธทำลายล้างสูง (Weapon of Mass Destruction) โดยธนาคารยังได้นำหลักการอีเควเตอร์ระหว่างประเทศ (International Finance Corporate: IFC) มาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

สำหรับการปฏิบัติตามแนวนโยบายสินเชื่อ ธนาคารได้ผนวกเข้าในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโครงการทั้งระบบ นับตั้งแต่กระบวนการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจกับลูกค้า ระบบงานการขาย และระบบงานการวิเคราะห์สินเชื่อ ตลอดจนจัดทำคู่มือปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับการให้สินเชื่อโครงการและสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตาม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสินเชื่อที่เข้าขาย (สินเชื่อโครงการ) จะได้รับการประเมินผลกระทบอย่างครบถ้วน เพื่อช่วยบริหารความเสี่ยงของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง อีกทั้งสามารถติดตามตรวจสอบสถานะและระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้

โดยในปี 2563 ธนาคารได้ประยุกต์ใช้นโยบายและแนวปฏิบัติในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบในหลายโครงการ อาทิ โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม ที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิง โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในระดับภูมิภาค



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน

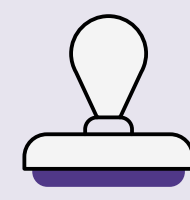
## กระบวนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบของธนาคารไทยพาณิชย์



สินเชื่อต้องห้าม



การประเมินความเสี่ยง  
ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม



การพิจารณา  
และตัดสินใจ  
อนุมัติหรือปฏิเสธ  
คำขอสินเชื่อ



การติดตาม

แนวทางปฏิบัติในการพิจารณา  
สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**



**สังคม  
แห่งคุณค่า**



**สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต**



รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน

## ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ



### โครงการผลิตกระแสไฟฟ้าจากก๊าซธรรมชาติ ชนิดพลังความร้อนร่วม

ธนาคารเล็งเห็นว่าก๊าซธรรมชาติยังคงเป็นเชื้อเพลิงสำคัญที่มีส่วนสร้างเสริมความมั่นคงทางด้านพลังงานของประเทศและรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจสำหรับช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ อย่างไรก็ตาม การเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิลและการใช้เทคโนโลยีอย่างไม่เหมาะสมสามารถส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้

ในปี 2563 ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนในการพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงขนาดกำลังการผลิต 240 เมกะวัตต์ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ประเทศไทย จึงได้ดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector Specific Guide) สำหรับโครงการโรงไฟฟ้าพลังความร้อน ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคารที่ได้ผนวกการพิจารณาประเด็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาให้สินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการมีการศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยเฉพาะด้านศักยภาพของพื้นที่ในการรองรับมลพิษทางอากาศ โดยปรับใช้แบบจำลองคณิตศาสตร์ที่ได้รับการยอมรับ ควบคู่ไปกับการกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ตลอดจนมีการรับฟังความคิดเห็นของชุมชน ทั้งนี้ ธนาคารคาดว่าโครงการจะสามารถผลิตไฟฟ้าเพียงพอสำหรับการใช้งานของ 800,000 ครัวเรือนในประเทศไทย



### โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ในระดับภูมิภาค

ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์อย่างต่อเนื่อง ทั้งโครงการในประเทศไทยและประเทศใกล้เคียง ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์และเข้าหาหรือกับลูกค้าที่มีโอกาสในการพัฒนาโครงการพลังงานทางเลือกนั้น เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของธนาคารที่มุ่งใช้ความเชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษาด้านการเงิน แนะนำแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการพิจารณาสินเชื่อโครงการ ทั้งสำหรับสินเชื่อโครงการทั่วไปและสินเชื่อสำหรับโครงการพลังงานทางเลือก ซึ่งรวมถึงโครงการผลิตไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีโฟโตโวลตาอิกที่จัดว่าเป็นพลังงานสะอาด

อย่างไรก็ตาม หากโครงการขาดการวางแผนและบริหารจัดการผลกระทบที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนรอบข้าง อาทิ ปัญหาแสงสะท้อนจากแผงโฟโตโวลตาอิก การจัดการแผงโฟโตโวลตาอิกที่ชำรุดเสียหายอย่างไม่เหมาะสม ปัญหาการก่อสร้างระบบระบายน้ำปริมาณมากลงพื้นที่การเกษตรข้างเคียงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อพืชผล

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงติดตามผลการจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมจากโครงการดังกล่าวหลังจากการอนุมัติสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้โครงการมีการจัดทำรายงานการตรวจสอบการดำเนินงานประจำปีโดยบริษัทผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการมีการดำเนินงานตามสัญญาเงินกู้ ซึ่งครอบคลุมถึงการติดตามและเยียวยาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วย ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและสนับสนุนโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ด้วยเทคโนโลยีโฟโตโวลตาอิกที่ประเทศเวียดนาม โดยสามารถผลิตไฟฟ้าได้มากกว่า 60 เมกะวัตต์ ซึ่งเพียงพอในการใช้ไฟฟ้าสำหรับ 37,000 ครัวเรือน และช่วยลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตไฟฟ้าได้ทั้งสิ้นมากกว่า 28,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า





# การเสริมสร้าง ขีดความสามารถทางการเงิน



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน



สังคม  
แห่งคุณค่า



สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต



รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งมั่นสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง พร้อมส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการเงินให้กับลูกค้าและคนในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลที่มีความเปราะบาง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในระบบเศรษฐกิจยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม และสร้างการเติบโตอย่างมีส่วนร่วมทั้งระบบ

## ความท้าทาย

ความสามารถในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ไม่ทั่วถึงสามารถส่งผลกระทบต่อพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกมิติ จึงเป็นประเด็นที่ธนาคารโลกและธนาคารกลางในแต่ละประเทศให้ความสำคัญและผลักดันการมีส่วนร่วมของสถาบันการเงินในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงินมาอย่างต่อเนื่อง

จากสถิติข้อมูลของธนาคารโลกพบว่า มีประชากรที่ยังไม่เข้าถึงบริการทางการเงินจำนวนกว่า 1,700 ล้านคน ทั่วโลก หรือคิดเป็นร้อยละ 31 ของประชากรผู้ใหญ่ทั้งหมด โดยภูมิภาคเอเชียตะวันออกและแปซิฟิกมีประชากรผู้ใหญ่ที่ไม่มีบัญชีธนาคารเป็นของตนเองร้อยละ 27 และมีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 66 ของประชากรผู้ใหญ่ทั้งหมด ขณะที่ประเทศไทยมีประชากรผู้ใหญ่ที่ไม่มีบัญชีธนาคารเป็นของตนเองราว 12 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 18 และมีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 62 ของประชากรผู้ใหญ่ทั้งหมด

เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับทั่วโลกและในระดับภูมิภาค ประเทศไทยมีสถิติการเข้าถึงบริการทางการเงินโดยภาพรวมเพิ่มขึ้นและอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ธนาคารแห่งประเทศไทย

จึงมุ่งส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีทางการเงินหรือ FINTECH มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ บนพื้นฐานความรู้ทางการเงินดิจิทัลและมาตรการความปลอดภัย ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการวางแผนทางการเงินและการออมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเพิ่มผลิตภาพของภาคการเงิน (Productivity) ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Inclusivity) อย่างทั่วถึง ตลอดจนลดความเสี่ยงและสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีให้ระบบการเงิน (Immunity)

ประเด็นการเข้าถึงบริการทางการเงินจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจสำหรับธนาคาร ที่จะทำอย่างไรเพื่อมีส่วนร่วมผลักดันให้ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ยังไม่เข้าถึงบริการทางการเงิน กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มอาชีพอิสระ และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเหมาะสม ใช้ประโยชน์จากบริการทางการเงินดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ และมีความรู้ความสามารถในการวางแผนทางการเงิน



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

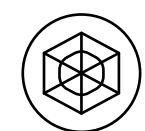
FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนา และรักษาคุณภาพทางเศรษฐกิจในระยะยาว รวมถึง การบรรเทาความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มประชากรในสังคม อันเนื่องมาจากการเข้าถึงบริการทางการเงิน จึงพยายาม อย่างเต็มกำลังในการสนับสนุนการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และ บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ผ่านการลงทุนและพัฒนา ทางเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการภายใต้กรอบ '3Ps' (Product and Services, Partnership และ People Financial Literacy) เพื่อผลักดันการทำ ธุรกิจทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลสู่การเป็น ดิจิทัลแบงก์อย่างเต็มรูปแบบสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม และ เติบโตเต็มช่องว่างการให้บริการสำหรับผู้ที่ยังไม่เข้าถึง บริการทางการเงินและผู้ที่ยังไม่พร้อมใช้งานบนระบบ ดิจิทัล บนพื้นฐานความรู้และทักษะด้านการเงิน



### เทคโนโลยี

นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการ เข้าถึงบริการทางการเงินที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมถึงเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการทางการเงิน อย่างทั่วถึง ผ่านแพลตฟอร์มและอุปกรณ์ ดิจิทัล



### ผลิตภัณฑ์และบริการ

นำเสนอผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงิน ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน ให้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม



### เครือข่ายพันธมิตร

ผนึกความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตร ในการสร้างระบบนิเวศทางการเงินที่ช่วย เติบโตเต็มช่องว่างทางการเงินและอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงิน ได้อย่างครอบคลุม



### ความรู้ทางการเงินสำหรับคนทุกกลุ่ม

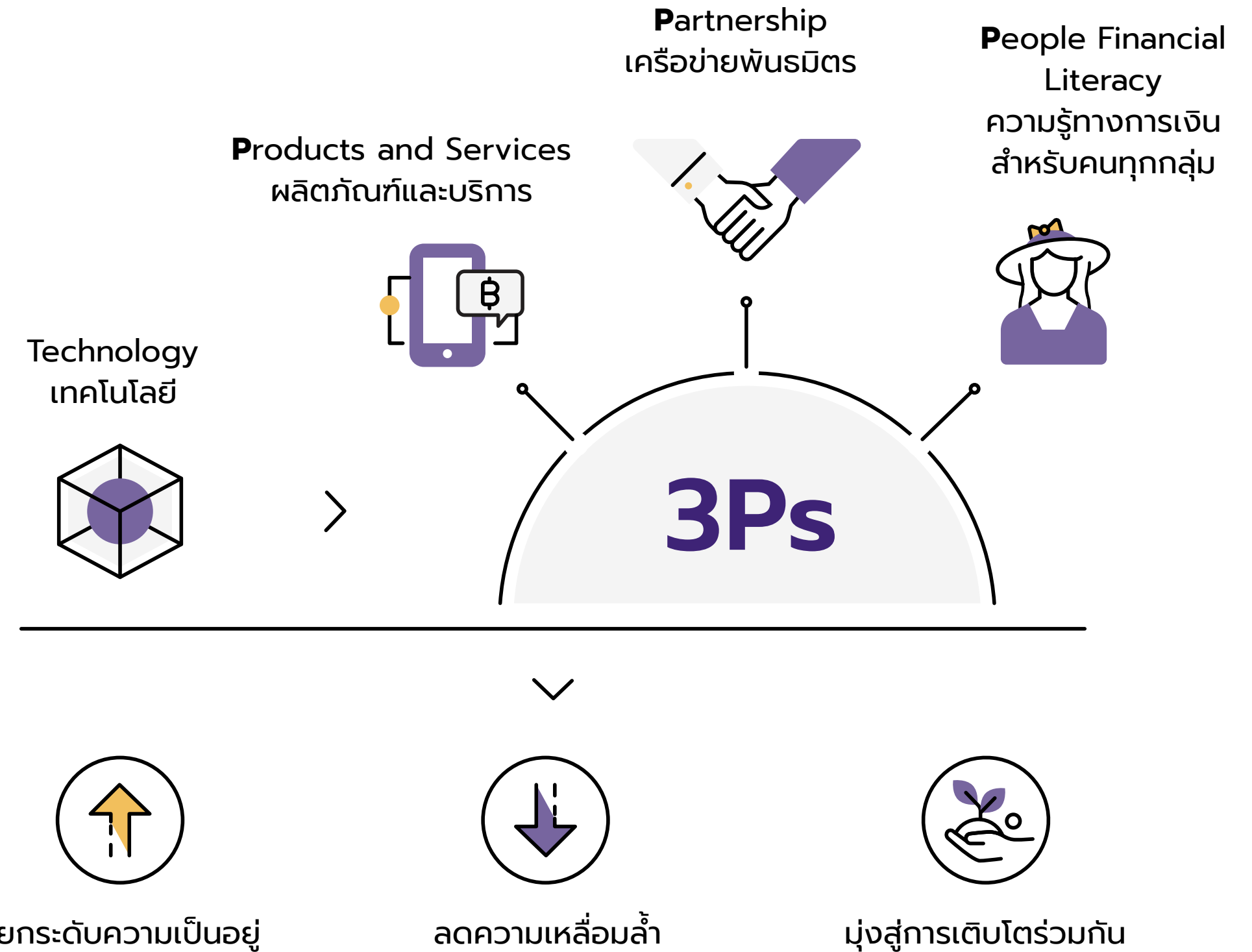
เสริมสร้างทักษะทางการเงินทั้งด้านการออม การบริหารหนี้ การลงทุน และการวางแผน การเงินอย่างมีประสิทธิภาพให้กับลูกค้า คนในสังคม รวมถึงพนักงาน



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/ การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง ขีดความสามารถทางการเงิน





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน** 

**สังคม  
แห่งคุณค่า** 

**สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต** 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



### เป้าหมาย

ส่งเสริมให้บุคคลและองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางและ SMEs เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเหมาะสม สามารถใช้ประโยชน์จากบริการการเงินดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ และมีความรู้ความสามารถในการวางแผนทางการเงิน



### ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

- **Digital Banking:** พลิกผันการทำธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน SCB Easy ซึ่งครอบคลุมธุรกรรมพื้นฐาน เช่น ฝาก/ ถอน/ โอน/ ชำระเงิน และธุรกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น การขอสินเชื่อ การซื้อประกัน การช้อกงกองทุน โดยมีผู้ใช้งาน SCB Easy แล้วกว่า 11.8 ล้านราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 จากปี 2562 ทั้งนี้ ธนาคารยังมี ATM 9,160 เครื่อง และเครือข่ายสาขา 811 แห่ง เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับทุกความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม
- **Digital Lending for Low-income Group and sSME:** ส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อดิจิทัลแบบที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกันให้กับลูกค้าบุคคลและลูกค้า sSME ซึ่งครอบคลุมถึงผู้มีรายได้น้อย ผู้มีอาชีพอิสระ หรือผู้เริ่มต้นทำธุรกิจ มากกว่า 80,500 ราย
- **Banking Agent:** ขยายการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านแบงกิงเอเจนต์ (Banking Agent) ซึ่งมีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดังกล่าวมากกว่า 2 ล้านรายการในปี 2563 ทั้งนี้ ธนาคารยังเป็นผู้ให้บริการทางการเงินรายแรกในการนำเสนอ 'บริการยืนยันตัวตนสำหรับเปิดบัญชีเงินฝากแบบไม่มีสมุด (ออนไลน์)' ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ
- **Financial Literacy:** เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินดิจิทัล การวางแผนการเงิน รวมถึงการออมให้กับลูกค้า คนในสังคม และพนักงาน ผ่านการฝึกอบรมการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์และสื่อในรูปแบบต่าง ๆ มากกว่า 10,400 คน



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

ธนาคารได้นำเทคโนโลยีและข้อมูลมาใช้ในการขับเคลื่อน การเข้าถึงบริการทางการเงิน ผ่านการออกแบบและ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตร รวมถึงเสริมสร้างทักษะด้านการเงินในสังคมไทยอย่างต่อเนื่อง



### ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารมุ่งพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินและ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดมากขึ้น

### เงินทันเด้อ โดย บริษัท เอสซีบี ออบาคัส จำกัด

แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์สำหรับบุคคลทั่วไปซึ่งต้องการ เงินกู้เพื่อประกอบอาชีพ เปิดร้าน หรือหมุนเวียนธุรกิจ แต่ไม่สามารถเข้าถึงเงินกู้จากสถาบันการเงินทั่วไป โดย เงินทันเด้อใช้ข้อมูลทางเลือกและใช้ AI Technology รวมถึงแชทบอต ทำให้ขั้นตอนการสมัครสะดวกรวดเร็ว ผู้กู้ สามารถยื่นสมัครสินเชื่อได้ทางออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง

**ปัจจุบันมียอดดาวน์โหลดมากกว่า 3 ล้านครั้ง และกว่า 60% ของผู้ที่ได้รับอนุมัติจากเงินทันเด้อ เคยถูกปฏิเสธวงเงินกู้จากสถาบันการเงินมาก่อน**



### แอปพลิเคชันเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงิน อย่างทั่วถึง

นอกเหนือจากแอปพลิเคชัน SCB Easy และ Easy Invest แล้ว ในปี 2563 ธนาคารโดยบริษัทร่วมทุนและ บริษัทในเครือได้พัฒนาแอปพลิเคชันที่ส่งเสริมการเข้าถึง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ หรือสินเชื่อ Nano Finance ที่ไม่ต้องมีหลักประกัน ด้วยการนำเทคโนโลยี AI และข้อมูลทางเลือกมาใช้ในการประมวลผลและอนุมัติสินเชื่อในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งไม่เพียงตอบโจทย์ลูกค้าที่ต้องการเข้าถึงเงินหมุนเวียน หรือเงินฉุกเฉินที่เป็นธรรม และประหยัดเวลาในการไปติดต่อ ขอสินเชื่อที่สาขารธนาคาร หากยังลดการพึ่งพาสินเชื่อ นอกกระบบ ซึ่งสนับสนุนภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย (สปท.) ในการจัดการปัญหาหนี้ในระบบของประเทศด้วย



SCB EASY

แอปพลิเคชันสำหรับให้บริการธุรกรรมทางการเงินแบบ ครบวงจรบนโทรศัพท์มือถือ

**จำนวนผู้ใช้บริการมากกว่า 11.8 ล้านราย  
จำนวนธุรกรรมทางการเงินมากกว่า 230 ล้านรายการ**



EASY INVEST

บริหารการลงทุนด้วยเทคโนโลยี Robo Advisors หรือ บริการสร้างและบริหารพอร์ตลงทุนกองทุนรวมอัตโนมัติ



วงเงินกู้สูงสุด  
50,000 บาท



ดอกเบี้ยเทียบเท่า  
2.75% ต่อเดือน



ผ่อนสูงสุด  
12 เดือน



ยื่นกู้ออนไลน์  
รับเงินใน 24 ชม.



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับทุกกลุ่ม

ผลิตภัณฑ์และบริการ	กลุ่มเป้าหมาย	แนวทางการส่งเสริม
<b>บัญชีเงินฝาก</b>		
<b>บัญชีเงินฝากพื้นฐาน</b>	ผู้มีรายได้น้อยที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้สูงวัยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป	ไม่กำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี รวมถึงได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีและยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า/ รายปีของบัตรเดบิต
<b>บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ อีซี และบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ที่เปิดผ่านช่องทาง Banking Agent</b>	ผู้ที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก ผู้ที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ SCB EASY และใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก	ทั้งผู้มีและไม่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารสามารถเปิดบัญชีได้สะดวกผ่านช่องทางอื่น ๆ นอกเหนือจากสาขาของธนาคาร เช่น ผ่านแอป SCB EASY หรือ Banking Agent เช่น 7-Eleven โดยใช้กระบวนการเปิดบัญชีด้วยการยืนยันตัวตนที่ตู้ ATM หรือเปิดบัญชีด้วยการยืนยันตัวตนด้วย National Digital ID (NDID) ผ่านแอปธนาคารอื่น ซึ่งได้รับดอกเบี้ยสูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ประเภทอื่น ๆ
<b>สินเชื่อออนไลน์ สมัครง่าย</b>		
<b>ลูกค้าบุคคล</b>	สินเชื่อบุคคล Speedy Loan	ผู้มีรายได้ประจำหรือเจ้าของกิจการที่มีรายได้เริ่มต้น 10,000 หรือ 15,000 บาท โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน
	สินเชื่อหมุนเวียน Speedy Cash	
<b>ในปี 2563 ธนาคารมีส่วนร่วมส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 48,167 ราย เป็นวงเงินอนุมัติ 762 ล้านบาท</b>		
<b>ลูกค้าธุรกิจ</b>	สินเชื่อสมัครใจ	ผู้ประกอบการขนาดย่อย
<b>ในปี 2563 ธนาคารมีส่วนร่วมส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินให้กับกลุ่มลูกค้า SME ซึ่งครอบคลุมกลุ่มลูกค้าผู้มีอาชีพอิสระ ผู้เริ่มต้นทำธุรกิจ ผู้ค้าออนไลน์ รวมถึงผู้ที่ต้องการขยายธุรกิจจำนวนมากกว่า 32,400 ราย เป็นวงเงินอนุมัติกว่า 1,580 ล้านบาท</b>		
<b>สินเชื่อ ผ่านโครงการความร่วมมือ</b>		
<b>ลูกค้าธุรกิจ</b>	การค้าประกัน สินเชื่อ โดย บยส.	ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
<b>ในปี 2563 ธนาคารมีส่วนร่วมส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินให้กับกลุ่มลูกค้า SMEs ผ่านการค้าประกันสินเชื่อโดย บยส. เป็นวงเงินอนุมัติกว่า 30,000 ล้านบาท</b>		
<b>นวัตกรรมทางการเงินอื่น ๆ</b>		
<b>มีตังค์</b>	พนักงานบริษัทที่ใช้บริการจ่ายบัญชีเงินเดือนพนักงานผ่านธนาคารไทยพาณิชย์	ขอรับค่าจ้างก่อนกำหนดจากเงินเดือนหรือค่าจ้างรายวันที่ได้รับเป็นประจำด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## เครือข่ายพันธมิตร

เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าและประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลและไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินผ่าน Internet Banking หรือ Mobile Banking ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินยิ่งขึ้น ธนาคารได้ประสานความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจจากหลากหลายอุตสาหกรรมในการแต่งตั้งแบงกิงเอเจนต์ (Banking Agent) หรือตัวแทนที่ธนาคารไทยพาณิชย์ได้พิจารณาเลือกให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการให้บริการทางการเงินในบางประเภทธุรกรรมแทนธนาคาร



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน

ในปี 2563  
มีธุรกรรมทางการเงิน  
ผ่าน BANKING AGENT  
มากกว่า  
**2 ล้านรายการ**

## ส่วนหนึ่งของความคิดริเริ่มในปี 2563

### ครั้งแรกกับการเป็นลูกค้าธนาคาร ด้วยบริการยืนยันตัวตนที่ 7-Eleven

ธนาคารร่วมกับบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด เปิดบริการ 'ยืนยันตัวตนผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส' ในเซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งให้บริการได้จริงเป็นรายแรก โดยนำเอาเทคโนโลยีสแกนใบหน้า (Facial Recognition) มาใช้ สำหรับลูกค้าใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการของธนาคารมาก่อน (New to Bank) เพื่อเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบไม่มีสมุด (ออนไลน์) ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องไปยืนยันตัวตนที่สาขาอีกต่อไป

ความร่วมมือนี้ถือเป็นการต่อยอดความสำเร็จของการเป็น Digital Financial Partnership ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมด้านเงินฝาก ครอบคลุมการเปิดบัญชีไปจนถึงการฝากถอนเงินที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ในเซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งมีมากกว่า 12,500 สาขาทั่วประเทศ และเปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



### พนักงาน Fastwork ต่อยอดระบบนิเวศสินเชื่อดิจิทัล ครบวงจร สร้างโอกาสการเข้าถึงเงินทุนและรายได้ ให้ฟรีแลนซ์

การพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลและสังคมออนไลน์ที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการทำงานและการใช้ชีวิต ส่งผลให้จำนวนผู้ประกอบการอาชีพฟรีแลนซ์หรือฟรีแลนซ์มีจำนวนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการอาชีพฟรีแลนซ์มักประสบปัญหาการเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน ด้วยข้อจำกัดด้านข้อมูลทางการเงินหรือเอกสารที่จำเป็นในการประมวลผลและอนุมัติผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารตระหนักถึงความท้าทายดังกล่าวจึงมุ่งสร้างความร่วมมืออย่างต่อเนื่องกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้กับฟรีแลนซ์อย่างทั่วถึง โดยในปี 2563 ธนาคารร่วมมือกับ Fastwork (ฟาสต์เวิร์ก) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มรวมฟรีแลนซ์คุณภาพมากประสบการณ์จากหลากหลายสายงาน ดำเนินการขยายระบบนิเวศธุรกิจสำหรับสินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending Ecosystem) เพื่อให้กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพฟรีแลนซ์สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน และไม่ต้องส่งเอกสารเพิ่มเติม โดยลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อผ่านทางแพลตฟอร์มของ Fastwork และติดตามผลและรับสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy

ในขณะเดียวกัน แพลตฟอร์ม Fastwork ยังเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน 'เงินทันเด้อ' เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน 'เงินทันเด้อ' สามารถสมัครเป็นฟรีแลนซ์กับ Fastwork ด้วย ซึ่งถือเป็นการต่อยอดระบบนิเวศทางการเงินที่สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างครบวงจรและโอกาสในการสร้างรายได้ท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน

### จับมือแอสสิริสนับสนุนสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับกลุ่ม LGBTQ ตอกย้ำความมุ่งมั่นร่วมในการส่งเสริมความเท่าเทียมและความหลากหลายทางเพศ

ในปี 2563 ธนาคารร่วมกับบริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) แสดงเจตนาสมัครใจและจุดยืนในการเปิดกว้างยอมรับความหลากหลายทางสังคม ผ่านการสนับสนุนให้ทุกคู่ชีวิตสามารถกู้ร่วมซื้อและเป็นเจ้าของบ้านแอสสิริได้ตามเกณฑ์สินเชื่อบ้านที่ธนาคารกำหนด พร้อมมอบแคมเปญแอสสิริผ่อนให้ 24 เดือน เพื่อให้เป็นเจ้าของบ้านแอสสิริได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

ธนาคารและแอสสิริเชื่อว่าความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยจุดประกายการและผลักดันแนวคิดความเท่าเทียมและความหลากหลายทางเพศในสังคม ขณะเดียวกัน ยังมีส่วนร่วมส่งเสริมให้คนไทยทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) อย่างทั่วถึงอีกด้วย



คณะผู้บริหารธนาคารและแอสสิริในงานประกาศความร่วมมือสนับสนุนสินเชื่อเพื่อกลุ่ม LGBTQ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**

**สังคม  
แห่งคุณค่า**

**สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต**

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## ความรู้ทางการเงินสำหรับคนทุกกลุ่ม

ความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารเงินเป็นทักษะชีวิต (Life Skill) พื้นฐานที่มีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมให้ลูกค้าของธนาคาร ประชาชนทั่วไป และพนักงานมีความรู้และทักษะในการวางแผนและบริหารจัดการการเงินสำหรับการดำเนินธุรกิจหรือการดำเนินชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



### กลุ่มเป้าหมาย: ลูกค้าธุรกิจและผู้ประกอบการรายย่อย

เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทย มีความเข้มแข็งทางการเงิน พร้อมขีดความสามารถทางการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและสากล ธนาคารจึงได้จัดโครงการและพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจมาอย่างต่อเนื่อง



### SCB IEP Bootcamp: The Hospitality Survival

ท่ามกลางวิกฤตจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างหนักต่อธุรกิจหลากหลายอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักถึงความรุนแรงของผลกระทบดังกล่าว จึงมุ่งให้ความช่วยเหลือในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถก้าวข้ามวิกฤตนี้ไปได้

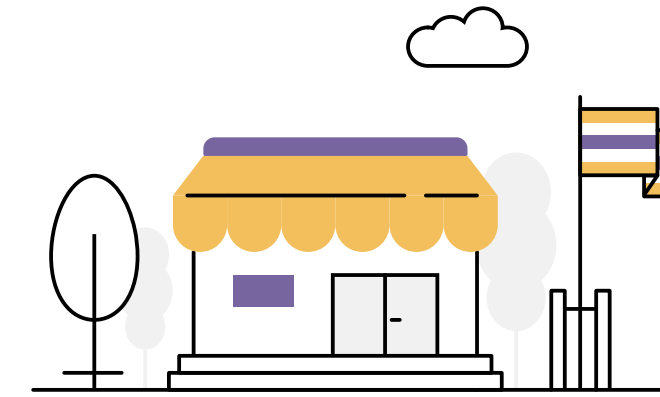
ธนาคารร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น 3 วัน 'SCB IEP Bootcamp: The Hospitality Survival' เพื่อเสริมศักยภาพผู้ประกอบการโรงแรมและท่องเที่ยวทั่วทุกภูมิภาค โดยเน้นความรู้ธุรกิจในยุคดิจิทัลที่สามารถประยุกต์ใช้กับกิจการเพื่อกระตุ้นยอดขายและเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจโรงแรม ควบคู่ไปกับวิชาธุรกิจตัวเบาที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนและสร้างธุรกิจแบบยั่งยืน โดยธนาคารวางแผนนำทีมสัญจรให้ความรู้ผู้ประกอบการโรงแรมทั่วทุกภูมิภาคมากกว่า 200 ราย ซึ่งในปี 2563 มีผู้ประกอบการสนใจเข้าร่วมโครงการกว่า 150 บริษัท



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน



### SME Business Center เพื่อผู้ประกอบการไทย

SCB Business Center ยังคงเป็นอีกหนึ่งในช่องทางสำคัญเพื่อการส่งเสริมความรู้ทั้งด้านการเงินและทักษะการบริหารธุรกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลให้แก่ผู้ประกอบการ ตลอดปี 2563 ธนาคารได้ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจากหลากหลายอุตสาหกรรม ในการจัดสัมมนาและแบ่งปันประสบการณ์หรือแรงบันดาลใจทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่องโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีผู้สนใจเข้าร่วมมากกว่า 1,200 คน

### SCB Instant Franchise Day

ธนาคารร่วมมือกับเจ้าของแฟรนไชส์คุณภาพและพันธมิตรกว่า 50 แบนด์ จากหลากหลายอุตสาหกรรมไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขนมและเบเกอรี่ ธุรกิจบริการซักแห้ง ธุรกิจบริการที่ปรึกษา ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจด้านการศึกษา ในการจัดงาน SCB Instant Franchise Day เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าและพนักงานของธนาคารได้ร่วมปรึกษาและขอคำแนะนำจากเจ้าของแฟรนไชส์โดยตรงในการเป็นเจ้าของธุรกิจ นอกเหนือจากการเป็นตัวกลางเชื่อมโยงเจ้าของธุรกิจกับลูกค้าที่ต้องการเป็นเจ้าของแฟรนไชส์ ธนาคารยังนำเสนอสินเชื่อสำหรับธุรกิจแฟรนไชส์ที่มาพร้อมกับบริการสนับสนุนแบบครบวงจรตั้งแต่การบริหารจัดการเงินสดของร้าน การบริหารบุคลากร จนถึงการตลาด และการขนส่งและส่งมอบบริการ เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารร้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย SCB Instant Franchise Day มีผู้เข้าร่วมงานมากกว่า 600 คน





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

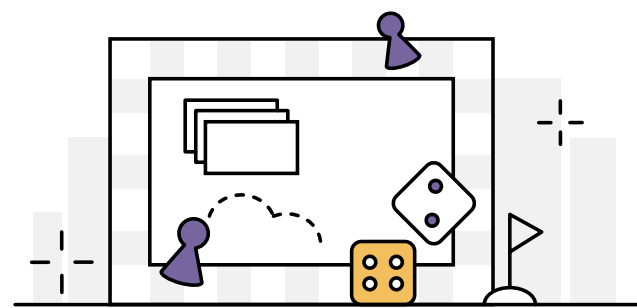
**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## กลุ่มเป้าหมาย: เด็กและเยาวชน

การบริหารจัดการเงินเป็นทักษะที่ควรได้รับการพัฒนาตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อสร้างพื้นฐานการพัฒนาในระดับบุคคลที่มั่นคงสู่สังคมและประเทศที่ยั่งยืน ธนาคารจึงได้ประสานความร่วมมือกับโรงเรียนและมหาวิทยาลัยทั่วประเทศในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจสู่ทักษะด้านการเงินอย่างต่อเนื่อง



### การจัดกระบวนการเรียนรู้ “การสร้างวินัยทางการเงิน”

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างเสริมความตระหนักรู้ ส่งเสริมวินัยทางการเงินและการออม ตลอดจนสนับสนุนสุขภาพทางการเงินที่ดีของประชาชนไทยที่จะส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน จึงพัฒนาหลากหลายโครงการที่ส่งเสริมความรู้ด้านการจัดการการเงิน สนับสนุนการสร้างวินัยการออม และเรียนรู้การวางแผนด้านการเงิน เพื่อก่อให้เกิดทักษะชีวิต อีกทั้งเป็นคุณลักษณะพึงประสงค์สำหรับนักเรียนและเยาวชน

ในปี 2563 ธนาคารได้พัฒนาโครงการ ‘การจัดกระบวนการเรียนรู้ การสร้างวินัยทางการเงิน’ ให้กับเยาวชนในระดับชั้นประถมและมัธยมศึกษา โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ในการให้ความรู้จัดกิจกรรมผ่านการเล่นเกมส์และสื่อการเรียนรู้บอร์ดเกม ซึ่งครูสามารถนำกิจกรรมและเครื่องมือดังกล่าวไปประยุกต์ใช้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนได้รับความรู้และเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ โดยในปี 2563 ธนาคารได้นำร่องจัดกระบวนการเรียนรู้และกิจกรรมร่วมกับโรงเรียนที่อยู่ในเครือข่ายการทำกิจกรรมร่วมกับธนาคาร จำนวน 6 โรงเรียน โดยมีนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดกว่า 200 คน



### Smart University

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดำเนินกิจกรรม/โครงการภายใต้แนวคิด Smart University ด้วยการสร้างพื้นฐานด้านการเงินการลงทุนและประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลแก่นักศึกษา บุคลากร ตลอดจนศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ เสริมสร้างความสามารถในการจัดการทางการเงิน และผลักดันสถาบันการศึกษาเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล

ในปี 2563 ธนาคารส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเงินและทักษะดิจิทัลให้กับนักศึกษาและบุคลากรมากกว่า 5,600 คน ผ่านการฝึกอบรม เวิร์กช็อป การเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Virtual Classroom) รวมถึงการเรียนออนไลน์

นอกจากนี้ ในปี 2564 ธนาคารเตรียมต่อยอดการดำเนินงาน โดยร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดลพัฒนาหลักสูตรและเส้นทางการเรียนรู้แบบองค์รวม ‘HIDEF x SCB’ ครอบคลุม 5 ทักษะสำคัญ เพื่อสร้างความพร้อมและโอกาสทางอาชีพท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ซึ่งคาดว่าจะสร้างประโยชน์แก่นักศึกษา บุคลากร และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยมากกว่า 1,000 คน

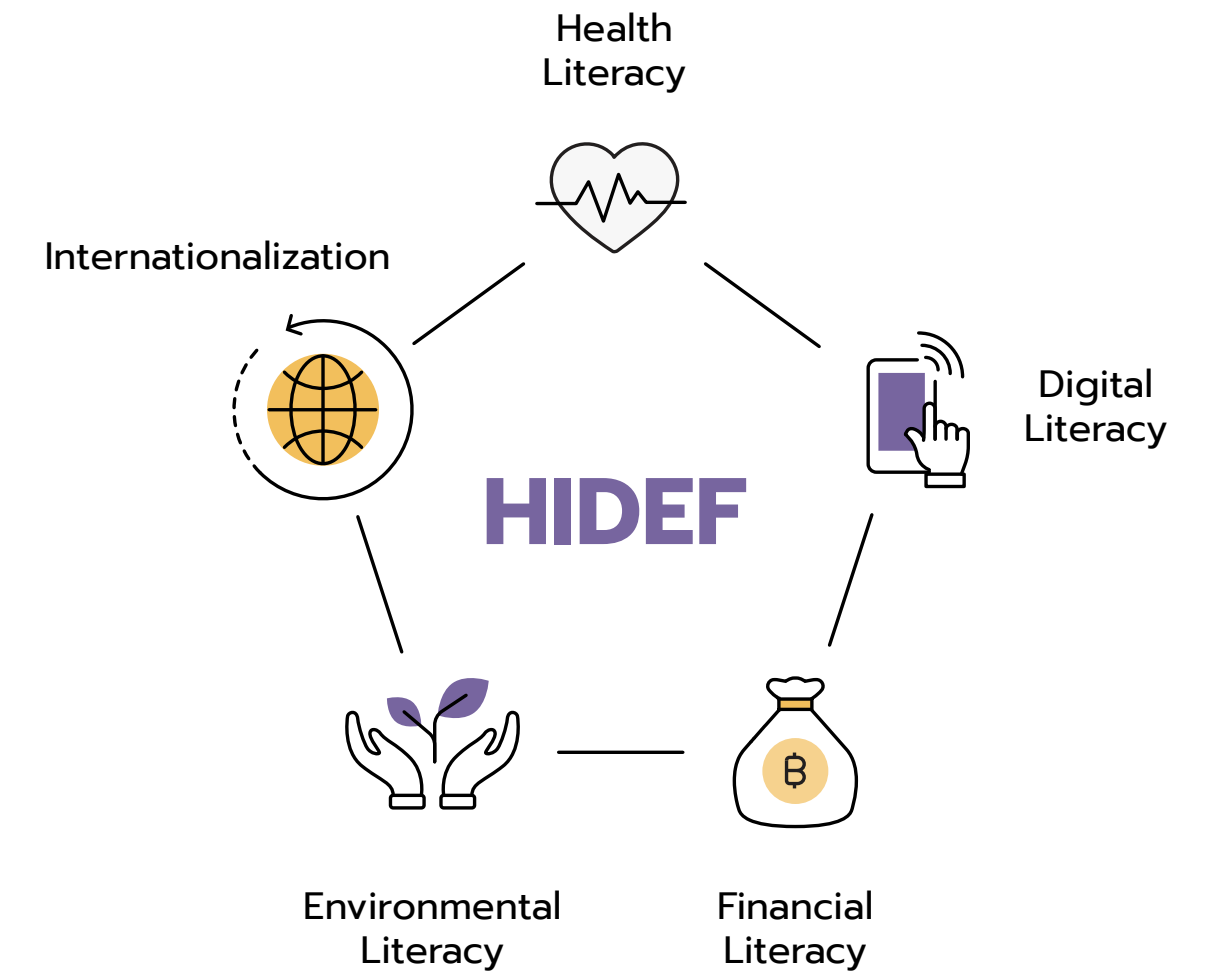
1. Health Literacy: ความเข้าใจและความสามารถในการมีสุขภาพดี
2. Internationalization: ความเป็นสากล
3. Digital Literacy: ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
4. Environmental Literacy: ความเข้าใจและการปฏิบัติที่ดีด้านสิ่งแวดล้อม
5. Financial Literacy: ความเข้าใจและความสามารถด้านการเงินและธุรกิจ



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้างขีดความสามารถทางการเงิน



### ‘คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน’ โครงการความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย และธนาคารสมาชิก 11 แห่ง

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงานมีความรู้ ความเข้าใจด้านการเงิน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของทัศนคติและพฤติกรรมทางการเงินที่ดี ธนาคารจึงได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ ‘คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน’ นับตั้งแต่ปี 2561

สำหรับปี 2563 มีพนักงานอาสาสมัครของธนาคารจำนวน 66 คน ได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคล ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนวิธีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ในรูปแบบของการเล่นเกม (Learning by Gaming) มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่นิสิต นักศึกษากว่า 1,200 คน จาก 4 มหาวิทยาลัย ทั้งนี้ธนาคารคาดว่าจะมีพนักงานอาสาสมัครในโครงการรวม 470 คน ซึ่งจะมีส่วนในการส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับนิสิต นักศึกษามากกว่า 7,500 คน ในอนาคต



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

**การเงิน  
ที่ยั่งยืน**



สังคม  
แห่งคุณค่า



สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต



รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## กลุ่มเป้าหมาย: พนักงานและกลุ่มเริ่มทำงาน

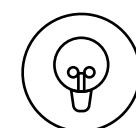
ด้วยตระหนักว่าสุขภาพทางการเงินส่งผลต่อสุขภาพแบบองค์รวมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา ประกอบกับข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่ากลุ่มคนรุ่นใหม่มีการวางแผนทางการเงินในระดับต่ำโดยเฉพาะกลุ่มเริ่มทำงาน (First Jobber) ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงและเปราะบางต่อประเด็นปัญหานี้เกินตัว

ธนาคารจึงไม่เพียงส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป หากยังมุ่งพัฒนาบุคลากรของธนาคาร โดยเฉพาะพนักงานในกลุ่มเริ่มทำงาน กลุ่มพ่อแม่ และกลุ่มที่ใกล้เกษียณ ให้มีทักษะทางการเงินและความรู้เกี่ยวกับการเงินดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการมีสุขภาพทางการเงินที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข และการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

ธนาคารดำเนินโครงการส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับพนักงานในแต่ละหน่วยงานผ่านการสร้างเส้นทางการเรียนรู้ (The Learning Journey of Financial Literacy) ที่ออกแบบขึ้นในรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning Approach) ครอบคลุมการอบรมเชิงปฏิบัติการและการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมุ่งให้ความรู้แก่พนักงานในการแก้ไขปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริหารเงินที่พนักงานในแต่ละหน่วยงานอาจมี

**ในปี 2563 มีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม  
มากกว่า 560 คน**

### เส้นทางการเรียนรู้ด้านการบริหารเงิน สู่การมีสุขภาพการเงินที่ดีของพนักงาน



**ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการเงิน**  
ให้ความรู้เพื่อจุดประกายให้เห็นความสำคัญ  
และเริ่มต้นการจัดการเงิน



**การวางแผนแก้ปัญหาหนี้สิน**  
แนะนำแนวทางการวางแผนจัดการ  
'ปรับ-ลด-ปลด' หนี้สินส่วนบุคคล โดยประยุกต์  
ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



**การบริหารเงินและสร้างมั่งคั่ง:**  
สร้างความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน  
ผ่านการให้ความรู้ด้าน อาทิ  
การวางแผนการเงินส่วนบุคคล  
การลงทุนเบื้องต้น การวางแผนเกษียณ



โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน และการให้สินเชื่อ/  
การลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเสริมสร้าง  
ขีดความสามารถทางการเงิน



### การส่งเสริมการบริหารการเงินเพื่อครอบครัว

นอกเหนือจากบทบาทในฐานะพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ บุคลากรของธนาคารส่วนใหญ่ยังมีหน้าที่สำคัญในการเป็นผู้นำครอบครัวและผู้ปกครองของบุตรและธิดา ซึ่งเป็นหน่วยที่สำคัญที่สุดของการสร้างสังคมที่ดี ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ดังกล่าวที่ควรได้รับการพัฒนาทักษะไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทักษะด้านอื่น ๆ ในปี 2561 ธนาคารจึงจัด 'ชมรมห้องเรียนพ่อแม่ไทยพาณิชย์' ขึ้น เพื่อเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์หรือเทคนิคด้านการเลี้ยงลูกอย่างเข้าใจธรรมชาติการเรียนรู้และการพัฒนาทุกช่วงวัย ตลอดจนสร้างความฉลาดทั้งทางความคิดและอารมณ์

ตลอดปี 2563 ชมรมห้องเรียนพ่อแม่ไทยพาณิชย์ยังมุ่งส่งเสริมความสามารถของผู้ปกครองในการตระหนักรู้ การสำรวจและเท่าทันตนเองด้านการจัดการการเงิน ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างทักษะด้านการเลี้ยงดูบุตรและธิดา เพื่อให้เกิดเป็นทักษะการวางแผนจัดการและแก้ปัญหาด้านการบริหารจัดการการเงิน ตลอดจนสามารถตั้งเป้าหมายและระบุแนวทางการบริหารจัดการการเงินของครอบครัวได้อย่างเหมาะสม โดยชมรมห้องเรียนพ่อแม่ไทยพาณิชย์ได้พัฒนาหลักสูตร 'การบริหารการเงินเพื่อครอบครัวและการวางแผนการศึกษา' ขึ้น ซึ่งเป็นการเรียนรู้ผ่านบทเรียนออนไลน์ และการอบรมเชิงปฏิบัติการที่ผู้ปกครองจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมจัดทำแบบบันทึกความรู้ และร่วมแบ่งปันประสบการณ์กับทางชมรม โดยมีพนักงานที่เป็นผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่า 50 คน



# การยกระดับศักยภาพบุคลากร



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความมุ่งมั่น

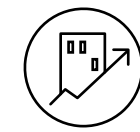
ธนาคารมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับการเพิ่มพูนทักษะใหม่ (Reskilling) การเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่ (Upskilling) การสนับสนุนให้มีความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัว (Flexibility and Resilience) ตลอดจนการให้คุณค่ากับความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning) ด้วยการส่งเสริมการเข้าถึงองค์ความรู้ที่หลากหลาย ผ่านการทำงานและการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ เพื่อให้พร้อมรับโอกาสและความท้าทายในการทำงานทุกภาคส่วน

## ความท้าทาย

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Fourth Industrial Revolution) ซึ่งเป็นการหลอมรวมเทคโนโลยีแห่งอนาคต ไม่ว่าจะเป็นหุ่นยนต์อัตโนมัติ ปัญญาประดิษฐ์ บล็อกเชน หรือนาโนเทคโนโลยี ต่างส่งผลกระทบต่อทุกอุตสาหกรรมและทุกองค์กร รวมถึงการทำงานในอนาคตของทุกคน อันเนื่องมาจากคนและงานบางประเภทสามารถแทนที่ด้วยเทคโนโลยี ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์และบริการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี หรือวิถีการดำเนินธุรกิจที่ต้องปรับให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรง ส่งผลให้บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะแห่งอนาคตที่เข้าใจถึงศักยภาพและผลกระทบของเทคโนโลยีสู่ความสามารถในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี ซึ่งหมายรวมถึงทักษะด้าน การคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดเชิงออกแบบ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การเป็นผู้นำและการตัดสินใจ ตลอดจน การสื่อสารและการทำงานอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งต่างเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในศตวรรษที่ 21

## แนวทางการบริหารจัดการ

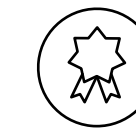
ธนาคารมีหน่วยงาน SCB Academy ในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของบุคลากร ให้เต็มศักยภาพ สอดรับไปกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร ยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับประเทศ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก โดย SCB Academy ได้วางแนวทางการบริหารจัดการศักยภาพของบุคลากร ที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานใน 3 ด้านหลัก และ 1 พื้นฐานสำคัญ ดังนี้



### สมรรถนะขององค์กร

พัฒนาความสามารถของบุคลากรที่ช่วยสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และเตรียมบุคลากรของธนาคารให้พร้อมรองรับกับงานในอนาคต โดยสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อาทิ

- การเรียนรู้ในหลากหลายรูปแบบ
- การเป็นคู่คิดและที่ปรึกษา
- การสร้างทักษะใหม่ (Reskilling)
- การพัฒนาทักษะเดิม (Upskilling)



### ศูนย์แห่งความเป็นเลิศ

มุ่งเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และทักษะใน 4 เรื่อง

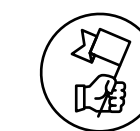
- Data Analytics
- Customer Centricity
- Lean and Agile
- Digital Transformation

โดยไม่เพียงพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะแห่งอนาคต หากสามารถประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกต่อไปได้



### การเรียนรู้ในระดับองค์กร

ส่งเสริมให้บุคลากรมุ่งมั่นพัฒนาทักษะที่จำเป็น และเปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างมีความสุขและด้วยความสนุก



### ภาวะผู้นำ

สร้างผู้นำที่มีความสามารถในการนำทีมที่มีประสิทธิภาพสูง โดยการพัฒนาความสามารถทางด้านการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อสร้างผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการโค้ชและพัฒนาศักยภาพของทีมในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



### เป้าหมาย

- พัฒนาทักษะดิจิทัล (การคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดเชิงออกแบบ และ Lean & Agile) ทั้งในระดับพื้นฐาน (Basic) และระดับกลาง (Intermediate) เพื่อเพิ่มคุณค่าในการทำงานให้กับพนักงาน และนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มจากการประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลของพนักงาน
- ร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรพัฒนาทักษะแห่งอนาคต และสร้างชุมชนการเรียนรู้บนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อโอกาสทางอาชีพแก่คนไทย



### ผลการดำเนินงานในปี 2563

- พนักงานมากกว่า 5,000 คน ได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลในระดับพื้นฐาน และมากกว่า 500 คน ได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลในระดับกลาง นอกจากนี้ธนาคารยังได้สร้าง Business Data Analytics (BDA) Champions and Coach, Design Thinkers และ Leaners ในทุกสายธุรกิจ เพื่อร่วมนำการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ รวมกว่า 540 คน
- คนไทยมากกว่า 9,000 คน ผ่านการอบรมและพัฒนาทักษะดิจิทัล



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

นอกจากนี้ ธนาคารยังมี Functional Academy เพื่อทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรเฉพาะด้านที่มีความสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยปัจจุบันมีอยู่ด้วยกัน 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- Wealth Academy** ซึ่งสนับสนุนธุรกิจบริหารความมั่งคั่ง (Wealth Management) หนึ่งในธุรกิจหลักที่จะสร้างการเติบโตให้กับธนาคารทดแทนธุรกิจรูปแบบเดิม
- IT/ Technology Academy** ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนภารกิจ SCB Transformation รวมถึงการติดตามข้อมูล ข่าวสาร และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
- Compliance Academy** ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทในการศึกษา เรียนรู้ และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทั้งของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรกำกับดูแลทั้งในประเทศและระดับสากล อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย ระเบียบ คำสั่งของธนาคารให้สอดคล้องกับเกณฑ์ต่าง ๆ ของทางการ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

ธนาคารได้ปรับโครงสร้างการดำเนินงานภายใต้หน่วยงาน SCB Academy โดยจัดตั้งศูนย์แห่งความเป็นเลิศ (Center of Excellence: COE) เพื่อพัฒนาทักษะใน 4 ด้านที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุคดิจิทัล ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างภาวะผู้นำแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในทุกการทำงาน



### Data Analytics

มุ่งสร้าง Data-driven Organization ที่พนักงานใช้ข้อมูลเป็นส่วนสำคัญในการทำงานและการตัดสินใจ

**BDA Coach 22 คน  
BDA Champions 200 คน**



### Customer Centricity

พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เข้าใจและเข้าถึงความต้องการเชิงลึกของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยทักษะและเครื่องมือใหม่ ๆ

**Design Thinkers 100 คน**



### Lean and Agile

ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของธนาคารให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

**Lean Coach 28 คน  
Leaner 124 คน**



### Digital Transformation

ยกระดับศักยภาพของพนักงานธนาคารและบุคลากรไทยให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยในยุคดิจิทัล

**Digital Learners มากกว่า 9,000 คน**



### Leadership Development

เสริมสร้างศักยภาพของผู้นำองค์กรให้มีทักษะการบริหารทั้งในเชิงธุรกิจและบุคลากร สามารถสร้างแรงจูงใจแก่ทีมตลอดจนขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจที่สอดรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล

**SCB Future Leaders มากกว่า 4,000 คน**



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

## 'Customer Centricity Foundation' หลักสูตรออนไลน์สำหรับพนักงานทั่วไป

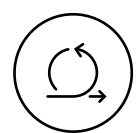
เพื่อถ่ายทอดหลักการและแนวความคิดด้านการค้นหาและตอบโจทยความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด จากทั้งผู้ทรงคุณวุฒิชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเห็นภาพที่เชื่อมโยงกับองค์ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้หลักการและองค์ความรู้ในการทำงานเพื่อตอบโจทยความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและต่อเนื่อง

### 3 โมดูลการเรียนรู้ให้ผู้เรียนสามารถเลือกได้ตามความสนใจ



#### Design Thinking

เข้าใจและสามารถนำแนวคิด Design Thinking มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และตอบโจทยความต้องการของลูกค้า



#### Agile and Lean

เข้าใจกระบวนการทำงานแบบ Agile และ Lean ที่จะช่วยส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่สร้างมูลค่า



#### Data Analytics

ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลในการวัดผลและนำมาวิเคราะห์เพื่อเข้าใจลูกค้าและสามารถตัดสินใจอย่างแม่นยำมีประสิทธิภาพ

ณ สิ้นปี 2563 มีพนักงานเข้าเรียนหลักสูตร  
'CUSTOMER CENTRICITY FOUNDATION'  
มากกว่า 5,000 คน



การทำงานที่ปรับใช้แนวคิด DESIGN THINKING ช่วยให้การดำเนินงานง่ายขึ้น และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เวลาได้รับมอบหมายให้ทำภารกิจอะไร จะเห็นว่าเรา ออกแบบได้เลยว่าจะทำด้วยวิธีการไหน จะมีวิธีการจัดการต่อปัญหาอุปสรรคอย่างไร ต่อให้มีหลาย ๆ งาน หลาย ๆ ภารกิจเข้ามา ความคิดที่เป็นระบบจะจัดการให้ทุกอย่างเดินหน้าอย่างรวดเร็ว

คุณณัฐธาดา สุนทรปาน  
ผู้จัดการสาขา



ช่วยให้เราเข้าใจลูกค้า เข้าใจพนักงาน เข้าใจการวางแผน โดยทุก ๆ คนช่วยกันระดมความคิดจากประสบการณ์จริงของแต่ละคนมาใช้ในการทำงาน

คุณสรวิศ สอนบุตร  
ผู้จัดการสาขา



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

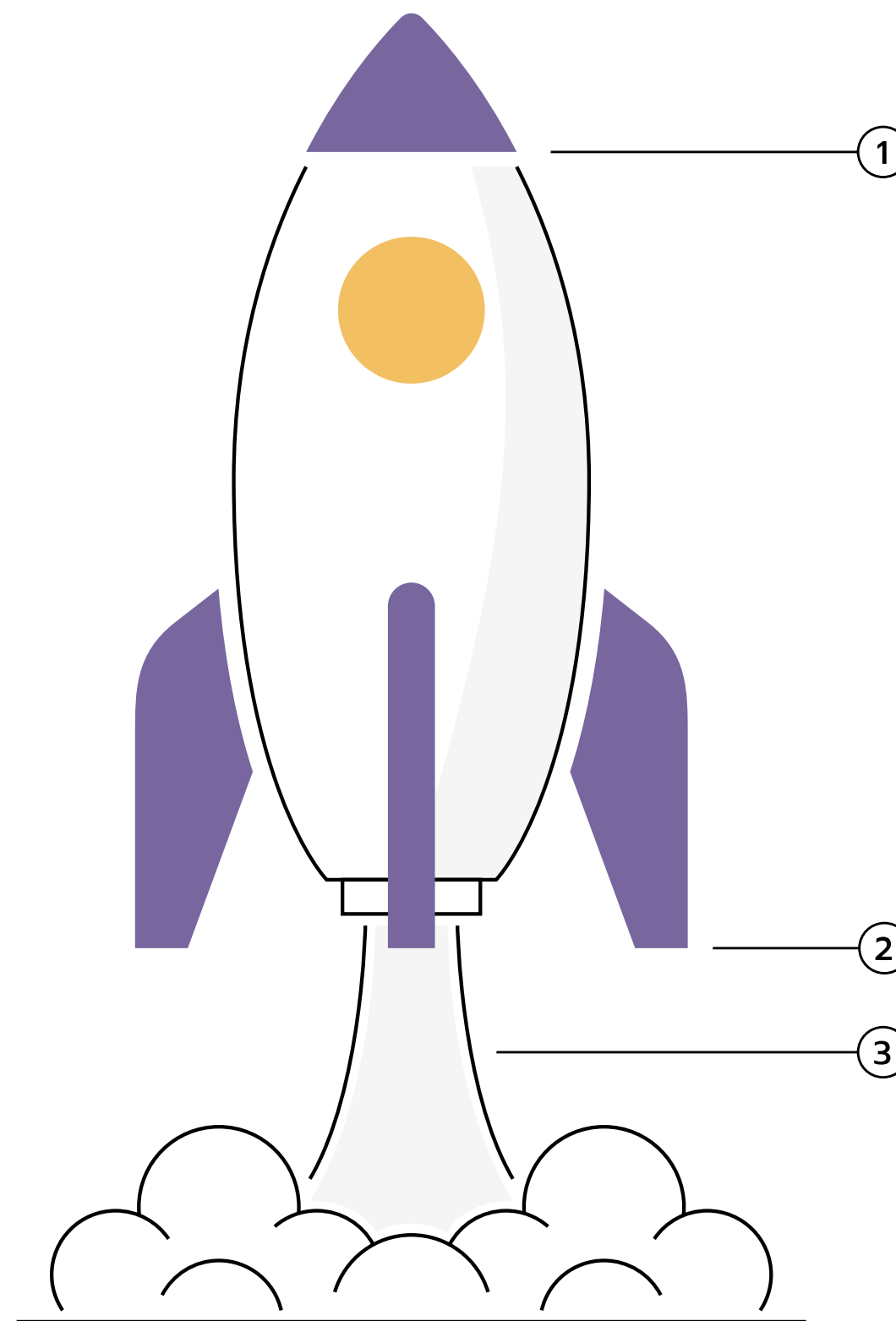
รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## Center of Excellence: Data Analytics

ด้วยวิสัยทัศน์ที่อยากเห็นพนักงานทุกระดับสามารถใช้ข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจในทุกวัน ธนาคารจึงได้จัดตั้ง Center of Excellence: Data Analytics ขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานของธนาคารได้มีความรู้และทักษะความสามารถในการวิเคราะห์สู่การตัดสินใจด้วยข้อมูล อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนสร้างมูลค่าและโอกาสภายใต้วิสัยทัศน์และภารกิจข้างต้น คือ การก้าวสู่องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-driven Organization) กล่าวคือข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นส่วนหนึ่งในทุกการดำเนินงาน และทุกการตัดสินใจจะอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล

## 3 แนวทางสู่การสร้างองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

### ① ความรู้และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

- พัฒนากิจกรรมในการตั้งคำถามที่ดีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง (The Right Data) และนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ ตีความ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจถึงศักยภาพของแมชชีนเลิร์นนิ่ง และการสร้างโอกาสจากการประยุกต์ใช้แมชชีนเลิร์นนิ่ง (Machine Learning)

### ② การเข้าถึงข้อมูล

- สร้างการเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมภายใต้การควบคุมและแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง

### ③ เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

- จัดหาเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลายให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ของพนักงานแต่ละกลุ่ม ทั้งในกลุ่มชำนาญการและกลุ่มพนักงานทั่วไป



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

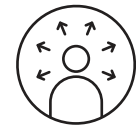
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## 6 ทักษะพื้นฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงธุรกิจ

- ความเข้าใจธุรกิจ (Business Understanding)
- การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking)
- การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics)
- เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Tools)
- การนำเสนอข้อมูลด้วยภาพ (Data Visualization)
- การเล่าเรื่องด้วยข้อมูล (Data Storytelling)

## ความคิดริเริ่มในปี 2563



### การสร้าง SCB Business Data Analytics (BDA) Coach

ในปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่มและพัฒนา Business Data Analytics Coach โดยคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ทั้งในเชิงธุรกิจและความชำนาญในการวิเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการยกระดับขีดความสามารถและพัฒนาบทบาทในการเป็น BDA Coach เพื่อสนับสนุนการพัฒนาพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น BDA Champion และพนักงานทั่วไป ให้มีความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจ โดย BDA Coach ทุกคนจะได้รับการอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีทักษะที่จำเป็น อาทิ ทักษะการโค้ช การสื่อสาร การนำกระบวนการ (Facilitation) และการเล่าเรื่องด้วยข้อมูล ตลอดจนมีประสบการณ์ในการโค้ช ซึ่งพนักงานจะได้รับการรับรอง (Certified SCB BDA Coach) ด้วย

ณ สิ้นปี 2563 ธนาคารมี Certified BDA Coach จำนวน 22 คน ซึ่งได้มีส่วนร่วมในการผลักดันการดำเนินโครงการภายในธนาคารให้มีการประยุกต์ใช้ข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 13 โครงการ โดยสามารถคิดเป็นชั่วโมงการโค้ชทั้งสิ้น 156 ชั่วโมง ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการว่าจ้างวิทยากรภายนอกมาเป็นโค้ชได้มากกว่า 1,700,000 บาท



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

### Business Data Analytics (BDA) Champion

ธนาคารมุ่งสร้างให้ทุกหน่วยงานมีตัวแทน BDA Champion ที่มีความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ โดย BDA Champion มีบทบาทสำคัญในการร่วมสร้างวัฒนธรรมการตัดสินใจด้วยข้อมูลภายในหน่วยงานและองค์กร

**สำหรับปี 2563  
ธนาคารมี BDA Champion  
จำนวน 200 คน**





การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## เส้นทางการพัฒนากักขะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตในยุคดิจิทัล ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับองค์กรชั้นนำหลากหลายสถาบันด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อออกแบบเส้นทางการพัฒนากักขะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับธนาคาร หรือ SCB Data

Analytics Development Pathway โดยมีการออกแบบรูปแบบการเรียนรู้ในแต่ละระดับให้เป็นแบบผสมผสาน (Blended Learning Approach) ที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถบริหารจัดการการเรียนรู้ของตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anytime, Anywhere) ผ่านหลากหลาย

ช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ทั้งนี้ พนักงานที่ผ่านการอบรมและฝึกปฏิบัติจะได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองการจบหลักสูตรด้วย

หลักสูตร	กลุ่มเป้าหมาย	โมดูลการเรียนรู้	ช่องทางการเรียนรู้	ผู้พัฒนาหลักสูตร	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงาน ณ ปี 2563
Data Awareness	พนักงานทุกคน	Data Analytics Foundation			13,000 คน	1,000 คน
Data Analytics for Upskilling (ระดับพื้นฐาน)	พนักงานทุกคน	Data Analytics for Upskilling ระดับพื้นฐาน			11,000 คน	800 คน
Data Analytics for Upskilling (ระดับกลาง)	พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกจากแต่ละหน่วยงานให้เป็น BDA Champion	หลักสูตร SCB mini-Data Hackathon สำหรับพนักงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-paced)</li> <li>เรียนรู้จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ</li> <li>เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริงผ่านการโค้ชและการนำเสนอผลงานกับคณะกรรมการ</li> </ul>		1,100 คน	500 คน
		หลักสูตร Leading with Data สำหรับพนักงานระดับบริหาร			500 คน	60 คน
Data Analytics for Upskilling (ระดับสูง)	พัฒนาตามเส้นทางการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะงาน ตลอดจนความต้องการของแต่ละหน่วยงาน					



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

### SCB mini-Data Hackathon ปี 2:

ด้วยผลตอบรับและผลลัพธ์ที่ดีจากการจัดโครงการ SCB mini-Data Hackathon ในปี 2563 ธนาคารจึงดำเนินโครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานในทุกระดับและทุกตำแหน่งงานในแต่ละหน่วยงานที่มีศักยภาพในการเป็น Business Data Analytics Champion ได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ผ่านการตั้งโจทย์จริงทางธุรกิจ (Real Problem Statement Based) และนำข้อมูลจริงมา

ประกอบการวิเคราะห์ เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาหรือแนวคิดใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการทางธุรกิจ ทั้งนี้ การพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการตามกระบวนการ FRAME-PREPARE-ANALYZE-INTERPRET-COMMUNICATE ผ่านการเรียนรู้แบบผสมผสานเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

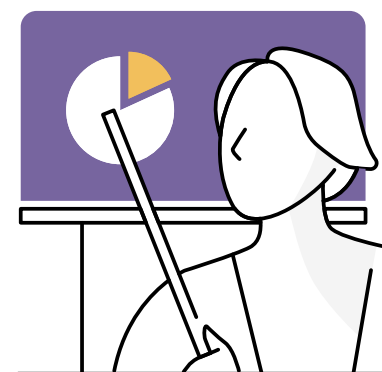
### รูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning)

#### Self-paced Learning Module



การเรียนรู้ด้วยตัวเองผ่านระบบออนไลน์ในทุกที่และทุกเวลา

#### Lab Activity



การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Hands-on Workshop) ภายใต้กรอบการเรียนรู้ที่เป็นระบบผ่านกระบวนการวางแผน-เตรียมข้อมูล-วิเคราะห์ข้อมูล-ตีความ-สื่อสาร

#### Post-class Coaching Session



การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Hands-on Experience) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่เพื่อสร้างมูลค่าทางธุรกิจและพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้า

#### Data Showcase



การนำเสนอผลงาน ซึ่งจะพิจารณาตัดสินจาก

- ประโยชน์เชิงธุรกิจ
- ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้งานได้
- การนำเสนอข้อมูล
- การเล่าเรื่องด้วยข้อมูล
- ความคิดสร้างสรรค์

**ในปี 2563  
มีพนักงานเข้าร่วมโครงการ  
SCB mini-Data Hackathon  
มากกว่า 200 คน หรือ  
รวมแล้วกว่า 500 คน  
นับตั้งแต่เริ่มโครงการ**



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม



## Center of Excellence: Customer Centric

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเข้าใจความต้องการของ  
ลูกค้าโดยใช้ทักษะ กระบวนการ และเครื่องมือรูปแบบใหม่  
ที่มุ่งเสริมให้พนักงานสามารถเข้าใจและเข้าถึงความ  
ต้องการเชิงลึกของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็น  
หนึ่งในคุณค่าหลักของธนาคาร (SCB Core Value)  
ผ่านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้แบบผสมผสานที่ให้  
ความสำคัญกับการเข้าใจความต้องการของลูกค้า และ  
พัฒนาทักษะของพนักงานให้สามารถประยุกต์ใช้แนวคิด  
ที่แตกต่างเมื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

## Customer Centric Development Model

ธนาคารได้พัฒนา Customer Centric Development  
Model ขึ้น เพื่อปลูกฝังให้แนวคิดด้านการเข้าใจความ  
ต้องการของลูกค้ากลายเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติ  
หน้าที่ของพนักงานทั้งในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ  
การบริการลูกค้าโดยตรงและในหน่วยงานสนับสนุน

### Customer Centric Development Model

หลักสูตร	กลุ่มเป้าหมาย	โมดูลการเรียนรู้	ช่องทางการเรียนรู้
<b>100 Customer Centric: Awareness</b>	พนักงานทุกคน	Customer Centric Foundation Program	 
<b>101 Customer Centric: Design Thinking</b>	พนักงานที่มีความจำเป็นต้องใช้ กระบวนการพื้นฐานของ Design Thinking ในการทำงาน	Design Thinking and Tools Program	 
<b>102 Customer Centric: Product and Campaign Development</b>	พนักงานเฉพาะกลุ่มที่พัฒนา ผลิตภัณฑ์ ดูแลและให้บริการลูกค้า	Product and Campaign Development Program	การอบรมเชิงปฏิบัติการร่วมกับหน่วยงาน โดยใช้กรณีศึกษาและปัญหาจริงของหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ด้วยหลัก Design Thinking
<b>103 Customer Centric: Design Thinking Coach</b>	พนักงานเฉพาะกลุ่ม	การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการเป็น Design Thinking Coach ให้กับ ตัวแทนจากหน่วยงานเพื่อให้สามารถเป็นที่ปรึกษาและส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถ นำกระบวนการ Design Thinking ไปใช้ในการทำงานตามบริบทของหน่วยงานได้	



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## โครงการความคิดริเริ่มในปี 2563

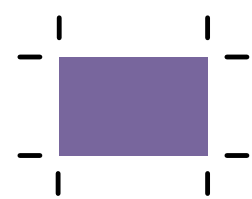
### Customer Discovery Bootcamp

ด้วยความสามารถในการเข้าใจและเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการสร้างปฏิสัมพันธ์และดูแลลูกค้าโดยตรง อย่างเช่นหน่วยงาน Retail and Business Banking และสายงานผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต หน่วยงาน Center of Excellence: Customer Centric จึงได้ร่วมกับหน่วยงานดังกล่าวดำเนินกิจกรรม Customer Discovery Bootcamp ภายใต้หลักสูตร 102 Customer Centric: Product and Campaign Development โดยให้หน่วยงานคัดเลือกแคมเปญหรือผลิตภัณฑ์

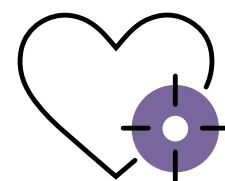
ที่คิดว่าสามารถนำมาปรับปรุงให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้หลัก Design Thinking ที่เริ่มตั้งแต่การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย การสังเคราะห์ข้อมูล การระดมความคิดใหม่ ๆ การสร้างแบบจำลอง จนถึงการทดสอบผ่านการฝึกรอบเชิงปฏิบัติการแบบเข้มข้น 3 วัน ซึ่งหน่วยงานได้เรียนรู้หลักคิดและเทคนิค ตลอดจนนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

### การประยุกต์ใช้หลัก Design Thinking

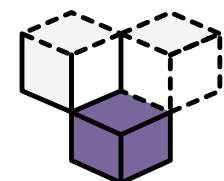
Reframe



Emphasize and Define



Ideate and Prototype



Test



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## Center of Excellence: Agile and Lean

ด้วยวิถีการทำงานที่คล่องตัว ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และรับฟังข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน เป็นรูปแบบการทำงานที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและก้าวกระโดดในยุคดิจิทัล นับตั้งแต่ปี 2562 ธนาคารจึงได้นำแนวคิดการทำงานแบบ Agile มาใช้ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวของกระบวนการทำงาน ด้วยการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและส่งเสริมการทำงานร่วมกันทั้งภายในทีมและระหว่างหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้นตลอดจนสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ในปี 2563 ธนาคารได้นำกรอบการทำงานแบบ Scrum ภายใต้แนวคิด Agile มาใช้ ซึ่งทีมงาน Scrum จะประกอบด้วย 3 บทบาทสำคัญ ได้แก่ Product Owner, Scrum Master และ Development Team ซึ่งมีหน้าที่แตกต่างกันไปดังนี้



### Product Owner

ประเมินลำดับความสำคัญและมูลค่าของแต่ละชิ้นงานให้กับทีมทำงาน



### Scrum Master

ผลักดันการทำงานของทีมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะคอยกำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางไม่ให้ทีมบรรลุเป้าหมาย



### Development Team

ทำงานแบบบริหารจัดการตนเอง (Self-management) โดยในหนึ่งทีมจะประกอบไปด้วยบุคลากรจากหลากหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบ

โดยในปี 2563 ธนาคารเน้นการพัฒนา Scrum Master ผ่านหลักสูตรการอบรมขั้นสูงร่วมกับหน่วยงานภายนอกและการฝึกอบรมภายในโดยธนาคารเอง ซึ่งบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมจะได้รับประกาศนียบัตรรับรองทักษะด้วย



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

**ณ สิ้นปี 2563  
ธนาคารสามารถสร้าง  
Certified Scrum Master  
ได้มากกว่า 70 คน และ  
พนักงานกว่า 6,700 คน  
ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ  
วิถีการทำงานแบบ Agile**



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน



สังคม  
แห่งคุณค่า



สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต



รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

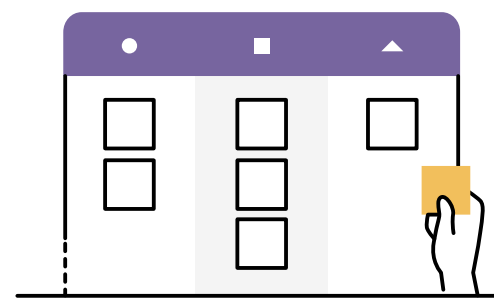
รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## เครื่องมือการทำงานแบบ Agile ที่ธนาคารประยุกต์ใช้

Stand Up Meeting



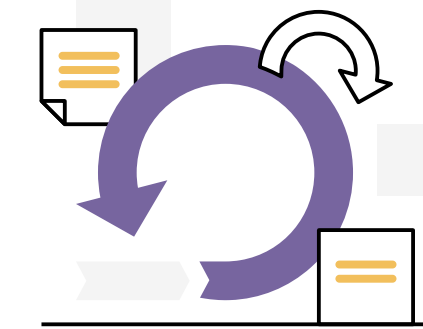
Kanban Board



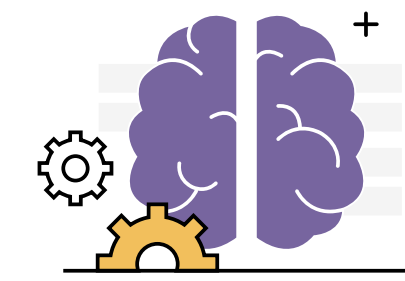
Product Backlog



Sprint



Knowledge  
Management



## ความคิดริเริ่มในปี 2563

นอกเหนือจากการสร้างวิถีการทำงานแบบ Agile แล้ว ธนาคารยังมุ่งปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร (Lean) เพื่อช่วยลดเวลา ความซับซ้อนในการทำงาน ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น โดยในปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่มโครงการ Lean Out Loud (LOL) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายใต้กรอบความคิดที่มีความสอดคล้องกันทั้งองค์กร ตลอดจนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารสื่อสารให้แต่ละหน่วยงานที่ต้องการเข้าร่วมโครงการสามารถส่งตัวแทนพนักงานเพื่อเข้าร่วมหลักสูตรอบรมด้าน Lean ในเชิงลึก และคัดเลือกกระบวนการภายในหน่วยงานที่ต้องการจะ Lean เพื่อนำมาเป็นกรณีศึกษาในการอบรม และประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับ



เป้าหมายปี 2563:

สร้าง Leaner จำนวน 100 คน เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ผลการดำเนินงาน:

ธนาคารได้พัฒนา LOL โค้ช จำนวน 28 คน และสร้าง Leaner จำนวน 124 คน ที่สามารถประยุกต์ใช้หลักการและแนวปฏิบัติด้าน Lean ได้ โดยได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานไปแล้ว 39 กระบวนการ

## กระบวนการทำงานของ SCB Leans

**Define:** กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน โดยเริ่มต้นจากการแก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหาที่สุดของกระบวนการทำงาน

**Measure:** ประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ มีการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละกระบวนการไว้เป็นสถิติ เพื่อนำผลลัพธ์ของแต่ละครั้งมาเปรียบเทียบกันได้

**Analyze:** วิเคราะห์และระบุสาเหตุของปัญหา รวมถึงขั้นตอนสำคัญเพื่อการแก้ไข

**Implement:** ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยให้ความสำคัญกับสาเหตุของปัญหา พัฒนาการกระบวนการทำงานใหม่ที่สามารถจัดปัญหาและสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**Control:** ควบคุมกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## Center of Excellence: Digital Transformation

การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่รวดเร็ว ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจหรือการพัฒนาทักษะของบุคลากรของธนาคาร หากยังมีผลกระทบในวงกว้างต่อโครงสร้างและการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาทักษะของบุคลากรและกำลังคนให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีและสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจได้

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการยกระดับศักยภาพของบุคลากรไทย จึงมุ่งนำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ มาใช้ในการสร้างแพลตฟอร์มการเรียนรู้สาธารณะ ‘พลเมืองดี (ดิจิทัล)’ เพื่อสร้างเสริมทักษะอนาคตสำหรับการทำงานในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ

## โครงการความคิดริเริ่มในปี 2563



พลเมืองดี (ดิจิทัล) คือ ชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อส่งมอบประสบการณ์การเรียนรู้รูปแบบใหม่ โดยมีหลักสูตรและเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมสนับสนุนให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแห่งอนาคต และยังเปิดให้ผู้สนใจทั่วไปสามารถเข้าชมและเรียนได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ อีกทั้งยังสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

เข้าถึงผู้เรียนที่มีความสนใจ  
มากกว่า 3 ล้านคน

นำเสนอ  
มากกว่า 200 คลิปวิดีโอการเรียนรู้

<http://www.phonlamuangdee.com>



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

pmd47

ธนาคารร่วมกับพันธมิตรจากหลากหลายองค์กรดำเนินโครงการ pmd47 ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้พัฒนาทักษะแห่งอนาคต เพื่อโอกาสในหน้าที่การงานและโอกาสทางธุรกิจในโลกดิจิทัล อีกทั้งเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงกลุ่มคนที่มีความสนใจเรียนรู้และสร้างโอกาสให้กับตนเอง ผ่านการเรียนรู้แบบผสมผสานทั้งในรูปแบบออนไลน์และกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

โครงการ pmd47 มุ่งพัฒนา 26 ทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัล อาทิ ความสามารถในการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว (Learning Agility) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การออกแบบธุรกิจแพลตฟอร์ม (Platform Business Design) การสร้างสรรค์ประสบการณ์ลูกค้า (UX Design) โดยเมื่อจบแต่ละหลักสูตร ผู้เรียนจะได้รับ Nano Certificate และเมื่อเรียนจบครบทุกหลักสูตรในแต่ละ Module จะได้รับ Micro Certificate หลังจากผู้เรียนได้ผ่านการทดสอบแล้ว

มีผู้เข้าร่วมโครงการ  
มากกว่า 9,000 คน

คิดเป็นชั่วโมงการเรียนรู้  
มากกว่า 50,000 ชั่วโมง



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## โครงการ Data Analytics For Upskill (DA4U)

ธนาคารร่วมกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) ดำเนินโครงการส่งเสริมทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับบุคลากรและกำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือ Data Analytics For Upskill (DA4U) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้เกิดการสร้างกำลังคนและบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคม เศรษฐกิจ และประเทศ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ระหว่างองค์กรภาครัฐ ภาคการศึกษา และภาคเอกชน

โครงการ DA4U ออกแบบหลักสูตรโดยใช้ข้อมูลจากผลสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของแรงงานในภาคเอกชนไทย เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลในองค์กรและข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ในการดำเนินงาน วางแผน ตัดสินใจ และพัฒนาองค์กร ซึ่งเปิดโอกาสให้กลุ่มนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษานักศึกษาจบใหม่ที่กำลังมองหางาน บุคคลทั่วไปที่กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงาน หรือคนทำงานทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ต้องการพัฒนาทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นพื้นฐาน

ประกอบด้วย 5 หลักสูตร

- Data Analytics
- Programming
- UX/ UI
- Lean/ Agile และ
- Business Management



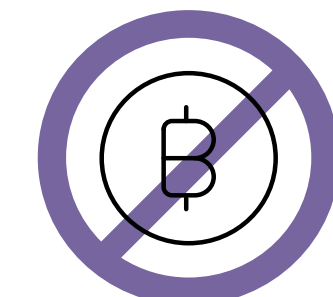
ระยะเวลาในการเรียนรู้เพียง 10 ชั่วโมง



เน้นการฝึกปฏิบัติและนำไปใช้ได้จริง



เรียนรู้แบบดิจิทัล (Digital Learning) บนแพลตฟอร์ม 'พลเมืองดี (จีทีล)'



ผู้เรียนบริหารจัดการเวลาเรียนได้ตามความต้องการและไม่เสียค่าใช้จ่าย

โครงการ DA4U เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมใหญ่ที่ชื่อว่า pmd47 – New Normal New Ways of Working ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อสร้างโอกาสและสร้างทักษะแห่งอนาคต (Future Skill) ให้คนไทยทั้งประเทศ





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## Leadership Development

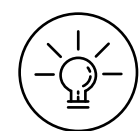
องค์กรจะสามารถอยู่รอดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง จากทั้งเทคโนโลยี โรคระบาด และสภาวะเศรษฐกิจ ผู้นำมีส่วนสำคัญอย่างมากในการนำทีมปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ภารกิจการสร้างผู้นำแห่งอนาคตให้มีความสามารถในการนำทีมที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance Team) จึงเป็นสิ่งทีธนาคารให้ความสำคัญอย่างเต็มกำลัง โดยธนาคารมุ่งพัฒนา

ผู้นำให้มีทักษะในการนำทีม ทักษะบริหารการเปลี่ยนแปลง ทักษะการโค้ช ตลอดจนความสามารถในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจที่สอดรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

ในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมกับสถาบัน International Institute for Management Development (IMD) ทบกวอน วิเคราะห์ และนิยามคุณลักษณะอันพึงประสงค์

ของผู้นำธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Leadership Behaviors) ที่สนับสนุนการปลูกฝังและยึดถือคุณค่าหลักของธนาคาร (Core Values) ทั้งสี่ประการ อันประกอบด้วย C: Customer Centricity: ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง R: Risk Culture: บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม I: Innovation: ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม S: Speed: รวดเร็วในการปรับตัวและเรียนรู้

## SCB Leadership Behaviors



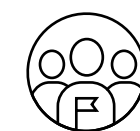
### Leading Strategy

สามารถพัฒนาแผนการเปลี่ยนแปลงระยะยาว รวมถึงการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์เพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาสระยะสั้น



### Leading Execution

ขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง



### Leading Teams

สร้างสภาพแวดล้อมเชิงบวกสำหรับทีม เพื่อให้สมาชิกในทีมสามารถปฏิบัติหน้าที่และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้



### Leading People

ช่วยให้พนักงานรับรู้ถึงศักยภาพในการเติบโตของตนเอง และสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีเยี่ยม



### Leading Self

ตระหนักรู้ในตนเองและมุ่งมั่นที่จะเติบโต อันนำไปสู่การเป็นผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น

ภายใต้คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้นำนี้ ธนาคารได้ออกแบบและพัฒนาโครงการพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership Development Programs) สำหรับผู้นำในแต่ละระดับ ผ่านการเรียนรู้แบบผสมผสานทั้งการเรียนในชั้นเรียน การเรียนออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม การโค้ช และอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้แก่ผู้นำที่มีมากกว่า 4,000 คน ให้มีความรู้ ความเข้าใจ พร้อมด้วยทักษะและเครื่องมือที่เหมาะสมในการบริหารงานและบริหารทีม



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความคิดริเริ่มในปี 2563



จากผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับผู้จัดการของธนาคาร พบว่าผู้นำส่วนใหญ่ยังประสบความท้าทายในเรื่องการบริหารงานและการบริหารทีม โดยเฉพาะในช่วงการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้นโยบาย Work From Anywhere (WFA) ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและเสริมทักษะให้แก่ผู้นำ อีกทั้งช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถเรียนรู้จากที่ใดก็ได้ ธนาคารจึงได้พัฒนา 'Leaders Portal' บนระบบ Microsoft SharePoint ของธนาคาร ซึ่ง Leaders Portal นี้เป็นพื้นที่เรียนรู้สำหรับผู้นำ ซึ่งเป็นที่รวบรวมความรู้และเครื่องมือสำหรับผู้นำในการนำทีม เช่น การพัฒนาทักษะการโค้ช ทักษะการสื่อสาร ทักษะการบริหารทีมทางไกล ทักษะการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารได้พัฒนาองค์ความรู้และคัดสรรข้อมูลจากแหล่งความรู้คุณภาพทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อให้ผู้นำสามารถเข้าถึงการพัฒนาแม้จะไม่สามารถเข้าร่วมการเรียนรู้แบบในชั้นเรียนได้ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยธนาคารได้สร้างรูปแบบขององค์ความรู้ให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย ตรงกับความ ต้องการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ผ่านสื่อวิดีโอ บทความพอดแคสต์ โมโครเลิร์นนิ่ง โปรแกรมการเรียนรู้จากสถาบันที่มีคุณภาพอื่น ๆ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP)

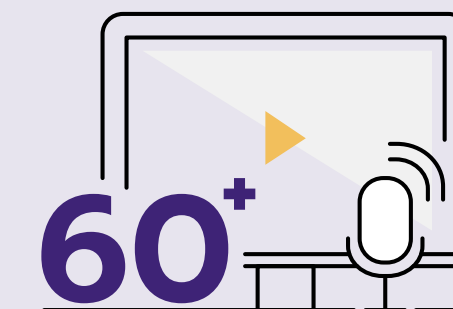
นอกจาก Leaders Portal จะถือว่าเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การนำทีมแล้ว ยังมีมีส่วนช่วยสร้างพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning Behavior) ให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)



## ชุมชนแห่งการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เสริมสร้างการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-paced Learning) สู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning)



บทความเพื่อการเรียนรู้  
มากกว่า 70 บทความ



พอดแคสต์และคลิปวิดีโอ  
มากกว่า 60 ตอน



การเข้าถึง  
มากกว่า 40,000 ครั้ง  
จากพนักงานกว่า 3,000 คน  
โดยเป็นผู้จัดการมากกว่า  
1,000 คน



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## CAREER COACH

การโค้ชไม่เพียงช่วยดึงศักยภาพและส่งเสริมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยยกระดับความสามารถ และส่งเสริมให้คนตระหนักและเห็นคุณค่าในตัวเอง ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการไปถึงเป้าหมายการทำงานและเป้าหมายองค์กรที่วางไว้ได้อย่างมั่นใจ

ธนาคารได้ริเริ่มพัฒนาโครงการ Career Coaching Program ในปี 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้เรื่องการพัฒนาความก้าวหน้าทางสายอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตั้งเป้าหมายความสำเร็จ และการวางแผนการพัฒนา ศักยภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน ทั้งนี้ ธนาคารได้พัฒนาผู้บริหารเพื่อทำหน้าที่ Career Coach ให้กับพนักงานในธนาคาร โดยใช้หลักการโค้ช การให้คำแนะนำ และการสนับสนุนให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

ในปี 2563 ธนาคารได้พัฒนา Career Coach เพิ่มขึ้นอีก รวมเป็นจำนวน 23 คน และวางแผนต่อยอดความสำเร็จ เพื่อส่งต่อประโยชน์ของโครงการ Career Coaching ไปสู่กลุ่มพนักงานทั่วทั้งธนาคาร โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีทักษะสำหรับงานและการปฏิบัติหน้าที่ในอนาคต รวมถึงพนักงานที่ต้องการหมุนเวียนงานภายในองค์กร ทั้งนี้ นอกจาก Career Coach จะทำหน้าที่เป็นโค้ชแล้ว ยังเป็นเพื่อนคู่คิด ตลอดจนให้คำปรึกษาและตั้งคำถามเพื่อให้พนักงานมองเห็นโอกาสและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตน และเติบโตไปพร้อมกับธนาคาร

**Career Coach จำนวน 23 คน  
มีพนักงานเข้าร่วมโครงการมากกว่า 160 คน  
มีส่วนช่วยธนาคารลดต้นทุนการดำเนินงาน  
จากการจ้างโค้ชภายนอก 0.5 ล้านบาท**



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

### ความรู้สึกของโค้ช

“  
**CAREER COACH เป็นเพื่อน  
คู่คิด ให้คำปรึกษา เป็นผู้ฟังที่ดี และ  
ช่วยตั้งคำถามเพื่อให้ทุกคนมองเห็น  
โอกาสต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนา  
ตนเอง เพื่อสร้างคุณค่าให้กับ  
ตนเอง คนรอบข้างและองค์กร**  
”

**วรวจน์ สุวคนธ์**  
Head of SCB Academy

### ความคิดเห็นบางส่วน of โค้ช หลังการพูดคุยกับโค้ช

“  
**คำถามของโค้ชทำให้เราได้ตอบ  
สิ่งที่ค้างคาใจ รู้สึกเข้าใจตนเอง  
มากขึ้น รู้สึกโล่งมากขึ้น**  
”

**ได้เรียนรู้วิธีคิด การรับมือ แก้ปัญหา  
รู้สึกดีขึ้นหลังจากได้รับการโค้ช**  
”

**โค้ชทำให้สามารถดึงศักยภาพของเรา  
ออกมาทำงานได้เต็มที่มากขึ้น**  
”

### SCB Virtual Leadership Program

การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้นโยบาย Work From Anywhere (WFA) ที่ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่จากที่พักอาศัยหรือสถานที่อื่น ๆ ได้ นั้น ถือเป็น การปรับเปลี่ยนวิถีและรูปแบบการทำงานที่มีนัยสำคัญต่อการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคนในทีม ธนาคารเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะของผู้นำในการนำทีมท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงพัฒนาโครงการ Virtual Leadership Program เพื่อช่วยเสริมองค์ความรู้ และให้เครื่องมือที่เป็นประโยชน์ต่อการนำทีมสำหรับการทำงานในรูปแบบ WFA เพื่อให้ผู้นำสามารถสื่อสารและทำให้ทีมเห็นและเข้าใจเป้าหมายเดียวกัน รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจ การกำหนดวิธีการทำงานของทีม ตลอดจนสามารถสนับสนุนให้ทีมทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ รูปแบบการเรียนรู้ของโครงการนี้ เป็นการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ทั้งผ่านช่องทาง Microsoft Teams (Live Virtual Learning) เรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของธนาคาร ตลอดจนฝึกปฏิบัติจริง ซึ่งจะได้รับฟีดแบ็กเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นสำหรับการทำงานจริงด้วย



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม



## ผลการดำเนินงานด้านการอบรมบุคลากร

### จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคน)	62	71	68	49	40

### ระบบการเรียนรู้ภายในองค์กร



การบรรยายทั้งหมด 10 กิจกรรม  
รับชมผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์มากกว่า 73,500 View



หลักสูตรอบรม 1,623 หลักสูตร  
จำนวนชั่วโมงอบรม 915,473 ชั่วโมง



คลิปวิดีโอเพื่อการเรียนรู้ 1,141 คลิป  
มีการเปิดดูคลิป 660,192 ครั้ง  
จำนวนชั่วโมงเข้าชม 263,508 ชั่วโมง

### แหล่งเรียนรู้ภายนอกองค์กร

coursera

speexx

Udemy

Skooldio

SkillLane

CHULA MOOC achieve

Uru

PacD

พนักงาน 909 คน  
เข้าเรียนและสำเร็จหลักสูตร



112,438 ผู้ใช้งาน  
287 บทความ  
231 หลักสูตรการเรียนรู้  
การเข้าชมทั้งสิ้นมากกว่า 150,000 ครั้ง



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ในปี 2563...

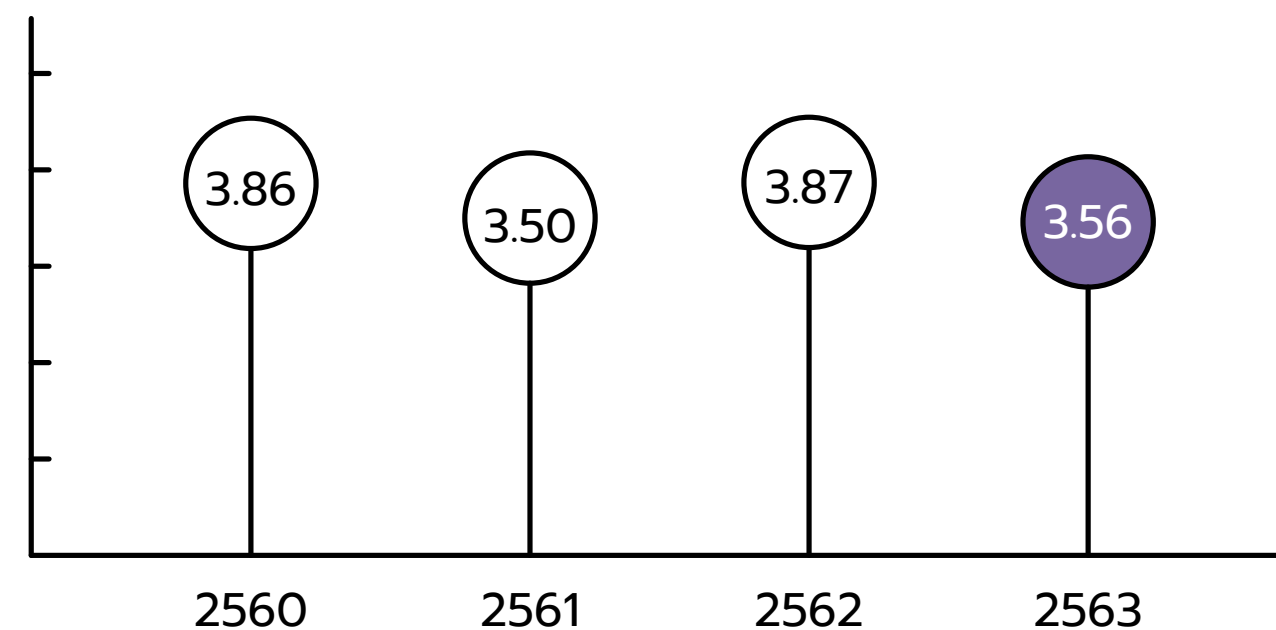
พนักงานมากกว่า 15,000 คน  
สร้างการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-  
Directed Learning) ผ่านช่องทาง  
เรียนรู้แบบออนไลน์บนแพลตฟอร์ม  
ต่าง ๆ ของธนาคาร อาทิ PlayStory  
บนแพลตฟอร์มวิดีโอสตรีมมิ่ง โดย  
มีจำนวนชั่วโมงในการเรียนรู้เฉลี่ย  
มากกว่า 16 ชั่วโมงต่อคน โดยมี  
Active Learner\* จำนวน 334 คน

พนักงานมากกว่า 1,490 คน สร้าง  
การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านแพลตฟอร์ม  
ออนไลน์จากแหล่งการเรียนรู้  
ภายนอกองค์กร โดยมีผู้สำเร็จ  
หลักสูตร 909 คน โดยมี Active  
Learner\* จำนวน 201 คน

พนักงานมากกว่า 5,000 คน มีการ  
เรียนรู้ผ่านช่องทาง Microsoft  
SharePoint ของธนาคาร

\*Active Learner หมายถึง ผู้เรียนที่มีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่า 4 ชั่วโมงต่อเดือน หรือตลอดช่วงเวลาของการเรียนบนแพลตฟอร์มออนไลน์

## ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

ค่าใช้จ่ายสำหรับ  
การพัฒนาบุคลากร  
**127** ล้านบาท

**1,623** หลักสูตร  
การฝึกอบรมที่จัดขึ้น



# การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม



การยกระดับ ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม

สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง สู่นาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน ที่ยั่งยืน

สังคม แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563

## ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งพัฒนาชุมชนและสังคมแบบองค์รวม ผ่านการประสานความร่วมมือกับองค์กรและภาคีเครือข่ายต่าง ๆ บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของชุมชนและพนักงาน เพื่อร่วมสร้างคุณค่าทางสังคมสู่ความยั่งยืน

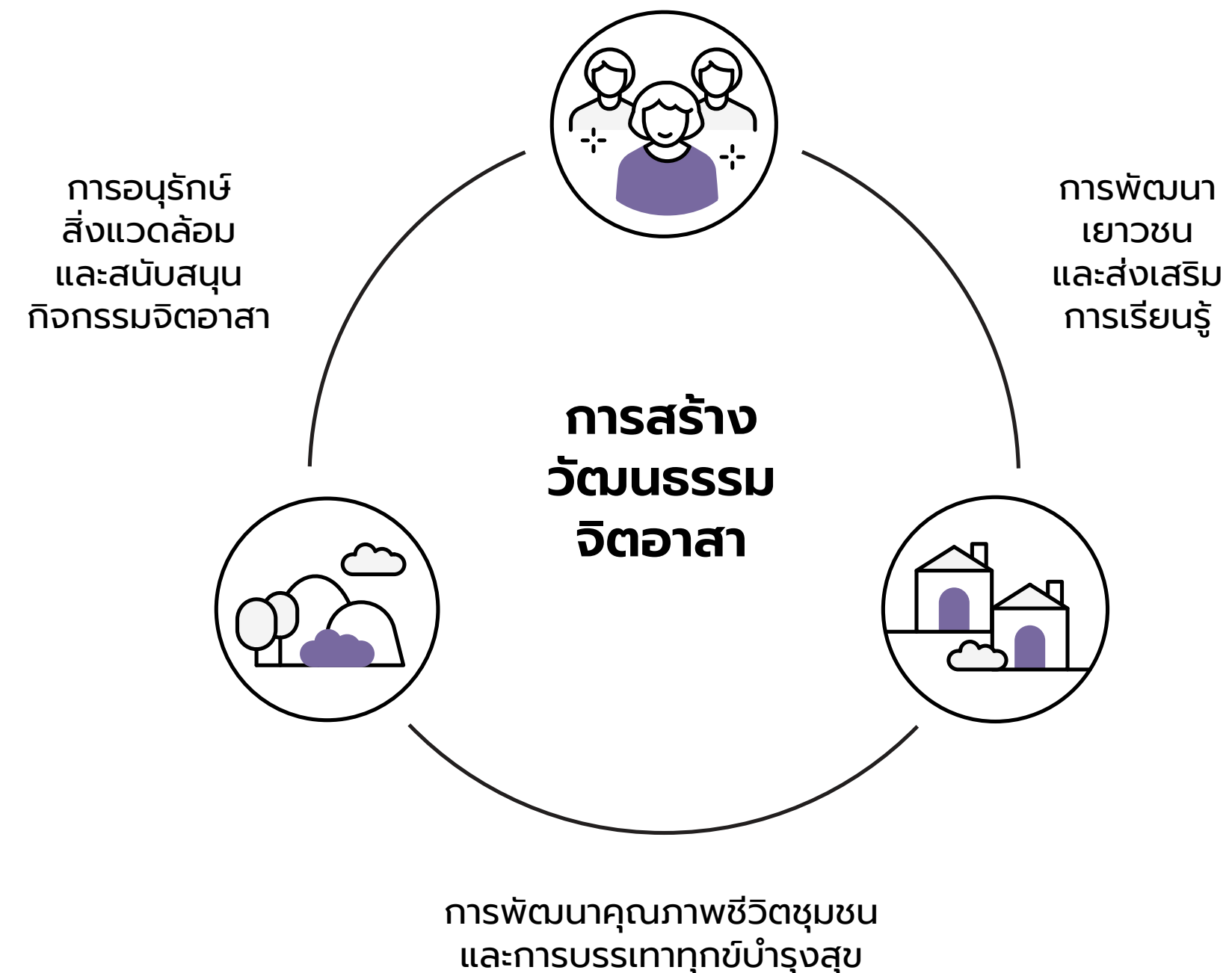
## ความท้าทาย

สถานการณ์ความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม ยังคงเป็นวาระสำคัญของประเทศไทย โดยจากรายงานของสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพบว่า ในปี 2562 สัดส่วนคนยากจนของประเทศอยู่ที่ร้อยละ 6.24 หรือราว 4.3 ล้านคน และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) รายงานว่า ปัจจุบันมีเยาวชนไทยมากกว่า 5 แสนคนต้องออกจากระบบการศึกษา เพราะฐานะยากจน และอีก 2 ล้านคนมีแนวโน้มไม่ได้ศึกษาต่อ นอกจากนี้ ประเทศไทยยังประสบกับปัญหา อุทกภัยและภัยแล้งที่มีความรุนแรงมากขึ้นเป็นประจำทุกปี ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยปัจจัยทั้งหมดล้วนมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ

## แนวทางการบริหารจัดการ

ด้วยตระหนักว่าประเทศและธุรกิจไม่สามารถพัฒนาและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ปราศจากซึ่งความสมดุล ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาสังคมแบบองค์รวม ครอบคลุมถึงการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนและบุคลากรทางการศึกษา การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนสู่ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง ตลอดจนการสร้างความตระหนักรู้

ถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการเสริมสร้างจิตสำนึกของพนักงานและคนในสังคม โดยคณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อกำหนดในการกำหนดนโยบาย กรอบการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ และกำกับดูแลให้การดำเนินงานด้านสังคมของธนาคารเกิดความต่อเนื่องและสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อประเทศชาติอย่างแท้จริง





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



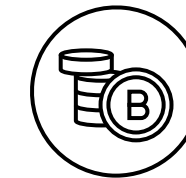
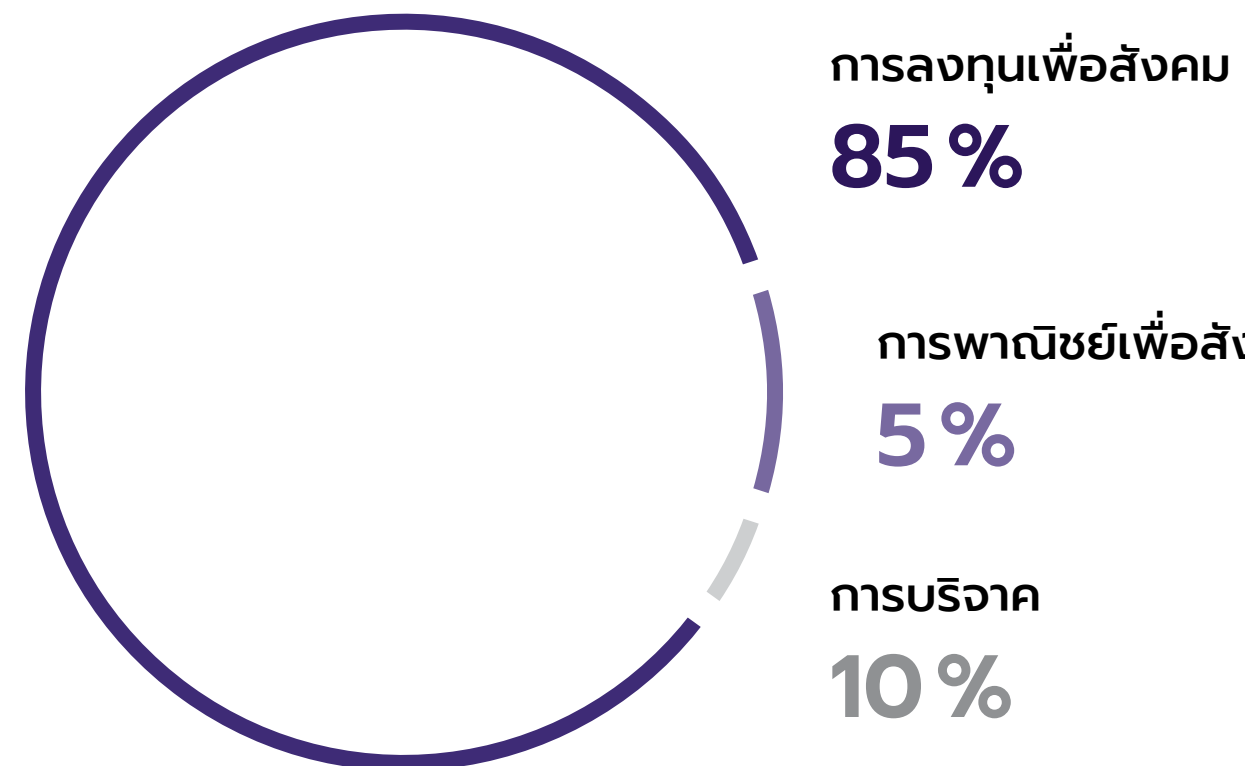
### เป้าหมาย

เสริมสร้างรากฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี  
ของคนในสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับ  
การสร้างโอกาสทางการศึกษา การพัฒนาคุณภาพชีวิต  
การบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติ การส่งเสริมการ  
อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมจิตอาสา



### ผลการดำเนินงานปี 2563

- เยาวชนและชุมชนมากกว่า 280,000 คน มีส่วนร่วม  
และได้รับประโยชน์จากการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม  
75 โครงการ
- พนักงานจิตอาสา 6,536 คน มีส่วนร่วมสร้าง  
ประโยชน์ให้สังคมคิดเป็น 22,056 ชั่วโมง
- การลงทุนทางสังคมคิดเป็นร้อยละ 85 ของค่าใช้จ่าย  
ในการดำเนินกิจกรรมสังคม



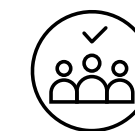
ค่าใช้จ่ายกิจกรรม  
เพื่อสังคมในปี 2563

**520**  
ล้านบาท



จำนวนพนักงาน  
ที่เข้าร่วมกิจกรรม

**6,536**  
คน



จำนวนชั่วโมงของพนักงาน  
ที่เข้าร่วมกิจกรรม

**22,056**  
ชั่วโมง



ค่าใช้จ่ายจากการเข้าร่วม  
กิจกรรมของพนักงาน

**5.3**  
ล้านบาท



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

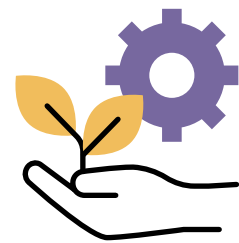


### การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้

เพราะเด็กและเยาวชนในวันนี้คือกำลังสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนประเทศให้พัฒนาได้อย่างมั่นคงในวันข้างหน้า และการศึกษาคืออาวุธที่ทรงพลังในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงริเริ่มและสนับสนุนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้เยาวชนได้มีโอกาสทางการศึกษาและมีโอกาสคิดอย่างสร้างสรรค์ เรียนรู้การทำงานเป็นทีม ได้รับ

ประสบการณ์ตรงจากการลงมือทำ และสามารถวิเคราะห์ปัญหาสู่การออกแบบโครงการที่สร้างคุณประโยชน์ให้กับชุมชน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมสถาบันการศึกษาและครูอาจารย์ ผู้เป็นทั้งต้นแบบและผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเยาวชนโดยตรง เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในอนาคตต่อไป

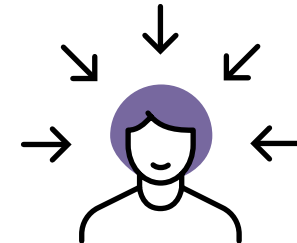
### ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการพัฒนาเยาวชนและการส่งเสริมการเรียนรู้ในทุกระดับ



#### โครงการ กล้าใหม่ไฟรู้

สร้างคุณลักษณะจำเป็นสำหรับเยาวชน  
ในศตวรรษที่ 21 โดยส่งเสริมผ่าน

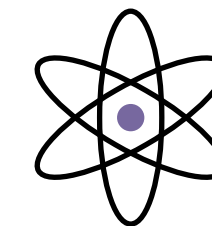
- การสร้างสรรค์งานศิลปะ
- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสู่  
การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อชุมชน



#### โครงการ CONNEXT ED



ส่งเสริมการเรียนรู้ที่นักเรียนเป็น  
ศูนย์กลาง และสนับสนุนครูในการปรับ  
เปลี่ยนรูปแบบการสอนจาก Passive  
Learning สู่ Active Learning



#### โครงการทุนการศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- ทุนสำหรับ
  - โครงการ Junior Science Talent Project (JSTP)
  - โครงการ Young Scientist Competition (YSC)
- ทุนเพื่อศึกษาต่อปริญญาโท  
และปริญญาเอกแก่นักศึกษา  
สถาบันวิทยสิริเมธี



#### โครงการ ทุนการศึกษาทั่วไป



- ทุนการศึกษาเพื่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
- ทุนการศึกษาเพื่อรองรับ  
อุตสาหกรรมของชาติ
- ทุนการศึกษาเพื่ออนาคต  
ของชาติ



ปฐมวัยและประถมศึกษา



มัธยมศึกษา



อาชีวศึกษา



อุดมศึกษา



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

**ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็น  
ส่วนหนึ่งในการบ่มเพาะต้นกล้าเล็ก ๆ  
ของประเทศให้เติบโตเป็นใบไม้ใหญ่  
ที่มีคุณภาพของชาติในอนาคต**





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## โครงการกล้าใหม่ไฟรู้

เป็นกิจกรรมการแข่งขันที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีและได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับช่วงวัยและระดับการศึกษา โดยมุ่งสร้างเสริมคุณลักษณะจำเป็นสำหรับเยาวชนในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ การคิดแบบมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับกลุ่มเป้าหมาย (Communication) และการทำงานเป็นทีม (Collaboration)

**15 ปีแห่งความมุ่งมั่น  
ปลูกต้นกล้าเยาวชน 'ดีและเก่ง'  
มากกว่า 36,000 คน  
ส่งเสริมการมีส่วนร่วม  
ของสถาบันการศึกษา  
มากกว่า 2,900 แห่ง  
สร้างประโยชน์ให้กับชุมชน  
ทั่วประเทศมากกว่า 270 แห่ง**



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม



**“ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น  
สอนให้เรารับฟังผู้อื่น ส่งเสริม  
ความสามัคคี ความเข้าใจ  
การวางแผนงาน”**

นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา  
โรงเรียนวัดขันเงิน จ.ชุมพร



**“ทำให้เด็กได้รับกระบวนการคิด  
ไม่ใช่แค่คิดแก้ปัญหา แต่ฝึกคิด  
เป็นขั้นเป็นตอน สามารถสื่อสารได้  
และครูก็ได้กระบวนการจัดกิจกรรม  
การเรียนรู้ที่จะนำไปใช้ในโรงเรียน  
ต่อไป”**

นายสิทธิชัย จันทรคล้าย  
ครูชำนาญการ  
โรงเรียนบ้านไทยสามัคคี จ.สระแก้ว



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## โครงการพื้นที่นวัตกรรมการปฏิรูปการศึกษา (CONNEXT ED)

เป็นการผนึกกำลังระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาค  
ประชาสังคม เพื่อร่วมสร้างการเปลี่ยนแปลงทางการ  
ศึกษา โดยธนาคารได้ทำงานร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจล  
ศึกษานิเทศก์ เขตพื้นที่ และชุมชนในพื้นที่นวัตกรรม  
การศึกษาในจังหวัดศรีสะเกษ สตูล และระยอง ในการ  
สนับสนุนให้ครูเปลี่ยนแปลงการสอนจากแบบเดิมที่  
เป็นการสอนเชิงบรรยายและผู้เรียนอ่านท่องจำ (Passive  
Learning) สู่การเรียนรู้แบบบูรณาการที่ให้ผู้เรียน  
ได้แสวงหาความรู้ ลงมือทำ วิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งที่ได้  
เรียนรู้ รวมถึงสามารถใช้และเท่าทันเทคโนโลยี (Active  
Learning)

สำหรับปี 2563 ซึ่งเป็นการดำเนินงานในระยะที่ 3  
ธนาคารได้ถอดบทเรียนและนำรูปแบบการสอนที่สัมฤทธิ์ผล  
ในระยะที่ 1 และ 2 เข้าสู่ระบบการเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง  
ผ่านทางออนไลน์ (e-Learning) และการเรียนรู้ร่วมกัน  
ในชุมชนแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ (Learning Community)  
เพื่อให้ครูทั่วประเทศสามารถเข้าถึงวิธีการสอนในรูปแบบ  
ใหม่



## ธนาคารมีส่วนร่วมในการปฏิรูป การศึกษาไทย ผ่านโครงการ CONNEXT ED นับตั้งแต่ปี 2559



ทำงานร่วมกับโรงเรียน 115 แห่ง  
ในการปรับรูปแบบการเรียนการสอนและ  
สนับสนุนโรงเรียนต้นแบบในการขยายผล  
ไปยังโรงเรียนต่าง ๆ



พัฒนาการสอนของครูมากกว่า 2,000 คน  
ซึ่งมากกว่าร้อยละ 70 สามารถปรับเปลี่ยน  
บทบาทจากครูผู้สอนเป็น Coach หรือ  
ผู้ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ผู้เรียน



สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตัวเองแก่  
นักเรียนมากกว่า 25,000 คน  
ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 มีพฤติกรรมเชิงบวก  
ผลการเรียนมีแนวโน้มดีขึ้น และมีทักษะเท่าทัน  
การเปลี่ยนแปลง



ส่งเสริมความเป็นผู้นำ รวมถึงการประยุกต์  
ความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในพื้นที่นวัตกรรม  
แก่พนักงานธนาคารในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง  
หรือ School Partner รวม 68 คน



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

“เมื่อก่อนเราไม่เคยรู้เลยว่าเราจะไปในทิศทางไหน  
แต่พอเราพัฒนาเรื่อย ๆ จนเข้าปีที่ 3 ทำให้  
เรารู้เลยว่าสิ่งที่ทาง SCB กุ่่มเทให้กับโรงเรียน  
มันได้ผลจริง ๆ”

นางสาวเกษมศรี ปริญญานท์ ครูชำนาญการ  
โรงเรียนวัดอมรวดี จ.สมุทรสาคร

“เด็ก ๆ ใส่ใจการเรียนเยอะขึ้น ครูแนะนำอะไร  
ก็จะทำร่วมกับครู การเรียนการสอนพัฒนาแบบ  
เด็กไม่เบื่อ เด็กก็อยากมาโรงเรียน”

นางสาววิภา ทองวารี ผู้ปกครองนักเรียน  
โรงเรียนวัดอมรวดี จ.สมุทรสาคร

“สนุก หมู่ว่าเรียนที่ไหนก็ไม่เหมือนโรงเรียนที่นี่  
อยากมาโรงเรียนทุกวัน ไม่อยากให้มีเสาร์  
อาทิตย์เลย”

เด็กหญิงกิตติรัตน์ โนนเทศ นักเรียน  
โรงเรียนวัดอมรวดี จ.สมุทรสาคร

“ทุกครั้งที่ไปเห็นเด็ก จะมีแรงบันดาลใจว่าเรา  
อยากเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการศึกษา...ทักษะ  
ที่ได้เพิ่มเติม คือ การประสานงาน การติดต่อ  
สื่อสาร และการฟัง ลองฟังเข้าไปลึก ๆ เราจะรู้ว่า  
ปัญหาที่แท้จริงคืออะไร”

นางสาวณัฐฐาริณรัตน์ ทีลันฟ้า  
พนักงานธนาคารในฐานะ School Partner



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

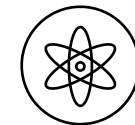


## โครงการทุนการศึกษาสำหรับสถาบัน องค์กร และเยาวชน

ด้วยการศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐานและสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ ธนาคารจึงมอบโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้ให้กับเยาวชนผ่านการสนับสนุนทุนการศึกษา มาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นทุนส่งเสริมการศึกษา เฉพาะทาง ทุนช่วยเหลือผู้ขาดแคลน หรือทุนสนับสนุน ผู้เรียนดี เพื่อการพัฒนาตนเอง การช่วยเหลือสังคม และการสร้างประโยชน์ต่อประเทศต่อไป

**ในปี 2563  
ธนาคารสนับสนุนทุนการศึกษา  
แก่สถาบันการศึกษา 61 แห่ง  
และองค์กร 8 แห่ง  
รวมกว่า 517 ทุน  
หรือประมาณ 41.5 ล้านบาท**

## ส่วนหนึ่งของโครงการความคิดริเริ่ม



### ทุนการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เพื่อร่วมสร้างโอกาสทางการศึกษาให้กับเยาวชนด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ธนาคารไม่เพียงร่วมกับ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จัดตั้งสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ สถาบันวิทยสิริเมธี (VISTEC) จังหวัดระยอง เมื่อปี 2560 หากยังสนับสนุนทุน เรียนปริญญาโทและปริญญาเอกด้านวิทยาศาสตร์แก่นักศึกษาสถาบันวิทยสิริเมธีอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังสนับสนุนทุนเยาวชนที่มีอัจฉริยภาพทางวิทยาศาสตร์ ให้กับ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) อีกด้วย



### ทุนการศึกษาเพื่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สำหรับเยาวชนที่เรียนดีหรือมีความประพฤติดี และมีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ แต่ขาดทุนทรัพย์ ธนาคารได้สนับสนุนทุนต่าง ๆ อาทิ

- ทุนเศรษฐกิจพอเพียง
- ทุนมูลนิธิสำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์
- ทุนศิษย์เก่าโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน
- ทุนโรงเรียนเครือข่าย



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม



### ทุนการศึกษาเพื่ออนาคตของชาติ

ธนาคารมอบทุนสนับสนุน 3 องค์กรสำคัญในทุกปี ได้แก่

1. มูลนิธิสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ซึ่งเป็นทุนการศึกษา ระดับปริญญาตรี สำหรับนักเรียนแพทย์ที่ขาดแคลน ทุนทรัพย์
2. มูลนิธิอานันทมหิดล เป็นทุนพระราชทานแก่นักเรียนทุน ที่ไปศึกษาต่ออย่างต่างประเทศ และเมื่อสำเร็จการศึกษา จะกลับมาช่วยพัฒนาประเทศ
3. มูลนิธิสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก เป็นทุนพระราชทานสำหรับนักศึกษา ในสาขาแพทยศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ และ เภสัชศาสตร์



### ทุนการศึกษาเพื่อรองรับอุตสาหกรรมของชาติ

สำหรับเยาวชนที่เรียนดี แต่ขาดทุนทรัพย์ เพื่อศึกษาต่อ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย เป็นทุนอาชีวะกวีภาควิชาระดับ ปวช. ถึง ปวส. ที่เน้นการศึกษาพร้อมฝึกงานจริงกับ ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ โดย นักเรียนทุนจะมีรายได้ระหว่างเรียนและมีโอกาสทำงาน รองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายต่อไป



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

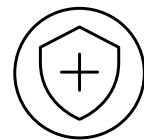
รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนและการบรรเทาทุกข์บำรุงสุข

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการมีคุณภาพชีวิตที่ดีช่วยให้ชุมชนสามารถสร้างสรรค์และประกอบกิจการตามบทบาทและหน้าที่ในฐานะ  
ฟันเฟืองของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงส่งเสริมการเข้าถึงปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิตและ  
การประกอบอาชีพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความเป็นอยู่ที่เหมาะสม เพื่อสร้างเศรษฐกิจที่เข้มแข็งจากฐานรากและ  
ส่งเสริมชุมชนพึ่งพาตนเอง

### ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนและการบรรเทาทุกข์บำรุงสุข



#### การให้ความช่วยเหลือและบรรเทา ความเดือดร้อนผู้ประสบภัยจากสถานการณ์ ภัยพิบัติในประเทศ

จากเหตุการณ์พายุ “โพดุล” และ “คาจิกิ” เมื่อปลาย  
เดือนสิงหาคม 2562 ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมฉับพลัน น้ำป่า  
ไหลหลาก และวาตภัยในหลายพื้นที่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับประชาชนเป็น  
อย่างมาก ธนาคารจึงได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย  
ใน 4 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด  
และศรีสะเกษ ทั้งในระยะเร่งด่วนและระยะยาวต่อเนื่อง  
มาตั้งแต่ปี 2563 ผ่านการดำเนินงาน ดังนี้

#### ปี 2562 RELIEF บรรเทาวิกฤติเฉพาะหน้า

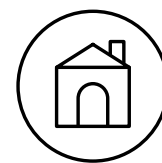
##### โครงการ “ช่วยผู้ประสบภัยกับไทยพาณิชย์”

จัดเตรียมและส่งมอบถุงยังชีพ “น้ำใจไทยพาณิชย์” ซึ่ง  
บรรจุอาหารพร้อมรับประทาน เครื่องอุปโภค บริโภค  
ของใช้จำเป็น และยารักษาโรค เป็นต้น จำนวนกว่า  
5,000 ถุง ไปให้ผู้ประสบอุทกภัยอย่างทั่วถึง โดย  
ผนึกกำลังกับภาคีเครือข่าย อาทิ กองทัพอากาศ  
กองทัพอากาศ หน่วยงานราชการ มูลนิธิ รวมถึงพนักงาน  
สาขาในพื้นที่ประสบอุทกภัย เพื่อให้สามารถกระจายถุงยังชีพ  
ได้อย่างทั่วถึง พร้อมช่วยเหลือฟื้นฟูทำความสะอาดถนน  
และพื้นที่สาธารณะภายหลังน้ำลด

#### ปี 2562–2563 RECOVERY ฟื้นคืนวิถีชีวิต

##### โครงการร้อยใจ รวมไทย สู้ใจอีสาน

ร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลและเครือข่ายพันธมิตร ได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์  
กองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพอากาศ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด บริษัท ดับบลิวเอชเอ คอร์ปอเรชั่น  
จำกัด (มหาชน) และบริษัท ดูโฮม จำกัด (มหาชน) ในการซ่อมแซมและสร้างบ้านเรือน พื้นฟูอาชีพ สนับสนุนอุปกรณ์  
ไฟฟ้าที่เสียหาย รวมถึงมอบหนังสือและสื่อการเรียนรู้ให้กับเยาวชน เพื่อเกื้อหนุนให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบมีโอกาสได้  
ฟื้นคืนวิถีชีวิต อาชีพ และมีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์กลับคืนมาจนสามารถยืนหยัดต่อไปได้ในระยะยาว



ซ่อม-สร้างบ้าน 144 หลัง  
ที่ได้รับความเสียหายเพื่อ  
ความเป็นอยู่ภายใต้สภาพ  
แวดล้อมที่ปลอดภัย  
โดยมุ่งเน้นกลุ่มเปราะบาง  
ที่จำเป็นต้องได้รับความ  
ช่วยเหลือเป็นพิเศษ อาทิ  
ครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ  
ผู้พิการ และเด็ก รวมถึง  
ผู้ด้อยโอกาส



สนับสนุนอุปกรณ์ไฟฟ้า  
ที่เสียหาย และมอบ  
หม้อหุงข้าวไฟฟ้า 525 ชุด  
เพื่อใช้ในการดำรงชีพ  
โดยความร่วมมือกับ  
กองบัญชาการกองทัพไทย



สนับสนุนเมล็ดพันธุ์ข้าว  
1,760 กระสอบ ให้แก่  
เกษตรกรที่ได้รับผลกระทบ  
จำนวน 370 ราย เพื่อการ  
ฟื้นฟูอาชีพ โดยชุมชน  
ต้องมีการรวมกลุ่มบริหาร  
จัดการเมล็ดพันธุ์ที่ได้รับ  
เพื่อต่อยอดให้เกษตรกรใน  
ชุมชนได้มีเมล็ดพันธุ์สำรอง  
ไว้ใช้ในอนาคตต่อไป



มอบหนังสือและ  
อุปกรณ์การเรียนให้  
โรงเรียน 312 แห่ง  
ในจังหวัดอุบลราชธานี  
และจังหวัดร้อยเอ็ด



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน   
ที่ยั่งยืน

สังคม   
แห่งคุณค่า

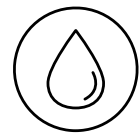
สิ่งแวดล้อม   
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

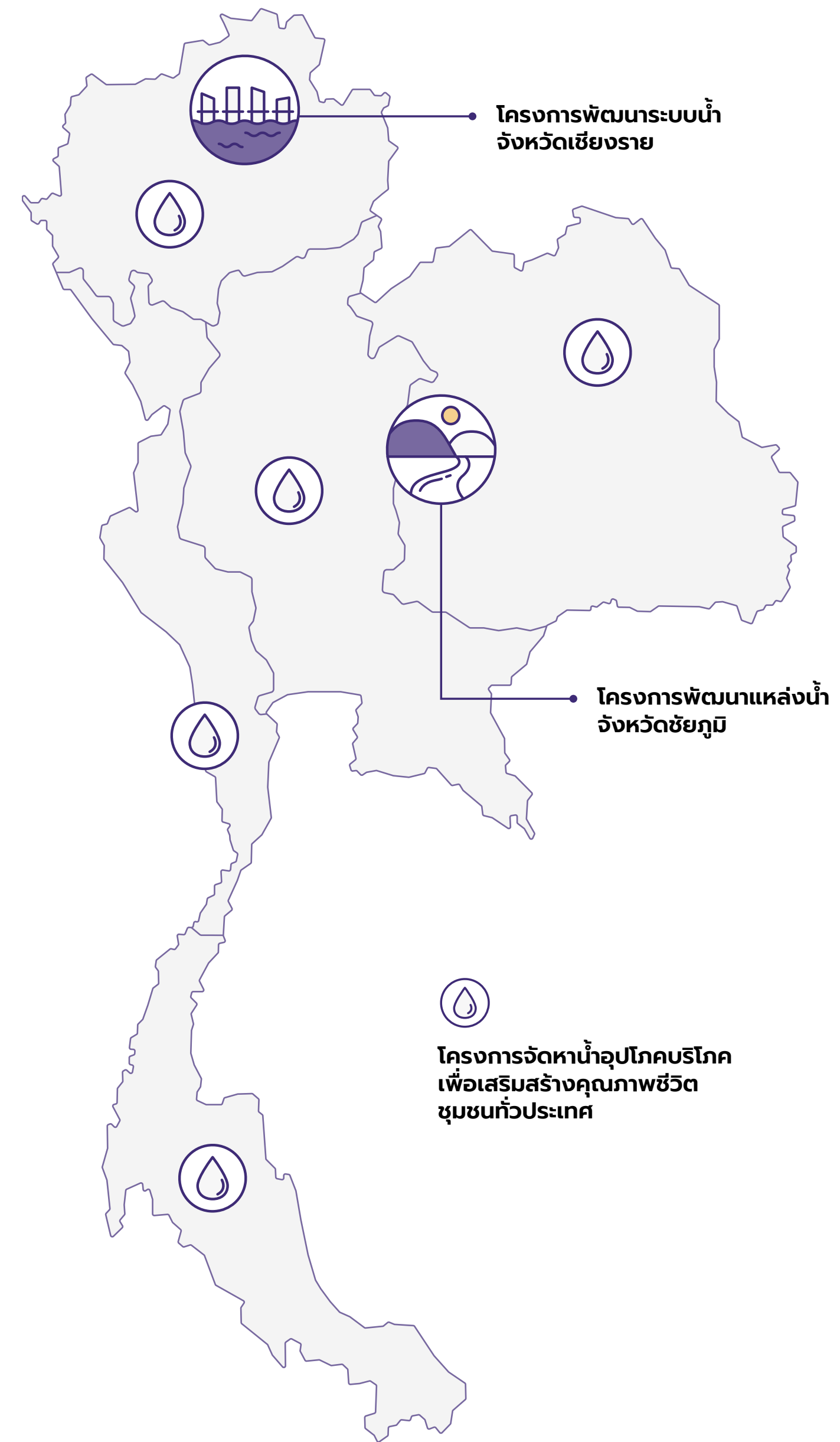


## การส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ในประเทศไทย

ด้วยทรัพยากรน้ำมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงอยู่ของทุกชีวิต ธนาคารจึงส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการน้ำของประเทศมาโดยตลอด โดยมุ่งหวังให้ชุมชนมีแหล่งน้ำคุณภาพสำหรับการอุปโภค การบริโภค และการเกษตรอย่างเพียงพอ โดยปัจจุบันธนาคารมีโครงการความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรใน 3 โครงการหลัก

### โครงการจัดหาอุปโภคบริโภคเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

<b>พื้นที่เป้าหมาย</b>	โรงเรียนและชุมชนที่ประสบปัญหาขาดแคลนน้ำสะอาดทั่วประเทศ
<b>พันธมิตร</b>	ศูนย์บรรเทาสาธารณภัย กองทัพอากาศ (ตั้งแต่ปี 2557-ปัจจุบัน) บริษัท เทลเชนเทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด (ตั้งแต่ปี 2560-ปัจจุบัน)
<b>การดำเนินงาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริจาคถังบรรจุน้ำ ติดตั้งเครื่องกรองน้ำ และสิ่งปลูกสร้างที่จำเป็น</li> <li>จัดทำระบบประปาชุมชน</li> <li>นำระบบพลังงานแสงอาทิตย์มาใช้ในระบบกรองน้ำ และสูบน้ำเข้าสู่ระบบประปาของชุมชน</li> </ul>
<b>ผลการดำเนินงาน ปี 2563</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ช่วยให้นักเรียนและชุมชนมีน้ำสะอาดบริโภค จำนวน 6,000 คน หรือรวมกว่า 44,000 คน นับตั้งแต่เริ่มโครงการ</li> <li>ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำดื่มของโรงเรียน 36,000 บาท/ปี และครัวเรือนละ 2,880 บาท/ปี</li> <li>ลดค่าไฟฟ้าในการสูบน้ำประปาชุมชน 24,000 บาท/ปี</li> </ul>





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ จังหวัดชัยภูมิ

<b>พื้นที่เป้าหมาย</b>	ชุมชนบ้านตาตโตน (ต้นน้ำคลองลำปะทาว) และชุมชนบ้านโนนแต้ (ต้นน้ำแม่น้ำชี)
<b>พันธมิตร</b>	มูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
<b>ระยะเวลาโครงการ</b>	2563 จนถึงปัจจุบัน
<b>การดำเนินงาน</b>	<p>บริหารจัดการทรัพยากรน้ำชุมชนตามแนวพระราชดำริ โดย</p> <p><b>ชุมชนบ้านตาตโตน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก่อสร้างฝายต้นน้ำดักตะกอน และซ่อมแซมเสริมฝายน้ำล้นห้วยละกอ</li> <li>ฟื้นฟูคลองส่งน้ำระยะทาง 1,040 เมตร</li> <li>ขุดลอกลำห้วยขี้เหล็ก</li> </ul> <p><b>ชุมชนบ้านโนนแต้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>วางท่อลอดและขุดคลองเชื่อมแม่น้ำชี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกักเก็บน้ำ</li> <li>เชื่อมโยงโครงสร้างแหล่งน้ำ เพื่อให้มีแหล่งกักเก็บน้ำที่ป้องกันปัญหาน้ำท่วมและน้ำแล้งอย่างยั่งยืน</li> <li>จัดการน้ำเพื่อการเกษตร อุปโภค และบริโภคให้เพียงพอ</li> <li>สร้างฝายอนุรักษ์หรือฝายชะลอน้ำ</li> <li>จัดตั้ง "พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติจัดการน้ำชุมชน ตามแนวพระราชดำริ บ้านโนนแต้" เพื่อเป็นแหล่งถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการน้ำ</li> </ul>
<b>ผลการดำเนินงานปี 2563</b>	<p><b>ชุมชนบ้านตาตโตน</b></p> <p>ปริมาณน้ำเพิ่มมากขึ้น 56,600 ลูกบาศก์เมตร มีผู้รับประโยชน์ 172 ครัวเรือน และ พื้นที่การเกษตรได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้น 2,520 ไร่</p> <p><b>ชุมชนบ้านโนนแต้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีน้ำสะอาดบริโภค 6,000 ลิตร/ วัน ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่าย 1.35 ล้านบาท/ ปี และมีผู้ได้รับประโยชน์ 1,200 คน</li> <li>สามารถบริหารน้ำในพื้นที่ได้ถึง 150,000 ลูกบาศก์เมตร และสร้างประโยชน์ให้พื้นที่เกษตร 1,200 ไร่</li> </ul>



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

เมื่อมีพายุลูกใหญ่พัดเข้าสู่  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม 2563  
ชุมชนบ้านโนนแต้สามารถนำน้ำ  
จากแม่น้ำชีเข้ากักเก็บในแหล่งน้ำ  
ได้อย่างทันท่วงที ไม่ประสบอุทกภัย  
และมีน้ำใช้ทำการเกษตร  
อย่างพอเพียง



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน   
ที่ยั่งยืน

สังคม   
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม   
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

### โครงการพัฒนาระบบน้ำจังหวัดเชียงราย

<b>พื้นที่เป้าหมาย</b>	ตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง
<b>พันธมิตร</b>	มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์
<b>ระยะเวลาโครงการ</b>	3 ปี (2561–2563)
<b>การดำเนินงาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสร้างฝายเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร</li> <li>• การสร้างฝายอนุรักษ์หรือฝายชะลอน้ำ</li> </ul>
<b>ผลการดำเนินงาน ปี 2563</b>	<p>ฝายเกษตร 64 ตัว และ ฝายชะลอน้ำ 3,500 ฝาย</p> <p>เกิดประโยชน์ต่อพื้นที่เกษตรกรรม 4,671 ไร่ ชุมชน 408 ครัวเรือน 2,032 คน</p>

**หมายเหตุ:** เป็นความคิดริเริ่มที่ต่อยอดจากโครงการปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติ สามารถศึกษาเรื่องราวความสำเร็จของโครงการปลูกป่าฯ ได้ที่ “ปลูกป่าเพื่อแก้วคน ปลูกคนเพื่อปลูกป่า”



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสา

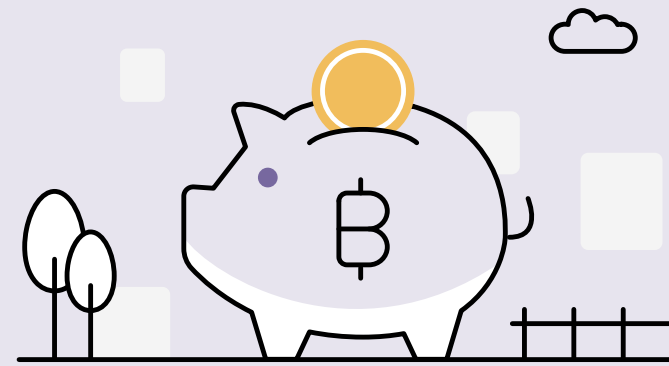
ธนาคารตระหนักในคุณค่าของการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีคุณภาพ จึงริเริ่มและสนับสนุน การดำเนินงานด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการสร้างเสริมจิตสำนึกรับผิดชอบและจิตสาธารณะ ผ่านโครงการ “SCB ชวนกันทำดี” และกิจกรรมอาสาต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานจิตอาสาของธนาคารและประชาชนทั่วไป ได้มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลและส่งต่อคุณค่าของ ทรัพยากรธรรมชาติสู่คนรุ่นต่อไป

### ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นของธนาคาร

#### โครงการ Our Khung BangKachao

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาสังคมและ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน จึงได้ร่วมดำเนินโครงการ Our Khung BangKachao ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินโครงการ 5 ปี (2561-2565) ในรูปแบบประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน (34 องค์กร) และชุมชนในคุ้งบางกะเจ้า จังหวัด สมุทรปราการ เพื่ออนุรักษ์และพัฒนาคุ้งบางกะเจ้า ซึ่งได้รับการ ขนานนามจากนิตยสาร Times Asia ว่าเป็น ‘ปอดกลาง เมืองที่ดีที่สุดในเอเชีย (Best Urban Oasis)’ โดยน้อมนำ ศาสตร์พระราชานี้ ‘เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา’ และปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้ เป็นต้นแบบการจัดการพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองอย่างยั่งยืน

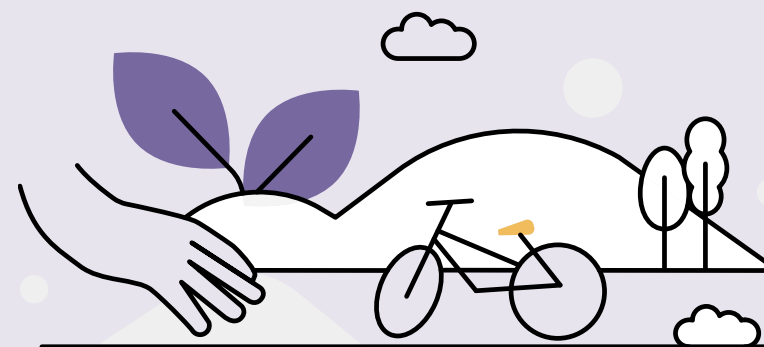
สำหรับปี 2563 ซึ่งเป็นปีที่ 3 ของการเป็นส่วนหนึ่งในการ ไปสู่เป้าหมายของการสร้างความเจริญเติบโตที่เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม (Green Growth) ธนาคารได้จัดกิจกรรม ‘SCB ชวนกันทำดี’ ภายใต้ภารกิจของคณะทำงานพัฒนา เยาวชนและการจัดการขยะเพื่อพัฒนาพื้นที่สีเขียว ในโครงการ Our Khung BangKachao โดยสรุปได้ ดังนี้



#### กิจกรรม ‘SCB ชวนน้องออม พร้อมรักโลก’

ส่งเสริมให้เด็กนักเรียนใน 4 โรงเรียนเป้าหมาย ได้แก่ โรงเรียนวัดบางน้ำผึ้งนอก โรงเรียนวัด บางน้ำผึ้งใน โรงเรียนวัดบางกอบัว และโรงเรียน สำราญวิทยา

- ตระหนักถึงปัญหาขยะ
- มีจิตสำนึกในการร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
- มีความรู้ด้านการใช้เงินและการลงบัญชีรายรับ- รายจ่ายผ่านการเล่นเกม



#### กิจกรรม ‘SCB ชวนกัน ปั่น ไป ปลูก’

พนักงานจิตอาสาของธนาคารกว่า 50 คน ร่วมปั่น จักรยาน ซึ่งเป็นการเดินทางที่ช่วยลดมลภาวะ เพื่อ นำต้นกล้ากว่า 200 ต้น ไปปลูกในบริเวณแปลงปลูก ภายใต้การดูแลของธนาคารและชุมชนบางกอบัว โดยความร่วมมือกับชุมชนและผู้แทนคณะทำงาน พื้นที่สีเขียวของโครงการ ‘เพิ่มพื้นที่สีเขียวให้แก่ คุ้งบางกะเจ้า’



#### กิจกรรม ‘ปั่น ปลูก สุข’

เป็นกิจกรรมพิเศษที่จัดขึ้นเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ของพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร โดยเชิญชวน ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ที่ใช้แล้วร่วมกิจกรรม

- ปลูกต้นไม้ในพื้นที่สีเขียวราชพัสดุที่ธนาคารดูแล ในโครงการ Our Khung BangKachao
- มอบหนังสือ อุปกรณ์การเรียน และทุนการศึกษา ให้กับโรงเรียนวัดบางกอบัว
- ทำผ้าปิดจมูกด้วยสิริธรรมชาติ เพื่อร่วมอนุรักษ์ วัฒนธรรมท้องถิ่นของคุ้งบางกะเจ้า



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

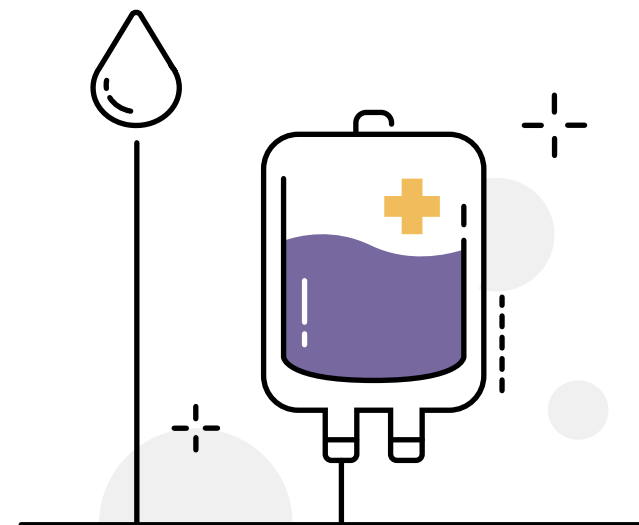
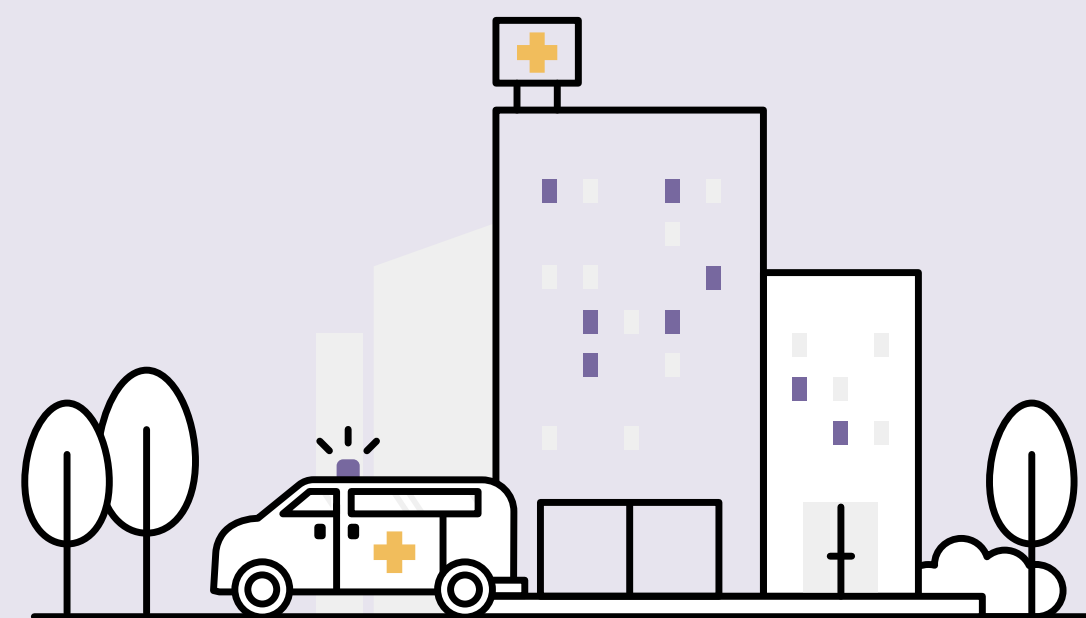
SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## โครงการ “ไทยพาณิชย์รวมใจไทยให้โลหิต”

ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมเป็นกำลังสำคัญของสภากาชาดไทย ในการจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 24 โดยในปี 2563 ได้จัดขึ้นภายใต้แนวคิด ‘Plus 1 เพิ่มจำนวนครั้ง เพิ่มโลหิต เพิ่มชีวิต’ เพื่อรณรงค์ให้พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไปเห็นถึงความสำคัญของการบริจาคโลหิตเพื่อช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ โดยเพิ่มจำนวนการบริจาคอีกคนละ 1 ครั้งต่อปี ด้วยโลหิตที่ได้รับจากผู้บริจาค 1 ครั้ง สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้มากกว่า 3 ชีวิต ทั้งนี้ เพื่อให้มีปริมาณโลหิตเพียงพอในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วประเทศ



ในปี 2563 ธนาคารได้ส่งมอบยอดบริจาคโลหิตเป็นจำนวน 54.6 ล้านซีซี ช่วยชีวิตผู้ป่วยได้มากกว่า 409,000 คน โดยมีบุคคลทั่วไปร่วมเป็นผู้บริจาคโลหิตรวม 136,490 คน

24 ปีแห่งความมุ่งมั่น  
นับตั้งแต่ปี 2539  
ธนาคารส่งมอบโลหิต  
จากจิตอาสาของทุกภาคส่วน  
มากกว่า 560,000,000 ซีซี  
หรือคิดเป็น 3.8 ล้านชีวิต  
ที่ได้รับความช่วยเหลือ



การยกระดับ  
ศักยภาพบุคลากร



การส่งเสริมความ  
เป็นอยู่ที่ดีของสังคม

## โครงการจิตอาสาช่วยบรรจูดงยงชีพระราชทาน ของมูลนิธิเพื่อนพึ่ง (ภาฯ)

พนักงานจิตอาสา SCB ชวนกันทำดีกว่า 100 คน ร่วมบรรจูดงยงชีพระราชทานกับมูลนิธิเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย ตลอดทั้งปี เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ณ กรมทหารราบที่ 11 รักษาพระองค์

**จำนวน 20,000 ถุง**



# การบริหารความเสี่ยง และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบริหารความเสี่ยง และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ ต่อสิ่งแวดล้อม

สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน ที่ยั่งยืน

สังคม แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563

## ความมุ่งมั่น

ธนาคารจะดำเนินการวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร ด้วยการบูรณาการประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าในระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยดำเนินการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ (Scenario Analysis) อันเป็นไปตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD Recommendations) เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบภาวะวิกฤตของธนาคาร (Stress Testing) สำหรับกำหนดเพดานการกระจุกตัวของสินเชื่อในบางกลุ่มอุตสาหกรรม (Industry Limits) และบทกวน ปรับปรุงแผนธุรกิจของธนาคาร ควบคู่ไปกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีส่วนช่วยบรรเทาหรือปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อคุณภาพในการบริหารความเสี่ยงและการสร้างโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำ

## ความท้าทาย

องค์การบริหารการบินและอวกาศแห่งชาติ หรือ นาซา รายงานว่าปี 2563 เป็นปีที่มีอุณหภูมิสูงสุดในช่วงระยะเวลา 140 ปี นับตั้งแต่มีการเริ่มเก็บสถิติ สำหรับประเทศไทย สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าพื้นที่ร้อยละ 23 ของประเทศได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในหลากหลายรูปแบบ เช่น น้ำท่วมฉับพลันอันเนื่องมาจากปริมาณฝนที่ตกเพิ่มมากขึ้น การเกิดภัยแล้ง และระดับน้ำทะเลที่สูงขึ้น ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อ การดำเนินกิจกรรมของทุกภาคส่วน ซึ่งหากภาคธุรกิจหรือองค์กรไม่ตระหนักในการกำหนดมาตรการหรือแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเหมาะสมและทันที่ อาจส่งผลกระทบต่อเนื่องมายังภาคการเงินการธนาคารในฐานะผู้สนับสนุนทางการเงิน

## แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยกำหนดความมุ่งมั่นและแนวทางการบริหารจัดการประเด็นดังกล่าวไว้อย่างชัดเจนภายใต้นโยบายความยั่งยืนของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่มีผู้จัดการใหญ่เป็นประธาน โดยมีผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องร่วมผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินงานและแผนงานที่กำหนด ซึ่งโครงสร้างการกำกับดูแลดังกล่าวเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการขับเคลื่อนประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญอื่น ๆ พร้อมกันนี้ ธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะทำงานประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change Risk Taskforce) เพื่อระบุแนวทางการศึกษาและประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อพอร์ตสินเชื่อ ตลอดจนบูรณาการประเด็นความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



### คณะกรรมการธนาคาร

รับผิดชอบภาพรวมในการนำธนาคาร  
ดำเนินงานบนเส้นทางการพัฒนา  
ที่ยั่งยืน ทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติ  
นโยบายและทิศทางกลยุทธ์ด้าน  
ความยั่งยืน และกำกับดูแลให้การ  
ดำเนินงานของธนาคารและกลุ่ม  
ธุรกิจทางการเงินเป็นไปตามนโยบาย

ในบทบาทผู้สนับสนุนทางการเงินและสรรหาเงินทุนเพื่อ  
ก่อให้เกิดกิจกรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจ ธนาคาร  
เล็งเห็นถึงความสำคัญของการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการ  
ป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง  
สภาพภูมิอากาศซึ่งเป็นปัญหาสำคัญระดับโลก ผ่านการ  
ให้การสนับสนุนทางการเงินด้วยเครื่องมือทางการเงิน  
ต่าง ๆ (Financial Instrument) แก่ธุรกิจและกิจการ  
ที่มีส่วนช่วยบรรเทาผลกระทบหรือมีการเตรียมความพร้อม  
ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ธนาคาร  
ได้บูรณาการแนวคิดและแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืน  
ที่ครอบคลุมการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสจาก  
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เข้าเป็นส่วนหนึ่งของ  
ยุทธศาสตร์องค์กรผ่านเครื่องมือ Balanced Scorecard



### คณะกรรมการขับเคลื่อน การดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สนับสนุนการนำนโยบายไปสู่การ  
ปฏิบัติ รวมถึงให้คำแนะนำในการ  
พัฒนาการดำเนินงานความยั่งยืน  
ตลอดจนติดตามและประเมินผลการ  
ดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

พร้อมทั้งให้แต่ละกลุ่มธุรกิจกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด  
ที่สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน  
ที่ช่วยป้องกันและบรรเทาผลกระทบการเปลี่ยนแปลง  
สภาพภูมิอากาศ ทั้งนี้ แนวทางการดำเนินงานและผลการ  
ดำเนินงานนำเสนออยู่ในบท 'การเงินที่ยั่งยืน' ภายใต้หัวข้อ  
โซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืนและการให้สินเชื่อ/ การลงทุน  
อย่างรับผิดชอบ

ด้านการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง  
สภาพภูมิอากาศ ธนาคารมุ่งสร้างความเข้าใจและบริหาร  
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศใน  
2 ประเภทหลัก ได้แก่ ความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบ  
ของการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-  
carbon Economy Transition Risk) และความเสี่ยง  
ทางกายภาพ (Physical Risk)



### คณะทำงานด้านการประเมิน ความเสี่ยงจากสภาพภูมิอากาศ

ศึกษาและประเมินความเสี่ยงจากการ  
เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อ  
พอร์ตสินเชื่อ ตลอดจนบูรณาการ  
ประเด็นความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลง  
สภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของ  
กระบวนการบริหารจัดการความ  
เสี่ยงของธนาคารอย่างเป็นระบบ



การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม

## ความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนผ่าน ไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition Risk)

การผลักดันระบบเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำนำมา  
ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายของภาครัฐ ข้อกำหนด  
กฎหมาย เทคโนโลยี หรือสภาพตลาด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ต่าง  
ส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อธุรกิจในด้านต่าง ๆ  
 อาทิ โมเดลธุรกิจ แนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนชื่อเสียง  
และผลประกอบการ โดยระดับความรวดเร็วหรือความรุนแรง  
ของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน  
เช่น กลุ่มอุตสาหกรรม ประเทศที่ตั้ง หรือปริมาณการปล่อย  
คาร์บอนของธุรกิจนั้น ๆ

## ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk)

ความเสี่ยงประเภทนี้หมายถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง  
ทางสภาพภูมิอากาศที่เกิดขึ้นเฉียบพลัน (Acute) เช่น  
อุทกภัย หรือภัยธรรมชาติอื่น ๆ และอย่างเรื้อรัง  
(Chronic) เช่น ความรุนแรงและความถี่ของภัยแล้ง ซึ่ง  
ความเสี่ยงทางกายภาพส่งผลกระทบต่อการทำงานของ  
ธนาคารและห่วงโซ่มูลค่า ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อเนื่อง  
อย่างมีนัยสำคัญต่อภาพรวมและผลประกอบการของ  
ธนาคาร



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม

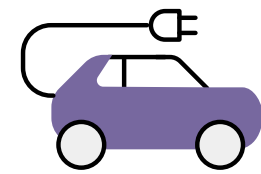
## ประเภทของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

### ความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition Risk)



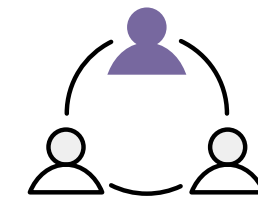
#### กฎหมาย

- ภาษีคาร์บอน
- การจำกัดการปล่อยคาร์บอน
- การรายงานปริมาณคาร์บอน



#### เทคโนโลยีและตลาด

- ประสิทธิภาพพลังงานที่สูงขึ้น
- การพัฒนาเทคโนโลยีแบตเตอรี่ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ราคาพลังงานหมุนเวียนที่ถูกลง



#### ชื่อเสียง

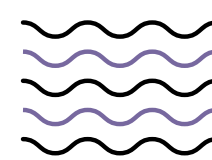
- ทัศนคติของผู้บริโภคเปลี่ยนไป
- ความเสี่ยงจากการสนับสนุนอุตสาหกรรมบางประเภท
- ข้อกังวลเกี่ยวกับการอ้างความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

### ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk)



#### เฉียบพลัน

- วาตภัย
- อุทกภัย
- ไฟป่า



#### เรื้อรัง

- ภัยแล้ง
- การเพิ่มขึ้นของระดับน้ำทะเล
- การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิ

อย่างไรก็ดี ความเสี่ยงทั้งสองประเภทมีความสัมพันธ์เชิงผกผัน กล่าวคือ หากความพยายามในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำมีความเข้มข้นและจริงจัง จะส่งผลให้ความเสี่ยงต่อธุรกิจอันเนื่องมาจากการประกาศใช้กฎระเบียบหรือข้อบังคับใหม่ ๆ เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ความเสี่ยงทางกายภาพ อาทิ ภาวะน้ำท่วมหรือภัยแล้งรุนแรงจะลดลง ในทางกลับกัน หากไม่มีการขับเคลื่อนหรือความพยายามที่จะเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำอย่างจริงจัง ความเสี่ยงทางกายภาพจะเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกจะเพิ่มขึ้นเกินกว่า 1.5 องศาเซลเซียส ส่งผลให้เกิดภัยธรรมชาติที่ทวีความรุนแรง หากแต่ความเสี่ยงต่อธุรกิจอันเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำจะอยู่ในระดับต่ำ

อย่างไรก็ตาม ความพยายามในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงทางกายภาพได้ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องจากภาครัฐ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อนโยบายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธุรกิจและองค์กร ตลอดจนความต้องการของตลาดด้านการจำกัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น การเลือกดำเนินธุรกิจกับบริษัทที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ หรือการจัดเก็บภาษีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกในปริมาณมาก อย่างไรก็ตาม จะช่วยลดความเสี่ยงทางกายภาพซึ่งเป็นผลดีต่อสิ่งแวดล้อมในภาพรวม



## การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง สู่ออนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน ที่ยั่งยืน

สังคม แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563

เพื่อบูรณาการประเด็นความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กร ในปี 2563 ธนาคารได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านการประเมินความเสี่ยงจากสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk Assessment Taskforce) โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง เป็นประธาน และตัวแทนจากกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง ฝ่ายงานความยั่งยืนองค์กร และศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (Economic Intelligence Center: EIC) ร่วมเป็นคณะทำงาน เพื่อระบุแนวทางการศึกษาและประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อพอร์ตสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ ตลอดจนผนวกแนวทางการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการทดสอบภาวะวิกฤตของธนาคาร (Stress Testing) อันเป็นไปตามคำแนะนำของคณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (The Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)



### การประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ

คณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) ได้แนะนำแนวทางและเครื่องมือการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ (Climate Change Risks and Scenario Analysis) เพื่อให้สถาบันการเงินและธนาคารสามารถทำความเข้าใจถึงระดับความเสี่ยง ตลอดจนความรุนแรงของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจเกิดขึ้นต่อพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อธุรกิจและการดำเนินงานในภาพรวมของธนาคาร ซึ่งรวมถึงโอกาสทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นด้วย

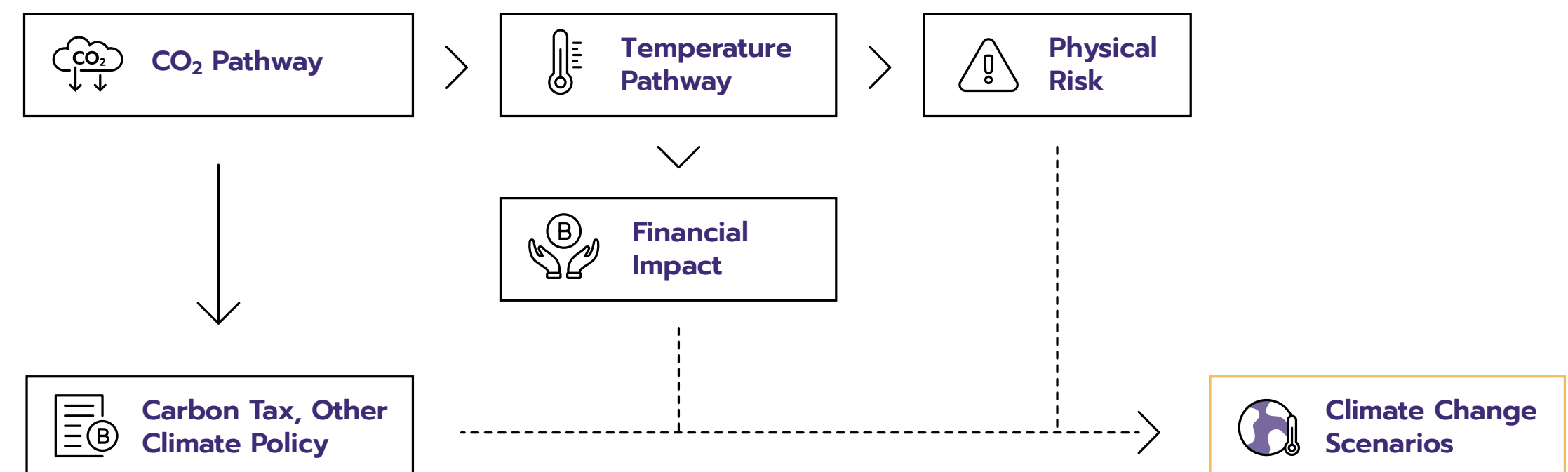
ในปี 2563 ธนาคารได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกในการศึกษาและพิจารณาความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งด้านกายภาพ (Physical Risk) และด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition Risk) โดยอ้างอิงกรอบแนวทางและเครื่องมือดังกล่าวในการกำหนดสมมติฐาน (Assumption) และสถานการณ์จำลอง (Scenario) จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเริ่มจากการคาดการณ์ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงทางกฎระเบียบและนโยบายที่อาจเกิดขึ้นเป็นมาตรการป้องกัน ควบคู่ไปกับระดับอุณหภูมิของโลกที่สูงขึ้น อันจะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การประเมินแบบองค์รวมจะนำมาซึ่งสมมติฐานที่เหมาะสม (Assumption) เพื่อกำหนดค่าตัวแปรซึ่งจะถูกนำไปประยุกต์ในการคำนวณผลกระทบด้วยแบบจำลองเชิงปริมาณ (Quantitative Model) เพื่อประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบต่อพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อธุรกิจ ตลอดจนผลกระทบต่อธนาคารที่อาจเกิดขึ้นจากการปิดนั้ดชำระหนี้ของลูกค้าธุรกิจที่ดำเนินกิจการ

ในภาคอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงในการได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ทั้งนี้ สมมติฐานที่ธนาคารปรับใช้ในสถานการณ์จำลอง (Scenario) ถูกจัดทำขึ้นโดย Network for Greening the Financial System (NGFS) ซึ่งเป็นการร่วมตัวโดยความสมัครใจของธนาคารกลางในแต่ละประเทศเพื่อร่วมกันพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสำหรับอุตสาหกรรมการเงิน รวมถึงร่วมส่งเสริมให้ภาคการเงินมีศักยภาพและบทบาทในการผลักดันการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

ณ สิ้นปี 2563 ธนาคารอยู่ระหว่างการประมวลผลการประเมินผลกระทบอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยจะนำผลการศึกษามาปรับใช้และผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนของธุรกิจในอนาคตของธนาคารต่อไป

### แนวทางของธนาคารในการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ





# การบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความมุ่งมั่น

ธนาคารมุ่งส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและการรักษาสมดุลของระบบนิเวศ โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และการจัดการของเสียภายในองค์กร ควบคู่ไปกับการพิจารณาแนวทางการลดใช้พลังงานและมลภาวะอันเกิดจากการขนส่งและการเดินทาง ตลอดจน ดำเนินการร่วมกับคู่ค้าในการพัฒนาผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

## ความท้าทาย

การเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วส่งผลต่อความเสื่อมโทรมและการลดลงของทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยประเทศไทยประสบกับภาวะภัยแล้งที่นานขึ้น อุทกภัยที่บ่อยครั้งมากขึ้น รวมถึงภัยธรรมชาติต่าง ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นอกจากนี้ ประเทศไทยยังติดอันดับ 1 ใน 10 ประเทศที่มีขยะทะเลสูงที่สุดในโลก ซึ่งขยะพลาสติกยังคงเป็นปัญหาสำคัญ ขณะที่ปัญหามลพิษทางอากาศ โดยเฉพาะฝุ่น PM2.5 ยังคงครอบคลุมทั่วประเทศในทุกช่วงฤดูหนาว ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากยานพาหนะ อุตสาหกรรมการเผา ในภาคการเกษตร เป็นต้น

ด้วยตระหนักถึงบทบาทของธนาคารในการมีส่วนร่วมบรรเทาปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมข้างต้นที่สามารถส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาวและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ปัจจุบัน ธนาคารจึงได้ดำเนินนโยบาย กำหนดเป้าหมาย และพัฒนาโครงการความคิดริเริ่มด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของการดำเนินธุรกิจ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## แนวทางการบริหารจัดการ

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานของธนาคารจะมี ส่วนช่วยบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและบุคลากร รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพ ธนาคาร จึงไม่เพียงปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด หากยังส่งเสริมการทำงาน ให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมทั้งการดำเนินงานของ ธนาคาร ลูกค้า และคู่ค้าธุรกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงของ ธนาคารเป็นประธานและมีหน้าที่กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ การดำเนินงาน รวมถึงผลักดันและติดตามผลการดำเนินงาน ของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายและ เป้าหมายที่กำหนดไว้

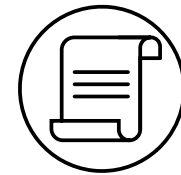
ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 ได้เตรียมความพร้อมในการขอรับรอง ระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001 และเพิ่มเกณฑ์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ในระเบียบการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้านการ ดำเนินงานด้วยตนเองและดัชนีวัดความเสี่ยงด้านการ ดำเนินงานของธนาคาร หรือ Risk and Control Self-assessment Procedure (RCSA) and Key Risk Indicator (KRI) Regulation โดยหน่วยงานที่ประเมิน ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและผลวิเคราะห์แสดงว่า มีกิจกรรมที่สามารถทำให้เกิดความเสี่ยงต่อธุรกิจธนาคาร ในระดับที่มีนัยสำคัญจะต้องระบุมาตรการป้องกันและ บรรเทาผลกระทบที่เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยัง ส่งเสริมการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กร และสร้างการมีส่วนร่วมของ พนักงานและคู่ค้าธุรกิจผ่านการส่งเสริมการปฏิบัติตาม นโยบาย โครงการ และกิจกรรมรณรงค์ รวมถึงการ สื่อสารอย่างต่อเนื่อง



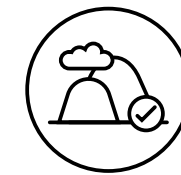
การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



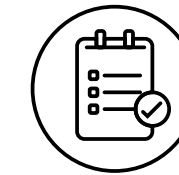
การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม



ปฏิบัติตามนโยบาย  
และมาตรฐาน  
การบริหารจัดการ  
สิ่งแวดล้อม



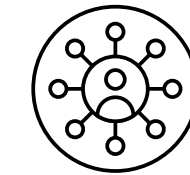
กำกับดูแล  
โดยคณะกรรมการ  
สิ่งแวดล้อม



กำหนดให้ประเด็น  
ด้านสิ่งแวดล้อม  
เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการประเมิน  
ความเสี่ยง

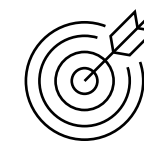


สร้างความตระหนักรู้  
ให้กับพนักงาน  
ผ่านการฝึกอบรม  
กิจกรรม  
และการสื่อสาร



สร้างการมีส่วนร่วม  
ตลอดห่วงโซ่คุณค่า  
ของธนาคาร

## เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



เป้าหมาย

ธนาคารกำหนดเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม โดยลดการใช้ พลังงาน การปล่อยก๊าซเรือนกระจก การกำจัดของเสีย และการใช้น้ำ การเดินทางภายในประเทศ ร้อยละ 10 ภายในปี 2566

โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2559

**หมายเหตุ:** จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 และธนาคารดำเนินนโยบาย Work From Anywhere (WFA) ส่งผล ให้การใช้พลังงานและทรัพยากรของธนาคารลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งธนาคารอยู่ระหว่างการทบทวนเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม ในระยะยาวให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานแบบใหม่นี้



ผลการดำเนินงานในปี 2563

ธนาคารสามารถลด

- การใช้พลังงานได้ร้อยละ 35
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 2 ได้ร้อยละ 41
- การกำจัดของเสียได้ร้อยละ 59
- การใช้น้ำได้ร้อยละ 38 และ
- การเดินทางเพื่อธุรกิจโดยเครื่องบิน ร้อยละ 80

โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2559



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

ตลอดปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนนโยบาย ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนพัฒนาโครงการ และความคิดริเริ่มในหลากหลายรูปแบบที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยบรรเทาผลกระทบสิ่งแวดล้อม



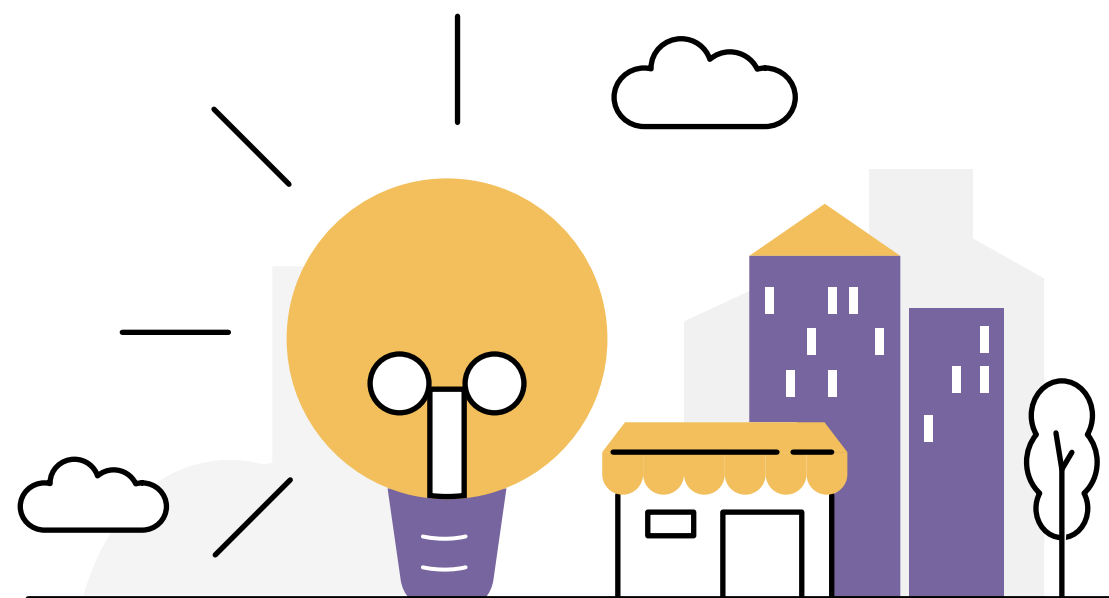
### การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน ตามหลักประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)



#### พลังงาน

การใช้พลังงานในองค์กรอยู่ที่  
34,358 เมกะวัตต์-ชั่วโมง

จากเป้าหมายปี 2563 ซึ่งกำหนดไว้ที่  
40,967 เมกะวัตต์-ชั่วโมง



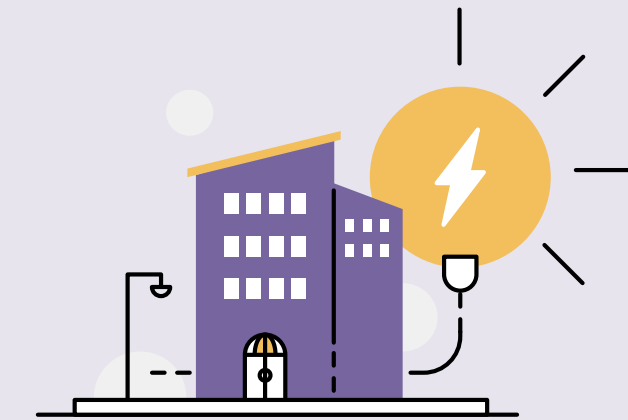
**ลดลง 24% จากปี 2562**



การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม



### รวมพลัง SCB ลดใช้พลังงาน: ปิด ปรับ ปลด เปลี่ยน

ในปี 2563 ธนาคารยังสานต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งของการลดใช้พลังงานผ่านโครงการ 'รวมพลัง SCB ลดใช้พลังงาน: ปิด ปรับ ปลด เปลี่ยน' ซึ่งได้มีการสื่อสารมาตรการ รณรงค์การมีส่วนร่วม ตลอดจนติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ให้คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมรับทราบอย่างต่อเนื่อง

- ปรับเวลาเปิดและปิดเครื่องปรับอากาศทุกอาคาร
- ปิดไฟภายในอาคารและลานจอดรถในเวลาที่กำหนด และเปิดเท่าที่จำเป็น
- รณรงค์ปิดไฟห้องประชุม และถอดสายอุปกรณ์ไฟฟ้าเมื่อไม่ใช้งาน

**ธนาคารคาดว่าโครงการนี้จะมีส่วนช่วยลด  
ค่าใช้จ่ายได้มากกว่า 18 ล้านบาทต่อปี**





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

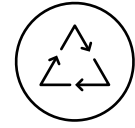
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

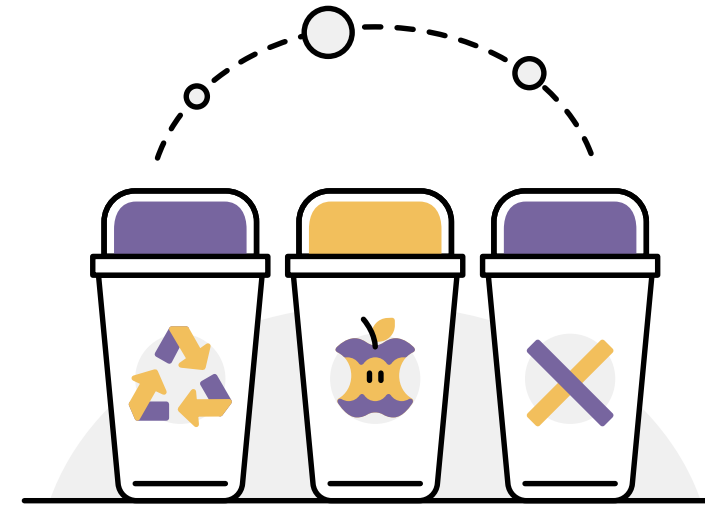
รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



### ของเสีย

ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัด  
โดยวิธีการฝังกลบอยู่ที่ 2,686 ตัน

จากเป้าหมายปี 2563 ซึ่งกำหนดไว้ที่ 3,367 ตัน



ลดลง 22% จากปี 2562

### จาก 5Rs สู่การคัดแยกขยะ

ในปี 2563 ธนาคารได้ต่อยอดความมุ่งมั่นในการลดปริมาณขยะภายใต้หลัก 5Rs (Reduce-Reuse-Recycle-Reject-Repair) ผ่านการส่งเสริมการบริหารจัดการขยะ 5 ประเภท ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย รวมถึงขยะผ้าอนามัยและหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้ว ด้วยการติดตั้งชุดถังแยกประเภทขยะในแต่ละชั้นของอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก



ติดตั้งถังขยะ ณ อาคาร  
สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก  
รวม 86 ใบ



รณรงค์ 'ลด ละ เลิก' การใช้  
พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง



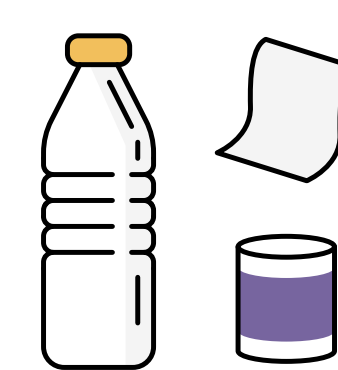
ปฏิบัติการโครงการ 5ส ผ่าน  
กิจกรรม 'ทิ้งday' ที่ชวน  
พนักงานในทุกอาคารเก็บขยะ  
และสิ่งของที่ไม่จำเป็นเพื่อนำไป  
รีไซเคิลหรือทำลายอย่างถูกวิธี



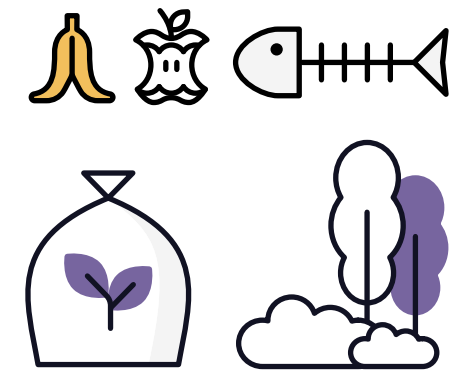
การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม



สามารถรวบรวมและจำหน่าย  
ขยะรีไซเคิลได้มากกว่า 28,428  
กิโลกรัม



สามารถนำขยะเศษอาหารกว่า  
6,000 กิโลกรัม มาทำเป็นปุ๋ย  
เพื่อบำรุงต้นไม้รอบธนาคาร  
รวมถึงมอบให้พนักงานหรือ  
บุคคลที่สนใจ รวมกว่า 1,500  
กิโลกรัม



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

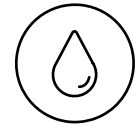
**สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต**

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

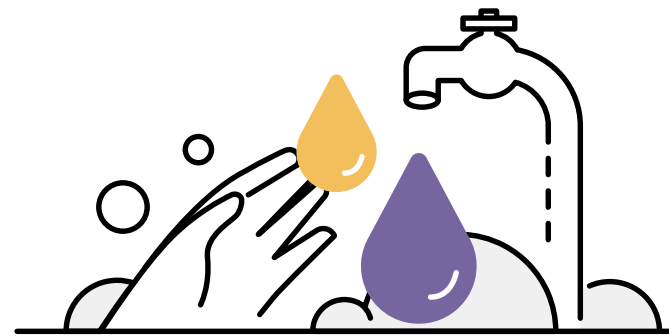
**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

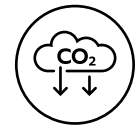


## น้ำ

การใช้น้ำภายในองค์กรอยู่ที่ 0.24 ล้านลูกบาศก์เมตร  
จากเป้าหมายปี 2563 ซึ่งกำหนดไว้ที่ 0.30 ล้านลูกบาศก์เมตร



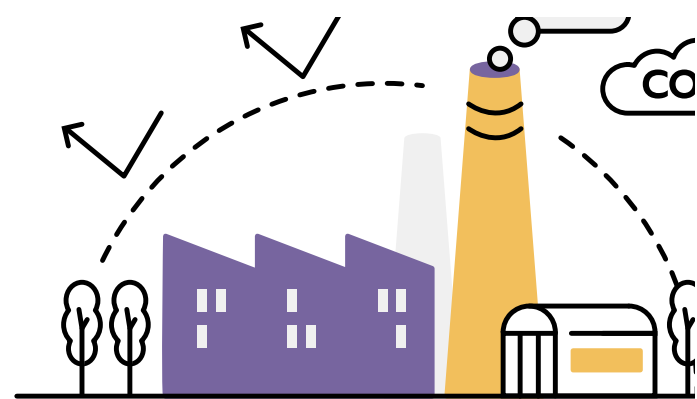
**ลดลง 30% จากปี 2562**



## การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

- ทางตรงอยู่ที่ 9,629 จากเป้าหมายปี 2563 10,152 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- ทางอ้อมอยู่ที่ 13,218 จากเป้าหมายปี 2563 17,272 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- จากการเดินทางโดยเครื่องบินอยู่ที่ 551 จากเป้าหมายปี 2563 2,520 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



**ลดลง 13% สำหรับ Scope 1 และ  
26% สำหรับ scope 2 จากปี 2562**



การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม

## ปรับเปลี่ยนเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า

ในปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่มโครงการและปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานและมลภาวะอันเกิดจากการขนส่งและการเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ



### Eco-friendly Vehicle Program

ปรับเปลี่ยนรถผู้บริหารเป็นรถยนต์ไฟฟ้า (ELECTRIC VEHICLE: EV) จำนวน 17 คัน ซึ่งมีช่วยลดการใช้น้ำมันได้ราว 400,000 ลิตร ในระยะเวลา 5 ปี และสามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้มากกว่า 500 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเท่ากับการปลูกป่าประมาณ 18 ไร่

### ลดคาร์บอนจาก Work From Anywhere

ประกาศใช้นโยบายการทำงานแบบ Work From Anywhere ซึ่งมีช่วยส่วนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอันเกิดจากการเดินทางเมื่อเทียบกับการทำงานในรูปแบบปกติได้มากกว่า 960,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี หรือเท่ากับการปลูกป่าประมาณ 653,500 ไร่



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงาน

ธนาคารมุ่งปลูกจิตสำนึกรักและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทั่วไปสำหรับพนักงานทุกคนของธนาคารและเชิงลึกสำหรับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตลอดจนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมรณรงค์ในหลากหลายรูปแบบ และการสื่อสารข้อมูลความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง



### ร้อยละ 80

ของพนักงานทั้งหมดผ่านหลักสูตรการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

เนื้อหาหลักสูตรครอบคลุม

- นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001:2015)
- การลดปริมาณขยะด้วย 'กลยุทธ์ 5R'
- วิธีการคัดแยกขยะให้ถูกวิธี
- วิธีประหยัดพลังงานในสำนักงาน

### พนักงาน 458 คน

ซึ่งเป็นตัวแทนด้านสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการอบรมหลักสูตรสิ่งแวดล้อมเชิงลึก อาทิ

- หลักสูตรการชั่งและประเมินลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม
- หลักสูตรการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม
- หลักสูตรกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยสำหรับอาคารขนาดใหญ่ ตามระบบมาตรฐาน ISO 14001:2015 และ ISO 45001:2018
- หลักสูตรผู้ตรวจประเมินภายในด้านสิ่งแวดล้อม



การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม



## การส่งเสริมและสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการให้สินเชื่อและการลงทุน ผ่านการดำเนินงานตามกรอบการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending) รวมถึงสร้างเสริมผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อการเติบโตไปด้วยกันอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ทั้งนี้สามารถอ่านข้อมูลและผลการดำเนินงานในปี 2563 เพิ่มเติมได้ในบท 'การเงินที่ยั่งยืน'



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

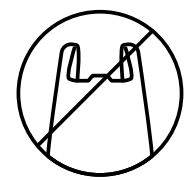


## การสร้างการมีส่วนร่วมในห่วงโซ่อุปทาน

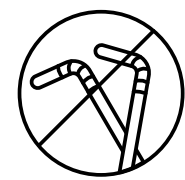
ธนาคารได้ทบทวนและปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงาน สำหรับผู้รับเหมาจัดงานพิเศษ (Event Organizer Procedure) รวมถึงคู่ค้าธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงาน ที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

### การจัดงานพิเศษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในปี 2563 ธนาคารกำหนดให้ผู้รับเหมาจัดงานพิเศษ ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ภายในพื้นที่ของธนาคาร จะต้องกำหนด มาตรการจัดการทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับระเบียบของธนาคาร โดย การจัดกิจกรรมหรือจำหน่ายสินค้าภายในอาคารจะต้อง เลือกใช้วัสดุอุปกรณ์และบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมและไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ ขณะเดียวกัน ผู้รับเหมา จัดงานพิเศษจะต้องทำการคัดแยกขยะตามประเภท ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย ก่อนนำไปทิ้งในจุด ที่กำหนดไว้ ซึ่งหากฝ่าฝืนจะมีการลงโทษตามที่ระเบียบ กำหนดไว้



ถุงพลาสติก  
ชนิดหูหิ้ว



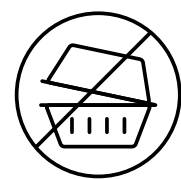
หลอด  
พลาสติก



แก้วน้ำ  
พลาสติก



ขวด  
พลาสติก



ภาชนะ  
ที่ทำจากโฟม



การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



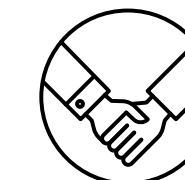
การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม

## การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารร่วมกับคู่ค้าธุรกิจในการพัฒนาและปรับปรุง ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดย กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่มีหลักเกณฑ์และ วิธีการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจทุกราย ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ SCB (SCB Supplier Code of Conduct) ก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่กับธนาคาร ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวระบุแนวปฏิบัติที่ดีซึ่งสอดคล้อง ตามข้อกำหนดกฎหมาย อยู่บนพื้นฐานการเคารพ สิทธิมนุษยชน และคำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและบรรเทาผลกระทบที่อาจ เกิดขึ้นจากการดำเนินงานกับคู่ค้าธุรกิจ ธนาคารได้แบ่ง ประเภทคู่ค้าธุรกิจตามมูลค่าของการจัดซื้อจัดจ้าง ลักษณะ ของผลิตภัณฑ์และบริการ และระดับความสำคัญต่อการ ดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งการแบ่งประเภทดังกล่าว ช่วยให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการคู่ค้าธุรกิจได้อย่าง เหมาะสม ตลอดจนมีแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้อง กับระเบียบและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่ เกี่ยวข้อง

### กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว



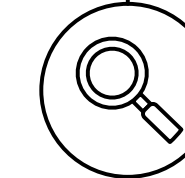
คู่ค้าธุรกิจทุกรายลงนามรับทราบ การปฏิบัติตามจรรยาบรรณ คู่ธุรกิจ SCB



การแบ่งประเภทคู่ค้าธุรกิจตาม ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ของธนาคาร



การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจตาม หลักเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



การตรวจสอบและติดตามแนว ปฏิบัติของคู่ค้าธุรกิจ ในด้าน สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนการปฏิบัติตามแรงงาน ตามที่กฎหมายกำหนด



การประเมินประสิทธิภาพ การดำเนินงานคู่ค้าธุรกิจ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

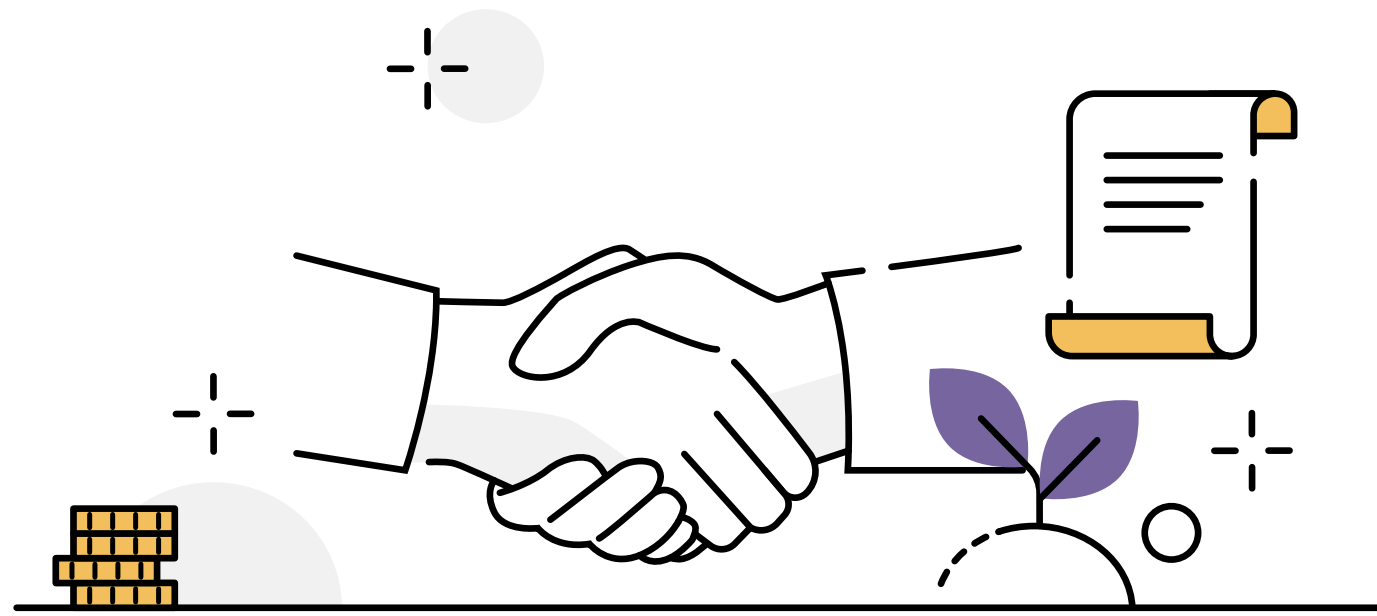
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



### ปรับปรุงกระบวนการและสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

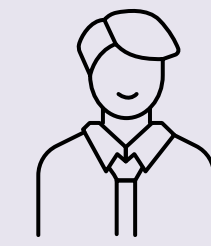
ในปี 2563 ธนาคารได้ปรับปรุงกระบวนการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของลูกค้าในเชิงสิ่งแวดล้อมให้มีความรัดกุมยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้มีขั้นตอนการพิจารณาแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยสำหรับการคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจรายใหม่ ซึ่งผลการประเมินจะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการดำเนินธุรกิจร่วมกันในอนาคตต่อไป ทั้งนี้ ธนาคารได้สื่อสารแนวปฏิบัติดังกล่าวให้คู่ค้าธุรกิจรับทราบผ่านกิจกรรม Vendor Communication Day ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี



การบริหารความเสี่ยง  
และการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ



การบรรเทาผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม



### คู่ค้าธุรกิจรายใหม่

ผ่านการประเมินด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย  
นับตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2562 ตามที่ธนาคารได้ประกาศ  
ใช้อย่างเป็นทางการ



### คู่ค้าธุรกิจกว่า 185 ราย

ร่วมรับฟังนโยบายและแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่าง  
ยั่งยืนในงาน Vendor Communication Day 2020



## ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย 2563
<b>การใช้พลังงานภายในองค์กร</b>					
การใช้พลังงานทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)	52,246	50,215	45,088	34,358	40,967
<b>การปล่อยก๊าซเรือนกระจก</b>					
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	9,042	10,912	11,081	9,629	10,152
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	22,023	20,406	17,767	13,218	17,272
<b>การใช้น้ำภายในองค์กร</b>					
ปริมาณน้ำประปาที่ซื้อมาใช้ (ล้านลูกบาศก์เมตร)	0.37	0.42	0.35	0.24	0.30
<b>การกำจัดของเสียภายในองค์กร</b>					
ปริมาณของเสียที่ไม่อันตรายนำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ	5,484	6,099	3,513	2,686	3,367
ปริมาณของเสียที่ไม่อันตรายนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	710	642	850	862	-
<b>การเดินทางเพื่อธุรกิจ</b>					
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบิน (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	4,830	4,238	3,099	551	2,520

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

**ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน**

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

**สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต**

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์


ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

**รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง**

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

# รากฐาน ความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

‘คน’ และ ‘คุณธรรม’  
เป็นพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจ  
ที่จะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก  
และการเติบโตอย่างทั่วถึงและยั่งยืน



**บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร**



**การกำกับดูแลกิจการ  
การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย  
ระเบียบ และข้อบังคับ**





# บุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความมุ่งมั่น

‘คนและวัฒนธรรม’ คือ หัวใจของการขับเคลื่อนความสำเร็จทางธุรกิจ ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมการบริหารจัดการความหลากหลายของบุคลากรบนพื้นฐานความเท่าเทียม เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานที่เอื้อต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดค่านิยมหลักของธนาคาร ด้วยวิสัยทัศน์ด้านบุคลากรที่มุ่งบริหารศักยภาพของบุคลากรและองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดบนฐานความสามารถที่จำเป็นและภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ พร้อมสร้างผู้นำที่ดีและแข็งแกร่งเพื่อการก้าวสู่ธนาคารแห่งอนาคต

## ความท้าทาย

ภายใต้บริบทการแข่งขันที่รุนแรงและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัวด้วยการบริหารศักยภาพและบุคลิกภาพของบุคลากรให้สอดคล้องไปกับทิศทางการเติบโตของธุรกิจ สามารถสร้างคุณค่าร่วมไปพร้อมกับองค์กร และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ขณะเดียวกัน การบริหารความหลากหลาย และการดึงดูดรักษา และจูงใจให้บุคลากรที่มีความสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญมากที่สุดประการหนึ่งต่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

### :: SCB FACTS ::

เป้าหมาย: ภายในปี 2566 ร้อยละ 50 ของพนักงานระดับผู้บริหารเป็นเพศหญิง



พนักงานทั้งหมด  
23,899  
คน



71%  
ของพนักงาน  
ทั้งหมดเป็นผู้หญิง



53%  
ของพนักงาน  
ระดับผู้บริหารเป็นเพศหญิง

## แนวทางการบริหารจัดการ

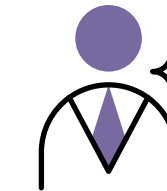
ธนาคารกำหนดแนวทางบริหารทรัพยากรบุคคลที่เชื่อมโยงการบริหารศักยภาพ ความก้าวหน้าในอาชีพ ผลตอบแทนรวมไปถึงวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พร้อมรับความท้าทายและโอกาสทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผ่านการดำเนินงานใน 5 ด้านสำคัญ



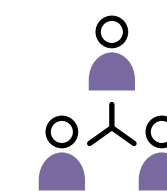
การบริหารจัดการ  
ทรัพยากรบุคคล  
เชิงยุทธศาสตร์  
(Optimized  
Workforce)



การจัดโครงสร้าง  
องค์กรที่มี  
ประสิทธิภาพ  
(Efficient  
Organization  
Structure)



การสร้างเส้นทาง  
ผู้นำที่แข็งแกร่ง  
(Robust Pipeline  
of Leaders)



การเสริมสร้าง  
วัฒนธรรมองค์กร  
(Institutionalized  
Culture)



การบริหาร  
ผลตอบแทนที่จูงใจ  
(Attractive Pay)





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## เป้าหมายและผลการดำเนินงาน



### เป้าหมาย

เสริมสร้างความพร้อมขององค์กรและบุคลากร  
เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของธนาคารและรับมือกับ  
การเปลี่ยนแปลงในอนาคต



### ผลการดำเนินงานในปี 2563

- เพิ่มสัดส่วนพนักงานที่มีทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีจากร้อยละ 6 เป็นร้อยละ 8 หรือคิดเป็นพนักงานประมาณ 1,920 คน
- 100% ของตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงมีแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)
- พัฒนารูปแบบการทำงานสู่การทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work From Anywhere: WFA) เพื่อปรับตัวต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) และเตรียมพร้อมต่อวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัล



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

ในปี 2563 ธนาคารได้ขับเคลื่อนการทำงานตามแนวทางการบริหารจัดการใน 5 ด้าน ควบคู่ไปกับการสร้างเสริมความเป็นอยู่ที่ดีในสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยสูงสุด



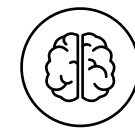
### การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เชิงยุทธศาสตร์

ธนาคารมุ่งสร้างความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างทิศทางการดำเนินธุรกิจในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล และแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ด้วยการบริหารกำลังคนให้เพียงพอและจัดวางหน้าที่ให้เหมาะสม ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นระบบอัตโนมัติ เพื่อนำไปสู่การบริหารต้นทุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ การมีขนาดองค์กรที่กระชับสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และการสนับสนุนให้พนักงานสามารถเติบโตไปพร้อมกับธนาคารได้อย่างมั่นคง

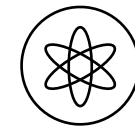
## ความคิดริเริ่มในปี 2563

### บริหารต้นทุน เพิ่มคุณค่างาน ผ่าน Job Enlargement

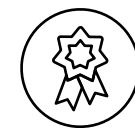
ธนาคารพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยการลดความซ้ำซ้อนของตำแหน่งงานภายในองค์กรและขยายขอบเขตความรับผิดชอบให้กว้างขึ้นตามลักษณะงานที่มีความสำคัญ ซึ่งไม่เพียงเพื่อบริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินงาน หากธนาคารยังมุ่งหวังให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อพนักงานในด้านต่าง ๆ อีกด้วย



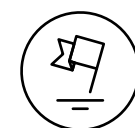
เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่



มีทักษะความชำนาญที่หลากหลายขึ้นจากการทำงานใหม่ ๆ



เสริมความมั่นใจในการบริหารงานที่สร้างคุณค่าให้กับตนเอง และเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ



เตรียมความพร้อมสำหรับการรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

### 'จากด้วยใจ' สวัสดิการเสริม ทางเลือกสำหรับพนักงานใกล้เกษียณอายุ

เพื่อให้สามารถบริหารกำลังคนของธนาคารและกำลังใจของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ธนาคารจึงได้ริเริ่มโครงการ 'จากด้วยใจ' ซึ่งถือเป็นโอกาสขอบคุณกลุ่มพนักงานที่ทุ่มเททำงานให้กับองค์กรมาอย่างยาวนานจนใกล้อายุเกษียณ ด้วยสวัสดิการเสริมและผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสมและสะท้อนผลการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาที่ร่วมงานกับธนาคาร

ตลอดการดำเนินโครงการ ธนาคารได้สื่อสารหลักการแนวปฏิบัติ ตลอดจนผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง โดยโครงการได้รับการตอบรับที่ดีจากพนักงาน



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

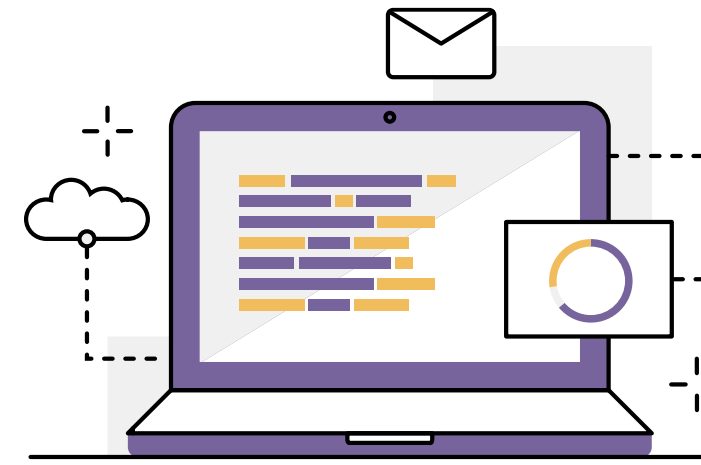
SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ด้วยเป้าหมายที่ต้องการเป็น 'ธนาคารแห่งอนาคต' สู่บริษัทเทคโนโลยีที่ดำเนินธุรกิจธนาคาร หรือ Tech Company ธนาคารจึงได้จัดโครงสร้างองค์กรที่จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการตัดสินใจ ตลอดจนพนักงาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กร ด้วยการจัดองค์กรให้มีทักษะการทำงานแบบผสมผสาน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มสัดส่วนบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูลให้มากขึ้น ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้นำแนวคิดผลิตภาพงาน หรือ Productivity Index เข้ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ดีกว่าเดิมอีกด้วย



### SCB Tech Camp 2020...สร้างคนรุ่นใหม่ให้พร้อมกับเวทีทำงานจริง

นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรภายในและสรรหาบุคลากรภายนอกที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการขับเคลื่อนธุรกิจแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างและดึงดูดบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านการดำเนินโครงการ SCB Tech Camp ซึ่งริเริ่มในปี 2562 อีกด้วย

สำหรับ SCB Tech Camp 2020 จัดขึ้นในรูปแบบออนไลน์เป็นครั้งแรกอันเนื่องมาจากสถานการณ์ COVID-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่นักศึกษาจบใหม่ได้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านดิจิทัลสำหรับการทำงานจริง

#### 2 เดือน

สำหรับการเรียนรู้จาก  
ผู้ปฏิบัติงานในสายอาชีพ  
และลงมือทำจริง

#### 3 บทบาท

- ที่เปิดให้เลือกเรียนรู้
- Software Engineer
  - Mobile Developer
  - Quality Assurance

#### 10 หลักสูตร

การฝึกอบรมและพัฒนา

- Java Spring Boot
- Modern JS
- React + Redux
- Swift
- Kotlin
- API Testing
- Robot Framework
- XCUI Test
- Cypress
- Automate Test Tool ต่าง ๆ



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

มากกว่า

150 คน

ที่เข้าร่วมโครงการ

SCB TECH CAMP 2020

รวมกว่า

280 คน

นับตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การสร้างเส้นทางผู้นำที่แข็งแกร่ง

การสร้างเส้นทางและสนับสนุนความก้าวหน้าทางอาชีพที่ชัดเจนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารประสิทธิภาพองค์กรให้สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพและร่วมงานกับองค์กรในระยะยาว ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารบุคลากรที่มีศักยภาพ (Talent Management) และบริหารการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) ผ่านการพัฒนากรอบการบริหารการสืบทอดตำแหน่งเพื่อรองรับและสรรหาตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อธนาคารทั้งในเชิงยุทธศาสตร์และเชิงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงของการบริหารการสืบทอดตำแหน่งในภาพรวมโดยกำหนดระดับความเสี่ยงทั้งสูง กลาง และต่ำ จากการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อธนาคารเมื่อตำแหน่งงานนั้นว่างลงและความสามารถของธนาคารในการสรรหาบุคลากรเพื่อสืบทอดตำแหน่ง ทั้งนี้ กระบวนการพิจารณาผู้สืบทอดตำแหน่งจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานนั้น ๆ ควบคู่ไปกับภาวะความเป็นผู้นำและความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของบุคลากรและธนาคาร (Culture Fit)

**ธนาคารได้ทบทวนและประเมินตำแหน่งงานที่สำคัญในกลุ่มผู้บริหารระดับสูง พร้อมจัดทำแผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ และแผนการดำเนินงานเพื่อรองรับการสืบทอดตำแหน่งดังกล่าวไว้เรียบร้อยแล้ว**



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## ความคิดริเริ่มในปี 2563



### SCB Leadership Model in Collaboration with IMD

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างผู้นำซึ่งมีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ จึงร่วมมือกับสถาบัน International Institute for Management Development (IMD) ในการวิเคราะห์และนิยามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้นำธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Leadership Behaviors) ซึ่งประกอบด้วย

- Leading Strategy** สามารถพัฒนาแผนการเปลี่ยนแปลงระยะยาวรวมถึงการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์เพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาสระยะสั้น
- Leading Execution** ขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง
- Leading Teams** สร้างสภาพแวดล้อมเชิงบวกสำหรับทีมเพื่อให้สมาชิกสามารถปฏิบัติหน้าที่และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- Leading People** ช่วยให้พนักงานรับรู้ถึงศักยภาพในการเติบโตของตนเองและสามารถสร้างสรรคผลงานที่ดีเยี่ยม
- Leading Self** ตระหนักรู้ในตนเองและมุ่งมั่นที่จะเติบโตอันนำไปสู่การเป็นผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น

คุณลักษณะทั้งห้าประการนี้ สอดคล้องและสนับสนุนคุณค่าหลักของธนาคาร ซึ่งสามารถช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



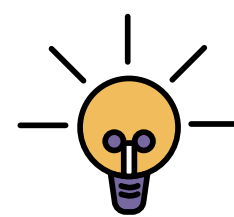
## การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่หลอมรวมเป็นหนึ่งเดียว

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ช่วยนำทางความคิดและเป็นกรอบในการทำงาน เพื่อพาทุกคนในองค์กรมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน อีกทั้งมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนศักยภาพขององค์กรเพื่อรองรับโอกาสและความท้าทายทางเทคโนโลยีรวมถึงตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว

สำหรับธนาคาร วัฒนธรรมองค์กรเริ่มจากการปลูกฝังคุณค่าหลัก 4 ประการ ให้กับพนักงานตั้งแต่วันแรกของการทำงาน ตลอดจนสื่อสารและสอดแทรกผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

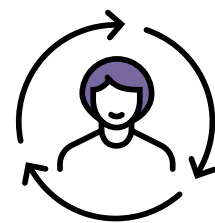
เพื่อปลูกฝังคุณค่าทั้งสี่ประการให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ธนาคารยังได้ริเริ่มพัฒนากรอบการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนความสอดคล้องด้านวัฒนธรรมการทำงาน (Workforce Culture Alignment) ในระดับองค์กร โดยเริ่มจากการประเมินความพร้อมและความท้าทายที่เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ ตลอดจนออกแบบกลไกในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ ซึ่งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเป็นการดำเนินงานต่อเนื่องในระยะยาวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

### กรอบการสร้างวัฒนธรรมในระดับองค์กร



ความรู้

เริ่มต้นจากการตั้งคำถาม  
ต่อยอดด้วยการสร้างทัศนวิสัย  
และยกระดับสู่ความเข้าใจ



พฤติกรรม

สร้างการมีส่วนร่วม  
ให้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ  
ผ่านประสบการณ์ตรง และ  
ผสานเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน



แรงบันดาลใจ

ส่งเสริมพฤติกรรมที่ดี  
ด้วยการให้รางวัล/  
การชื่นชม



ความสอดคล้อง  
ด้านวัฒนธรรม  
การทำงาน

### คุณค่าหลัก 4 ประการ ของธนาคารไทยพาณิชย์

#### Customer Centricity:

ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

#### Risk Culture:

บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

#### Innovation:

ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

#### Speed:

รวดเร็วในการปรับตัวและเรียนรู้



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

อย่างไรก็ดี วิกฤตการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในปี 2563 ได้นำมาสู่การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจาก การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สำนักงานสู่การทำงานจากที่ไหนก็ได้ หรือ Work From Anywhere (WFA) ซึ่งนับเป็น อีกก้าวสำคัญของการปรับตัวของพนักงานและมีส่วน สำคัญในการผลักดันวัฒนธรรมหรือวิถีการทำงาน รูปแบบใหม่ที่ไม่เพียงสนับสนุนการสร้างคุณค่าหลักของ ธนาคาร หากยังมีส่วนช่วยทำให้เกิดคุณค่าใหม่ที่ดีงาม ในการทำงานร่วมกันภายในองค์กรอีกด้วย

ทั้งนี้ ก่อนการประกาศนโยบาย Work From Anywhere อย่างเป็นทางการในวันที่ 16 สิงหาคม 2563 ธนาคาร ได้จัดทำแบบสำรวจประสิทธิภาพการทำงาน (Work Productivity Survey) และความคิดเห็นของพนักงาน ทั่วทั้งองค์กรต่อการทำงานในรูปแบบ Work From Anywhere จำนวน 2 ครั้ง ในเดือนเมษายนและ พฤษภาคม

80%

ชื่นชอบการทำงานในรูปแบบ  
Work From Anywhere

80%

เห็นด้วยว่าการทำงานในรูปแบบ  
Work From Anywhere ยังสามารถปฏิบัติงาน  
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

60%

เห็นว่าการทำงานในรูปแบบ  
Work From Anywhere  
สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



“...เราค้นพบร่วมกันว่า  
ผลงานของหลาย ๆ ฝ่าย  
ไม่ได้ลดลงอย่างที่กังวล และ  
Productivity เกือบทุกส่วนงาน  
ยังเพิ่มขึ้นอีกด้วย รวมถึง  
วิถีการทำงานแบบใหม่  
ที่ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน  
ก่อให้เกิดวัฒนธรรมในการ ‘ฟัง’  
ที่ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมมากขึ้น...”

อากัทย์ นันทวิทยา  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
และประธานกรรมการบริหาร



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



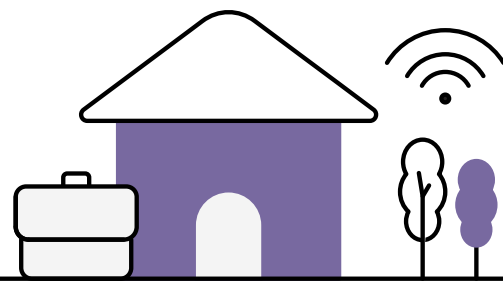
การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## Work From Anywhere วิธีการทำงานรูปแบบใหม่สู่วัฒนธรรมองค์กรแห่งคุณค่า

### วัตถุประสงค์

#### ความยืดหยุ่น

ส่งเสริมความยืดหยุ่นในการทำงาน  
โดยการเลือกทำงานจากที่ไหนก็ได้  
ขณะที่ผลิตภาพในการทำงานดีขึ้น



#### ความไว้วางใจ

สร้างวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ  
โดยให้พนักงานบริหารผลการดำเนินงาน  
และตารางเวลาด้วยตนเอง



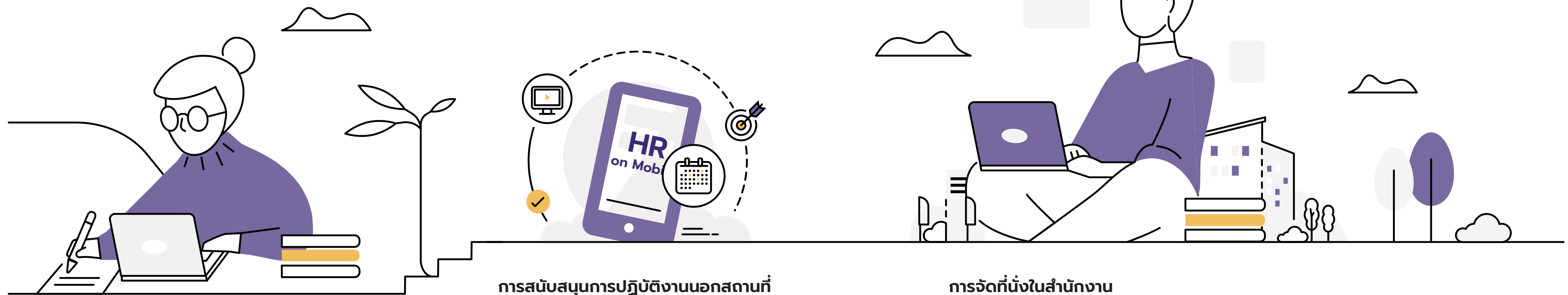
#### คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากการวางแผนการทำงานให้สมดุลกับชีวิตส่วนตัว  
ลดความเครียดและค่าใช้จ่ายจากการเดินทาง รวมถึง  
มีเวลาอยู่กับครอบครัวและทำงานอดิเรกมากขึ้น



#### การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารกำหนดหลักการและแนวปฏิบัติที่  
ชัดเจนในด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน  
ภายใต้นโยบาย WFA เพื่อให้การปฏิบัติงาน  
สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารมีความ  
โปร่งใสและยุติธรรม โดยให้มีการกำหนด  
เป้าหมายในระดับบุคคลเพื่อให้พนักงานรู้  
บทบาทงานของตนตั้งแต่กลางปี ซึ่ง  
เป็นการตกลงเป้าหมาย ตัวชี้วัดความ  
สำเร็จ และน้ำหนักของการประเมินร่วมกัน  
ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน



### การบริหารจัดการ

ธนาคารปรับเปลี่ยนการจัดที่นั่งในพื้นที่สำนักงาน  
ให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานภายใต้  
นโยบาย Work From Anywhere โดยดำเนินการ  
คืนพื้นที่ห้องทำงานส่วนของผู้บริหารระดับสูง  
และปรับที่นั่งเป็นรูปแบบ Fixed Seat, Hot Seat  
และ Collaboration Areas

#### การสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่

ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน HR on Mobile ที่ช่วยให้  
พนักงานสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้ง  
และขออนุมัติวันลา การค้นหาซื้อและเบอร์โทรศัพท์  
การตั้งเป้าหมายและตัวชี้วัดการทำงาน หรือการเปลี่ยนแปลง  
ตำแหน่งงานภายในองค์กร ซึ่งพนักงานสามารถเข้าถึงได้  
อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยพนักงาน  
มีสัดส่วนการใช้งานแล้ว

มากกว่าร้อยละ 85

#### การจัดที่นั่งในสำนักงาน

**Fixed Seat**  
ที่นั่งประจำสำหรับพนักงาน  
ที่เข้ามาทำงานที่สำนักงานทุกวัน

**Hot Seat**  
ที่นั่งหมุนเวียนสำหรับพนักงาน  
ที่เลือกเข้ามาทำงานที่สำนักงาน  
ตามความเหมาะสม

**Collaboration Areas**  
พื้นที่ส่วนกลางสำหรับ  
การนั่งทำงาน ประชุม หรือ  
ทำกิจกรรมต่าง ๆ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์


ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

**รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง**

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## สร้างวัฒนธรรมองค์กร และวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ ที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว ทำงานจากที่ไหนก็ได้



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การบริหารผลตอบแทนที่ดึงดูดใจ

เพื่อบริหารและจูงใจให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานและปรับปรุงการทำงานที่สนับสนุนเป้าหมายของธนาคาร ตลอดจนขับเคลื่อนการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ธนาคารได้พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและครอบคลุมรอบด้าน (360 Degree Feedback) พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่ให้ความสำคัญกับการประเมินค่างาน (Job Evaluation) การกำหนดบทบาทและหน้าที่ที่ชัดเจน รวมถึงการปรับสัดส่วนการจ่ายค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมและสะท้อนผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยพนักงานทุกคนได้รับการทบทวนและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ แนวปฏิบัติดังกล่าวช่วยให้ธนาคารสามารถพิจารณาปรับค่าตอบแทนได้อย่างเป็นระบบ โปร่งใส และแข่งขันได้กับบริษัททั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม

## ความคิดริเริ่มในปี 2563

### โครงการค่าตอบแทนจูงใจระยะยาว

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจสำหรับบุคลากรในการสร้างสรรค์ผลงานและร่วมงานกับธนาคารในระยะยาว จึงจัดให้มีโครงการค่าตอบแทนจูงใจระยะยาว (Long-term Incentive Program) สำหรับพนักงานในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสำคัญของธนาคาร

### คณะทำงานส่งเสริมและพัฒนากิจการสัมพันธ์

ธนาคารเคารพสิทธิแรงงานและยึดหลักการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน ซึ่งประกอบด้วยสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชา พนักงานบริหาร สหภาพแรงงานพนักงานทั่วไป และสหภาพแรงงานพนักงานบริการ ณ สิ้นปี 2563 สหภาพแรงงานของธนาคารมีจำนวนสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 61 ของพนักงานทั้งหมด

ในปี 2563 ธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะทำงานส่งเสริมและพัฒนากิจการสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหลากหลายหน่วยงานและจากสหภาพแรงงานธนาคาร เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการรับฟังปัญหา ข้อกังวล และข้อเสนอแนะรวมถึงประสานการทำงานระหว่างธนาคารกับพนักงานและสมาชิกสหภาพแรงงาน โดยคณะทำงานส่งเสริมและพัฒนากิจการสัมพันธ์มีกำหนดการประชุมเป็นประจำทุกสองเดือน เพื่อพูดคุยถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและหาทางออกร่วมกัน



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



## การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

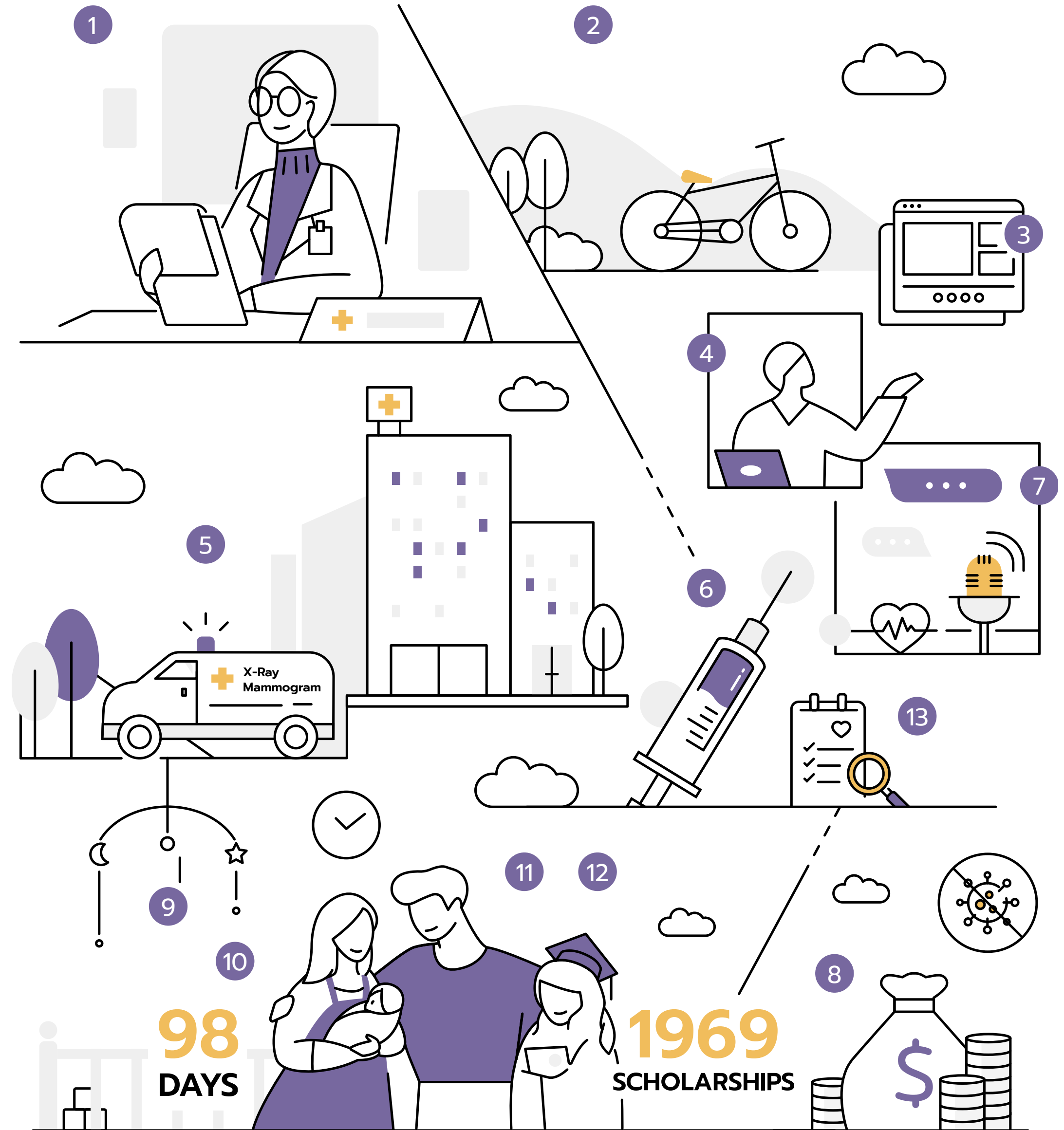
รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

นอกเหนือจากการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การบริหาร  
บุคลากรใน 5 ด้านข้างต้นแล้ว ธนาคารตระหนักและ  
ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทั้งในด้าน  
สภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างสุขภาวะที่ดี การรับ  
ฟังความต้องการของพนักงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย  
การนำเสนอสวัสดิการที่มีความเหมาะสมสำหรับพนักงาน  
และครอบครัว การจัดกิจกรรมส่งเสริมโครงการและ  
กิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยเสริมให้พนักงานมีความสุขในการ  
ทำงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดระยะเวลาที่ร่วมงาน  
กับธนาคาร

ในปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่มและปรับรูปแบบการดำเนินงาน  
บางส่วน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุน  
พนักงานทั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สำนักงาน เครือข่ายสาขา  
หรือที่สถานที่อื่น ๆ ให้สามารถเข้าถึงบริการและกิจกรรม  
ต่าง ๆ ของธนาคารได้ ตลอดจนสอดคล้องกับสถานการณ์  
ความไม่แน่นอนในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน  
ทางธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้



1. โครงการดูแลสุขภาพจิตในช่วงการแพร่ระบาดของ  
ของไวรัส COVID-19
2. การให้บริการพัฒนาและสถานที่ออกกำลังกาย
3. TeleCare บริการห้องพยาบาลออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Line
4. กิจกรรม Building Our Good Health
5. กิจกรรมตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม
6. การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่
7. SCB Wellness Podcast
8. ความช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของ  
ของไวรัส COVID-19
9. ศูนย์บริการสถานเลี้ยงดูเด็กเล็กสำหรับพนักงาน
10. สิทธิลาคลอดสำหรับพนักงานหญิง 98 วัน
11. สิทธิลาหยุดสำหรับพนักงานชาย เพื่อดูแลบุตร  
และภรรยา หลังคลอด 5 วัน
12. สวัสดิการทุนการศึกษาให้แก่บุตรของพนักงาน
13. การตรวจสุขภาพประจำปีและบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร

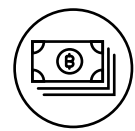


การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



## SCB Wellness Podcast

เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ในปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่มพัฒนา SCB Wellness Podcast ขึ้นเพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางการสื่อสารข้อมูลและองค์ความรู้ทั้งในด้านการดูแลสุขภาพ การบริหารจัดการ ความเครียด การเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดี หรือเรื่องราว น่ารู้เกี่ยวกับธนาคารที่พนักงานสนใจ ซึ่งจากการดำเนิน โครงการมีการรับฟัง SCB Wellness Podcast มากกว่า 74,000 ครั้ง



## ความช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19

นอกเหนือจากมาตรการดูแลความปลอดภัยของพนักงาน ในช่วงการระบาดของไวรัส COVID-19 ธนาคารยังคำนึงถึงผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว จึงได้ปรับเงื่อนไขสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินและสินเชื่อส่วนบุคคล Speedy Loan ดอกเบี้ยต่ำให้แก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบเชิงรายได้ทั้งของตนเอง คู่สมรส และครอบครัว ที่อาศัยร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นจากการถูกเลิกจ้างหรือรายได้ลดลงเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งธนาคารจะให้ความช่วยเหลือโดยพิจารณาจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังได้จัดโครงการพักชำระหนี้สินเชื่อพนักงานเป็นกรณีพิเศษอีกด้วย



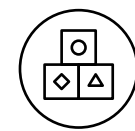
## การบริหารจัดการความเครียด และส่งเสริมสุขภาพทางจิต

- โครงการดูแลสุขภาพจิตในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ธนาคารจัดทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ในการให้คำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพจิตแก่พนักงาน รวมทั้งติดตามผลการรักษาและดูแลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมโครงการมากกว่า 1,100 คน
- การให้บริการฟิตเนสและสถานที่ออกกำลังกาย เช่น สนามฟุตบอล รวมถึงจัดให้มีชมรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น ชมรมปั่นจักรยาน ชมรมโบว์ลิ่ง แบดมินตัน

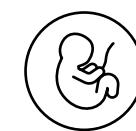


## กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ:

- TeleCare บริการห้องพยาบาลออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ @scbtelecare ที่ให้บริการทางการแพทย์แบบเรียลไทม์ผ่านวิดีโอคอล ซึ่งรวมถึงการนัดหมายเพื่อปรึกษาแพทย์และจัดส่งยาถึงบ้านของพนักงาน
- กิจกรรม Building Our Good Health ซึ่งเป็นการสัมมนาทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ครอบคลุมประเด็นด้านสุขภาพที่พนักงานสนใจ เช่น Happy Workplace เรียนรู้ รับมือ COVID-19, Work From Home อย่างไรให้ห่างไกล Office Syndrome ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่า 600 คน
- กิจกรรมตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม โดยการนำรถ X-Ray Mammogram จากโรงพยาบาลศิริราช มาให้บริการ ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วม 60 คน
- การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ที่ธนาคารสำนักงานใหญ่และเครือข่ายสาขาสำหรับพนักงานกว่า 17,000 คน



ศูนย์บริการสถาน  
เลี้ยงดูเด็กเล็ก  
สำหรับพนักงาน



สิทธิลาคลอดสำหรับ  
พนักงานหญิง  
98 วัน โดยไม่หัก  
ค่าตอบแทน ซึ่งสูง  
กว่าสิทธิประโยชน์  
ที่กฎหมายกำหนด



สิทธิลาหยุดสำหรับ  
พนักงานชาย เพื่อ  
ดูแลบุตรและภรรยา  
หลังคลอด 5 วัน  
โดยไม่หักค่าตอบแทน  
ซึ่งยังไม่มียกกฎหมาย  
บังคับใช้



สวัสดิการทุน  
การศึกษาให้แก่บุตร  
ของพนักงานตั้งแต่  
ระดับประถมถึง  
ปริญญาตรี  
รวมทั้งสิ้น 1,969 ทุน



การตรวจสุขภาพ  
ประจำปีและบริการ  
ฉีดวัคซีนป้องกัน  
ไข้หวัดใหญ่



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของการดูแลพนักงานควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ซึ่งรวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถมาทำงานและกลับบ้านอย่างปลอดภัยในทุกพื้นที่ที่การทำงานและในทุกวัน ซึ่งหลักการและแนวปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมถึงการดูแลพนักงาน ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคาร ทั้งที่อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารหลัก และเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ

ในปี 2563 มาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยของธนาคารมุ่งเน้นการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยธนาคารได้กำหนดมาตรการดูแลพนักงานและบุคคลภายนอกอย่างรัดกุม เริ่มจากการขอให้พนักงานงดการเดินทางไปต่างประเทศในธุรกิจของธนาคารทุกกรณี งดหรือหลีกเลี่ยงการเดินทางส่วนตัวไปประเทศกลุ่มเสี่ยง ขณะเดียวกัน พนักงานทุกคนต้องกรอกแบบสำรวจการเดินทางต่างประเทศ ทั้งของตนเองและบุคคลในครอบครัว พร้อมทั้งนี้ธนาคารได้กำหนดจุดคัดกรอง จำกัดทางเข้าออกอาคารตลอดจนติดตั้งกล้องถ่ายภาพความร้อนสำหรับวัดอุณหภูมิ (Thermo Scan) จำนวน 8 เครื่อง เพื่อคัดกรองผู้เข้ามาในพื้นที่อาคารสำนักงาน

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดมาตรการป้องกันสำหรับพนักงานกลุ่มที่ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน เช่น การทำความสะอาด การสวมหน้ากากอนามัย รวมทั้งเพิ่มรอบการทำความสะอาดบันไดเลื่อน ปุ่มลิฟต์ พันท้ายเข้า บริเวณโถงลิฟต์ รวมทั้งจัดหาเจลแอลกอฮอล์ล้างมือที่บริเวณหน้าลิฟต์ และประตูทางเข้าอาคาร สำหรับการใช้บริการโรงอาหาร

ธนาคารบริหารจัดการและมีมาตรการป้องกันอย่างเต็มรูปแบบ โดยจัดรูปแบบที่นั่งรับประทานอาหารโดยมีการเว้นระยะห่าง (Social Distancing) และจำกัดจำนวนคนที่เข้าใช้บริการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของร้านค้าและจุดน้ำดื่มอย่างเหมาะสม อันเป็นไปตามแนวทางของภาครัฐทุกประการ ซึ่งธนาคารได้มีการสื่อสารข้อกำหนดและแนวปฏิบัติดังกล่าวให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง

ด้านการบริการที่เครือข่ายสาขา ธนาคารกำหนดให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เครือข่ายสาขาสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ให้บริการลูกค้า จัดทำฉากแผ่นใสกั้นระหว่างพนักงานและลูกค้า รวมถึงทำความสะอาดพื้นที่สาขาด้วยแอลกอฮอล์และน้ำยาทำความสะอาด



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



**หนึ่งในมาตรการดูแลและส่งเสริม  
สุขภาวะที่ดีของพนักงานท่ามกลาง  
การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19**

**ธนาคารได้จัดทำหน้ากากอนามัย  
ผ่านโมโนโครงสร้างสามชั้นที่มี  
คุณสมบัติสามารถกรองฝุ่นและ  
ละอองฝอยจากเสมหะขนาดเล็ก  
ระดับ 2.5-5 ไมครอนได้ อีกทั้ง  
สามารถซักซ้ำได้ 30 ครั้ง  
โดยดำเนินการแจกจ่ายให้แก่  
พนักงานคนละ 3 ชิ้น เป็นจำนวน  
รวมมากกว่า 77,000 ชิ้น**



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

### ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2560	2561	2562	2563
การอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเบื้องต้น	ชั่วโมง	2,213	2,682	2,080	223
หลักสูตรอบรมความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผ่านระบบ e-Learning	ชั่วโมง	-	23,717	40,819	64,305
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	-	0.32	0.23	0.23
จำนวนการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กรณี	-	0	0	0

### อัตราการขาดงานที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า

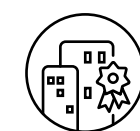
ประเภทข้อมูล	ปี					เป้าหมาย ปี 2563
	หน่วย	2560	2561	2562	2563	
อัตราวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	ร้อยละ	0.81	0.90	0.87	0.72	1.00

### รางวัลด้านความปลอดภัย



#### รางวัล BSA Building Safety Award 2020

ระดับ Diamond สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ อาคาร  
พลาซ่าอีสต์ และอาคารพลาซ่าเวสต์



จากสมาคมผู้ตรวจสอบอาคาร

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน   
ที่ยั่งยืน

สังคม   
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม   
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



# การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ภายใต้พลวัตของการเปลี่ยนแปลง  
ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม  
ธนาคารเชื่อว่าความพยายามและความมุ่งมั่น  
ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี  
บริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก  
และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด  
เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของ  
การสร้างรากฐานที่มั่นคงและ  
การเสริมสร้างขีดความสามารถทาง  
การแข่งขันสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน



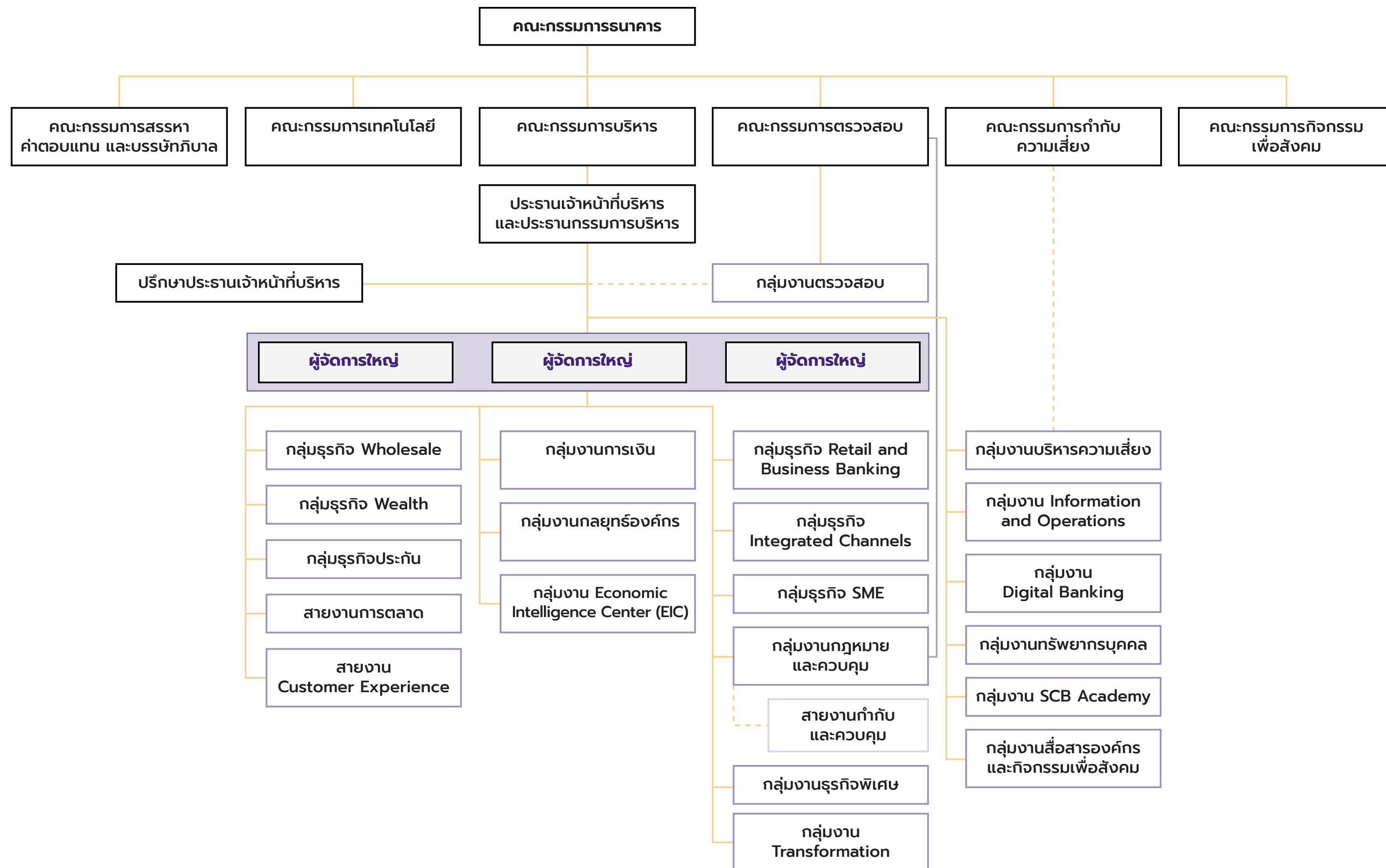


## การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารเชื่อมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการองค์กรภายใต้กรอบจริยธรรมและความรับผิดชอบ ต่อสังคม อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียและการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมาย คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาลจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการและติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย พร้อมทั้ง ทบทวนและปรับปรุงนโยบายให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางของหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารและแนวปฏิบัติสากล



### โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

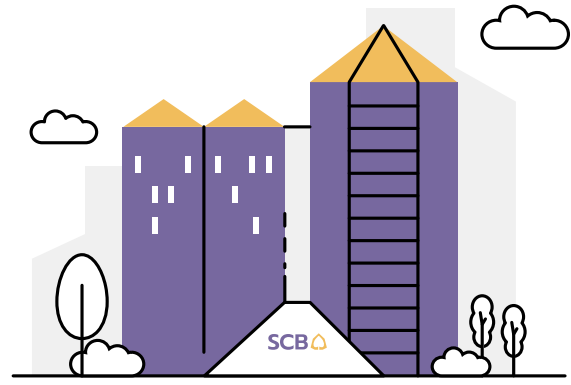
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การเสริมสร้างคณะกรรมการ ที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การกำกับดูแลธนาคารของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกเหนือจากการกำหนดโครงสร้าง การสรรหาและคัดเลือก รวมถึงการพิจารณาอัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการที่เหมาะสม และนำพารณาการไปสู่เป้าหมายแล้ว ธนาคารยังส่งเสริมให้กรรมการทุกคนมีความรับผิดชอบในการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ โดยกำหนดให้คณะกรรมการจะต้องจัดประชุมคณะกรรมการธนาคารไม่น้อยกว่า 6 ครั้งต่อปี และอย่างน้อย 3 เดือนต่อหนึ่งครั้ง โดยกรรมการแต่ละท่านต้องเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งหมดที่จัดขึ้นในแต่ละปี รวมถึงจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี โดยการประเมินแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล และ 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานของนายกกรรมการ ทั้งด้วยวิธีการประเมิน

ตนเอง (Self-evaluation) และ/ หรือ วิธีการประเมินแบบไขว้ (Cross-evaluation) ที่ดำเนินการโดยธนาคารเองเป็นประจำทุกปี และการประเมินโดยผู้ประเมินอิสระ (Third-party Evaluation) เป็นประจำทุก 3 ปี ซึ่งธนาคารดำเนินการล่าสุดเมื่อปี 2561

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมความรู้และสนับสนุนให้คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมการฝึกอบรมและสัมมนาที่จัดโดยธนาคาร หน่วยงานภายนอก ตลอดจนสถาบันต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 คณะกรรมการได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะในหลากหลายด้านที่เป็นประโยชน์ต่อการร่วมสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ สัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านความยืดหยุ่นทางไซเบอร์ (Cyber Resilience) การสาธิตประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และแมชชีนเลิร์นนิง (Machine Learning) อบรมการเตรียมตัวของธนาคารในการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายการรักษาความปลอดภัยมั่นคงทางไซเบอร์ ตลอดจนสัมมนาด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการลงทุนระดับชาติ ภายใต้หัวข้อ 'พลิกชีวิตด้วยวิฤตการณ์'

ในปี 2563 การประชุมคณะกรรมการธนาคารจัดขึ้นจำนวน 15 ครั้ง โดยมีกรรมการเข้าร่วมประชุมคิดเป็นร้อยละ 96.4 ของจำนวนการประชุมทั้งหมด นอกจากนี้ กรรมการทั้ง 15 คน ทุกคนเข้าร่วมประชุมเกินร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งหมดที่จัดขึ้น ซึ่งเป็นไปตามกฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร

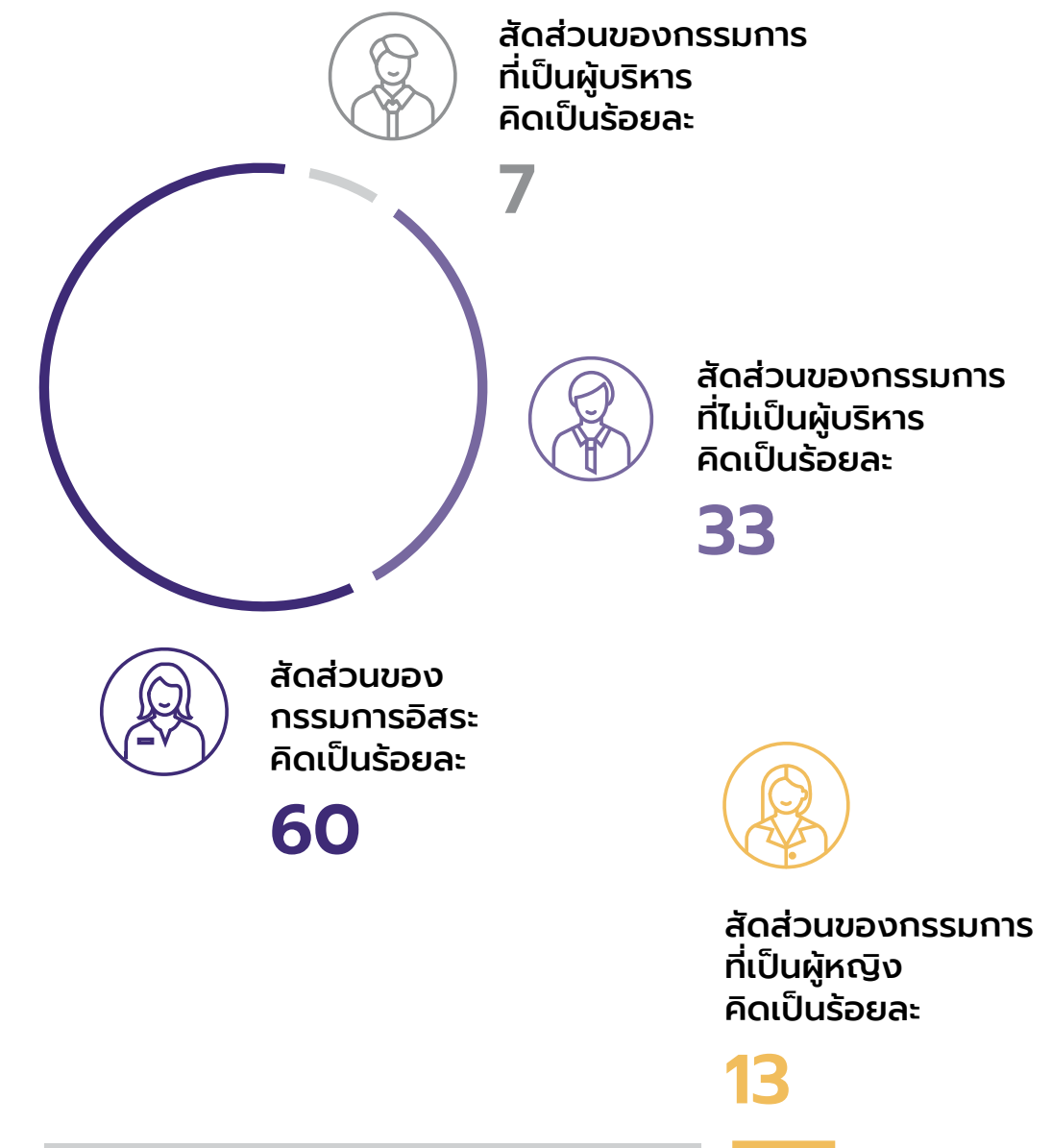


การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



## การส่งเสริมความหลากหลาย

เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการของธนาคารประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องไปกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงมีความสมดุลและความหลากหลายทั้งด้านเพศ และอายุ ธนาคารจึงสรรหาและเลือกตั้งคณะกรรมการโดยใช้ Board Skill Matrix หรือข้อมูลทักษะกรรมการที่พึงประสงค์ และดำเนินการบนพื้นฐานความเสมอภาคและเท่าเทียม ซึ่งปราศจากการเลือกปฏิบัติ ด้วยเหตุด้านเพศ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรส



หมายเหตุ: ข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการประจำปี 2563 ได้แสดงรายละเอียดไว้ใน One Report 2563





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

**รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง**

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

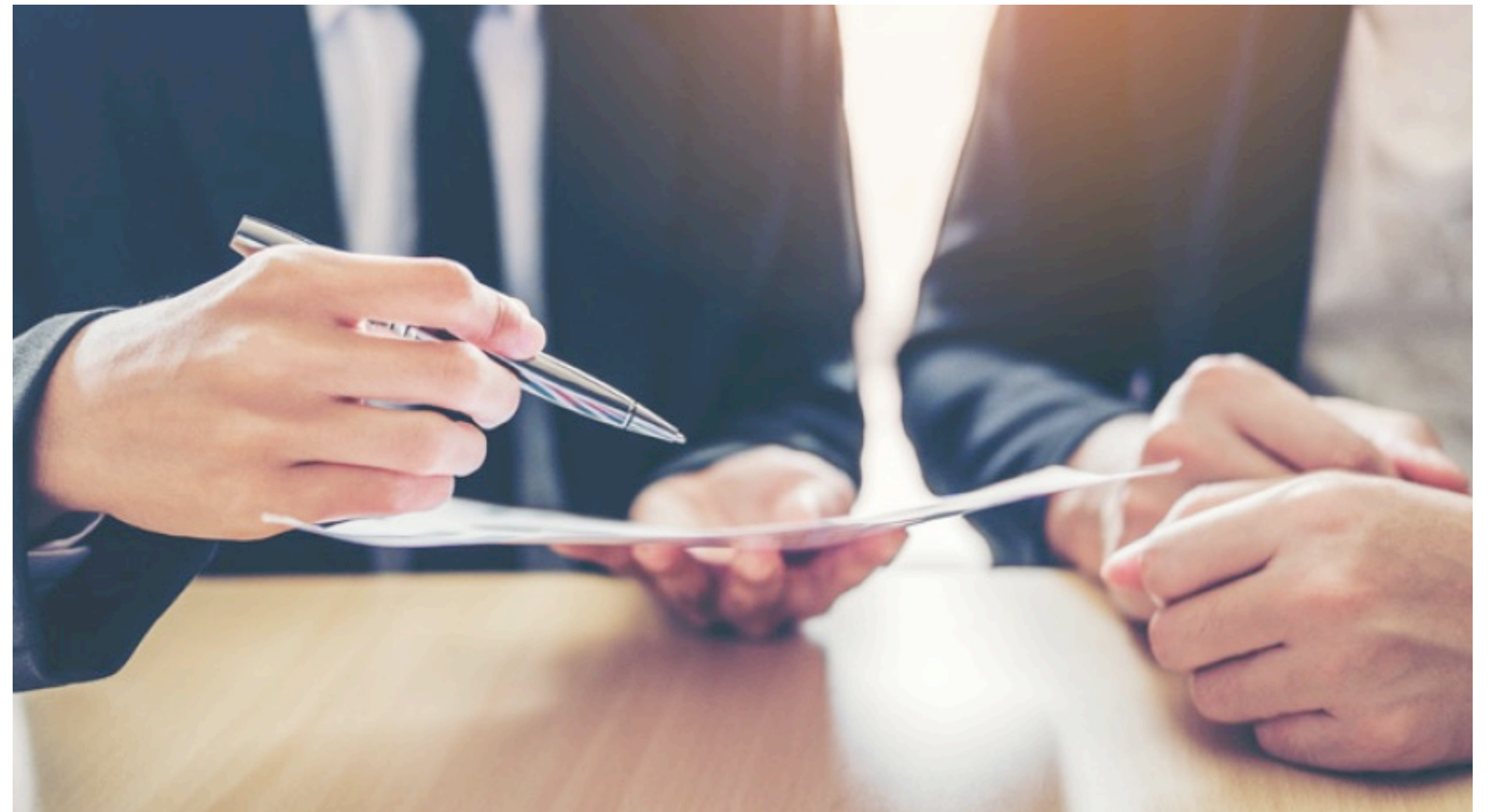
รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การบริหารจัดการความเสี่ยง

ธนาคารเชื่อว่าความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างเสถียรภาพของการดำเนินธุรกิจในระยะยาว ธนาคารจึงมุ่งพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีความแข็งแกร่ง โดยกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจและเชื่อมโยงกันในทุกระดับ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมวัฒนธรรมการจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ภายใต้การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม

### การกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง

ธนาคารบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบผ่านนโยบาย กรอบการปฏิบัติ และกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยมีบทบาทหลักในการบริหารความเสี่ยงและจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายจัดการต่าง ๆ เพื่อกำหน้าที่บริหารและติดตามความเสี่ยงที่สำคัญ ทั้งนี้ การกำกับดูแลความเสี่ยงในด้านสำคัญของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารจะมีนโยบาย โครงสร้าง องค์กร เพดานความเสี่ยง วิธีการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนการรายงานความเสี่ยงที่มีความเหมาะสมเฉพาะในแต่ละด้านและแต่ละประเภท





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

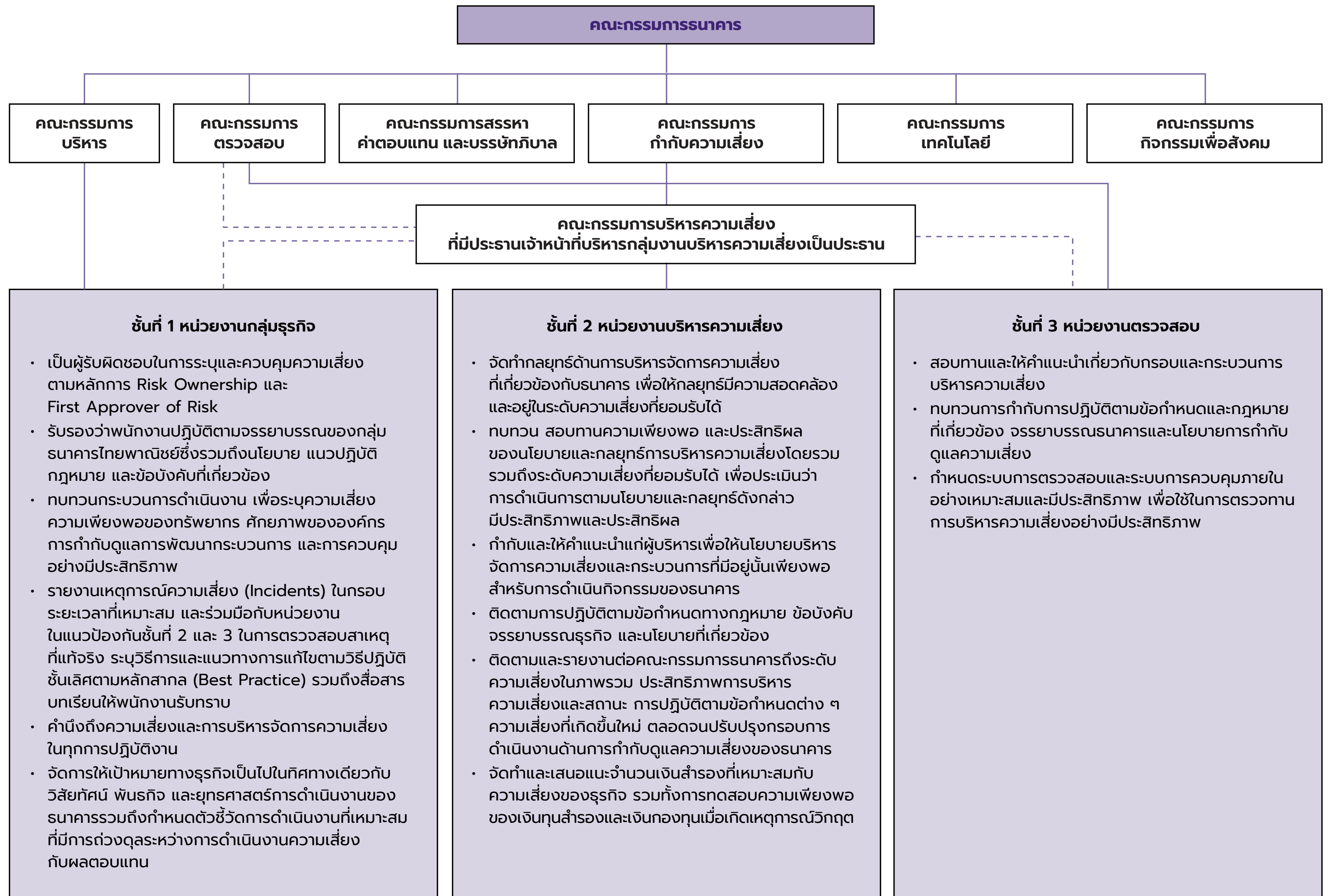
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

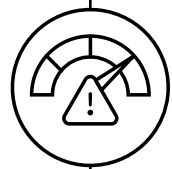
## ระบบการบริหารความเสี่ยง

ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้



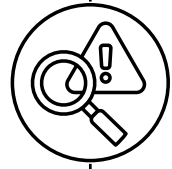
### การระบุประเภทความเสี่ยง

ความเสี่ยงหลักของธนาคารเกี่ยวข้องเนื่องกับการทำธุรกรรมและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งกับลูกค้าและคู่ค้าธุรกิจ



### การวัดความเสี่ยง

ธนาคารจัดทำการประเมินประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ (Risk Materiality Assessment) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นความเสี่ยงดังกล่าว มีกระบวนการบริหารจัดการ ควบคุม และติดตามอย่างเหมาะสม โดยธนาคารใช้วิธีการแตกต่างกันในการวัดความเสี่ยงแต่ละประเภททั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ



### การติดตามและควบคุมความเสี่ยง

ธนาคารมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Statement: RAS) ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยง ให้บรรลุและสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงติดตามและควบคุมความเสี่ยงโดยการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง และเพดานความเสี่ยง (Key Risk Indicators and Risk Limits) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกระบวนการที่ธนาคารกำหนด



### การรายงานความเสี่ยง

ความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ จะถูกรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อให้การควบคุมและบริหารความเสี่ยง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## การสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการต่อเนื่องและถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในองค์กร ธนาคารจึงได้กำหนดให้ วัฒนธรรมความเสี่ยงเป็นหนึ่งในค่านิยมหลักขององค์กร และมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงบนฐานความรู้ ความเข้าใจ และความรับผิดชอบร่วมกัน



### เสริมสร้างความตระหนักรู้

โดยกำหนดเป็นหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับ (Mandatory Courses) ให้พนักงานทุกระดับเรียนในรูปแบบ e-Learning เป็นประจำทุกปี รวมถึงการสื่อสารผ่านผู้บริหารระดับสูง อย่างสม่ำเสมอ



### ส่งเสริมแนวทางป้องกัน 3 ระดับ

ผลักดันแนวทาง ‘ความรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมที่ตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ’ ให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานในแต่ละหน่วยงาน (First Line) หน่วยงานสนับสนุน (Second Line) และหน่วยงาน ตรวจสอบ (Third Line) ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยง การกำหนดมาตรการควบคุม ตลอดจนการติดตามและ ประเมินผล



### สื่อสารให้เกิดความเข้าใจ

สื่อสารอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดี และกรณีศึกษา “การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย บริษัท และจรรยาบรรณ”



## ความเสี่ยงสำคัญในการประกอบธุรกิจของธนาคาร

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

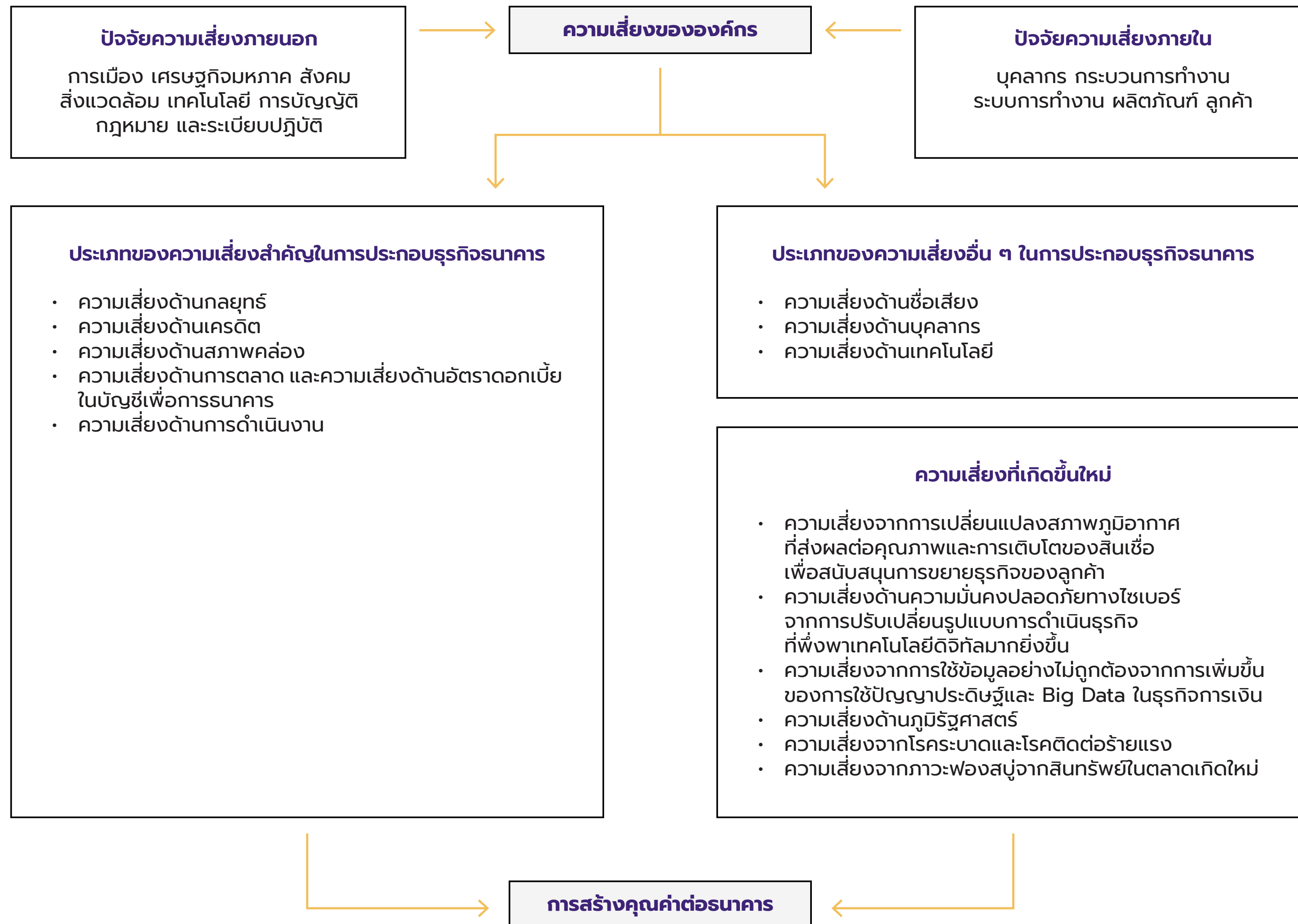
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ธนาคารวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาวเป็นประจำทุกปี พร้อมกำหนดมาตรการในการบรรเทาและบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อย่างเหมาะสม โดยในปี 2563 ธนาคารได้ระบุความเสี่ยงเกิดใหม่ที่สำคัญดังนี้

### ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและการเติบโตของสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้า

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) ที่สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการชะลอตัวของการดำเนินธุรกิจ ความเสียหายต่อทรัพย์สิน รวมถึงปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ผลผลิตทางการเกษตร และสินค้าโภคภัณฑ์ที่มีแนวโน้มลดลง อีกทั้งความเสี่ยงเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในด้านนโยบาย กฎเกณฑ์ รวมถึงเทคโนโลยี โดยแนวโน้มที่กำลังจะเกิดขึ้นในประเทศไทยคือการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งรัฐบาลไทยอยู่ระหว่างการจัดทำ (ร่าง) พระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแห่งชาติ ซึ่งจะเป็นกลไกส่งเสริมให้ภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมในการใช้เป็นเครื่องมือทางด้านเศรษฐศาสตร์ในการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศระดับประเทศในระยะยาว และภายใต้กฎหมาย

ดังกล่าวจะมีการกำหนดเรื่องการรายงานข้อมูลการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกและผลการลดก๊าซเรือนกระจกที่อาจมีผลผูกพันกับทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนการปรับตัวต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่จะให้หน่วยงานต่าง ๆ นำปัจจัยความเสี่ยงของ Climate Change เข้าไปผนวกในการทำแผนหรือโครงการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงในมูลค่าสินทรัพย์และต้นทุนการดำเนินธุรกิจบางประเภท อาทิ ธุรกิจด้านเชื้อเพลิงฟอสซิล ธุรกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเข้มข้น

ธนาคารตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลโดยตรงต่อธนาคารเชิงความเสี่ยงด้านเครดิตและความเสี่ยงทางการเงิน อันเนื่องมาจากจากการให้สินเชื่อแก่ภาคธุรกิจที่อาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งในกระบวนการผลิต การขนส่ง และห่วงโซ่อุปทาน ส่งผลทำให้การดำเนินธุรกิจของลูกค้าหยุดชะงักไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบของภาครัฐเพื่อบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอาจส่งผลให้วิถีการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปในวงกว้าง และในระหว่างการขับเคลื่อนไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณมากอาจได้รับผลกระทบจากมาตรการของภาครัฐหรือองค์กรเอกชนรายใหญ่ ทำให้ความสามารถในการแข่งขันลดลง หรือธุรกิจอาจมีความจำเป็นต้องลงทุนในเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองมาตรการดังกล่าว ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมและคุณภาพสินเชื่อ

จากการคาดการณ์ผลกระทบข้างต้น อาจส่งผลกระทบต่อธนาคารไม่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจในกลุ่มดังกล่าวได้ตามแผน อย่างไรก็ตาม ความท้าทายดังกล่าวสามารถพัฒนาเป็นโอกาสทางธุรกิจของธนาคารเช่นเดียวกัน หากมีการหารือกับลูกค้าในประเด็นด้านการบริหารจัดการผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารได้นำความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยง โดยธนาคารได้คำนึงถึงความไม่แน่นอนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ นอกจากนี้ ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงิน ธนาคารสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจหรือโครงการที่ช่วยลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมองหาโอกาสที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์การลงทุนเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารมีการติดตามคุณภาพสินเชื่อเพื่อประเมินความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอยู่เป็นประจำ



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน ที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

องค์กรธุรกิจรวมถึงธนาคารต่างพึ่งพาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างแพร่หลาย ซึ่งส่งผลให้ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์พัฒนาและมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์สามารถก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หากเกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่การหยุดชะงักของโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการ การละเมิดด้านความปลอดภัย หรือการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลให้ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากรูปแบบการทำงานของธนาคารได้เปลี่ยนแปลงจากการทำงานในพื้นที่สำนักงานเป็นการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) ซึ่งอาจเพิ่มจุดอ่อนต่อระบบของธนาคาร อันเนื่องมาจากความสามารถในการเข้าถึงระบบและข้อมูลของธนาคารที่สะดวกขึ้น

นอกจากนี้ ภายในระยะเวลา 5 ปี การประกอบธุรกิจธนาคารมีแนวโน้มที่จะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการจัดเก็บข้อมูลและการจัดการข้อมูลภายในที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการขยายธุรกิจในอนาคตของธนาคารจะมีทิศทางที่เป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลและการเชื่อมโยงข้อมูลกับพันธมิตรทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับพฤติกรรมของลูกค้าของธนาคารได้เปลี่ยนมาใช้ Mobile Banking มากขึ้น โดยมากกว่าร้อยละ 70 ของธุรกรรมนั้นทำผ่านช่องทางดิจิทัล ส่งผลให้โอกาสการโจมตีทางไซเบอร์สูงขึ้น ความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ล้วน

ส่งผลกระทบต่อธนาคาร ลูกค้าสูญเสียความไว้วางใจ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านชื่อเสียงและสภาพคล่อง

เพื่อสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มั่นคงปลอดภัย ธนาคารได้เพิ่มสัดส่วนการลงทุนเพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและแนวการป้องกัน 3 ชั้น (Three Line of Defense Framework) ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคดิจิทัลให้แก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งปลูกฝังในวัฒนธรรมความเสี่ยงระดับองค์กร ดังรายละเอียดที่อยู่ในหัวข้อ ‘ความปลอดภัยทางไซเบอร์’ หน้า 129

## ความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูลอย่างไม่ถูกต้อง จากการเพิ่มขึ้นของการใช้ปัญญาประดิษฐ์และ Big Data ในธุรกิจการเงิน

ธนาคารพึ่งพาการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และ Big Data ในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก การใช้ปัญญาประดิษฐ์และ Big Data ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้แก่ลูกค้า อย่างไรก็ตามความซับซ้อนของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ และ Big Data นำไปสู่ความเสี่ยงต่อธนาคารในหลาย ๆ ด้าน เช่น การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) การนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด (Misuse of Data) ความเสี่ยงด้านแบบจำลอง (Model Risk) ที่จะนำมาซึ่งความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) และความน่าเชื่อถือ



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ในช่วง 5 ปีต่อจากนี้ ธนาคารมีเป้าหมายที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ Tech Company หรือบริษัทเทคโนโลยีที่ให้บริการทางการเงิน ซึ่งจะมีการทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจเพิ่มขึ้นและคาดว่าจะมีการจัดการข้อมูลร่วมกันเพื่อพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า ทั้งนี้ การเข้าถึงและใช้ข้อมูลจำนวนมากโดยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และ Machine Learning อาจก่อให้เกิดความกังวลต่อผู้มีส่วนได้เสียด้านการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ตลอดจนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ ธนาคารใช้ปัญญาประดิษฐ์และ Machine Learning ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ จึงอาจมีความเสี่ยงจากการพัฒนาของ Algorithm ที่มีอคติหรือไม่เที่ยงธรรม อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพของ Algorithm นั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและความถูกต้อง ทั้งนี้ หากธนาคารขาดความเข้าใจหรือแนวปฏิบัติที่ช่วยป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว อาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ในการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าบางกลุ่ม ซึ่งส่งผลต่อความสามารถของธนาคารในการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบางที่ต้องการเข้าถึงการสนับสนุนทางการเงินจากธนาคารอย่างยิ่ง



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์


ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

**รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง**

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบข้างต้น จึงมุ่งสร้างความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้กับผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงเตรียมความพร้อม ทั้งด้านนวัตกรรม และการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยธนาคารได้ลงทุนเพื่อยกระดับด้านสถาปัตยกรรมฐานข้อมูล (Data Architecture) และโครงสร้างพื้นฐานด้านฐานข้อมูล (Data Infrastructure) เพื่อคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ระบุตัวบุคคลได้ (Personally Identifiable Information: PII) รวมทั้งปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นอกจากนี้ ธนาคารยังคงพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การบริหารความเสี่ยงด้านแบบจำลอง (Model Risk) ความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล รวมทั้งสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารได้นำปัญญาประดิษฐ์ Big Data และ Machine Learning มาใช้อย่างเหมาะสม ทั้งในการจัดการข้อมูลภายในธนาคารและการจัดการข้อมูลร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ

## ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์

ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างประเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเมือง ความขัดแย้ง การแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ การก่อการร้าย ภัยจากอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งอาจบานปลายสู่ระดับภูมิภาคหรือระดับโลก ผลกระทบจากความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ยังสามารถส่งผลมายังภาคเศรษฐกิจผ่านพฤติกรรมการลงทุน และการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในช่วงที่ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์สูงขึ้น ความตึงเครียดจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยรวม ส่งผลให้การลงทุนมีความผันผวนสูง กิจกรรมทางเศรษฐกิจชะลอตัวหรือหยุดชะงัก หรือเป็นตัวเร่งให้เศรษฐกิจเข้าสู่ภาวะถดถอยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์มีแนวโน้มสูงขึ้น และคาดการณ์ว่าจะมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019

ธนาคารตระหนักว่าความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร เนื่องจากประเทศไทยพึ่งพาการนำเข้าวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าและส่งออกสินค้าเพื่อไปจำหน่ายในต่างประเทศเป็นอย่างมาก อีกทั้งลูกค้าจำนวนมากของธนาคารประกอบธุรกิจให้อุตสาหกรรมนำเข้าและส่งออก ความตึงเครียดจากสถานการณ์ทางการเมืองของประเทศใดประเทศหนึ่งหรือระหว่างประเทศอาจส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของกระบวนการผลิต การขนส่ง และห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนส่งผลกระทบต่อกระแสเงินสดของภาคธุรกิจและความสามารถที่จะ

ชำระหนี้คืนได้ตามเวลาที่กำหนด อีกทั้งความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารสำหรับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกอาจลดลงด้วย นอกจากนี้ หากสถานการณ์ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นหรือยืดเยื้อเป็นเวลานาน อาจจะเป็นตัวเร่งให้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจและการว่างงาน ซึ่งจะยิ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อความสามารถในการชำระหนี้ของภาคธุรกิจและลูกหนี้รายย่อยของธนาคารได้

จากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความเสี่ยงข้างต้น ธนาคารได้พัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตโดยมีการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านสินเชื่ออยู่เป็นประจำ และได้คำนึงถึงความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ในการพิจารณาอนุมัติและทบทวนสินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของประเทศคู่สัญญา (Country Risk) โดยกำหนดเพดานความเสี่ยงสูงสุด (Maximum Exposure Limit) และวงเงินการให้สินเชื่อลงทุนและก่อภาระผูกพันกับประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศ (Country Limit) โดยพิจารณาฐานะความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมของประเทศคู่สัญญาที่เกิดจากการทำธุรกรรมกับลูกค้าและคู่สัญญา ตลอดจนมีการควบคุมและติดตามการใช้วงเงินเปรียบเทียบกับวงเงินความเสี่ยงประเทศคู่สัญญาที่ได้รับอนุมัติอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ เมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลให้ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์รุนแรงมากขึ้น ธนาคารจะทำการประเมินผลกระทบและจัดทำทดสอบภายใต้ภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีเงินกันสำรองและเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับรองรับความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## ความเสี่ยงจากโรคระบาดและโรคติดต่อร้ายแรง

แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นจากความก้าวหน้าในการพัฒนาวัคซีน แต่ยังคงต้องพึงระวังสถานการณ์โรคระบาดประเภทอื่นที่อาจเกิดขึ้นได้อีก จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 จะเห็นว่าสถานการณ์โรคระบาดและโรคติดต่อร้ายแรงมีโอกาสเกิดขึ้นต่ำ แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์แล้วจะสามารถแพร่กระจายไปทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว

ความพยายามในการควบคุมการแพร่ระบาดของส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และสร้างความกังวลต่อความไม่แน่นอนแก่ภาคธุรกิจและประชาชนทั่วโลก ขณะเดียวกัน มาตรการปิดเมืองส่งผลให้ภาคธุรกิจหยุดดำเนินกิจการเป็นการชั่วคราว ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ สภาพคล่อง และฐานะทางการเงินของภาคธุรกิจ รวมถึงแรงงานบางส่วนต้องสูญเสียรายได้ หรือถูกเลิกจ้างงานในทันที อันส่งผลให้ภาคครัวเรือนบางส่วนประสบความยากลำบากในการดำรงชีวิต นอกจากนี้ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดไม่สามารถควบคุมได้เป็นระยะเวลาอันยาวนาน อาจส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลกได้

โรคระบาดและโรคติดต่อร้ายแรงส่งผลกระทบต่อธนาคารในหลาย ๆ ด้าน โดยมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของส่งผลให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างทันที่ อาทิ

**ด้านการให้บริการลูกค้า:** ธนาคารต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นให้แก่พนักงานที่สาขาและปฏิบัติตามมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของทางการอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความปลอดภัยและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ในขณะเดียวกัน ลูกค้าซึ่งมีความต้องการที่จะทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น อาจเกิดเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์จากอาชญากรเพื่อโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า อันเนื่องมาจากการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลที่สูงขึ้น

**ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน:** ธนาคารบังคับใช้นโยบาย Work from Anywhere ของธนาคาร

**ด้านคุณภาพของสินเชื่อ:** สินเชื่อซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของธนาคารนั้นมีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าในบางภาคอุตสาหกรรม หรือบางพื้นที่ เนื่องจากผลการดำเนินงานเสื่อมถอยลง รวมถึงการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้มีลูกหนี้รายย่อยไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

นอกจากนี้ ธนาคารเผชิญความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของลูกค้าอาจส่งผลให้พฤติกรรมทางการเงิน

เลือกสินค้าและบริการของลูกค้า หรือพฤติกรรมในการทำธุรกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว และอาจส่งผลให้แบบจำลองความเสี่ยงที่ธนาคารมีอยู่ไม่สามารถวัดระดับความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมอีกต่อไป

เพื่อรองรับต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต ธนาคารได้เตรียมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) เพื่อเตรียมความพร้อม และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคารสามารถปฏิบัติงานและบริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องหากเกิดสถานการณ์ สำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มสูงขึ้น ธนาคารพัฒนาความปลอดภัยระบบสารสนเทศของธนาคารอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโจรกรรมข้อมูลแก่ลูกค้าและพนักงาน เพื่อให้ระบบของธนาคารยังคงมีความปลอดภัย สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารให้ความสำคัญกับการประเมินผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่ออย่างทันที่ โดยธนาคารจะต้องสามารถระบุลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่อาจจะส่งผลให้มีคุณภาพสินเชื่อที่เสื่อมถอยลง จัดหาแนวทางในการควบคุมความเสี่ยง ติดตามและรายงานคุณภาพสินเชื่อต่อผู้บริหารระดับสูง รวมทั้ง กันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการประเมินประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแบบจำลองยังมีความเหมาะสมแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ต่างไปจากปกติ





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ความเสี่ยงจากภาวะฟองสบู่จากสินทรัพย์ ในตลาดเกิดใหม่

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกซบเซา และประเทศกำลังพัฒนาที่แนวโน้มได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจรุนแรงกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยเฉพาะประเทศที่ต้องพึ่งพาการค้าขายกับประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ ประเทศจีน รัฐบาลของแต่ละประเทศต้องกักหน้สาธารณะเพิ่มขึ้น เพื่อใช้ในการพยุงเศรษฐกิจภายในประเทศ รวมทั้งฟื้นฟูวิกฤตระบบสาธารณสุขเพื่อให้สามารถผ่านสถานการณ์การแพร่ระบาดและภาวะเศรษฐกิจตกต่ำไปได้ ปัจจัยพื้นฐานที่ด้อยลงเหล่านี้คาดว่าจะต้องใช้เวลาในการฟื้นตัว อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงจากปัจจัยพื้นฐานที่ด้อยลงในประเทศกำลังพัฒนาเหล่านี้ อาจจะยังไม่ได้ทำให้นักลงทุนนำเงินลงทุนออกไปจากตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets) เพื่อไปลงทุนในสินทรัพย์ปลอดภัยในประเทศพัฒนาแล้ว (Developed Economies) เนื่องจากระดับอัตราดอกเบี้ยยังคงอยู่ที่ระดับต่ำมาก ส่งผลให้

นักลงทุนมีแรงจูงใจในการเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงขึ้น เพื่อหาผลตอบแทนที่สูงขึ้น โดยเฉพาะตลาดเกิดใหม่ ส่งผลให้เกิดภาวะฟองสบู่ จากการที่ราคาสินทรัพย์ในตลาดสูงขึ้นเกินราคาสินทรัพย์ตามปัจจัยพื้นฐาน

ภาวะฟองสบู่แตกอาจส่งผลให้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจลุกลามไปทั่วโลก ส่งผลให้ธนาคารมีความเสี่ยงด้านตลาดเพิ่มขึ้น เนื่องจากตลาดการเงินและอัตราแลกเปลี่ยนมีความผันผวนสูงขึ้นจากการที่นักลงทุนเร่งขายสินทรัพย์ นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารจากการที่ลูกหนี้ของธนาคารมีฐานะทางการเงินที่เสื่อมถอยลงจากการด้อยค่าของสินทรัพย์หรือมูลค่าการลงทุนรวมทั้งค่าเงินบาทที่อาจจะอ่อนค่าลงในช่วงที่นักลงทุนเร่งขายสินทรัพย์ ส่งผลให้ภาคธุรกิจมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นที่ล้มละลาย และอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องมายังสินเชื่อรายย่อยจากการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น

จากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความเสี่ยงข้างต้น ธนาคารได้พัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยง



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ด้านตลาดเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย โดยมีการกำหนดเพดานการรับความเสี่ยงสูงสุดจากอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ธนาคารสามารถยอมรับได้ สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยมีการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านสินเชื่ออยู่เป็นประจำ เมื่อเกิดสถานการณ์ที่อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารจะทำการประเมินพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร เพื่อระบุกลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ ติดตามและรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงรวมทั้งจัดทำทดสอบภายใต้ภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีเงินกันสำรองและเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับรองรับความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



ธนาคารและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักและการจัดการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมและสื่อสารการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่สำคัญของธนาคาร รวมถึงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยศึกษา วิเคราะห์ และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ สู่การทบทวน ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ภายในธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการใด ๆ ของธนาคารสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการดำเนินงานสากลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน

### จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยส่งเสริมให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับปฏิบัติตาม จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร อย่างเคร่งครัด พร้อมมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎเกณฑ์ของธนาคาร ตลอดจนดำเนินการทบทวนความเหมาะสมของจรรยาบรรณเป็นประจำ

เพื่อให้มั่นใจถึงการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในทุกระดับ โดยกำหนดให้จรรยาบรรณและเรื่องที่มีนัยสำคัญเป็นหลักสุตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรม อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี การพิจารณาเลื่อนระดับชั้นพนักงาน และการขอยกย้ายตำแหน่งงานอีกด้วย

## 8 หลักสุตรภาคบังคับ เสริมสร้างพื้นฐานการทำงานและการดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุมและรับผิดชอบ

หลักสุตร	สัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรม ในปี 2563 (%)
W.S.B. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	99
รู้เท่าทันไซเบอร์	92
ป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	89
จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์	88
พิทักษ์ความเสี่ยงในการดำเนินงาน	87
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม	85
การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน	84



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ขณะเดียวกัน ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร รวมถึงกรณีการทุจริตและคอร์รัปชัน ภายใต้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริต (Whistleblower) ด้วย โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทำหน้าที่สอบสวนเหตุการณ์หรือกรณีอย่างกันท่วงที พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการวินัยเพื่อพิจารณาโทษทางวินัย และรายงานผลการพิจารณาเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุก 3 เดือน

โดยในปี 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 31 กรณี แบ่งเป็นพฤติกรรมไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน 13 กรณี การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและแนวปฏิบัติ 12 กรณี การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด 4 กรณี การประพฤติที่ไม่สุจริต 1 กรณี และการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ 1 กรณี ซึ่งข้อร้องเรียนจำนวน 29 กรณี ผ่านการตรวจสอบและได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ โดยมี 2 กรณี ที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดแนวทางการลงโทษพนักงานผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสม อันประกอบด้วย การตัดเงินเดือนเป็นลายลักษณ์อักษร การหักค่าจ้าง และการเลิกจ้าง โดยดำเนินการตัดเงินเดือนเป็นลายลักษณ์อักษร 5 กรณี ทั้งนี้ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับรายงานเหตุหรือกรณีที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อธนาคารผ่านช่องทางที่ธนาคารจัดเตรียมไว้ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและพิจารณาต่อไป

ทั้งนี้ ธนาคารได้นำข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนของพนักงานมาวิเคราะห์เพื่อระบุแนวทางป้องกันหรือลดการกระทำที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือแนวปฏิบัติของธนาคาร โดยตัวแทนจากหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลได้ตรวจเยี่ยมพนักงานสาขาผ่านระบบ Microsoft Teams เพื่อสอบถามทุกข์สุขและแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญที่พนักงานพึงทราบ เช่น เรื่องกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับในปี 2564 พร้อมทั้งได้ทำซ้ำให้พนักงานทุกคนระมัดระวังเรื่องพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และการเคารพสิทธิในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งพนักงานให้การตอบรับเป็นอย่างดี

## การส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจในช่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมคู่ค้าธุรกิจให้เติบโตไปด้วยกันบนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนให้คู่ค้าธุรกิจปฏิบัติตาม [จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ SCB \(SCB Supplier Code of Conduct\)](#) และกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจทุกรายลงนามรับทราบก่อนที่จะเริ่มงานกับธนาคาร ซึ่งเนื้อหาของจรรยาบรรณครอบคลุมจริยธรรมทางธุรกิจ การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัย และความปลอดภัย แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนด ทั้งนี้ ธนาคารโดยหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างได้ดำเนินงานตรวจเยี่ยมคู่ค้าธุรกิจเพื่อติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ซึ่งการไม่ปฏิบัติตามของคู่ค้าธุรกิจจะส่งผลกระทบต่อความสนใจในการคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจในอนาคต โดยธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารแนวปฏิบัติและความคาดหวังต่อคู่ค้าธุรกิจผ่านกิจกรรม Vendor Communication Day ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## สิทธิมนุษยชน

ธนาคารตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จึงมุ่งปกป้องและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณที่ธนาคารยึดมั่นเสมอมา รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสากลอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารสนับสนุนและเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจตาม [นโยบายสิทธิมนุษยชน](#) ของธนาคาร ซึ่งได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาเป็นแนวปฏิบัติและบริหารจัดการองค์กร

ในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งกำหนดดำเนินการเป็นประจำทุก 3 ปี ผ่านกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Value Chain) โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

### 3 ขั้นตอน ในการประเมินความเสี่ยงและ ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

### ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของธนาคารตลอดห่วงโซ่คุณค่า

### 3 ประเด็น ที่มีความเสี่ยงสูง

### แนวทางการบริหารจัดการ ประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง

#### กำหนดขอบเขต

พิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่ระบุไว้  
ทั้งระดับประเทศที่ธนาคารมีการดำเนินงาน  
อุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร รวมถึง  
รายงานขององค์กรอิสระในระดับสากล

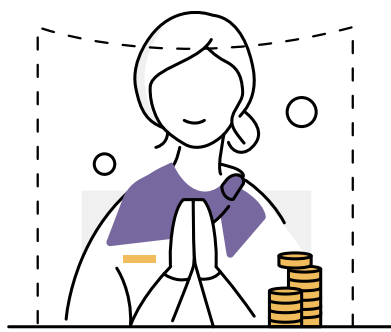
#### ระบุประเด็น

สร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภายใน  
ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมระบุประเด็นความเสี่ยง  
ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร

#### จัดลำดับความสำคัญ

ประเมินระดับผลกระทบ/ ความรุนแรง  
(Severity) และโอกาสที่จะเกิดขึ้น  
(Likelihood) โดยใช้ตารางเมทริกซ์

#### ในฐานะผู้ให้บริการ



#### แนวปฏิบัติ ด้านลูกค้า

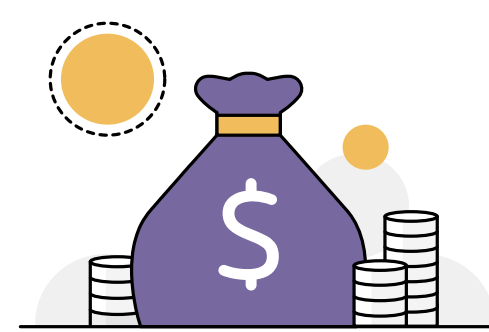
1. ข้อมูลส่วนบุคคล
2. การขายที่ไม่เป็นธรรม
3. การเลือกปฏิบัติด้าน  
ผลิตภัณฑ์
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์  
และบริการ



ข้อมูลส่วนบุคคล

อ่านรายละเอียดในหัวข้อ  
'การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล'  
หน้า 129

#### ในฐานะผู้ให้สินเชื่อ



#### แนวปฏิบัติ ด้านการลงทุนและธุรกิจ

1. สิทธิด้านแรงงาน
2. สิทธิในที่ดิน
3. สิทธิชุมชน



การขายที่ไม่เป็นธรรม

อ่านรายละเอียดในหัวข้อ  
'การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม'  
หน้า 127

#### ในฐานะนายจ้าง



#### แนวปฏิบัติ ด้านการจ้างงาน

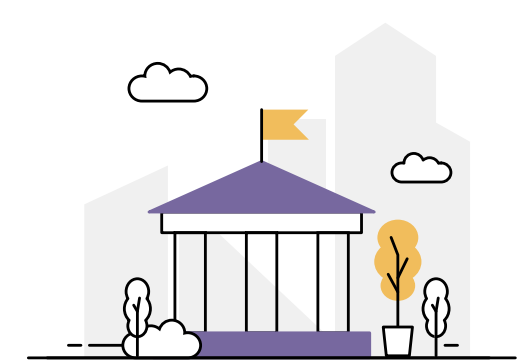
1. การเลือกปฏิบัติ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง  
และรวมกลุ่ม



สิทธิชุมชนในสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่

อ่านรายละเอียดในหัวข้อ  
'การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ'  
หน้า 39

#### ในฐานะผู้ซื้อ



#### แนวปฏิบัติ ด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทาน

1. สิทธิด้านแรงงาน
2. สิทธิชุมชน
3. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่  
รักษาความปลอดภัย

สำหรับรายงานสรุปผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน 2563 **คลิกที่นี่**



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักกิจกรรม การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน

ธนาคารมีเจตนาสนับสนุนและต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบนทุกรูปแบบ โดยขอความร่วมมือให้พนักงานศึกษาและทำความเข้าใจในนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนของธนาคาร พร้อมปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งธนาคารได้ประกาศไว้อย่างชัดเจนในจรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร

### การกำหนดนโยบาย

คณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายและทำกับดูแลให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

### การปรับปรุงนโยบาย

ทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำ หากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญหรืออย่างน้อยทุกปี

### การสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมการปฏิบัติ

ครอบคลุมทั้งเชิงนโยบายและแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานทุกระดับ ผ่านการฝึกอบรมและการสื่อสารในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย

### การแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

- whistleblower@scb.co.th
- ระบบ Governance Risk Compliance (GRC) ผ่านอินทราเน็ต
- ช่องทาง 7OR ผ่านชื่อบัญชี SCB Connect บนแอปพลิเคชันไลน์
- ตู้ ปณ.117 ปณศ. จตุจักร
- โทรศัพท์: 0 2544 2000

นอกจากนี้ ธนาคารดำเนินนโยบายการงดมอบและรับของขวัญ (No Gift Policy) มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตามจรรยาบรรณพนักงาน ซึ่งสอดคล้องตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและสินบนของธนาคาร

สำหรับการสนับสนุนทางการเมืองทั้งในด้านการเงินหรือรูปแบบอื่น ๆ ธนาคารกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม ตลอดจนได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการบริหาร ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดบทลงโทษพนักงานที่ฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งมีการตรวจสอบตามกระบวนการทางวินัยของธนาคารที่อาจมีการตักเตือน เลิกจ้าง หรือดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญา

ในปี 2563 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงไม่มีการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้งหรือผู้มีบทบาททางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม

นับตั้งแต่ปี 2560  
ธนาคารได้รับการรับรองเป็นหนึ่งในสมาชิก  
แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการ  
ต่อต้านการทุจริต (Collective Action  
Coalition Against Corruption: CAC)  
และ

ในปี 2563  
ธนาคารยังได้ทำหน้าที่ผู้สร้าง  
การเปลี่ยนแปลง หรือ CAC Change  
Agent ด้วยการเชิญชวนบริษัทคู่ค้าของ  
ธนาคารเข้าร่วมโครงการ CAC ด้วย



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักกิจกรรม การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ธนาคารกำหนดนโยบายและระเบียบด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องตามข้อบังคับของกฎหมาย มาตรฐานสากล และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งมีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกระดับ โดยธนาคารมุ่งพัฒนาระบบ

ปฏิบัติการและกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินธุรกิจในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการใช้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารปฏิบัติตามตามกฎหมายและข้อบังคับด้านการเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยจัดเก็บและทำลายข้อมูลหลังจากระยะเวลา 10 ปี



**กำหนดหลักเกณฑ์  
การรู้จักลูกค้า  
(Know Your Customer: KYC)**



**กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจสอบ  
เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า  
(Customer Due Diligence: CDD)**



**สื่อสารและฝึกอบรม  
หลักสูตร AML/ CFT/ WMD  
ให้กับพนักงานทุกระดับเป็นประจำทุกปี**



**ตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้าด้วยระบบอัตโนมัติ  
(Automated AML Transaction Monitoring System)  
และรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย  
ให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินรับทราบ**



## การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ธนาคารตระหนักว่าการได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าผู้ใช้บริการ จึงยึดมั่นในหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ขณะเดียวกัน ยังมุ่งมั่นปรับปรุงการปฏิบัติงานเชิงรุกภายใต้นโยบาย Zero Tolerance หรือการไม่ยอมรับการให้บริการลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรมทุกรูปแบบด้วย

### แนวปฏิบัติสู่การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

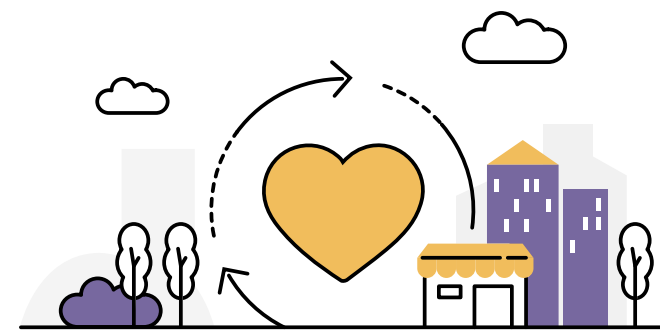
สร้างการเป็นแบบอย่างโดยผู้นำ (Tone from the Top) ไม่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อประโยชน์ของธนาคารโดยการหลอกลวงบังคับ เอาเปรียบหรือรบกวนลูกค้า

สื่อสารเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรแบบใหม่และมีจิตวิญญาณ

มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงตามแนวทาง 'ความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่ดีตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ (Three Lines of Defense)'

รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานจากช่องทางต่าง ๆ

สร้างความยั่งยืนของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยยกระดับให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร



### อยู่บนฐานความรู้ความเข้าใจที่แท้จริง

ธนาคารจัดฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดให้เป็นหนึ่งในหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจะต้องเข้าเรียนและผ่านการทดสอบ ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปี

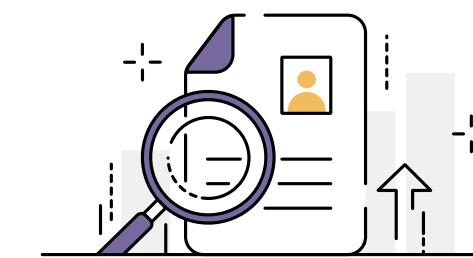
เนื้อหาหลักสูตรครอบคลุมประเด็นสำคัญ อาทิ

- ความสำคัญของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- แนวปฏิบัติที่ดีที่ทักก่อน ระหว่าง และหลังการขาย
- การดูแลและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องซึ่งให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง



### ดำเนินการอย่างเป็นระบบและวัดผลได้

ธนาคารกำหนดให้การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานโดยครอบคลุมทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ การรู้จักและดูแลลูกค้า และการสร้างรายได้จากการเป็นที่ปรึกษา โดยไม่ได้พิจารณายอดขายเพียงอย่างเดียว รวมถึงกำหนดบทลงโทษถึงระดับผู้บริหาร เพื่อผลักดันการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด



### ตรวจสอบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงโดยอิงเกณฑ์ Market Conduct เป็นหลัก และ Map กับกระบวนการ (End-to-End Self-assessment) ของทุกผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ารายย่อย ตลอดจนดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการขายและบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการตรวจสอบแบบไม่เปิดเผยตัวตนว่าเป็นผู้ตรวจสอบที่ธนาคารมอบหมาย เข้าตรวจสอบบริการของพนักงานขายว่าสอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติหรือไม่ (Mystery Shopping) ซึ่งครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการทุกประเภทของธนาคาร เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## การดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

ธนาคารมุ่งดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์ด้านการลงทุน และผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร หรือการตัดสินใจ หรือทางกายภาพ โดยธนาคารได้กำหนดกระบวนการดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าวด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ อีกทั้งกำหนดให้ต้องมีพยาน ซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเข้าร่วมฟังการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการและลงชื่อเป็นพยานรับทราบด้วย ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความบกพร่องทางสุขภาพ ซึ่งเป็นข้อจำกัดด้านการสื่อสารหรือการตัดสินใจ ธนาคารกำหนดให้ต้องมีพยานอย่างน้อยสองคน ประกอบด้วยพนักงานธนาคารและคนในครอบครัวของลูกค้าหรือแพทย์ผู้รักษา นอกจากนี้ หัวหน้างานจะต้องทำการทบทวนความเข้าใจกับลูกค้า พร้อมลงลายมือชื่อกำกับเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง

ในปี 2563 ธนาคารให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมใน 3 ด้าน



### ยกระดับมาตรฐานการประเมินและตรวจสอบด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้ Risk Base Approach (High Risk)



### เพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

และนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังใช้ข้อมูลเพื่อช่วยระบุรายการที่มีความเสี่ยงสูง และเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานขายมากขึ้น



### เน้นการควบคุมและตรวจสอบเชิงป้องกัน

โดยเพิ่มกระบวนการตรวจสอบและควบคุมเชิงป้องกันบนดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อให้การตรวจสอบและติดตามผลได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## ข้อมูลส่วนบุคคล และความปลอดภัยทางไซเบอร์

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศนำมาสู่การเชื่อม  
ต่อกันด้วยข้อมูลอย่างกว้างขวางและการปรับเปลี่ยน  
กระบวนการทำงานสู่รูปแบบดิจิทัล ซึ่งกล่าวได้ว่าข้อมูล  
เปรียบเสมือนเส้นเลือดหล่อเลี้ยงธุรกิจ โดยการนำข้อมูล  
เชิงลึกที่ผ่านการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบมาใช้ในการเพิ่ม  
ประสิทธิภาพ การตัดสินใจเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์  
ตลอดจนการต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสร้างสรรค์  
เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับลูกค้า

อย่างไรก็ดี ด้วยปริมาณข้อมูลที่องค์กรธุรกิจนำมา  
ประมวลผล ใช้ และจัดเก็บต่างเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ  
ซึ่งส่งผลต่อต้นทุนการดำเนินงานและความเสี่ยงต่าง ๆ  
ที่ต้องบริหารจัดการ โดยปัจจุบันพบว่าความเสี่ยง  
เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและการโจมตีทางไซเบอร์  
เกิดขึ้นบ่อยครั้งและรุนแรงมากขึ้น ซึ่งทำให้หน่วยงาน  
กำกับดูแลได้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ รวมถึงบังคับใช้  
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและเทคโนโลยี  
สารสนเทศอย่างเข้มงวด

### 1

เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน  
ที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและ  
การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ของธนาคาร  
เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล  
ส่วนบุคคล 2562 และพระราชบัญญัติการรักษา  
ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 2562

### 2

เพื่อลดความเสี่ยงทางการเงินและผลกระทบต่อ  
ชื่อเสียงอันเนื่องมาจากการรั่วไหลของข้อมูล  
ส่วนบุคคลของลูกค้าและภัยคุกคามทางไซเบอร์

### 3

เพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาความสัมพันธ์  
และสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าร่วมกับลูกค้า  
อย่างต่อเนื่อง

ธนาคารจึงกำหนดกรอบการบริหารจัดการทั้งในด้านการ  
ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Data Protection)  
การกำกับดูแลข้อมูลที่จะเข้าถึงและนำไปใช้ (Data  
Governance) รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยของ  
ระบบสารสนเทศ (Cyber Security) อย่างครอบคลุม



**ด้านนโยบาย:** ดำเนินนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy  
Notice) นโยบายความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย  
ของข้อมูล (Data Privacy and Protection Policy)  
และนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร



**ด้านการกำกับดูแล:** มีคณะกรรมการเทคโนโลยีและ  
คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ซึ่งเป็นคณะกรรมการ  
ธนาคารชุดย่อย รวมถึงคณะกรรมการขับเคลื่อนชุดต่าง ๆ  
ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ  
ดูแลกลยุทธ์ ส่งเสริมการปฏิบัติที่ดี ตลอดจนศึกษา  
ความก้าวหน้าและพัฒนาการดำเนินงาน



**ด้านการบริหารความเสี่ยง:** ประเมินความเสี่ยงด้าน  
เทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และด้าน  
ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และข้อมูลขนาดใหญ่เป็น  
ประจำทุกปี



**ด้านบุคลากร:** สร้างเสริมขีดความสามารถให้กับบุคลากร  
ผ่านการฝึกอบรม การส่งเสริมการปฏิบัติ และการสื่อสาร  
อย่างต่อเนื่อง



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารเคารพสิทธิมนุษยชนและตระหนักดีว่า 'ความเป็นส่วนตัว (Privacy)' เป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการคุ้มครอง ประกอบกับประเทศไทยได้ออกพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ("พ.ร.บ.ฯ") ซึ่งจะมีผลใช้บังคับใช้เต็มรูปแบบในวันที่ 1 มิถุนายน 2564

นับตั้งแต่ปี 2562 ธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงและกำกับดูแลโดยผู้จัดการใหญ่ และคณะทำงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Working Group) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเสริมความตระหนักของผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง จัดทำนโยบายและกลยุทธ์ ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติตามแผนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารและ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

## แนวทางการบริหารจัดการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารพัฒนากรอบการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในประเด็นความเสี่ยงด้านการดำเนินงานของธนาคารที่มีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Group-wide Risk Management) กล่าวคือ มีการกำกับดูแล นโยบาย และกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุมธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ปรับปรุงจรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของธนาคารและกลุ่มธุรกิจ ตลอดจนการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

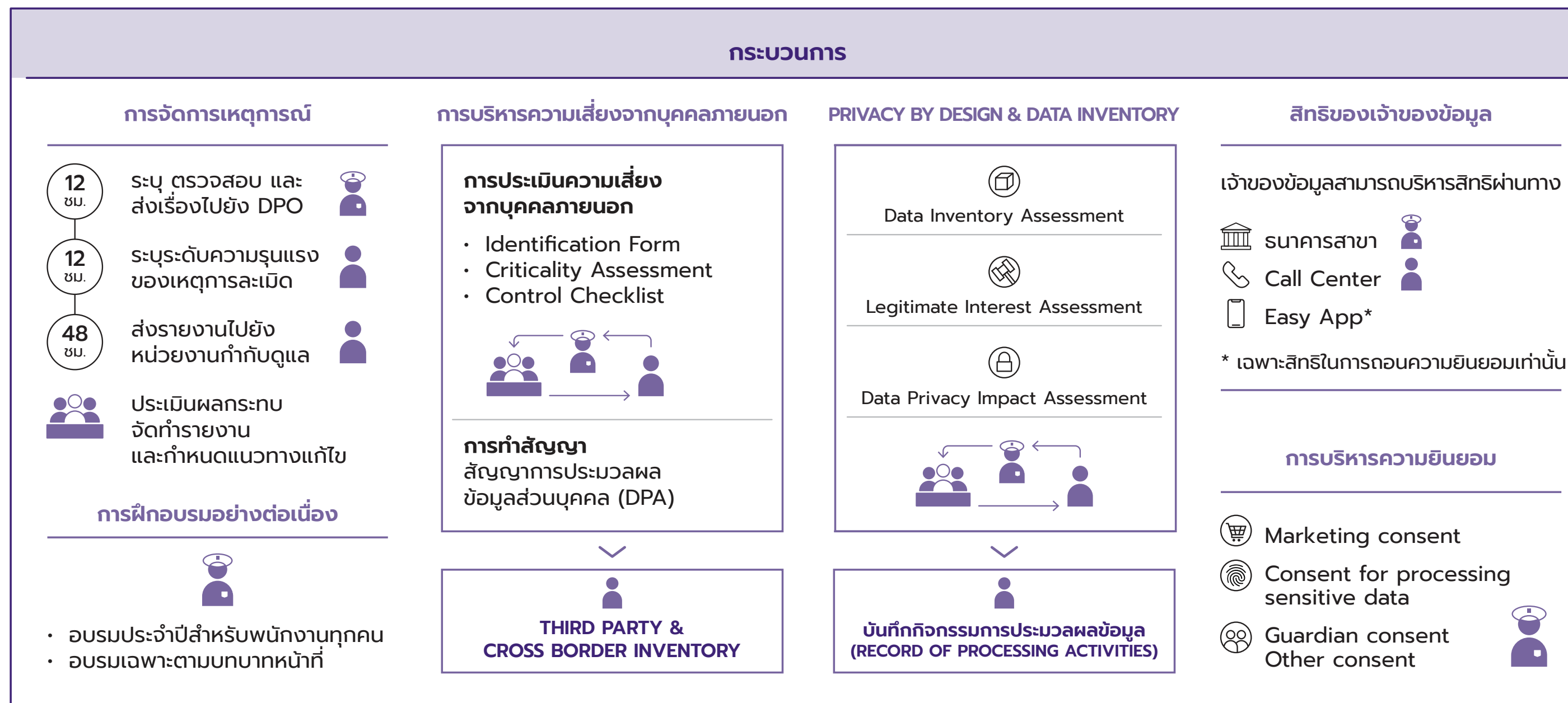
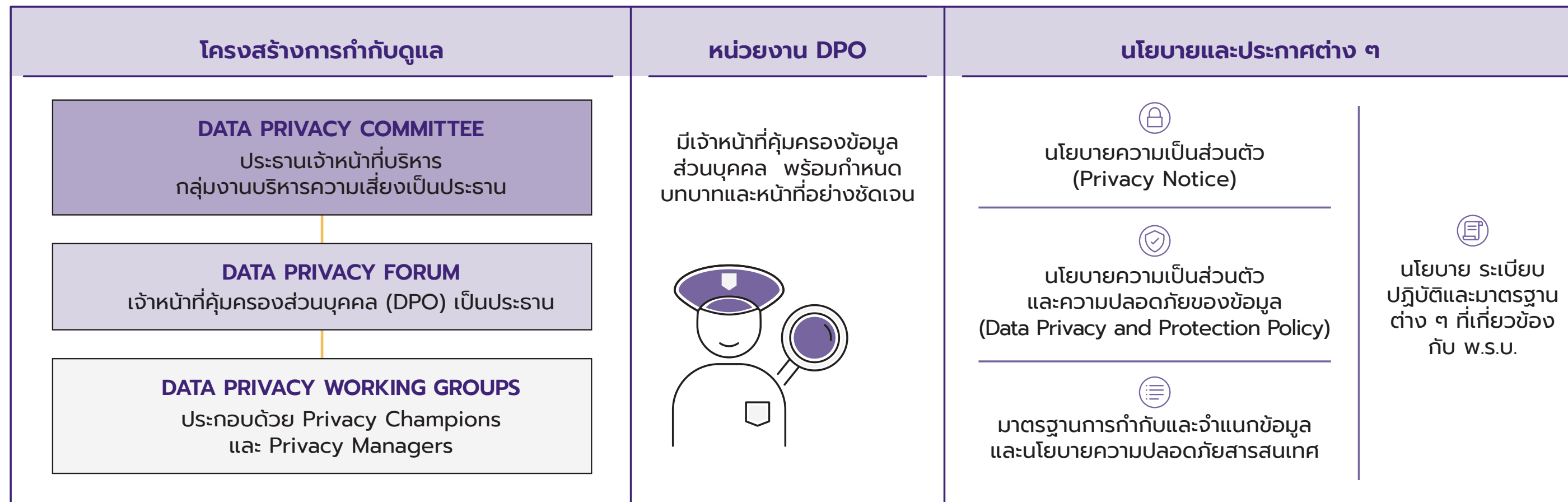
สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



การกำกับดูแลนโยบาย  
และกระบวนการ  
เป็นองค์ประกอบสำคัญ  
ของการบริหารจัดการ  
ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างและ  
รักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจ  
ของลูกค้า

- ธนาคารมีกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลสำหรับธนาคารสาขา Customer Center และ DPO เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- ธนาคารประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว พร้อมจัดให้มีการขอความยินยอมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ และให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินและพันธมิตรทางธุรกิจ  
นำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Cross Selling) ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งการให้ความยินยอม  
ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล/ ข้อมูลสินเชื่อตามข้อกำหนดของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

เพื่อให้มั่นใจว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร จะบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตาม กฎหมาย รวมถึงสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับ เรื่องข้อมูลส่วนบุคคลทั่วทั้งองค์กร ธนาคารได้กำหนด โครงสร้างการกำกับดูแลที่สร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่ คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง ไปจนถึง พนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยคณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายและกำกับดูแลให้มีการ ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึง มอบหมายให้คณะกรรมการเทคโนโลยีและคณะกรรมการ กำกับความเสี่ยงพิจารณากลับกรองนโยบาย และ พิจารณาทบทวนกรอบการบริหารและภาพรวมความเสี่ยง ด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล ธนาคารให้มีการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้อง กับกลยุทธ์ขององค์กรและความเสี่ยงอยู่ในระดับที่

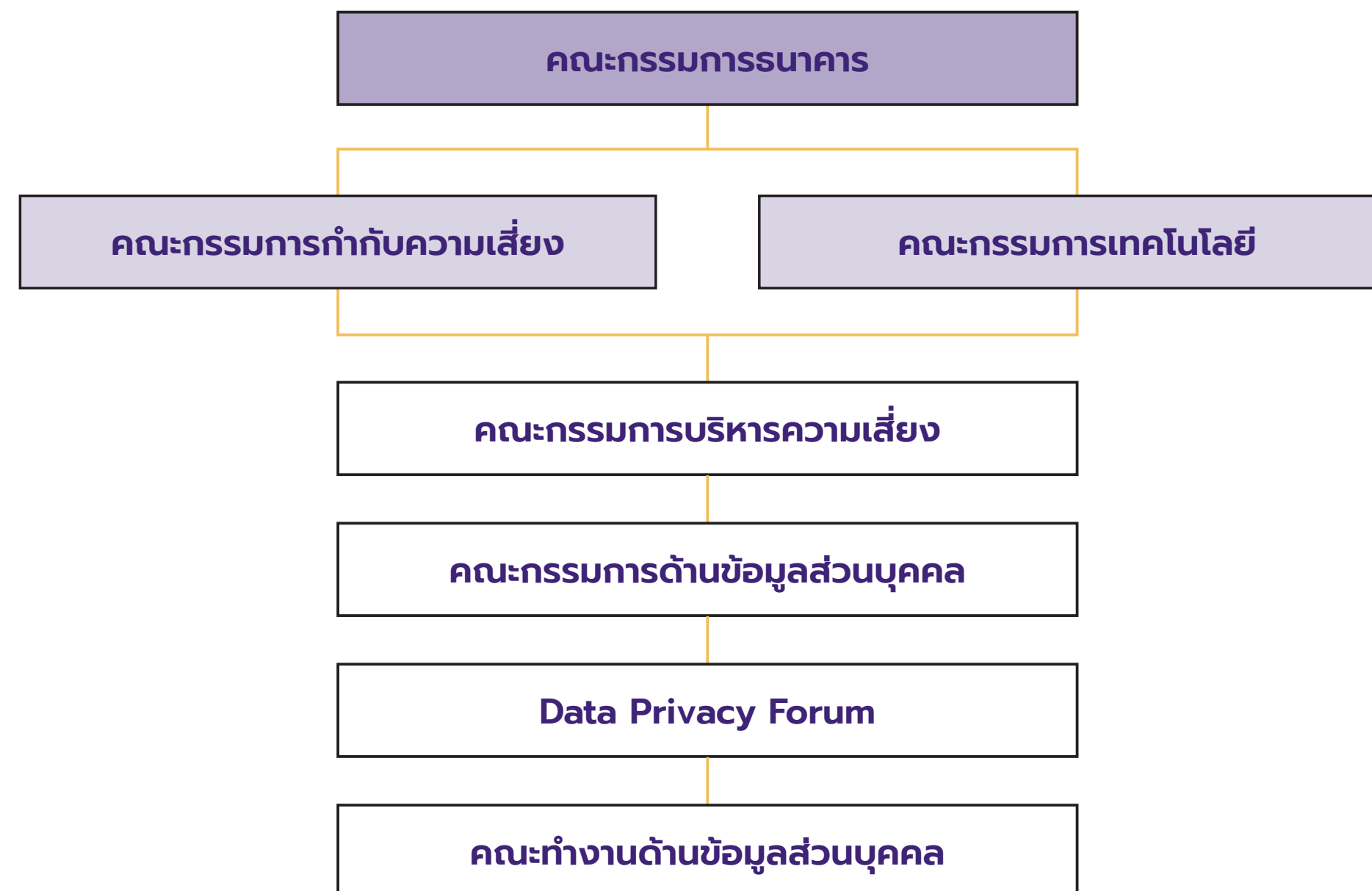
ยอมรับได้ ขณะที่ผู้บริหารบริหารระดับสูงของธนาคาร คณะกรรมการและคณะทำงานชุดต่าง ๆ ตลอดจน พนักงานทุกระดับมีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตาม นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

ขณะเดียวกัน ธนาคารบังคับใช้นโยบายความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเข้มงวด และกำหนด ให้บุคลากรของธนาคารและผู้รับจ้างภายนอกจะต้อง ปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่าง เคร่งครัด ซึ่งหมายรวมถึงการปกป้อง การจัดเก็บ การดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน และ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งการมีมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการใช้ การส่ง หรือการโอนข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันมิให้เกิด การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล กรณีที่ลูกค้าต้องการขอใช้สิทธิ หรือพบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล สามารถติดต่อ

ธนาคารผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน SCB Easy เครือข่าย สาขาของธนาคาร หรือ SCB Customer Center โทร. 0 2777 7777 รวมถึงติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลผ่านทางอีเมล dpo@scb.co.th

นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารยังได้ว่าจ้างบริษัทตรวจสอบ บัญชีดำเนินการตรวจสอบประเมินระดับความสอดคล้องของ การบริหารจัดการด้านความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของธนาคารตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งพบว่าธนาคารมีกรอบแนวทางปฏิบัติ และ กระบวนการที่สอดคล้องตามที่ พ.ร.บ. กำหนด อย่างไรก็ดี ขั้นตอนและกระบวนการดังกล่าวทั้งหมดจะต้องจัดทำ อยู่ในรูปแบบเอกสารและครอบคลุมข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ในทุกด้าน ซึ่งธนาคารมีแผนที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเดือนพฤษภาคม 2564

### โครงสร้างการกำกับดูแล ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

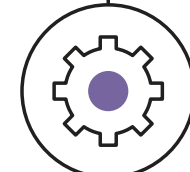
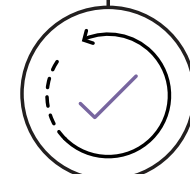
SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## แนวทางการบริหารจัดการเหตุการณ์ ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารได้กำหนดกระบวนการในการจัดการเหตุการณ์  
ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Incident Management  
Procedure) เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรของธนาคาร  
สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล  
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และเป็นไปตาม  
ขั้นตอนอย่างเหมาะสม โดยธนาคารมีการซักซ้อมขั้นตอน  
การจัดการเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทั้งภายใน  
องค์กรและร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น ธนาคาร  
แห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย เป็นประจำทุกปี  
เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถบริหารจัดการเหตุการณ์  
ได้ภายในเวลาที่กำหนดและเกิดผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล  
น้อยที่สุด

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างความ  
ตระหนักรู้ให้กับพนักงานผ่านการฝึกอบรม การสื่อสาร  
และกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการกำหนด  
แนวทางการลงโทษบุคลากรของธนาคาร อาทิ การตักเตือน  
เป็นลายลักษณ์อักษร การหักค่าจ้าง การเลิกจ้าง  
หากตรวจสอบและพบว่าได้กระทำการอันเป็นการละเมิด  
หรือกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ทั้งนี้ ในปี  
2563 ธนาคารมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูล  
ส่วนบุคคลของลูกค้า 3 กรณี ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการ  
ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามหลักเกณฑ์และ  
แนวปฏิบัติของธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยธนาคาร  
ไม่พบเหตุการณ์การรั่วไหล การโจรกรรม และการ  
สูญหายของข้อมูลลูกค้า



### 1. ระบุและบันทึกเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ตรวจสอบเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- Incident team
- DPO

### 2. ตรวจสอบความถูกต้องและประเมินผลกระทบ

ประเมินระดับความรุนแรงของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- DPO

### 3. ประเมินความจำเป็นในการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

รายงานไปยังหน่วยงานกำกับดูแลและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

- DPO
- CMO

### 4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

มอบหมายเจ้าของเหตุการณ์จัดการแก้ไขปัญหา

- Incident team
- Incident owner
- ERT/ CMT

### 5. ติดตามผลและยกระดับกิจการ

ติดตามและยกระดับความสำคัญของเหตุการณ์การละเมิดที่ประเมินแล้วว่า  
มีโอกาที่จะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายใน 72 ชั่วโมง

- DPO
- Incident team

### 6. วิเคราะห์สาเหตุและปิดเหตุการณ์

ดำเนินการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อสืบค้นหาสาเหตุ  
ก่อนปิดเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- Incident owner
- DPO



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร

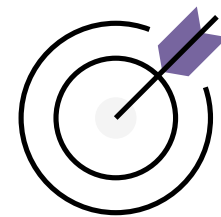


การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

ในปี 2563 ธนาคารได้จัดทำ SCB Privacy Program ซึ่งแบ่งการทำงานออกเป็น 10 โครงสร้างงาน (Work Stream) เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของธนาคาร และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

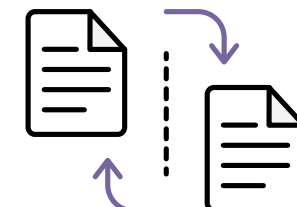
### 10 โครงสร้างงานภายใต้ SCB DATA PRIVACY PROGRAM



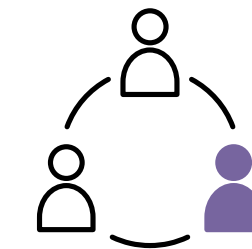
Strategy and  
Governance



Notice and  
Consent Management



Cross-border  
Data Transfer



Third-party  
Management



Data Life-cycle  
Management



Individual Rights  
Processing



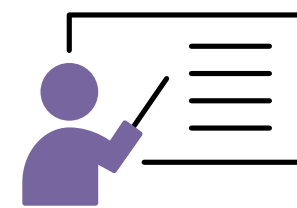
Privacy  
by Design



Information  
Security



Incident  
Management



Awareness  
and Training



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร


รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

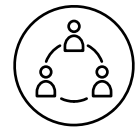


บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## การดำเนินงานที่สำคัญภายใต้โครงสร้างงานสรุปได้ดังนี้



### การบริหารจัดการ

มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer) เพื่อร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานภายในธนาคารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

สร้าง Privacy Champion ประจำหน่วยงาน รวมแล้ว **กว่า 200 คน** เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานการทำงาน ให้คำปรึกษาชี้แนะ ตลอดจนติดตามความคืบหน้า การสรุป รวบรวม และการนำข้อมูลไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารอย่างเหมาะสม

ประกาศใช้**นโยบายความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล** รวมถึงปรับปรุง**ระเบียบการปฏิบัติงาน** ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามนโยบาย **มากกว่า 60 ฉบับ**

จัดทำกิจกรรมการประมวลผลข้อมูล (Record of Processing Data) และแผนปรับปรุงข้อมูล (Remediation Plan) รวมถึงมีมาตรการด้านการดูแลและคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูล

กำหนดมาตรการด้านงานจัดซื้อจัดจ้างให้ทุกบริษัทและตัวแทนการขายจะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล



### การกำกับดูแล และการรายงาน

- Data Privacy Steering Committee ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน โดยประชุมร่วมกับคณะทำงานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ



### การฝึกอบรม

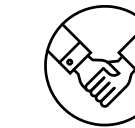
จัดฝึกอบรม Data Privacy Champions ในหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นเฉพาะตามบทบาทหน้าที่ (Roles-based Training Courses)

**จำนวน 11 หลักสูตร**

พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม 'w.s.u. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล' และกำหนดเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี

**99% ของพนักงานธนาคารผ่านการฝึกอบรม**

จัดอบรมแนวปฏิบัติการทำงาน การใช้ระบบงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกจุดให้บริการของธนาคารอย่างทั่วถึง ทั้งช่องทางออนไลน์ สาขา และ Call Center



### ความร่วมมือในการสนับสนุน นโยบายสาธารณะ

ร่วมประชุมกับธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อ**หารือถึงแนวทางการปรับใช้ w.s.u.๙** กับการปฏิบัติงานของธนาคาร

ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกในการ**จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติตาม w.s.u.๙ ในเชิงลึก** ของภาคธุรกิจธนาคาร เพื่อเป็นต้นแบบในการออกกฎหมายลูกต่อไป



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



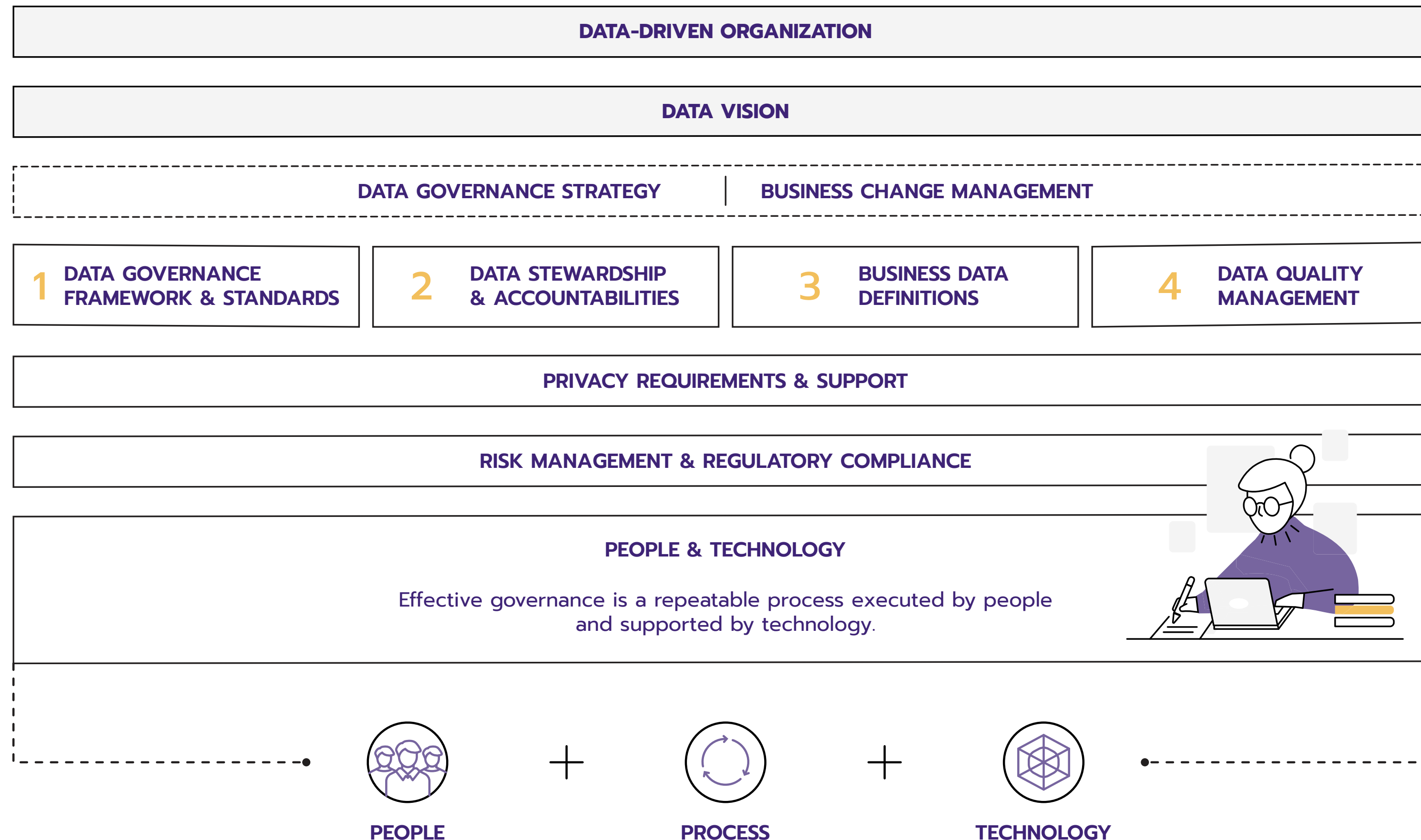
การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



## การกำกับดูแลข้อมูล

ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Office) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูลสู่การใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และปลอดภัย ภายใต้กรอบการกำกับดูแลข้อมูล (SCB Data Governance Framework) เพื่อให้ธนาคารสามารถก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) ได้อย่างแท้จริง

### SCB Data Governance Framework



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563





สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ในปี 2563 ธนาคารยังคงมุ่งส่งเสริมการใช้ข้อมูลภายใต้แนวคิด 3D

**Data Accessible**

มุ่งเน้นให้ผู้ใช้ข้อมูลเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยอยู่บนพื้นฐานการจำแนกประเภทของข้อมูล (Data Classification) ที่กำหนดไว้

**Data Understandable**

มุ่งเน้นให้ผู้ใช้ข้อมูลเข้าใจในความหมายของข้อมูลในเชิงธุรกิจ หรือที่เรียกว่า Business Metadata

**Data Quality**

ผลักดันให้เกิดกระบวนการประเมินคุณภาพของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุ

### ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

Data Governance Framework and Standard	Data Sharing Framework	Data Governance Portal	Awareness and Knowledge
ปรับปรุงกรอบและมาตรฐานการกำกับดูแลข้อมูล ให้สอดคล้องกับ w.s.u. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	จัดทำกรอบแนวทางการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างธนาคารและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและสอดคล้องตาม w.s.u. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	สร้างและส่งเสริมการเข้าถึง Data Governance Portal เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลในองค์กรเข้าใจในความหมายของข้อมูลในเชิงธุรกิจ (Business Metadata)	สื่อสารข้อมูลและจัดกิจกรรมผ่านทางออนไลน์ ตลอดทั้งปี เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในเรื่องการกำกับดูแลข้อมูล



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



### ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารมุ่งส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งด้านกระบวนการบริหารจัดการ เทคโนโลยี และความพร้อมของบุคลากร โดยมีคณะกรรมการเทคโนโลยี กำหนดที่กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและด้านไซเบอร์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ข้อมูล บุคลากร และกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมรับมือและสามารถป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง

ธนาคารได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านไซเบอร์แบบเชิงรุก โดยมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีควบคู่ไปกับกระบวนการตรวจสอบ ภัยคุกคามทางไซเบอร์และการพัฒนาบุคลากร อาทิ การปรับใช้ระบบติดตามภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cybersecurity Threat Intelligent Surveillance) ที่ช่วยรายงานความเคลื่อนไหวของผู้ไม่ประสงค์ดีต่อธนาคารและแนวโน้มด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ระดับโลกและระดับภูมิภาค การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ในการสำรวจพฤติกรรมกรรมการโจมตี ทั้งจากภายในและจากภายนอกของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถประเมินสถานการณ์ เตรียมความพร้อมในการรับมือและป้องกันการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยธนาคารได้ดำเนินการทดสอบศักยภาพและความพร้อมขององค์กร ในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งผลการทดสอบได้ยืนยันว่าธนาคารมีความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ระบบของธนาคารมีความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับสูงตามมาตรฐานสากล มีความสามารถในการตรวจจับและรับมือกับภัยคุกคาม รวมทั้งมีความทนทานต่อการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Resilience) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



บุคลากรและ  
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักแล็กจอร์ การบริหารความเสี่ยง  
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

## มาตรการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์



ประกาศใช้นโยบายและมาตรฐานด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์อย่างเคร่งครัด



ฝึกอบรมหลักสูตรภาคบังคับ 'รู้เท่าทันไซเบอร์' ให้กับพนักงานทุกคนเป็นประจำทุกปี และกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปี

## กระบวนการและระบบการจัดการ



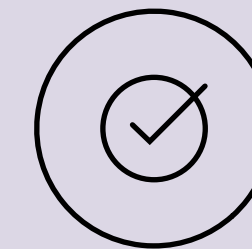
ประกาศใช้นโยบายการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Disaster Recovery Plan) ฉบับปรับปรุงล่าสุดเมื่อเดือนพฤษภาคม 2563 ซึ่งกำหนดให้ธนาคารต้องทำการทดสอบและซักซ้อมขั้นตอนแผนฉุกเฉินอย่างสม่ำเสมอ พร้อมรายงานผลของการทดสอบแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่าการหยุดชะงักของธุรกิจจากสถานการณ์ร้ายแรงต่าง ๆ จะเกิดขึ้นน้อยที่สุด

## ยึดหลักการความปลอดภัย 'CIA'



Confidentiality

ข้อมูลจะสามารถเข้าถึง  
ได้โดยผู้มีสิทธิเท่านั้น



Integrity

ข้อมูลมีความถูกต้อง  
และน่าเชื่อถือ



Availability

ข้อมูลพร้อมเรียกใช้  
เมื่อต้องการ



ได้รับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ด้านระบบบริหารความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) นับตั้งแต่ปี 2558



จัดให้มีช่องทางหลากหลายในการรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ อาทิ

- อีเมล
- Helpdesk
- หัวหน้างาน
- หน่วยงาน IT Security



# FACTBOOK

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์


ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

 **เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้**

 **ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม**

 **GRI Content Index**

 **การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ**

 **ช่องทางการติดต่อ**





# เกี่ยวกับ รายงานฉบับนี้



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาพรวมครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัทย่อย ซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2563 โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีรายได้จากการดำเนินงานสุทธิคิดเป็นร้อยละ 96.7 ของรายได้รวมของธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัทย่อย

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืนในระดับสากล GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) แบบทางเลือกหลัก (Core Option) และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมของกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financial Services Sector Supplement) โดยประยุกต์ใช้หลักการรายงาน (Reporting Principles) ของ GRI Standards ซึ่งครอบคลุมการกำหนดเนื้อหาและคุณภาพของรายงาน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารและประเด็นที่มีนัยสำคัญตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐาน ทั้งนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้บริษัท ดีล้อยท์ กูซ โรมาทสุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระที่น่าเชื่อถือ เป็นผู้ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นสำหรับรายงานฉบับนี้

## การกำหนดเนื้อหารายงาน (GRI 102-46)

ธนาคารกำหนดเนื้อหาในรายงานโดยพิจารณาจากการดำเนินงานของธนาคาร ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนความคาดหวัง และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการสำคัญ 4 ประการ ของ GRI Standards ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการจัดทำรายงาน (Stakeholder Inclusiveness) การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) โดยมีกระบวนการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ ดังนี้

### 1. การระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ

#### การศึกษาและวิเคราะห์บริบทความยั่งยืน

รวบรวมประเด็นที่มีนัยสำคัญโดยพิจารณา  
ปัจจัยภายในและภายนอก

#### ปัจจัยภายใน

- ยุทธศาสตร์ขององค์กร
- บริบทความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ
- ประเด็นที่มีนัยสำคัญของธนาคารในปีที่ผ่านมา

#### ปัจจัยภายนอก

- ประเด็นที่อุตสาหกรรมธนาคารทั่วโลกให้ความสำคัญ
- แนวโน้มความยั่งยืนของโลกและเฉพาะอุตสาหกรรมธนาคารและการเงิน

### 2. การจัดลำดับความสำคัญ

- ประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ได้รับการระบุจากขั้นตอนที่ 1 จำนวน 14 ประเด็น โดยพิจารณาระดับผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและระดับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย

#### การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

สัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงลึกกับผู้มีส่วนได้เสีย  
ประกอบด้วย

- ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร
- ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกและผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืน 5 กลุ่ม ได้แก่
  1. ลูกค้า
  2. ผู้ถือหุ้น
  3. หน่วยงานกำกับดูแล
  4. สถาบันการศึกษาขององค์กรอิสระ และผู้นำความคิด
  5. ธนาคารชั้นนำ

### 3. การตรวจสอบความถูกต้อง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- นำเสนอผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการจัดการ เพื่อพิจารณาและขอความเห็นชอบ
- ทบทวนกระบวนการจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง
- จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแบบท้ายเล่ม



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่ออนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

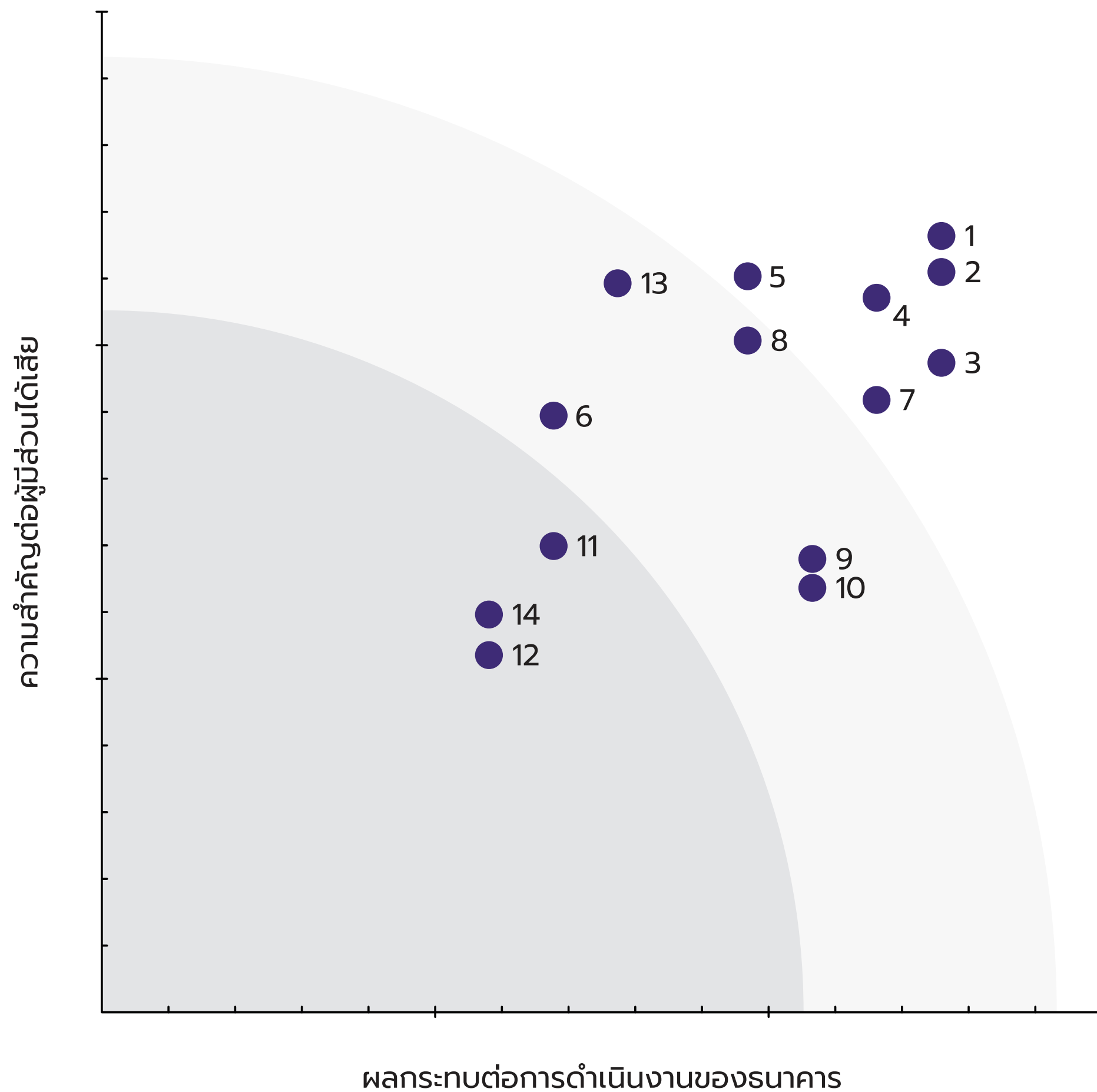
รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (GRI 102-47)



1. การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง
2. การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
3. การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล
4. การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์
5. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
6. การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
7. การเข้าถึงบริการทางการเงิน
8. การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
9. วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร
10. การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ
11. การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ
12. การส่งเสริมและพัฒนาด้านศักยภาพของชุมชน
13. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
14. การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ



### ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน (GRI 103-1)

หัวข้อ	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคาร	กรอบของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ				
			ภายในธนาคาร	ภายนอกธนาคาร			
			พนักงาน	ลูกค้า	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงาน กำกับดูแล	สังคมและ สิ่งแวดล้อม
การเงินที่ยั่งยืน	• การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	• ผลิตภัณฑ์และบริการ (Financial Services Sector)	X	X	X	-	X
	• การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	• หลากหลายผลิตภัณฑ์และบริการ • ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ • ผลิตภัณฑ์และบริการ	X	X	X	X	X
	• การเข้าถึงบริการทางการเงิน	• -	X	X	-	-	X
	• การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	• หลากหลายผลิตภัณฑ์และบริการ	X	X	-	X	X
	• การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	• การตลาดและหลากหลายผลิตภัณฑ์	X	X	-	X	-
	• การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล	• -	X	X	X	X	X
สังคมแห่งคุณค่า	• การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ	• การฝึกอบรมและการศึกษา	X	-	-	-	X
	• การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน	• ชุมชนในท้องถิ่น	X	-	-	-	X
สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต	• การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	• -	X	X	-	-	X
	• การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	• พลังงาน • น้ำ • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก • ของเสีย	X	-	-	-	X
รากฐานองค์กรที่แข็งแกร่ง	• วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร • การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ	• การจ้างงาน • อาชีวอนามัยและความปลอดภัย • การบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์ • เสรีภาพในการรวมกลุ่มเป็น สมาคมและเจรจาต่อรอง	X	-	-	-	X
	• การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง	• การต่อต้านคอร์รัปชัน	X	X	X	X	X
	• การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการดิจิทัล	• ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	X	X	X	X	X
	• การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ	• การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ	X	-	-	X	X

สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563



สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

## การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและความคาดหวัง

ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น สังคมและสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานกำกับดูแล ผ่านการจัดกิจกรรมและการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อรับทราบความคาดหวังและมุมมองต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเป็นโอกาสที่ธนาคารจะได้สื่อสารเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบอย่างทั่วถึง



ลูกค้า

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดกิจกรรมพบปะลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์</li> <li>การจัดกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร</li> <li>การสื่อสารให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์เครือข่ายสาขาและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์แบบสอบถาม และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>การรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้า เครือข่ายสาขา และแอปพลิเคชัน SCB Easy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความสามารถในการปรับตัวขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงทางที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>คุณภาพและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์</li> </ul>	<p>ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเงินที่ยั่งยืน</li> <li>รากฐานองค์กรที่แข็งแกร่ง</li> </ul>



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ



## พนักงาน

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารนโยบายและข่าวสารผ่านการประชุมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์</li> <li>การประชุมร่วมกับพนักงานการจัดสัมมนา และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>การประเมินความผูกพันของพนักงาน</li> <li>โครงการพัฒนาบุคลากร</li> <li>การประกาศเกียรติคุณพนักงาน</li> <li>สายด่วนสำหรับพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาทักษะและขีดความสามารถ</li> <li>การหมุนเวียนงานและความก้าวหน้าในอาชีพ</li> <li>การบริหารจัดการความเครียด</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> </ul>	<p>ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สังคมแห่งคุณค่า</li> <li>รากฐานองค์กรที่แข็งแกร่ง</li> </ul>



## ผู้ถือหุ้น

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น</li> <li>รายงานตามแบบ 56-1</li> <li>รายงานประจำปี (แบบ 56-2)</li> <li>การนำเสนอข่าวสู่สาธารณะ</li> <li>การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส</li> <li>การพบปะนักลงทุนรายบุคคล</li> <li>การพูดคุยกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์</li> <li>การพบปะนักวิเคราะห์หลักทรัพย์</li> <li>การจัดโรดโชว์ในต่างประเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำกับดูแลที่ดี ที่คำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม</li> <li>การสร้างคุณค่าในระยะยาว</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยง</li> </ul>	<p>ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>รากฐานองค์กรที่แข็งแกร่ง</li> <li>การเงินที่ยั่งยืน</li> <li>สังคมแห่งคุณค่า</li> <li>สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต</li> </ul>





สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563



### สังคมและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินโครงการของธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจล ผ่านการจัดการความรู้และกิจกรรมในโครงการต่าง ๆ</li> <li>การสำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม</li> <li>การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ</li> <li>การสนับสนุนทางการเงินที่ยั่งยืน</li> <li>ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> <li>การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน และการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการเงิน</li> </ul>	<p>ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเงินที่ยั่งยืน</li> <li>สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต</li> </ul>



### หน่วยงานกำกับดูแล

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
<ul style="list-style-type: none"> <li>มอบหมายให้หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ทางการของธนาคารเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลเป็นประจำ</li> <li>ประชุม รับฟังแนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแล</li> <li>รับฟัง ชักจูงการปฏิบัติตามเกณฑ์</li> <li>รับการตรวจสอบจากหน่วยงานทางการ</li> <li>ติดต่อขอรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์</li> <li>แสดงความคิดเห็นผ่านเวทีการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำกับดูแลที่ดี ที่คำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม</li> <li>การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ</li> <li>การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์</li> <li>การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน และการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการเงิน</li> </ul>	<p>ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเงินที่ยั่งยืน</li> <li>รากฐานองค์กรที่แข็งแกร่ง</li> </ul>



# ข้อมูล ผลการดำเนินงาน ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินงาน  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## หมายเหตุประกอบการรายงาน ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

### ด้านสิ่งแวดล้อม

#### การใช้พลังงาน

ข้อมูลการใช้พลังงานของธนาคารในรายงานฉบับนี้ ประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้า การใช้น้ำมันดีเซลในเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ทั้งนี้ ข้อมูลการใช้พลังงานอื่น ๆ เช่น การใช้ไฟฟ้าของสาขา หรือเครื่องเบิกเงินอัตโนมัติภายนอกสาขายังไม่ถูกรวมอยู่ในขอบเขตของรายงานฉบับนี้ โดยธนาคารจะทบทวนขอบเขตของข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้อมูลที่รายงานมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารได้

#### น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร

ขอบเขตการรายงานเป็นการใช้น้ำมันดีเซลในการทดสอบเดินเครื่องประจำของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ซึ่งติดตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม ข้อมูลที่รายงานเป็นข้อมูลปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อเพื่อเป็นตัวแทนของน้ำมันที่ใช้จริง เนื่องจากโดยปกติแล้วปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อมาเติมนั้นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากปริมาณน้ำมันที่ใช้ ทั้งนี้ ชุดข้อมูลดังกล่าวนำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายในช่วงระยะเวลาที่รายงาน

#### น้ำมันสำหรับพาหนะที่อยู่ในความดูแลองค์กร

ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับพาหนะที่อยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล และบริหารจัดการของธนาคาร ซึ่งรวมถึงพาหนะที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมหลักขององค์กร ได้มีการบันทึกปริมาณการใช้น้ำมันที่ผ่านระบบสอินเชื่อเพื่อการเติมน้ำมันสำหรับนิติบุคคล (Fleet Card) โดยข้อมูลปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่จะนำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง

#### ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

ธนาคารใช้ไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมสนับสนุน ได้แก่ แสงไฟส่องสว่าง อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องปรับอากาศ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่ อาคารเอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคารเบิล แกรนด์ และอาคารออล ซีซั่น เพลส\* โดยข้อมูลไฟฟ้านำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง และบริษัทที่บริหารอาคารเช่าซึ่งธนาคารเช่าพื้นที่อยู่

#### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง

ก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) ที่รายงานเป็นก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากแหล่งกำเนิดที่ธนาคารเป็นเจ้าของหรือสามารถควบคุมได้ ซึ่งขอบเขตการรายงานในปีนี้เป็นให้นำค่าน้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กรและน้ำมันสำหรับยานพาหนะที่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคาร คูณกับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจากคู่มือ Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 2006 และองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) TGO

#### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม

ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) เกิดขึ้นจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร แต่ธนาคารไม่สามารถควบคุมแหล่งกำเนิดได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยกระแสไฟฟ้าที่ใช้ในอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่ อาคารเอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคารเบิล แกรนด์ และอาคารออล ซีซั่น เพลส\* โดยคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ 0.386 ตันต่อเมกะวัตต์ ชั่วโมง ในปี 2563 ซึ่งนำมาจากแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2561 - 2580 (พีดีพี 2018)

\* ปี 2563 ธนาคารไม่มีการใช้พื้นที่อาคารออล ซีซั่น เพลส



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การใช้น้ำ

น้ำที่นำมาใช้ทั้งหมดเป็นน้ำประปา ซึ่งมีขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่ อาคารเอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคารบีล แกรนด์ และอาคารอล ซีซั่น เพลส\* โดยนำข้อมูลมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำประปา และบริษัทที่บริหารอาคารเช่าซึ่งธนาคารเช่าพื้นที่อยู่

## ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัด

ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดเป็นปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งมีขอบเขตการรายงานครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารไทยพาณิชย์ ปาร์ค พลาซ่า ฮีสท์ และเวสต์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่ อาคารเอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคารบีล แกรนด์ อาคารอล ซีซั่น เพลส\* และสาขาทั้งหมด โดยการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ประกอบด้วย

## ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ

เป็นของเสียที่ส่งไปกำจัดโดยหน่วยงานรับผิดชอบท้องถิ่น ซึ่งนำข้อมูลมาจากการชั่งน้ำหนักและประมาณค่า สำหรับการประมาณค่านั้น ธนาคารได้มีการเก็บตัวอย่างน้ำหนักขยะต่อถุงตลอดทั้ง 12 เดือน จากขยะส่วนห้องอาหาร และขยะจากส่วนสำนักงานเพื่อหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักขยะต่อถุงคุณกับปริมาณถุงขยะที่ใช้ไป

## ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัด โดยนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่

เป็นของเสียที่ส่งไปกำจัดโดยบริษัทผู้รับผิดชอบ ซึ่งนำข้อมูลมาจากรายงานการชั่งน้ำหนักจากบริษัทผู้รับกำจัดดังกล่าว

## การเดินทางโดยเครื่องบิน เพื่อดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีขอบเขตการรายงานครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานและสาขาทั้งหมด โดยข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินได้รวบรวมมาจากรายงานสรุปผลการเดินทางและใบแจ้งหนี้จากตัวแทนจำหน่ายบัตรเครื่องบินโดยสาร

ข้อมูลก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยเครื่องบินเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารนำมาจากข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินคูณกับ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (TGO)

## ด้านสังคม

### อัตราการหยุดงาน

จำนวนวันที่พนักงานหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย (การลาป่วย) และการขาดงานเนื่องจากการทำงาน (การลาพิเศษ) ในปีนั้น ๆ ธนาคารมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการบันทึกและอนุมัติข้อมูลการลาสำหรับการลาทั่วไป ซึ่งรวมถึงการลาป่วย และมีแบบฟอร์มสำหรับการลาแบบพิเศษที่จะต้องส่งเรื่องให้กับหน่วยงานการบุคคลผ่านทางผู้บังคับบัญชา

### ชั่วโมงการฝึกอบรม

ธนาคารมีระบบในการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานทุกคนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ครอบคลุมการอบรมภายในผ่านระบบอีเลิร์นนิ่ง การอบรมภายในในรูปแบบของห้องเรียน ห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) การอบรมทางอีเลิร์นนิ่ง (E-Learning) การอบรมภายนอกภายในประเทศ และการอบรมภายนอกในต่างประเทศ โดยข้อมูลการอบรมพนักงานเป็นข้อมูลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

\* ปี 2563 ธนาคารไม่มีการใช้พื้นที่อาคารอล ซีซั่น เพลส



สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER**

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

## ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

### ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

#### ความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ GRI 102-7, GRI 201-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	พันล้านบาท	136.2	138.2	166.1	144.8
สินทรัพย์รวม	พันล้านบาท	3,024	3,187	2,964	3,278
มูลค่าตลาดรวม	พันล้านบาท	510	454	415	297
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	ล้านบาท	57,650	64,639	70,538	64,330
เงินกู้ยืม	ล้านบาท	78,538	107,561	77,952	67,235
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	43,152	40,068	40,436	27,218
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	ล้านบาท	27,488	29,347	33,281	31,344
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	12.4	10.8	10.4	6.7
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	ร้อยละ	1.5	1.3	1.3	0.9
จำนวนสำนักงานและสาขาต่างประเทศ	ประเทศ	8	9	9	9
จำนวนสาขาในประเทศไทย	สาขา	1,153	1,019	958	811



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินงาน  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

### การใช้พลังงานภายในองค์กร GRI 302-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
พลังงานทั้งหมดที่นำมาใช้	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	52,246	50,215	45,088	34,358
ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	52,187	50,138	44,978	34,243
น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร	ลิตร	5,800	7,600	4,600	11,400

**หมายเหตุ:** ในปี 2563 ปริมาณพลังงานทั้งหมดที่นำมาใช้และปริมาณไฟฟ้าลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการประกาศใช้ นโยบายการทำงานที่ไหนก็ได้ (Work From Anywhere) และการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลให้มีการจำกัดการเข้ามาทำงานในสำนักงานเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัส และส่งเสริมวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ (SCB New Way of Work)

### การปล่อยก๊าซเรือนกระจก GRI 305-1, GRI 305-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	9,042	10,912	11,081	9,629
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	22,023	20,406	17,767	13,218

**หมายเหตุ:** 1) ธนาคารมีการปรับแก้ตัวเลขปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง ปี 2560-2562 ให้ครอบคลุมยานพาหนะที่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคาร  
2) ในปี 2563 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการประกาศการทำงานที่ไหนก็ได้ (Work From Anywhere) และการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลให้มีการจำกัดการเข้ามาทำงานในสำนักงานเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัสและส่งเสริมวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ (SCB New Way of Work)



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

### การนำน้ำมาใช้ GRI 303-3

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
น้ำประปาที่ซื้อมาใช้ทั้งหมด	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.37	0.42	0.35	0.24

**หมายเหตุ:** ปริมาณน้ำประปาที่ซื้อมาใช้ทั้งหมดลดลงอย่างมีนัยสำคัญในปี 2563 เนื่องจากนโยบายการทำงานที่ไหนดก็ได้ และการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลให้มีการจำกัดการเข้ามาทำงานในสำนักงานเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัสและส่งเสริมวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ (SCB New Way of Work)

### การกำจัดของเสียภายในองค์กร GRI 306-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ	ตัน	5,484	6,099	3,513	2,686
ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่กำจัดโดยนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	710	642	850	862

**หมายเหตุ:** 1) ในปี 2563 ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากนโยบายการทำงานที่ไหนดก็ได้ และการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลให้มีการจำกัดการเข้ามาทำงานในสำนักงานเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัสและส่งเสริมวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ (SCB New Way of Work)  
2) ในปี 2563 ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบจากอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารหลักมีจำนวน 944 ตัน



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน   
ที่ยั่งยืน

สังคม   
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม   
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
การเดินทางโดยเครื่องบิน	กิโลเมตร	28,230,326	24,590,432	18,222,197	3,187,614
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทาง โดยเครื่องบิน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	4,830	4,238	3,099	551
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทางโดยรถยนต์	กิโลลิตร	3,960	4,811	4,919	4,274
ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยรถยนต์	ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	9,026	10,891	11,068	9,598

**หมายเหตุ:** ในปี 2563 ระยะทางการเดินทางโดยเครื่องบินและปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยเครื่องบินลดลงอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลให้ไม่มีการเดินทางระหว่างประเทศ



## ข้อมูลด้านสังคม

### จำนวนพนักงานทั้งหมด GRI 102-7, GRI 102-8

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	8,077	19,419	7,879	18,872	7,670	18,283	6,835	17,064
		27,496		26,751		25,953		23,899	
<b>แยกตามประเภทสัญญาจ้าง</b>									
พนักงานประจำ	คน	7,779	18,765	7,568	18,020	7,388	17,404	6,767	16,815
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	298	654	311	852	283	878	68	249
<b>จำแนกตามระดับ</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	53	34	49	34	35	57	51	36
พนักงานบริหาร	คน	1,530	1,498	1,571	1,503	1,601	1,558	1,350	1,547
พนักงานทั่วไป	คน	6,494	17,887	6,259	17,335	6,013	16,690	5,434	15,481
พนักงานบริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้	คน	1,033	873	1,074	911	1,013	906	851	921
จำนวนพนักงานในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	คน	-	-	-	-	940	758	1,096	867
ร้อยละของพนักงานในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	ร้อยละ	-	-	-	-	55.4%	44.6%	55.8%	44.2%
<b>จำแนกตามอายุ</b>									
X ≤ 30	คน	1,636	8,306	1,349	6,883	1,199	5,611	1,025	4,233
30 < X ≤ 40	คน	2,616	7,528	2,628	8,083	2,503	8,351	2,296	8,208
40 < X ≤ 50	คน	2,009	2,915	1,939	3,105	1,930	3,323	1,883	3,573
50 < X ≤ 60	คน	1,790	662	1,929	793	2,004	991	1,621	1,047
X > 60	คน	26	8	34	8	21	5	10	3

สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER**

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563





เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
<b>โดยสัญชาติ</b>									
ไทย	คน	7,717	18,093	7,590	17,890	7,423	17,446	6,635	16,324
จีน	คน	5	2	4	1	5	2	4	2
อินเดีย	คน	4	0	6	0	5	1	5	1
อเมริกา	คน	2	1	2	1	4	1	3	1
สิงคโปร์	คน	2	1	3	1	4	1	3	0
อื่นๆ	คน	8	2	7	2	8	2	6	2
ไม่ระบุ	คน	339	1,320	270	974	221	830	913	179
<b>โดยสัญชาติและตามระดับ</b>									
<b>ไทย</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	47	33	54	34	55	33	44	33
พนักงานบริหาร	คน	1,440	1,332	1,495	1,429	1,535	1,490	1,305	1,484
พนักงานทั่วไป	คน	6,230	16,728	6,041	16,427	5,833	15,923	5,286	14,807
<b>จีน</b>									
พนักงานบริหาร	คน	2	0	2	0	2	1	0	2
พนักงานทั่วไป	คน	3	2	2	1	3	1	4	0
<b>อินเดีย</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	1	0	1	0	1	0	1	0
พนักงานบริหาร	คน	2	0	4	0	4	0	4	0
พนักงานทั่วไป	คน	0	1	0	1	0	1	0	1



สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
<b>อเมริกา</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	1	0	2	0	3	0	2	0
พนักงานบริหาร	คน	0	1	0	1	1	1	1	1
พนักงานทั่วไป	คน	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>สิงคโปร์</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	1	0	1	0	1	0	0	0
พนักงานบริหาร	คน	1	1	2	1	3	1	3	0
<b>อื่นๆ</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	3	0	3	0	3	0	1	0
พนักงานบริหาร	คน	3	0	3	0	3	0	3	0
พนักงานทั่วไป	คน	2	2	1	2	2	2	2	2
<b>ไม่ระบุ</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	0	1	3	3	3	3	3	3
พนักงานบริหาร	คน	47	67	48	66	44	64	34	60
พนักงานทั่วไป	คน	292	1,252	219	905	174	763	142	671

หมายเหตุ: "ไม่ระบุ" หมายถึง จำนวนพนักงานที่เลือกไม่ระบุสัญชาติ ตามสิทธิที่พนักงานได้รับภายใต้ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

## จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด GRI 401-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	783	1,828	783	1,828	632	1,523	310	352
		5,465		2,611		2,155		662	
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	%	9.80	9.59	10.67	11.60	8.19	8.28	4.33	2.02
		9.65		11.33		8.26		2.69	
<b>จำแนกตามอายุ</b>									
X ≤ 30	คน	758	3,446	349	1,108	395	1,044	194	203
30 < X ≤ 40	คน	353	643	328	591	201	399	96	125
40 < X ≤ 50	คน	89	127	76	116	29	69	20	23
50 < X ≤ 60	คน	25	21	20	9	4	11	0	1
X > 60	คน	1	2	10	4	3	0	0	0
<b>ตามประเภท</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	-	-	3	2	4	1	3	2
		-		5		5		5	
	อัตรา			5.53%	5.38%	6.09%	2.66%	5.04%	5.51%
		-		5.47%		4.84%		5.21%	
พนักงานบริหาร	คน	-	-	159	183	93	84	53	28
		-		342		177		81	
	อัตรา			10.19%	12.28%	5.76%	5.34%	3.58%	1.75%
		-		11.21%		5.55%		2.63%	

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานทั่วไป	คน	-	-	621	1,643	535	1,438	254	322
		-	-	2,264		1,973		576	
	อัตรา	-	-	9.74%	9.37%	8.87%	8.57%	4.52%	2.04%
		-	-	9.47%		8.65%		2.69%	
<b>การเติมเต็มตำแหน่งภายในองค์กร</b>									
จำนวนการจ้างงานภายในองค์กร เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลง	ตำแหน่ง	-	-	-	-	572	1,229	338	908
		4,445		2,897		1,801		1,246	
	ร้อยละ	-	-	75%		45.5%		65%	
<b>จำแนกตามอายุ</b>									
X ≤ 30	คน	-	-	-	-	102	450	66	331
30 < X ≤ 40	คน	-	-	-	-	177	522	124	416
40 < X ≤ 50	คน	-	-	-	-	132	214	74	121
50 < X ≤ 60	คน	-	-	-	-	161	43	74	40
X > 60	คน	-	-	-	-	0	0	0	0
<b>จำแนกตามระดับ</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	-	-	-	-	4	3	2	5
พนักงานบริหาร	คน	-	-	-	-	126	122	78	72
พนักงานทั่วไป	คน	-	-	-	-	442	1,104	258	831



สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

### จำนวนพนักงานพันสภาพ GRI 401-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานพันสภาพ	คน	753	2,025	978	2,378	836	2,157	1,054	1,471
		2,777		3,354		2,993		2,525	
อัตราพนักงานพันสภาพ	%	9.72	11.20	12.25	12.46	10.84	11.73	14.72	8.43
		10.75		12.40		11.47		10.26	
<b>จำแนกตามประเภท</b>									
พันสภาพโดยสมัครใจ	คน	567	1,892	800	2,216	647	1,969	823	1,180
		2,459		3,016		2,616		2,003	
อัตราพันสภาพโดยสมัครใจ	%	7.32	10.47	10.02	11.62	8.39	10.71	11.50	6.76
		9.52		11.15		10.02		8.14	
พันสภาพโดยไม่สมัครใจ	คน	186	132	178	160	189	188	231	291
		318		338		377		522	
อัตราพันสภาพโดยไม่สมัครใจ	คน	2.40	0.73	2.23	0.84	2.45	1.02	3.23	1.67
	%	1.23		1.25		1.44		2.12	
<b>จำแนกตามอายุ</b>									
X ≤ 30	คน	319	1,423	387	1,432	317	1,226	180	657
30 < X ≤ 40	คน	222	487	334	729	268	706	189	507
40 < X ≤ 50	คน	76	77	101	154	87	156	73	108
50 < X ≤ 60	คน	50	19	68	30	52	37	549	185
X > 60	คน	86	19	88	33	112	32	63	14



สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
<b>จำแนกตามประเภท</b>									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	-	-	11	8	9	5	20	2
		-	-	19		14		22	
	อัตรา	-	-	20.28	21.52	13.70	13.30	33.57	5.51
		-	-	20.78%		13.56%		22.94%	
พนักงานบริหาร	คน	-	-	161	155	155	147	326	137
		-	-	316		302		463	
	อัตรา	-	-	10.32%	10.40%	9.60%	9.34%	22.02%	8.57%
		-	-	10.36%		9.47%		15.04%	
พนักงานทั่วไป	คน	-	-	812	2,206	672	2,005	708	1,332
		-	-	3,018		2,677		2,040	
	อัตรา	-	-	12.74%	12.58%	11.14%	11.95%	12.60%	8.42%
		-	-	12.62%		11.74%		9.52%	



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

### การขาดงานของพนักงาน GRI 403-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	วัน	54,701	58,967	55,340	42,091
อัตรารวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	ร้อยละ	0.81	0.90	0.87	0.72

### อาชีวอนามัยและความปลอดภัย GRI 403-9, GRI 403-10

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
อัตราการเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	-	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	-	0.32	0.23	0.23
จำนวนการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กรณี	-	0	0	0



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่นาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

### การฝึกอบรมพนักงาน GRI 404-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2560	2561	2562	2563
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน	ล้านบาท	526	585	284	127
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการฝึกอบรมพนักงาน	บาท/ คน	19,132	21,868	10,949	5,314
ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรม	ชั่วโมง/ พนักงาน	62	71	68	49
<b>จำแนกตามเพศ</b>					
หญิง	ชั่วโมง/ พนักงาน	67	75	75	54
ชาย	ชั่วโมง/ พนักงาน	48	61	51	37
<b>จำแนกตามประเภท</b>					
พนักงานบริหารระดับสูง	ชั่วโมง/ พนักงาน	41	100	15	14
พนักงานบริหาร	ชั่วโมง/ พนักงาน	52	70	46	34
พนักงานทั่วไป	ชั่วโมง/ พนักงาน	74	71	71	52
<b>จำแนกตามประเภทการเรียนรู้</b>					
การอบรมหลักสูตรบังคับ	ชั่วโมง/ พนักงาน	-	-	149,122	193,819
การอบรมหลักสูตรอิสระ	ชั่วโมง/ พนักงาน	-	-	1,607,576	721,654
การอบรมเพิ่มเติม	ชั่วโมง/ พนักงาน	-	-	15,430	263,845
<b>ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน</b>					
ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน	-	3.86	3.50	3.87	3.56
<b>การประเมินสภาพองค์กร</b>					
ผลการประเมินสภาพองค์กร	ร้อยละ	85	85	83	83
ร้อยละของพนักงานที่ร่วมตอบแบบประเมิน	ร้อยละ	93	98	99	99
<b>การจัดจ้างพนักงาน</b>					
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาพนักงาน	บาท/ คน	7,641	14,331	10,073	18,045





# GRI Content Index



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

## GENERAL DISCLOSURES

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs Goals
GRI 101: Foundation	Reporting principles	140-145			
	Using the GRI standards for sustainability reporting	140			
	Making claims related to the use of the GRI Standards	140			
<b>General Disclosures</b>					
<b>GRI 102: Organization profile</b>					
102-1	Name of the organization	8			
102-2	Activities, brands, products, and services	8-10			
102-3	Location of headquarters	8			
102-4	Location of operations	168			
102-5	Ownership and legal form	8			
102-6	Markets served	8			
102-7	Scale of the organization	8, 10			
102-8	Information on employees and other workers	152-154			SDG 8
102-9	Supply chain	31-40, 123-124			
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	92-93			
102-11	Precautionary Principle or approach	82-85, 113-121			
102-12	External initiatives	18, 49			
<b>GRI 102: Strategy</b>					
102-14	Statement from senior decision-maker	5-7			
102-15	Key impacts, risks and opportunities	5-7			



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่นาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน   
ที่ยั่งยืน

สังคม   
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม   
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs Goals
<b>GRI 102: Ethics and integrity</b>					
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	122-128			SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	123			
<b>GRI 102: Governance</b>					
102-18	Governance structure	111			
102-19	Delegating authority	29, 83, 111, 114, 132			
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	29, 31, 83			
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	143-145			
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	112			
102-23	Chair of the highest governance body	5			
102-24	Nominating and selecting the highest governance body	112			
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	27-29			
102-28	Evaluating the highest governance body's performance	112			
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	70-85			
102-30	Effectiveness of risk management processes	39, 82-85, 113-121			
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	29			
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	29, 140			



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่นาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reason for Omission	External Verification	Contribution to SDGs Goals
<b>GRI 102: Stakeholder engagement</b>					
102-40	List of stakeholder groups	143-145			
102-41	Collective bargaining agreements	105			SDG 8
102-42	Identifying and selecting stakeholders	140-141			
102-43	Approach to stakeholder engagement	143-145			
102-44	Key topics and concerns raised	143-145			
<b>GRI 102: Reporting practice</b>					
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	10			
102-46	Defining report content and topic Boundaries	140-142			
102-47	List of material topics	141			
102-48	Restatements of information	149			
102-49	Changes in reporting	149			
102-50	Reporting period	140			
102-51	Date of most recent report	140			
102-52	Reporting cycle	140			
102-53	Contact point for questions regarding the report	168			
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	140			
102-55	GRI content index	152-161			



## TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES

สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER**

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reasons for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
<b>Data Governance and Cyber Security</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	129			
103-2	The management approach and its components	129			
103-3	Evaluation of the management approach	129			
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>					
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customers privacy and losses of customer data	133			SDG 16
<b>Customer Experience</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	20-25			
103-2	The management approach and its components	20-25			
103-3	Evaluation of the management approach	25			
<b>Digital Transformation</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	20-25			
103-2	The management approach and its components	20-25			
103-3	Evaluation of the management approach	20-25			
<b>Talent Attraction &amp; Retention</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	96-101			
103-2	The management approach and its components	96-101			
103-3	Evaluation of the management approach	96-101			



สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อากาศที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออากาศที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reasons for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
<b>GRI 401: Employment 2016</b>					
401-1	New employee hires and employee turnover	153			SDG 5 and 8
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	106			SDG 8
401-3	Parental leave	106			SDG 5 and 8
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>					
403-2	Types of injuries and rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism, and number of work-related fatalities	109, 159			SDG 3 and 8
403-9	Work-related injuries	105			
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>					
404-1	Average hours of training per year per employee	68, 160		Yes	SDG 4, 5 and 8
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	51-69			SDG 4 and 5
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	105			SDG 5 and 8
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity</b>					
405-01	Diversity of governance body and employees	112, 152			SDG 5 and 8
<b>Human Rights Assessment</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	123			
103-2	The management approach and its components	124			
103-3	Evaluation of the management approach	124			



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reasons for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
<b>GRI 412: Human Rights Assessment 2016</b>					
412-1	Operations that have been subject to human rights reviews and impact assessment	124			
<b>Culture &amp; Mindset</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	101			
103-2	The management approach and its components	101			
103-3	Evaluation of the management approach	102			
<b>Corporate Governance and Risk Management</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	111-121			
103-2	The management approach and its components	111-121			
103-3	Evaluation of the management approach	111-121			
<b>GRI 205: Anti-corruption 2016</b>					
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	125			SDG 16
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	125			
<b>Responsible Lending</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	31			
103-2	The management approach and its components	39			
103-3	Evaluation of the management approach	39			
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>					
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	15, 33, 35, 37			



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน   
ที่ยั่งยืน

สังคม   
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม   
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reasons for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
<b>Climate Change Risk &amp; Opportunity</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	82-85			
103-2	The management approach and its components	82-85			
103-3	Evaluation of the management approach	82-85			
<b>GRI 201: Economic Performance</b>					
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	15, 33, 35, 37			
<b>Financial Empowerment</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	41			
103-2	The management approach and its components	42			
103-3	Evaluation of the management approach	43-47			
<b>GRI 201: Economic Performance</b>					
201-1	Direct economic value generated and distributed	43-45		Yes	SDG 5, 8 and 9
<b>GRI Sector Disclosures: Financial Sector</b>					
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	45		Yes	SDG 1, 8, 9 and 10
G4-FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas	43, 46			SDG 1, 8 and 10
G4-FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	47			SDG 1, 8 and 10



สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน 

สังคมแห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER**

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reasons for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
<b>Financial Literacy</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	48			
103-2	The management approach and its components	48-50			
103-3	Evaluation of the management approach	48-50			
<b>GRI Sector Disclosures: Financial Sector</b>					
G4-FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	48-50			SDG 1, 8 and 10
G4-FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	48-50			
<b>Operational Eco-Efficiency</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	86			
103-2	The management approach and its components	87			
103-3	Evaluation of the management approach	87-94			
<b>GRI 302: Energy 2016</b>					
302-1	Energy consumption within the organization	88, 94, 146, 149		Yes	SDG 8 and 13
302-3	Energy intensity	88, 94, 149			SDG 8 and 13
302-4	Reduction of energy consumption	15, 88			SDG 8 and 13
<b>GRI 303: Water and Effluents 2018</b>					
303-3	Water withdrawal	90, 94, 147, 150		Yes	





สารจากคณะกรรมการธนาคาร

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงินที่ยั่งยืน

สังคมแห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืนที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reasons for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>					
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	90, 94, 146, 149		Yes	SDG 8 and 13
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	90, 94, 146, 149		Yes	SDG 8 and 13
305-5	Reduction of GHG emissions	15, 90, 149			SDG 8 and 13
<b>GRI 306: Effluents and Waste 2016</b>					
306-2	Waste by type and disposal method	89, 94, 147, 150		Yes*	
<b>GRI 308: Supplier Environmental Assessment</b>					
308-1	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	93			
308-2	Number of suppliers assessed for environmental impacts.	93			
<b>Empowering Community &amp; Society</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	70			
103-2	The management approach and its components	70-81			
103-3	Evaluation of the management approach	70-81			
<b>GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016</b>					
203-1	Infrastructure investments and services supported	71			
203-2	Significant indirect economic impacts	71			SDG 1, 3, 4, 6 and 8

\*Remark: Only at HQ and main buildings



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน 

สังคม  
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

GRI Standards	Disclosure	Sustainability Report Page	Reasons for Omission	External Verification	Contribution to SDGs
<b>Green Finance</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	31			
103-2	The management approach and its components	31-40			
103-3	Evaluation of the management approach	31-40			
<b>GRI Sector Disclosures: Financial Sector</b>					
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	35, 37			SDG 1, 3, 4, 8, 9 and 10
G4-FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	15, 33, 35, 37			SDG 7, 8, 9, 11, 12 and 13
<b>Public Policy Advocacy</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	39, 135			
103-2	The management approach and its components	39, 135			
103-3	Evaluation of the management approach	39, 135			



# การให้ความเชื่อมั่น จากหน่วยงาน รับรองอิสระ



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน



สังคม  
แห่งคุณค่า



สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต



รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



คลิกที่นี่



# ช่องทางการติดต่อ



เกี่ยวกับ  
รายงานฉบับนี้



ข้อมูลผลการดำเนินการ  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



GRI Content  
Index



การให้ความเชื่อมั่น  
จากหน่วยงานรับรองอิสระ



ช่องทาง  
การติดต่อ

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563



## หน่วยงานความยั่งยืนขององค์กร

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

อาคารสำนักงานใหญ่ เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กทม. 10900

อีเมล: [sustainability@scb.co.th](mailto:sustainability@scb.co.th)



# แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

รายงานความยั่งยืนปี 2563 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะของท่านจะนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนของธนาคารในอนาคต  
ธนาคารขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง  และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

## 1. ท่านเป็นผู้อ่านในกลุ่มใด

- |   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน   | <input type="checkbox"/> ลูกค้า    | <input type="checkbox"/> ชุมชนรอบสถานประกอบการ |
| <input type="checkbox"/> พนักงาน                | <input type="checkbox"/> คู่ค้า    | <input type="checkbox"/> นักวิชาการ            |
| <input type="checkbox"/> หน่วยงานราชการ         | <input type="checkbox"/> สื่อมวลชน | <input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา    |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ กรุณาระบุ _____ |                                    |  |

## 2. ท่านอ่านรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563 เพื่อ

- รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์
- หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
- การวิจัย/ การศึกษา
- เตรียมจัดทำรายงานความยั่งยืน (หรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม) ของบริษัท
- อื่น ๆ กรุณาระบุ \_\_\_\_\_

## 3. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความอย่างยั่งยืน ประจำปี 2563

- |                            |                              |                                  |                               |                                      |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| ความสมบูรณ์ของรายงาน       | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| การกำหนดประเด็นของรายงาน   | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| เนื้อหาที่น่าสนใจ          | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| เนื้อหาเข้าใจง่าย          | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| การออกแบบรูปเล่ม           | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |
| ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง | <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> ควรปรับปรุง |

## 4. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ในเรื่องใดบ้าง

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า           | <input type="checkbox"/> การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง |
| <input type="checkbox"/> การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ | <input type="checkbox"/> การให้สินเชื่อยังรายย่อย                       |
| <input type="checkbox"/> การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม            | <input type="checkbox"/> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ       |
| <input type="checkbox"/> การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ                   | <input type="checkbox"/> การเข้าถึงบริการทางการเงิน                     |
| <input type="checkbox"/> การดึงดูดและรักษานักบุคลากรที่มีศักยภาพ    | <input type="checkbox"/> การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน                   |
| <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ  | <input type="checkbox"/> การส่งเสริมและพัฒนาด้านศักยภาพของชุมชน         |
| <input type="checkbox"/> การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล                   | <input type="checkbox"/> วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร                       |

## 5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการจัดทำรายงาน (หากมี)

---

---

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม  
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง  
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น  
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน  
ที่ยั่งยืน

สังคม  
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม  
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

**FACTBOOK**

**SCB...WAYS TO BE  
SUSTAINABLE  
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2563

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

โทรศัพท์ : +66-2544-1000

[www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) |      SCB Thailand