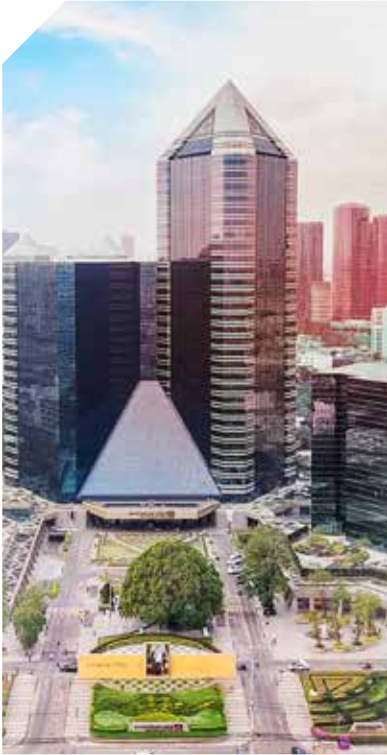


DIGITAL BANK WITH HUMAN TOUCH



ภายหลังจากวิกฤตโควิด-19 เศรษฐกิจไทยอยู่ในทิศทางฟื้นตัว โดยภาคธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เท่าเทียม รวมถึงมองหาโอกาสในการช่วยให้ลูกค้าธนาคารทุกกลุ่มได้มีความมั่นคงจากการเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะข้างหน้า อีกทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ทำให้นักธนาคารไทยพาณิชย์กำหนดแผนธุรกิจอย่างชัดเจนบนจุดแข็งของธนาคาร เพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ และ trends ในอนาคต

ธนาคารมีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจที่ต้องการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน “To Be A Better Bank” บทบาทของธนาคารจะต้องเป็นมากกว่าธนาคาร และทำให้ลูกค้าเข้าถึงง่ายในทุกช่องทาง ไม่เพียงเฉพาะแต่สินเชื่อ แต่รวมถึงภาพพจน์ การให้คำแนะนำการลงทุน การบริหารการเงิน และบริหารความเสี่ยง ด้วยความรู้จักและเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง ธนาคารจึง วางกลยุทธ์ “Digital Bank with Human Touch รู้จักลูกค้าผ่านข้อมูล รู้ใจลูกค้าผ่านความรู้สึก” ด้วยการเป็น “Universal Digital Bank ที่เป็นอันดับหนึ่งด้านการบริหารความมั่งคั่ง พร้อมมอบประสบการณ์การให้บริการที่เชื่อมโยงกันอย่างไร้รอยต่อ ในทุกช่องทางให้กับลูกค้า”

ธนาคารมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ในการพิจารณาค่าตอบแทนของผู้บริหาร รวมถึงประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป สำหรับแนวทางการดำเนินงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในปี 2567 มีดังนี้

- 1) **สร้างสมดุลของธุรกิจผ่าน Portfolio Optimization เพื่อให้เกิดความเหมาะสมของพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อของธนาคารทั้งในด้านความเสี่ยง ผลตอบแทน และความยั่งยืนของธุรกิจธนาคารในระยะยาว**

ตัวชี้วัด

- o กำไรสุทธิ
- o อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)
- o อัตราส่วนต้นทุนต่อรายได้ (C/I ratio)

- 2) **ปรับแนวทางในการดำเนินธุรกิจการบริหารความมั่งคั่ง ธนาคารจะสร้างความมั่งคั่งให้ลูกค้าทุกกลุ่มด้วยการนำเสนอบริการแบบองค์รวม(Holistic) ที่ออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่งส่วนบุคคลควบคู่ไปกับการทำธุรกิจ**

ตัวชี้วัด

- o การเติบโตของสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการด้านการลงทุน (Investment AUA)
- o อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA)

- 3) **ปรับกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัลอย่างครบวงจร และเพิ่มยอดขายผ่านช่องทางดิจิทัล โดยใช้กลยุทธ์สร้างผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลขยายการทำงานเชื่อมโยงกันอย่างไร้รอยต่อระหว่างจุดให้บริการลูกค้า (Omnichannel) ทั้งในช่องทางดิจิทัลและช่องทางอื่น ๆ**

ตัวชี้วัด

- o การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยลดกระบวนการทำงานแบบ Manual
- o การเพิ่มขีดความสามารถในเทคโนโลยีหลักของธนาคาร (Core technology)
- o การรักษาเสถียรภาพของงานใช้งานช่องทางดิจิทัลของธนาคาร
- o การเพิ่มสัดส่วนรายได้ด้าน Digital และ AI

- 4) **พัฒนาให้ก้าวไปสู่การเป็นธนาคารชั้นนำด้านความยั่งยืน โดยการสนับสนุนด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Financing) และการปรับตัวไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) เป็นต้น**

ตัวชี้วัด

- o การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ Scope 1 และ 2
- o การสนับสนุนการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable finance)*

สำหรับเป้าหมายทางธุรกิจในปี 2567 ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (ROE) มากกว่า 10% ควบคู่ไปกับการลดอัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ (C/I ratio) อีกทั้งเพิ่มสัดส่วนรายได้ทางดิจิทัลให้มากกว่า 10% เทียบกับรายได้ทั้งหมด จากการนำ Better Brain มาช่วยสนับสนุนในการสร้างรายได้ และการพัฒนาการขยายผ่านช่องทางดิจิทัล นอกจากนี้ ภายใน 3 ปี (ปี 2566-68) ธนาคารตั้งเป้าจะเพิ่มสินทรัพย์ภายใต้การจัดการทั้งหมด (Total AUM) ของธุรกิจบริหารความมั่งคั่งให้เป็นอันดับหนึ่ง รวมทั้งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม(Scope 1-2) และเพิ่มวงเงินสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนจำนวน 1.5 แสนล้านบาท ตามเจตนากรมด้านความยั่งยืน (Sustainability) และเป้าหมายในก้าวสู่การเป็นที่ยั่งยืนของลูกค้าทุกกลุ่ม

หมายเหตุ: *ตัวชี้วัดสำหรับผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง