

INCLUSIVE GROWTH

เติบโตไปด้วยกันอย่างต่อเนื่อง สู่ความยั่งยืน

ธนาคารไทยพาณิชย์
Siam Commercial Bank



SCB
EXPRESS

โอน • เดบ • รับเงิน
ฝากเงิน • ฝากเช็ค

ธนาคารไทยพาณิชย์
Siam Commercial Bank



MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices

In collaboration with SAM
a RobecoSAM brand

วิสัยทัศน์

การเป็นธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด
(The Most Admired Bank)

สารบัญ

สารจากคณะกรรมการธนาคาร	02
รัฐธนาคารไทยพาณิชย์	08
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	10
เส้นทางสู่ความยั่งยืน	16
ของธนาคารไทยพาณิชย์	



มุ่งสู่การเป็น...	28
ผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าเลือก	



มุ่งสู่การเป็น...	64
องค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม	
และสิ่งแวดล้อม	

รางวัลและความภาคภูมิใจ	124
ผลการดำเนินงาน	125
ด้านความยั่งยืน	
GRI Content Index	132
การให้ความเชื่อมั่น	136
จากหน่วยงานรับรองอิสระ	



24	มุ่งสู่การเป็น...
	องค์กรที่ให้ผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างยั่งยืน



42	มุ่งสู่การเป็น...
	องค์กรที่ห่วงใยพนักงาน



92	มุ่งสู่การเป็น...
	องค์กรที่ดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุม

สารจากคณะกรรมการธนาคาร



ดร.วิชัย สุรพงษ์ชัย
นายกกรรมการ

นายอาทิตย์ นันทวิทยา
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
และประธานกรรมการบริหาร

ธนาคารระลึกอยู่เสมอว่า การดำรงอยู่ของธนาคาร และการจะเป็นธนาคารแห่งอนาคต จำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานจริยธรรม และผนวกความยั่งยืน ในเส้นทางที่ก้าวเดิน

ปี 2562 เป็นปีที่ธุรกิจการเงินการธนาคารยังคงเผชิญกับความท้าทายอันเนื่องมาจากความผันผวนของสถานะเศรษฐกิจทั้งในระดับสากลและในประเทศ โดยมีปัจจัยหลักจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเนื่องมาถึงเศรษฐกิจไทยอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคการส่งออกของไทยที่ชะลอตัวลง ความเปราะบางทางการเงินของภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจ SME รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์การกำกับดูแล และการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลที่ส่งผลต่อการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศจะชะลอตัว ภาคธุรกิจและสังคมยังคงต้องพัฒนาต่อไปโดยไม่หยุดนิ่ง และที่สำคัญ คือ ทำอย่างไรให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีคุณภาพทั่วถึง และยั่งยืน

ด้วยเชื่อว่า การพัฒนามักมาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง และทุกการเปลี่ยนแปลงก่อเกิดการเรียนรู้อยู่เสมอ ตลอดระยะเวลากว่า 3 ปีของการขับเคลื่อนการกิจ ‘SCB Transformation’ ภายใต้ยุทธศาสตร์ ‘ตัสักกา’ จึงเป็นช่วงเวลาแห่งการเรียนรู้ของธนาคารสู่การบริหารจัดการที่ผสมผสานยุทธวิธี “รุก-รับ-ปรับ-เปลี่ยน” ทั้งด้านคน วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยี เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกสู่การเติบโตอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน

ธนาคารมุ่งยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีผ่านช่องทางดิจิทัลให้กับลูกค้ามากขึ้น ควบคู่ไปกับการต่อยอดความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนธุรกิจภายใต้แนวคิด ‘ธนาคารเพื่อความยั่งยืน’ (Sustainable Banking) ด้วยการสนับสนุนการเงินที่ยั่งยืน (Sustainable Finance) ส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) และเสริมสร้างความรู้และวินัยด้านการเงิน (Financial Literacy)

ศักยภาพ ‘พนักงาน’ พนักงานกำลัง ‘พันธมิตร’ สร้างขีดความสามารถด้านเทคโนโลยี และระบบนิเวศด้านดิจิทัล

ธนาคารเชื่อว่าไม่มีการพัฒนาใดที่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน หากปราศจากซึ่งวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ธนาคารจึงเดินหน้าเสริมสร้างวัฒนธรรมแห่งความคล่องตัว หรือ Agile Organisation ที่บูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าสู่วิถีการทำงานและการเรียนรู้รูปแบบใหม่ให้กับพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดึงศักยภาพมาใช้ในการทำงานและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ในการนำเสนอนวัตกรรม (Innovation) ที่มุ่งสร้างคุณค่าเพิ่มด้วยระดับความเร็ว (Speed) ที่สูงขึ้นบนพื้นฐานการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) รอบด้านตามค่านิยมหลักของธนาคาร

นอกเหนือจากการส่งเสริมทักษะทางด้านดิจิทัลให้กับพนักงานและการลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 ธนาคารยังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ Partnership Banking โดยเชื่อมโยงและต่อยอดธุรกิจกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญจากหลากหลายอุตสาหกรรมทั้งในประเทศและระดับสากล เพื่อขยายขอบเขตของระบบนิเวศด้านดิจิทัลให้กว้างขึ้นและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม

ยกระดับประสบการณ์ที่ดีของ ‘ลูกค้า’ เสริมพลังด้านการเงินให้ ‘สังคม’ ต่อยอดจุดยืน ‘ธนาคารเพื่อความยั่งยืน’

ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงไม่หยุดนิ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมนำเทคโนโลยีสำคัญ ๆ อย่างบล็อกเชน (Blockchain) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หรือการเรียนรู้ด้วยเครื่อง (Machine Learning) มาใช้มากขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์พิเศษที่เหนือกว่า (Superior Experience) และแบบไร้รอยต่อ (Seamless Experience) ให้กับลูกค้า อาทิ บริการ Robo Advisor ซึ่งเป็นนวัตกรรมการออกแบบและบริหารพอร์ตการลงทุนรวมอัตโนมัติด้วย AI รายแรกในประเทศไทย หรือบัตรเติมเงินรูปแบบใหม่ Planet SCB ซึ่งเป็นบัตรแรกในประเทศไทยที่สามารถแลกเปลี่ยนและเก็บเงินตราสกุลต่างประเทศไว้ในบัตรได้มากถึง 14 สกุลเงิน ด้วยอัตราแลกเปลี่ยนพิเศษเทียบเท่าร้านแลกเงินชั้นนำ โดยสามารถแลกเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy

ธนาคารยังตระหนักว่าความสามารถในการแข่งขันมิได้วัดเพียงสินทรัพย์ทางการเงินเท่านั้น หากหมายรวมถึงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงให้การสนับสนุนเรื่อง ‘การเงินที่ยั่งยืน’ โดยเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2562 ธนาคารได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และธนาคารสมาชิกลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) โดยธนาคารได้ผนวกแนวคิดด้านความยั่งยืน อันประกอบด้วยประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG (Environmental, Social and Governance) ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อสำหรับโครงการขนาดใหญ่ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารมีการประเมินผลกระทบอย่างรอบด้านและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ เพื่อลดผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ธนาคารยังได้ทบทวนกระบวนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อลูกค้าบุคคล โดยกำหนดให้กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีการกลั่นกรองสัดส่วนหนี้สินควบคู่ไปกับการพิจารณาความสามารถในการจ่าย (Affordability) และค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ (Living Expense) นอกเหนือจากการพิจารณารายรับและความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้า เพื่อลดผลกระทบจากปัญหานี้ครัวเรือน

ธนาคารมุ่งส่งเสริม ‘การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน’ ให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อมีส่วนร่วมสร้างความมั่นคงทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยออกผลิตภัณฑ์ ‘สินเชื่อส่วนบุคคล (Your Loan)’ และ ‘สินเชื่อเพื่อความเป็นอยู่สำหรับการศึกษาและการรักษาพยาบาล (Purposeful Loan)’ หรือ ‘มณี Free Solution’ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้กลุ่มผู้ประกอบการ SME สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างคล่องตัว ด้วยต้นทุนที่ลดลงจากบริการทางธุรกิจที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทุกประเภท เพื่อเป็นการช่วยเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้กับลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการเสริมสร้าง ‘ความรู้ด้านการเงิน’ ให้กับลูกค้าเยาวชน และสังคมวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นการบริหารการลงทุน การวางแผนการออม หรือการจัดการหนี้สิน เพราะสิ่งที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าความสำเร็จของธนาคารในวันนี้ คือ การพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อจะเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจและการดำรงชีพอย่างพอเพียงให้กับคนไทยในอนาคต ซึ่งหมายถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาว

1 ใน 10 ธนาคารที่มีความยั่งยืนระดับโลก

จากการบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งผลให้ธนาคารได้รับการยอมรับจากองค์กรจัดอันดับความยั่งยืนระดับสากล โดยได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index) และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets Index) ประจำปี 2562 อีกทั้งได้รับการจัดอันดับเป็น 1 ใน 10 ธนาคารที่มีการดำเนินงานอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนระดับโลกสูงสุด (Top 10 Sustainability Leaders) หมวดธุรกิจธนาคารต่อเนื่องเป็นปีที่สอง

ก้าวต่อไปของธนาคาร สู่ ‘Tech Company’

สำหรับปี 2563 ธนาคารมีเป้าหมายที่จะสร้างการเติบโตอย่างแข็งแกร่งด้วยการพัฒนาไปสู่การเป็นบริษัทเทคโนโลยีที่ดำเนินธุรกิจธนาคาร หรือ ‘Tech Company’ ที่มีใช้เพียงการเป็นธนาคารที่นำเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น ผ่านการดำเนินยุทธศาสตร์ ‘เรือลำเล็ก’ ซึ่งมุ่งสร้างรูปแบบการทำธุรกิจใหม่ที่จะช่วยสร้างขีดความสามารถใหม่และการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเริ่มจากการจัดตั้งบริษัท เอสซีบี เท็นเอกซ์ จำกัด (SCB 10X) ภายใต้ภารกิจ ‘Moonshot Mission’ ด้วยการคิดและทำในสิ่งที่ไม่เคยเกิดขึ้นหรือมีมาก่อน ผ่านการลงทุนในเทคโนโลยีที่สามารถสร้างการเติบโตแบบก้าวกระโดดใน 3 รูปแบบ ทั้งการลงทุนร่วมสร้าง (Venture Builder) ซึ่งเป็นครั้งแรกในอุตสาหกรรมธนาคารของเมืองไทย การร่วมลงทุนทางยุทธศาสตร์และการร่วมมือเป็นพันธมิตร (Strategic Investment and Partnership) ตลอดจนการลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพทั่วโลก (Venture Capital: VC) นอกจากนี้ SCB 10X ยังทำหน้าที่ดูแลบริษัทด้านเทคโนโลยีของธนาคารทั้งหมด ได้แก่ บริษัท ดิจิทัล เวบเจอร์ส จำกัด บริษัท เอสซีบี ออบาคัส จำกัด และบริษัท ม้านิกซ์ จำกัด รวมถึงบริษัทด้านเทคโนโลยีที่จะจัดตั้งหรือลงทุนในอนาคต โดยธนาคารเชื่อมั่นว่ายุทธศาสตร์นี้จะช่วยสร้างความแตกต่าง เสริมประสิทธิภาพ เพิ่มฐานลูกค้า ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง

สุดท้ายนี้ ธนาคารขอขอบคุณพนักงานทุกคนในความทุ่มเทและความพยายามอย่างเต็มกำลังในทุกวัน ลูกค้ายังคงมอบความไว้วางใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเสมอมา คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจที่ร่วมเสริมสร้างการเติบโตไปด้วยกัน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่สนับสนุนการร่วมสร้างคุณค่าอย่างดียิ่งตลอดมา และด้วยประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจธนาคารมากกว่า 114 ปี ทำให้ธนาคารระลึกละเอียดการดำรงอยู่ของธนาคารและการจะเป็นธนาคารแห่งอนาคตจำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานจริยธรรมและผนวกความยั่งยืนในเส้นทางที่ก้าวเดิน โดยธนาคารจะร่วมเสริมสร้างรากฐานระบบการเงินการธนาคารที่เข้มแข็งด้วยความเป็นธรรม สู้สมดุเลเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อการเติบโตที่ครอบคลุมและยั่งยืน รวมถึงมุ่งสู่วิสัยทัศน์การเป็น ‘ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด’ (The Most Admired Bank) ได้อย่างแท้จริง

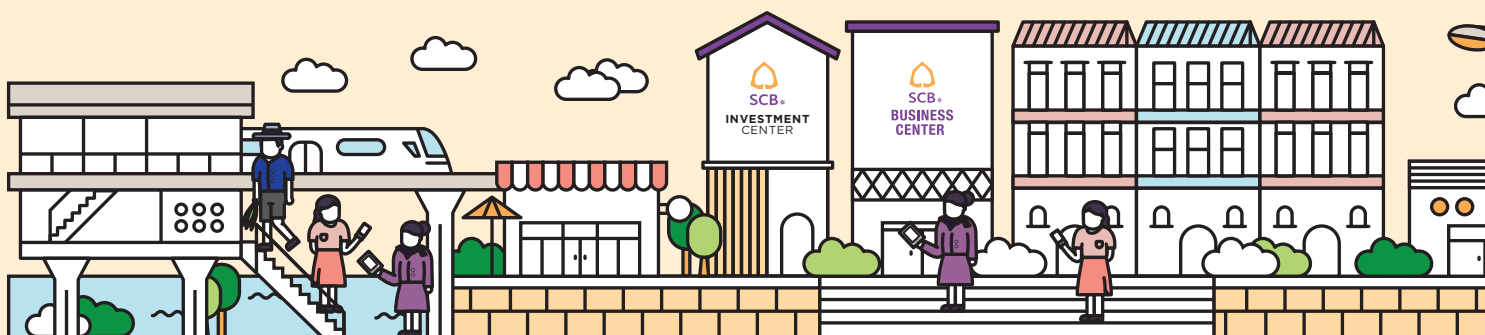


(ดร.วิชัย สุรพงษ์ชัย)
นายกกรรมการ



(นายอาทิตย์ นันทวิทยา)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
และประธานกรรมการบริหาร

การสร้างประสบการณ์ที่ดี แบบไร้รอยต่อ



การสร้างระบบนิเวศทางการเงินสำหรับธุรกิจรายย่อย

พนักงาน



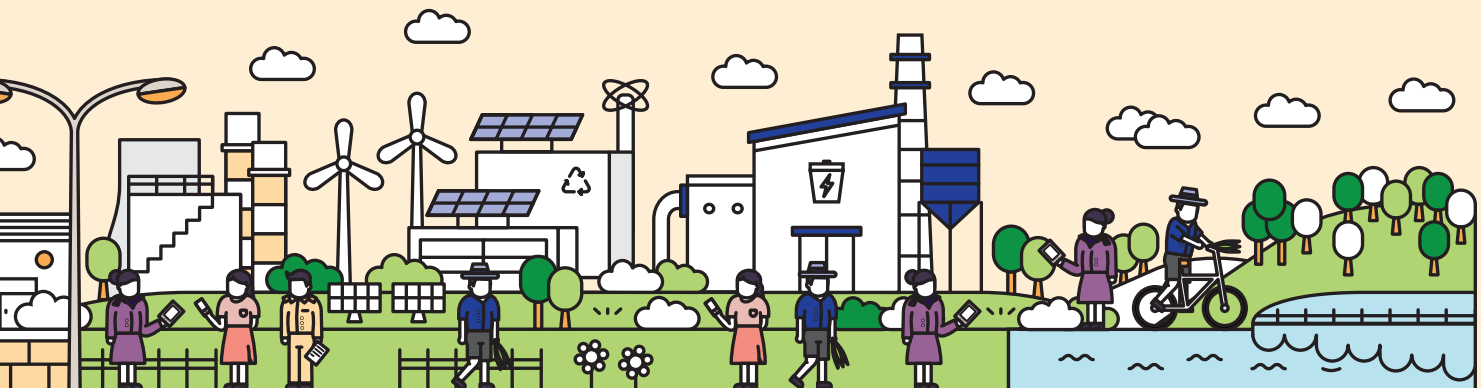
ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมสร้างรากฐานความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดห่วงโซ่มูลค่า ผ่านการสนับสนุนทางการเงินสำหรับโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ การสนับสนุนสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เอื้อต่อไลฟ์สไตล์ของกลุ่มคนรุ่นใหม่บนดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อผลักดันให้สังคมไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดตามนโยบายของภาครัฐ ตลอดจนการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้แก่ประชาชนทุกระดับ



การฝึกพันธมิตร
สู่การสร้างระบบนิเวศมูลค่าเพิ่ม

การส่งเสริมการเข้าถึง
บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

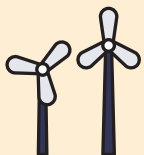
การส่งเสริมสถาบันการศึกษา
เข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล



การสนับสนุนสินเชื่อ
อย่างรับผิดชอบ

การสนับสนุนพลังงานทดแทน
และอุตสาหกรรมสีเขียว

การส่งเสริมอาชีพ
และคุณภาพชีวิตที่ดี



ผู้ถือหุ้น



สังคมและ
สิ่งแวดล้อม



หน่วยงาน
กำกับดูแล

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรชั้นนำของประเทศ และเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่อยู่เคียงข้างสังคมไทยมาตลอด 114 ปี โดยมีบริษัทในเครือที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัท เอสซีบี เท็นเอกซ์ จำกัด ที่ร่วมสร้างสรรค์และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างครบวงจร นอกจากนี้ ธนาคารยังมีธนาคารในเครือ สาขา และสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ เพื่อเชื่อมต่อศักยภาพการค้าและการลงทุนในภูมิภาคอีกด้วย



วิสัยทัศน์

การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด”
หรือ “The Most Admired Bank”

ภายใต้วิสัยทัศน์แห่งการเป็นธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด ธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์ “ตีสังคา” ซึ่งมุ่งเน้นการปรับรากฐานองค์กรควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนด้านธุรกิจ ภายใต้โครงการ “SCB Transformation” โดยมีกรอบระยะเวลาดำเนินงาน 5 ปี (2559-2563) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างและคุณค่าที่โดดเด่นให้กับลูกค้าและสังคมอย่างยั่งยืน



1 ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

2 ธนาคารกัมพูชาพาณิชย์

3 สาขาเชียงใหม่

4 สาขาฮ่องกง

5 สาขานครหลวงเวียงจันทน์

6 สาขานครโฮจิมินห์

7 สาขาสิงคโปร์

8 สาขาหมู่เกาะเคย์แมน

9 สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง

10 สำนักงานผู้แทนย่างกุ้ง

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของธนาคาร



ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

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



ลูกค้า SME

- ผลิตภัณฑ์เงินฝากสำหรับธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ
- บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ
- บริการการค้าระหว่างประเทศและโอนเงินต่างประเทศ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกัน
- บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



ลูกค้าบุคคลและลูกค้า Wealth

- ผลิตภัณฑ์เงินฝาก
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต บัตรเดบิต และบัตรเติมเงิน
- บริการโอนเงินในประเทศและต่างประเทศ
- บริการชำระเงินและเติมเงิน
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและระหว่างประเทศ
- ผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกัน
- บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มธนาคารไทยพาณิชย์¹

สัดส่วนการถือหุ้น 100%

รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ คิดเป็น 1.0% ของรายได้รวมของธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัทย่อยทั้งหมด



สัดส่วนการถือหุ้น 100%

รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ คิดเป็น 1.8% ของรายได้รวมของธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัทย่อยทั้งหมด



สัดส่วนการถือหุ้น 100%



สัดส่วนการถือหุ้น 100%



สัดส่วนการถือหุ้น 100%



สัดส่วนการถือหุ้น 60%

¹ ในปี 2562 ธนาคารไทยพาณิชย์ทำการขายหุ้นทั้งหมดที่ถือในบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และจัดทำสัญญาจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารระยะยาวในประเทศไทยกับกลุ่มเอฟดับเบิลวดี

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาพรวม ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัทย่อย ซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2562 โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีรายได้จากการดำเนินงานสุทธิคิดเป็นร้อยละ 95.3 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 หูซ โธมัส ไซยส สอบบัญชี จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระที่น่าเชื่อถือ เป็นผู้ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นสำหรับรายงานฉบับนี้

การกำหนดเนื้อหารายงาน (GRI 102-46)

ธนาคารกำหนดเนื้อหาในรายงานโดยพิจารณาจากการดำเนินงานของธนาคาร ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนความคาดหวังและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการสำคัญ 4 ประการ ของ GRI Standards ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการจัดทำรายงาน

(Stakeholder Inclusiveness) การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) และครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) โดยมีกระบวนการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญดังนี้



การระบุประเด็น
ความยั่งยืน
ที่มีนัยสำคัญ



การจัดลำดับ
ความสำคัญ



การตรวจสอบ
ความถูกต้องและ
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง



1. การระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ

การศึกษาและวิเคราะห์บริบทความยั่งยืน

รวบรวมประเด็นที่มีนัยสำคัญโดยพิจารณาปัจจัยภายในและภายนอก

ปัจจัยภายใน

- ยุทธศาสตร์ขององค์กร
- บริบทความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ
- ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อธนาคารในปีที่ผ่านมา

ปัจจัยภายนอก

- ประเด็นที่อุตสาหกรรมธนาคารทั่วโลกให้ความสำคัญ
- แนวโน้มความยั่งยืนของโลกและเฉพาะอุตสาหกรรมธนาคารและการเงิน



2. การจัดลำดับความสำคัญ

ประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ได้รับการระบุจากขั้นตอนที่ 1 จำนวน 14 ประเด็น โดยพิจารณาระดับผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และระดับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

สัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงลึกกับผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย

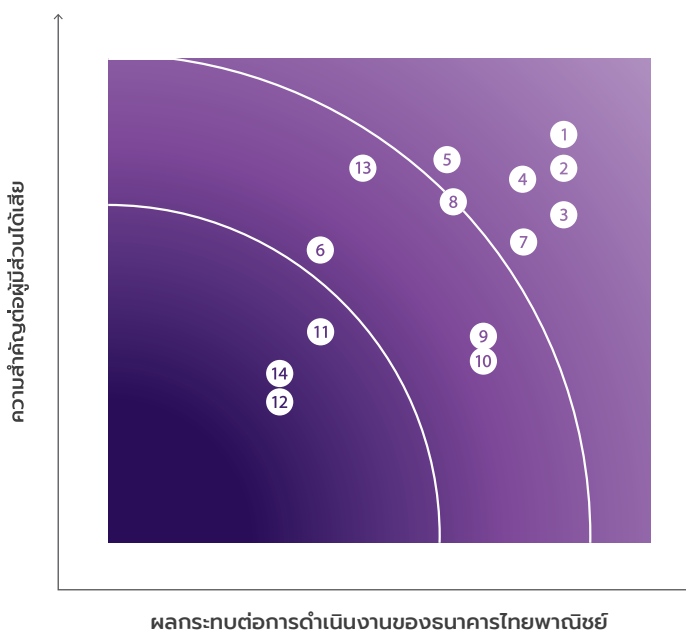
- ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร
- ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกและผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืน 5 กลุ่ม ได้แก่
 1. ลูกค้า
 2. ผู้ถือหุ้น
 3. หน่วยงานกำกับดูแล
 4. สถาบันการศึกษา องค์กรอิสระ และผู้นำความคิด
 5. ธนาคารชั้นนำ



3. การตรวจสอบความถูกต้องและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- นำเสนอผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการจัดการ เพื่อพิจารณาและขอความเห็นชอบ
- ทบทวนกระบวนการจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง
- จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแบบท่ายลุ่ม

ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ



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

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน (GRI 103-1)

หัวข้อ	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ของธนาคาร	กรอบของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ				
			ภายในธนาคาร		ภายนอกธนาคาร		
			พนักงาน	ลูกค้า	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงาน กำกับดูแล	สังคมและ สิ่งแวดล้อม
มุ่งสู่การเป็น ผู้ให้บริการ ทางการเงิน ที่ลูกค้าเลือก	• การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	• การตลาดและตลาดผลิตภัณฑ์	●	●		●	
	• การเข้าถึงบริการทางการเงิน	-	●	●			●
	• การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล	-	●	●	●	●	
มุ่งสู่การเป็น องค์กร ที่ห่วงใย พนักงาน	• การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ	• การจ้างงาน • การฝึกอบรมและการศึกษา • อภิชนานัยและความปลอดภัย • การบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์ • เสรีภาพในการรวมกลุ่มเป็นสมาคมและเจรจาต่อรอง	●			●	●
	• วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร	-	●	●	●	●	●
	• การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	• ผลักดันผลิตภัณฑ์และบริการ • ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น (Active Ownership) • การจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ (Product Portfolio)	●	●		●	●
มุ่งสู่การเป็น องค์กร ที่รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม	• การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	●	●	●	●	●
	• การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	-	●	●			●
	• การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชน	• ชุมชนในท้องถิ่น	●	●		●	●
	• ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	-	●	●	●	●	●
	• การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	• พลังงาน • น้ำ • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก • ของเสีย	●			●	
มุ่งสู่การเป็น องค์กร ที่ดำเนินธุรกิจ อย่างรับผิดชอบ	• การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง	• การต่อต้านคอร์รัปชัน	●	●	●	●	●
	• การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ	-	●			●	●
	• การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์	• ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	●	●		●	

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและความคาดหวัง

ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานกำกับดูแล ผ่านการจัดกิจกรรมและการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อรับทราบความคาดหวังและมุมมองต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเป็นโอกาสที่ธนาคารจะได้สื่อสารเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบอย่างทั่วถึง

ในปี 2562 นอกเหนือจากการจัดกิจกรรมและการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดทั้งปีแล้ว ธนาคารได้ทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงลึกจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร เพื่อรวบรวมประเด็นสำคัญต่าง ๆ ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น ที่ครอบคลุมมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าว เพื่อนำมากำหนดเนื้อหาและแนวทางในการจัดทำรายงานฉบับนี้



ลูกค้า

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
- การจัดกิจกรรมพบปะลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ - การจัดกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร - การสื่อสารให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์ เครือข่ายสาขา และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ แบบสอบถาม และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ - การรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้า เครือข่ายสาขา และแอปพลิเคชัน SCB Easy	- ความสามารถในการปรับตัวขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีดิจิทัล - คุณภาพและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการ - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์	ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท - มุ่งสู่การเป็น...ผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าเลือก - มุ่งสู่การเป็น...องค์กรที่ดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุม



พนักงาน

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
- การสื่อสารนโยบายและข่าวสารผ่านการประชุมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมร่วมกับพนักงาน การจัดสัมมนา และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การประเมินระดับความผูกพันของพนักงาน - โครงการพัฒนาบุคลากร - การประกาศเกียรติคุณพนักงาน - สายด่วนสำหรับพนักงาน	- การพัฒนาทักษะและขีดความสามารถ - การหมุนเวียนงานและความก้าวหน้าในอาชีพ - การบริหารจัดการความเครียด - การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท มุ่งสู่การเป็น...องค์กรที่ห่วงใยพนักงาน



ผู้ถือหุ้น

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
- การประชุมผู้สามัญถือหุ้นประจำปี - การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น - รายงานตามแบบ 56-1 - รายงานประจำปี (แบบ 56-2) - การนำเสนอข่าวสู่สาธารณะ - การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส - การพบปะนักลงทุนรายบุคคล - การพูดคุยกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์ - การพบปะนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ - การจัดโรดโชว์ในต่างประเทศ	- การกำกับดูแลกิจการที่คำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม - การสร้างคุณค่าในระยะยาว - การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบด้าน	ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท - มุ่งสู่การเป็น...องค์กรที่ให้ผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างยั่งยืน - มุ่งสู่การเป็น...องค์กรที่ดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุม



สังคมและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
- การดำเนินโครงการของธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลด้านการจัดการความรู้และกิจกรรมในโครงการต่าง ๆ - การสำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม - การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร - การร่วมรับฟังความคิดเห็นผ่านเวทีการประชุมและสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ	- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ - การสนับสนุนทางการเงินที่ยั่งยืน - ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินและการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการเงิน	ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท - มุ่งสู่การเป็น...ผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าเลือก - มุ่งสู่การเป็น...องค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



หน่วยงานกำกับดูแล

รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
- การมอบหมายให้หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายทางการเงินและเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล - การประชุมรับฟังนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - การรับฟังและซักซ้อมการปฏิบัติตามกฎหมาย - การรับการตรวจสอบจากหน่วยงานทางการ - การติดต่อขอรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ - การแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ	- การกำกับดูแลกิจการที่คำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม - การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ - การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินและการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการเงิน	ศึกษารายละเอียดแนวทางการตอบสนองของธนาคารได้ในบท - มุ่งสู่การเป็น...ผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าเลือก - มุ่งสู่การเป็น...องค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - มุ่งสู่การเป็น...องค์กรที่ดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุม

เส้นทางสู่ความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารผนวกแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นคุณภาพในการบริหารจัดการครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ประกอบด้วย การเจริญเติบโตขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาสังคม

เส้นทางการธนาคารที่ยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ขับเคลื่อนด้วยความมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมควบคู่ไปกับการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผ่านการให้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและบริบทการเปลี่ยนแปลง การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและความรู้ในการบริหารจัดการเงิน ตลอดจนการสร้างสรรค์คุณค่าร่วมและ

รักษาความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด”

ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์การบริหารความยั่งยืนของธนาคารกำหนดจากประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน ซึ่งมีได้เพียงพิจารณาบริบทความยั่งยืนขององค์กร หากยังบูรณาการประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของธนาคาร และการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ



สำหรับการกำกับดูแลงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร มีคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ให้นโยบายและแนวทางสำคัญในการดำเนินกิจการธนาคารตามหลักการพัฒนายั่งยืน และมีผู้จัดการใหญ่สนับสนุนและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ขณะที่สายงานความยั่งยืนองค์กร ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้กลุ่มงานยุทธศาสตร์ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร รวมถึงประสานงานและรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อผู้จัดการใหญ่

คณะกรรมการชด้อย่อยที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการธนาคารรับทราบ ทั้งนี้ ธนาคารจะจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะด้านสำหรับประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญและจะต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างทันท่วงที เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานด้านดังกล่าวให้เป็นไปอย่างมีระบบและตามแผนงาน อีกทั้งมีการติดตามการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคาร

เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความยั่งยืนของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ธนาคารจึงได้ดำเนินการทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ ผ่านกระบวนการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญภายใต้หลักการและขั้นตอนของ GRI Standards โดยในปี 2562 ธนาคารสามารถระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนของธนาคารได้ทั้งหมด 14 ประเด็น ซึ่งจากการจัดลำดับความสำคัญโดย

พิจารณาผลกระทบต่อธุรกิจและระดับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียประกอบกัน พบว่า 3 ประเด็นที่ยังคงมีนัยสำคัญสูงต่อความยั่งยืนของธนาคาร ประกอบด้วย การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน โดยธนาคารมีแนวทางการบริหารจัดการ เป้าหมาย และผลการดำเนินงานโดยสรุปดังนี้



การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)

ความท้าทาย: ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลนำมาซึ่งการพลิกผันในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร โดยเทคโนโลยีทางการเงินหรือ Fintech ได้สร้างนวัตกรรมใหม่ด้านการเงินในหลากหลายรูปแบบ อาทิ ธุรกิจฝาก-ถอน-โอนเงินออนไลน์ (Digital Banking) สินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) การระดมทุนสาธารณะผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Crowdfunding) สกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) หรือเทคโนโลยีการลงทุนอัตโนมัติ (Robo Advisor) ซึ่งต่างมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้รูปแบบการแข่งขันในธุรกิจการเงินการธนาคารเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ การใช้ประโยชน์จาก Fintech ในเชิงธุรกิจ ยังไม่ได้จำกัดเพียงผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารเท่านั้น หากบุคคลทั่วไป ผู้ประกอบการฟินเทครายใหม่ (Fintech

Startups) บริษัทด้านเทคโนโลยี ยังสามารถประยุกต์ใช้ ต่อยอด และพัฒนาการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเช่นเดียวกับธุรกิจธนาคาร เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สะดวก รวดเร็ว ในทุกที่ทุกเวลา และมีต้นทุนที่ต่ำกว่าธนาคารแบบดั้งเดิม ส่งผลให้ธุรกิจธนาคารต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น การขับเคลื่อนธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาและต่อจากนี้ไป จึงยังคงให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเสริมสร้างการเติบโตที่แข็งแกร่งอย่างต่อเนื่องและขีดความสามารถทางการแข่งขันในระยะยาว

แนวทางการบริหารจัดการ: ด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจและ



สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต ธนาคารจึงมุ่งสร้างคุณค่าจากการลงทุนในโครงการ SCB Transformation ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ผ่านการเชื่อมโยงขีดความสามารถที่พัฒนาขึ้นใหม่ และการขยายความร่วมมือกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่ออนาคตที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับการสร้างกรอบความคิดและยกระดับทักษะความสามารถด้านดิจิทัลของพนักงานผ่านวิธีการทำงานและการเรียนรู้รูปแบบใหม่

เป้าหมาย: ธนาคารมีเป้าหมายที่จะปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการนำลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่เข้ามาบนแพลตฟอร์มดิจิทัล การเพิ่มประสบการณ์ด้านดิจิทัล และส่งมอบคุณค่าใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า รวมถึงการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่จะพลิกโฉมการให้บริการของธนาคารและสร้างวัฒนธรรมที่พร้อมขับเคลื่อนการเติบโตอย่างก้าวกระโดด (Exponential Growth) สู่การเป็นบริษัทเทคโนโลยี (Tech Company)

ผลการดำเนินงานปี 2562: ธนาคารได้สร้างรูปแบบการทำธุรกิจใหม่ ด้วยการจัดตั้งบริษัท เอสซีบี เท็นเอกซ์ จำกัด (SCB 10X) เพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีที่สามารถสร้างการเติบโตแบบก้าวกระโดดใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การลงทุนร่วมสร้าง (Venture Builder) การร่วมลงทุนทางยุทธศาสตร์และการร่วมมือเป็นพันธมิตร (Strategic Investment and Partnership) และการลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพทั่วโลก (Venture Capital: VC) ขณะเดียวกัน SCB 10X ยังทำหน้าที่ดูแลบริษัทด้านเทคโนโลยีของธนาคารทั้งหมด ได้แก่ บริษัท ดิจิทัล เวบเจอร์ส จำกัด บริษัท เอสซีบี ออบาคัส จำกัด และบริษัท ม้านิกซ์ จำกัด รวมถึงบริษัทด้านเทคโนโลยีที่จะจัดตั้งหรือลงทุนในอนาคต

นอกจากนี้ ในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ธนาคารประสบความสำเร็จในการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าบนแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลด้านการบริหารการลงทุนด้วยเทคโนโลยี Robo Advisor ซึ่งเป็นบริการออกแบบและบริหารพอร์ตการลงทุนรวมอัตโนมัติด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์บนแอปพลิเคชัน Easy Invest ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนที่ชัดเจน แต่มีข้อจำกัดในด้านเวลา ความเชี่ยวชาญด้านการลงทุน หรือไม่สามารถบริหารพอร์ตการลงทุนด้วยตนเองได้

การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

ความท้าทาย: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เข้ามาใช้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นก่อให้เกิดข้อมูลในปริมาณมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเอื้อประโยชน์ให้ธนาคารสามารถใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อขับเคลื่อนและต่อยอดธุรกิจด้วยข้อมูลมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน แนวโน้มดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจต่างต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านต้นทุนการดำเนินงานและด้านชื่อเสียง อันเนื่องมาจากการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล ระบบงานหยุดชะงัก ความผิดพลาดทางเทคนิคภัยคุกคามทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งสามารถส่งผลต่อการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจได้

ขณะเดียวกัน ธุรกิจยังต้องพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์การกำกับดูแลอันเนื่องมาจากผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นกับระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยภาพรวม ซึ่งมีสาเหตุมาจากความท้าทายข้างต้นอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ: เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารจะเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานลงทุนในเทคโนโลยีพัฒนาบุคลากร ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการให้ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอ

ด้วยเล็งเห็นว่าการกำกับดูแลข้อมูลที่ดีไม่เพียงช่วยป้องกันความปลอดภัย ปกป้องความเป็นส่วนตัว และบริหารความเสี่ยงตลอดวงจรชีวิตของข้อมูล หากยังช่วยสร้างเสริมโอกาสทางธุรกิจผ่านการใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้วย ธนาคารจึงได้จัดทำกรอบการกำกับดูแลข้อมูล (SCB Data Governance Framework) พร้อมจัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Office) เพื่อให้การบริหารงานด้านการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินนโยบายความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล (Data Privacy and Protection Policy) รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการทำงานด้านการดูแลข้อมูลส่วนตัว (Data Privacy Steering Committee) และคณะทำงาน

(Data Privacy Working Group) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีมาตรการควบคุมดูแลและบริหารจัดการข้อมูลความเป็นส่วนตัว สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ด้วย

ขณะที่การป้องกันความเสี่ยงและการเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์ ธนาคารได้กำหนดนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงนโยบายและแนวทางการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Contingency Plan) ที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ควบคู่ไปกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ อาทิ ระบบติดตามภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cybersecurity Threat Intelligent Surveillance) การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) โดยมอบหมายให้คณะกรรมการเทคโนโลยีทำหน้าที่กำกับดูแล และ Chief Technology Officer ทำหน้าที่เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของธนาคาร

เป้าหมาย: การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดการข้อมูลและเพียงพอต่อภัยคุกคามใหม่ ๆ อีกทั้งครอบคลุมระบบงานและแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ธนาคารนำมาใช้ เพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และมีการทดสอบแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อหลีกเลี่ยงเหตุขัดข้องทางการบริการบนช่องทางสำคัญ

ผลการดำเนินงานปี 2562: ธนาคารได้พัฒนากอบการกำกับดูแลข้อมูล (SCB Data Governance Framework) ขึ้น เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ พร้อมจัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลข้อมูล ซึ่งมีหน้าที่หลักในการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลข้อมูล รวมถึงการนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์บนแพลตฟอร์มคลาวด์คอมพิวติ้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลของธนาคารบนระบบคลาวด์ให้มีความปลอดภัยเทียบเท่าได้กับการจัดเก็บข้อมูลบนพื้นที่ของธนาคารเอง (On-Premise) เพื่อช่วยบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน รวมถึงช่วยลดต้นทุนในการดูแลรักษาเครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานความ

ปลอดภัยทางไซเบอร์ในรูปแบบ Dashboard ให้แก่ผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารดำเนินการทดสอบแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเดือนพฤศจิกายนและธันวาคม ซึ่งผลการทดสอบแสดงให้เห็นถึงความพร้อมของธนาคารในการรับมือและกอบกู้สถานการณ์ในภาวะวิกฤต



การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน

ความท้าทาย: ความสามารถในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ไม่ครอบคลุมหรือทั่วถึงยังคงเป็นหนึ่งในความท้าทายที่ประชากรในหลายประเทศกำลังเผชิญ ซึ่งรวมถึงธุรกิจขนาดเล็กที่ยังมีข้อจำกัดหลายประการในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ส่งผลให้การขยายธุรกิจให้เติบโตถูกจำกัดด้วยปัจจัยด้านบริการทางการเงิน ภาวะดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจมหภาค การเงิน และธนาคาร โดยทำให้ธนาคารมีฐานลูกค้าที่จำกัดและเฉพาะกลุ่ม ซึ่งส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถของธนาคารในการดำเนินธุรกิจและสร้างผลตอบแทนในระยะยาว อีกทั้งส่งผลกระทบต่อทางอ้อมต่อการพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการสร้างผลตอบแทนจากการดำเนินธุรกิจกับลูกค้ารายเดิมของธนาคาร ทั้งนี้การไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินนั้นยังก่อให้เกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจและความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มประชากรในสังคมอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ: ธนาคารตระหนักดีว่าความท้าทายด้านการเข้าถึงบริการทางการเงินนั้นโดยมากเกิดจากการเข้าถึงที่จำกัด (Limited Access) การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เหมาะสมหรือเพียงพอ (Unavailability of Products and Services) ตลอดจนความสามารถของลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ (Affordability of Products and Services) ธนาคารจึงพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ดังนี้

เทคโนโลยี: ธนาคารมุ่งนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของลูกค้า ผ่านรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย อาทิ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ แพลตฟอร์มดิจิทัล และการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนระบบนิเวศทางการเงินที่สามารถช่วยให้ทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจสามารถบริหารจัดการทางการเงินและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ผลิตภัณฑ์: ธนาคารมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าส่วนมาก (Mass Customer) ได้อย่างครอบคลุม ควบคู่ไปกับการปรับปรุงข้อกำหนดและกระบวนการดำเนินงานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พันธมิตรทางธุรกิจ: การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มุ่งส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

เป้าหมาย: ธนาคารมุ่งขยายฐานลูกค้าผ่านการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการบนระบบดิจิทัลสู่ 20 ล้านคน ภายในปี 2565 และเพิ่มสัดส่วนยอดขายจากผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ทั้งนี้ ธนาคารจะมุ่งสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ครอบคลุมทั้งกลุ่มสถาบันการศึกษา แบงกิ้งเอเยนต์ กลุ่มธุรกิจระบบการจัดการขนส่ง ห่วงโซ่อุปทาน กลุ่มผู้ใช้งานผ่านระบบดิจิทัล (Digital Ecosystem) รวมไปถึงกลุ่มธุรกิจค้าปลีกและกลุ่มธุรกิจค้าส่ง เพื่อก่อให้เกิดระบบนิเวศทางการเงินซึ่งครอบคลุมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

ผลการดำเนินงานปี 2562: ปัจจุบัน แอปพลิเคชัน SCB Easy เป็นหนึ่งในช่องทางสำคัญที่ธนาคารใช้ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ อาทิ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ กองทุนรวม ประกัน และบริการชำระเงิน ซึ่ง ณ สิ้นปี 2562 มีผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB Easy มากกว่า 10.5 ล้านราย สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ จากธนาคารคิดเป็นมูลค่ากว่า 64,000 ล้านบาท โดยธนาคารสามารถส่งเสริมลูกค้าให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารได้อย่างครอบคลุม

ซึ่ง ณ สิ้นปี 2562 มีจำนวนการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy มากกว่า 142 ล้านรายการ

พร้อมกันนี้ธนาคารยังพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ช่วยให้ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำลงผ่านผลิตภัณฑ์ อาทิ บัญชีเงินฝากพื้นฐานที่มีมากกว่า 4,100 บัญชี ซึ่งธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ผู้ที่อยู่ในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้สูงอายุสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์โดยไม่กำหนดวงเงินฝากขั้นต่ำ ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการออกบัตร และค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บัตรเดบิต ตลอดจนไม่มีค่าธรรมเนียมซึ่งเป็นการร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการ SME ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ “มณี Free Solution” ซึ่งเป็นผู้ช่วยเรื่องธุรกิจแบบครบวงจรที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทุกประเภท และส่งเสริมการออมเงินด้วยการนำเสนออัตราดอกเบี้ยเงินฝากพิเศษสำหรับบัญชีเงินเดือนสะสม ตลอดจนลูกค้าสามารถใช้บริการ SCB Business Centre เพื่อสัมนาต่อยอดธุรกิจโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ณ สิ้นปี 2562 ธนาคารมียอดเงินฝากผ่านบัญชีมณีมั่งคั่งมากกว่า 2 พันล้านบาท

นอกจากนี้ ภายใต้แนวคิด “Partnership Banking” ธนาคารมุ่งสนับสนุนการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างระบบนิเวศทางการเงินและการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุม โดยในปี 2562 ธนาคารร่วมมือกับ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการนำเสนอบริการแบงกิ้งเอเยนต์ ซึ่งเป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการฝาก-ถอนเงินสดบัญชีเงินฝากไทยพาณิชย์ด้วยระบบดิจิทัลด้วย QR Code บนแอปพลิเคชัน SCB Easy ณ สาขาของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่มีจำนวนมากกว่า 12,500 สาขาทั่วประเทศ ส่งผลให้มีจำนวนการทำธุรกรรมกว่า 6.8 ล้านรายการผ่านบริการดังกล่าว พร้อมกันนี้ ธนาคารยังมุ่งสร้างพันธมิตรทางธุรกิจกับหลากหลายอุตสาหกรรม อาทิ บริษัท GET ประเทศไทย กลุ่มบริษัท ซี (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท Lazada ประเทศไทย เพื่อขยายช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านระบบนิเวศดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

ธนาคารน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยการนำความรู้ และศักยภาพของธนาคาร ประกอบกับการผนึกกำลังกับเครือข่าย พันธมิตร มาร่วมสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกทั้งด้านเศรษฐกิจ

สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถสนับสนุน 6 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN SDGs) ที่ให้ความสำคัญกับการขจัดความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยสามารถสรุปการดำเนินงานของธนาคารได้ดังนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของธนาคาร	ความเชื่อมโยงกับประเด็น ความยั่งยืนที่สำคัญ
 เป้าหมายที่ 1: ขจัดความยากจนทุกรูปแบบ ทุกสถานที่	ส่งเสริมให้ประชาชนและผู้ประกอบการทุกระดับ สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม รวมถึงให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางต่าง ๆ	• การเข้าถึงบริการทางการเงิน • การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน • การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชน
 เป้าหมายที่ 4: รับรองการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน	พัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนในระบบการศึกษาทุกช่วงวัยและทุกระดับจากทั่วประเทศ ได้มีโอกาสเข้าถึงระบบการศึกษาที่มีคุณภาพและมีทักษะในการประกอบอาชีพสามารถเลี้ยงดูตนเองได้	• การเข้าถึงบริการทางการเงิน • การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน • การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชน

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของธนาคาร	ความเชื่อมโยงกับประเด็น ความยั่งยืนที่สำคัญ
 เป้าหมายที่ 7: รับรองการมีพลังงานที่ทุกคนเข้าถึงได้ เชื่อถือได้ ยั่งยืน ปลอดภัย	ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานที่ยั่งยืนในประเทศไทยผ่านการสนับสนุนทางการเงินอย่างรับผิดชอบแก่กลุ่มธุรกิจพลังงานทดแทนและโครงการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการที่มีความประสงค์จะลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน หรือการผลิตสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	• ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ • การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 เป้าหมายที่ 8: ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานที่มีคุณค่า	นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า ซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจ และการจ้างงานทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค นอกจากนี้ ธนาคารยังมีกระบวนการจ้างงานที่เป็นธรรมและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม รวมไปถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานทุกคน ตลอดจนร่วมสนับสนุนการสร้างอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพ	• การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ • การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า • วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร • การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชน

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของธนาคาร	ความเชื่อมโยงกับประเด็น ความยั่งยืนที่สำคัญ
 เป้าหมายที่ 9: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อม รับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัว ให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน และทั่วถึง และสนับสนุนนวัตกรรม	สร้างสรรค์เทคโนโลยีทางการเงินสู่ดิจิทัล แบ่งกึ่ง ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทาง การเงินเพื่อธุรกิจบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม รวมไปถึงสนับสนุนการต่อยอดด้าน นวัตกรรมผ่านการร่วมลงทุนกับบริษัท ชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ พร้อมกันนี้ ธนาคารยังได้ร่วมพัฒนาแนวทางปฏิบัติ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวและ ความลับของข้อมูลลูกค้าเพื่อนำไปเป็น มาตรฐานสำหรับอุตสาหกรรมธนาคาร อีกด้วย	• การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล • การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า • การกำกับดูแลข้อมูลและ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ • การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ชุมชน • การเข้าถึงบริการทางการเงิน
 เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	มุ่งมั่นเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทา ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศผ่านการบริหารจัดการทรัพยากร ภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึง ความสำคัญของผลกระทบและร่วมกัน บรรเทาผลกระทบดังกล่าวผ่านการ มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับหน่วยงานภายนอก ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม อาทิ ด้านมลพิษทางอากาศ	• ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ • การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ • การบริหารทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ • การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ชุมชน

มุ่งสู่การเป็น...

องค์กรที่ให้ผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างยั่งยืน





ด้วยความท้าทายจากภาวะเศรษฐกิจที่อ่อนแอ ดิจิทัล
ดิสรัปชัน รวมถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลง
อย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงมุ่งปรับเปลี่ยนและเรียนรู้อย่าง
ต่อเนื่องภายใต้ยุทธศาสตร์ “ดีลิงกา” ที่ให้ความสำคัญ
กับการสร้างรายได้ที่มั่นคงและการบริหารค่าใช้จ่ายอย่าง
มีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานการเติบโตอย่างมีส่วนร่วม



รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ

166.1 พันล้านบาท



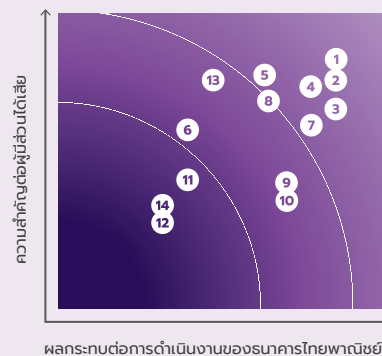
กำไรสุทธิ

40,436 ล้านบาท



อันดับ

1 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย
จากผลการจัดอันดับ Forbes Global 2000



ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

ผู้ถือหุ้นให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ประกอบการทางการเงิน ควบคู่ไปกับการ
ดำเนินงานของธนาคารที่สามารถสร้างคุณค่าร่วมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ซึ่งสามารถสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมและมั่นคงในระยะยาว



ธนาคารมุ่งพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง เพิ่มผลผลิตจากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบริหารความเสี่ยงองค์กรอย่างรอบด้าน เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยกลยุทธ์การสร้างการเติบโตของธนาคารขับเคลื่อนผ่านการบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ การพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ๆ รวมถึงการลงทุนและการร่วมมือเป็นพันธมิตร

ขณะที่การเพิ่มผลผลิตจากการดำเนินงาน ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีการสร้างทักษะความสามารถใหม่ๆ ให้กับบุคลากร ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการปรับปรุงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องสู่การรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

ธนาคารยังให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารจัดการความเสี่ยงรอบด้านอย่างเป็นระบบ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เพื่อรองรับและสนับสนุนการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ภายใต้อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ ธนาคารได้ผนวกผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานในกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมกำหนดตัวชี้วัดทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เพื่อวัดความสำเร็จและคุณค่าของการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงาน ของธนาคารปี 2562



ด้านเศรษฐกิจ



รวมรายได้
จากการดำเนินงานสุทธิ

166.1 พันล้านบาท



กำไรสุทธิ

40,436 ล้านบาท

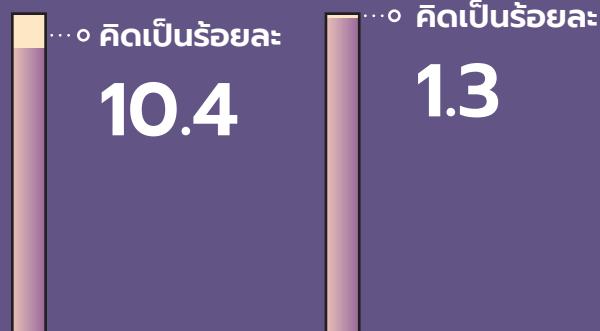


กำไรต่อหุ้น

11.9 บาท

อัตราผลตอบแทน
ต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

อัตราผลตอบแทน
จากสินทรัพย์





ด้านบุคลากร



จำนวนพนักงาน

25,953 คน



ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน
รวมทั้งสิ้น

33,281 ล้านบาท



ผลการประเมินสุขภาพองค์กร
(Organisational Health Index: OHI)



คิดเป็นร้อยละ
83



ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านพนักงาน

3.87

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

อุมัติสินเชื่อเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

75 พันล้านบาท

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

798 ล้านบาท

จำนวนโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม

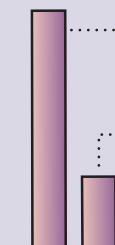


69
โครงการ

ลดการใช้พลังงาน (เทียบกับปี 2561)

10 %

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
Scope 1 และ Scope 2
(เทียบกับปี 2561)



Scope 1
43 %
Scope 2
13 %

ลดการใช้น้ำ (เทียบกับปี 2561)

17 %

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In collaboration with SAM

ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกในดัชนีความยั่งยืน
ดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability
Indices: DJSI) ในกลุ่ม World Index และ
กลุ่ม Emerging Markets Index และได้รับ
รางวัล Silver Class จาก Sustainability
Award 2019 ในการจัดอันดับของ SAM
The Sustainability Yearbook 2019
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2



FTSE4Good

ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกในดัชนี
ความยั่งยืน FTSE4Good Index Series
ในกลุ่ม FTSE4Good Emerging Index
— จาก FTSE Russell

MSCI

ได้รับการประเมินผลการดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ
หรือ ESG ในระดับ AA ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร
— จาก MSCI



ได้รับการประเมินผลการบริหารการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ (Climate Change)
อยู่ในระดับ B
— จาก CDP



ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืน
หรือ Thailand Sustainability Investment
(THSI)
— จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

มุ่งสู่การเป็น...

ผู้ให้บริการทางการเงินที่ลูกค้าเลือก





ผู้ประกอบการในยุคดิจิทัลต้องการความสะดวกสบายและคาดหวังต่อการตอบสนองที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการลงทุนและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่าง ควบคู่ไปกับการรับฟังเสียงลูกค้าสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการและส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง



จำนวนผู้ใช้งาน SCB Easy
เพิ่มขึ้นเป็น

10.5

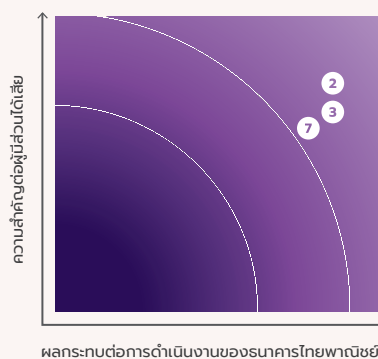
ล้านราย



จำนวนลูกค้าบุคคล
มากกว่า

16.4

ล้านราย



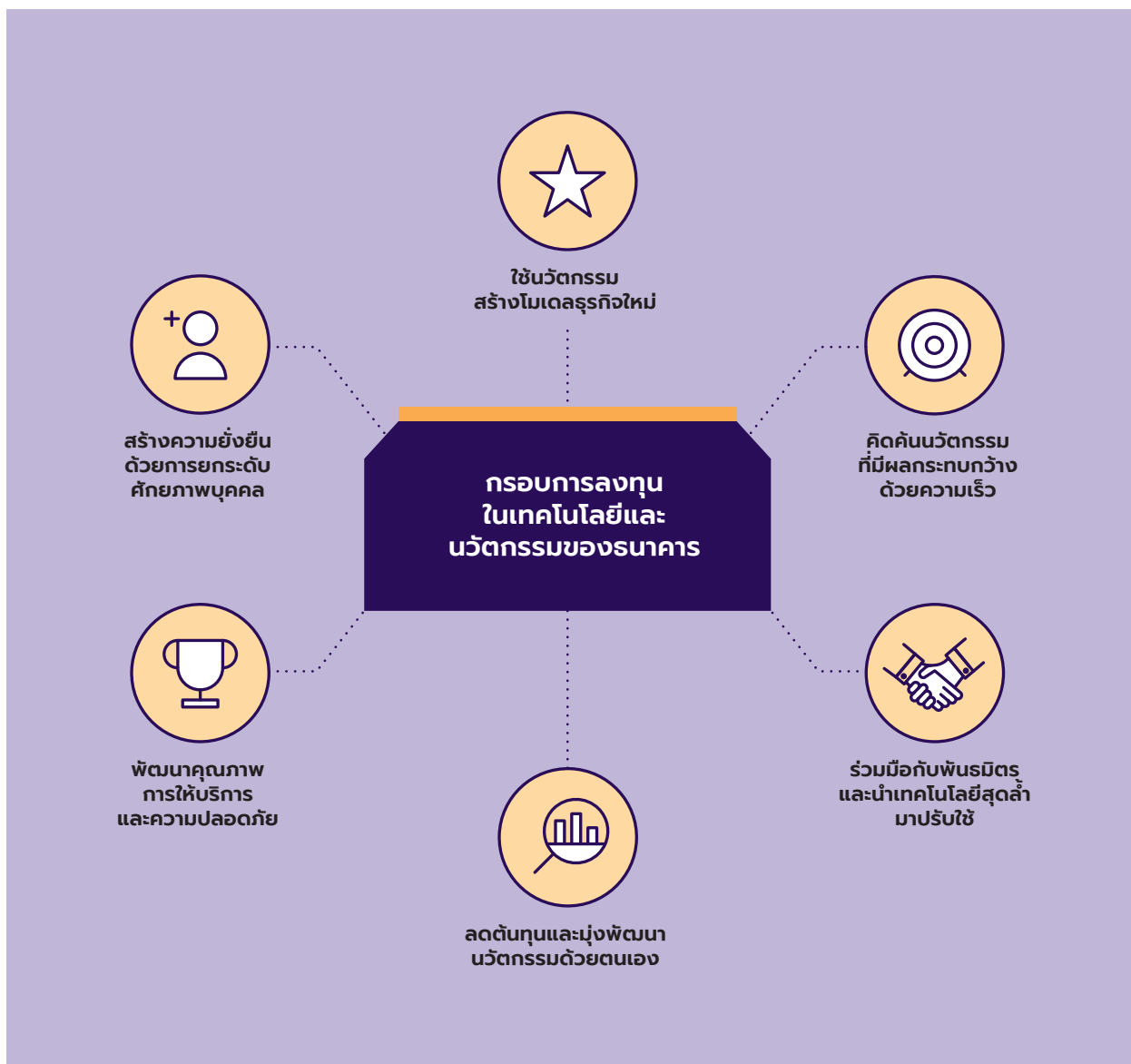
ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

- 2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- 3 การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล
- 7 การเข้าถึงบริการทางการเงิน

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

นวัตกรรมและความเร็วถือเป็นหัวใจในการสร้างความแตกต่างที่นำไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยผลักดันการเติบโตของธุรกิจหลักและพัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และสร้างสรรค์ประสบการณ์ใหม่ ๆ แบบไร้รอยต่อ (Seamless Experience) ให้กับลูกค้า ส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ให้กับสังคม อีกทั้งสนับสนุนการเติบโตแบบก้าวกระโดด (Exponential Growth) ร่วมกันกับพันธมิตร

ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลอย่างเต็มรูปแบบผ่านการลงทุนในเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้วยเป้าหมายที่จะพัฒนาให้ธนาคารเป็นแพลตฟอร์ม (Bank as a Platform) และสร้างระบบนิเวศด้านดิจิทัล (Digital Ecosystem) สู่การเป็นบริษัทเทคโนโลยี (Tech Company) ในท้ายที่สุด



เสริมธุรกิจเดิม เพิ่มขีดความสามารถใหม่ผ่านบริษัทย่อย

ธนาคารมองเห็นโอกาสและความท้าทายจากการที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทในธุรกิจการเงินและการธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ จึงได้จัดตั้งบริษัทย่อยและหน่วยงานพิเศษด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานและการลงทุน

ทางเทคโนโลยีของธนาคาร เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ขยายโอกาสในการดำเนินธุรกิจ และสร้างความคล่องตัวในการพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ ที่จะช่วยสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องสู่การเติบโตที่ยั่งยืนตามแผนกลยุทธ์ระยะยาว

2559  บริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส จำกัด	เพื่อผลักดันและสร้างสรรค์เทคโนโลยีด้านการเงิน (FinTech) ผ่านการลงทุนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Investment) ในสตาร์ทอัพหรือกองทุนทั่วโลก การสนับสนุนงานวิจัยและเทคโนโลยี Deep Tech ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยี FinTech ภายในเป็นของตัวเอง
2560  บริษัท เอสซีบี อบาคัส จำกัด	เพื่อต่อยอดเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) ในการประมวลผลวิเคราะห์และเรียนรู้จากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับการพัฒนาธุรกิจและบริการของธนาคาร โดยเป็นบริษัทแรกในกลุ่มธุรกิจการเงินและการธนาคารของไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูงนี้
2561  หน่วยงาน SCB 10X	เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Product) ผ่านโมเดลธุรกิจรูปแบบใหม่ที่มุ่งสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับลูกค้าและสนับสนุนธนาคารในการก้าวสู่ธนาคารแห่งอนาคต
2563  บริษัท เอสซีบี เก็นเอกซ์ จำกัด	เพื่อลงทุนและพัฒนาธุรกิจทางการเงิน รวมถึงกิจการที่เกี่ยวข้องในการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ ตลอดจนลงทุนในการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน โดยบริษัท มีหน้าที่ดูแลบริษัทด้านเทคโนโลยีของธนาคารทั้งหมด ได้แก่ บริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส จำกัด บริษัท เอสซีบี อบาคัส จำกัด และ บริษัท ม้านิกซ์ จำกัด รวมถึงบริษัทด้านเทคโนโลยีที่จะจัดตั้งหรือลงทุนในอนาคต

ขณะเดียวกัน ธนาคารไม่หยุดนิ่งสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อสร้างประสบการณ์ดิจิทัลรูปแบบใหม่

ที่ช่วยให้รูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ภายใต้ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าที่มีเสถียรภาพ

ส่วนหนึ่งของความคิดริเริ่มจากการลงทุนในเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ผลิตภัณฑ์และบริการ		เทคโนโลยี	ข้อมูลโดยสรุป
2562			
	Your Loan โดย SCB 10X	AI และ Machine Learning	สินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของลูกค้า โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน
	ROBO ADVISOR รายแรกในประเทศไทย โดย SCB 10X และ SCBS	AI	ออกแบบและบริหารพอร์ตการลงทุนรวมอัตโนมัติด้วย AI โดยสามารถติดตามพอร์ตลงทุนได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านแอปพลิเคชัน Easy Invest
2561			
	E-KYC & E-signature รายแรกให้เปิดบัญชีใหม่ โดยไม่ต้องมาธนาคาร	Biometric	นวัตกรรมในการทำความรู้จำลูกค้าและยืนยันตัวตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
	Blockchain Solution for Procure-to-Pay หรือ B2P โดย Digital Ventures	R3 Blockchain	ดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
	Blockchain Solution for Academic Document Verification หรือ B.VER โดย Digital Ventures	Blockchain	ดิจิทัลแพลตฟอร์มสำหรับการตรวจสอบเอกสารทางการศึกษา
	สินเชื่อแม่ฉัณออนไลน์ รายแรกในประเทศไทย โดย SCB Abacus	AI	แพลตฟอร์มสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงิน
	แชทบอตเพิ่มพูน โดย SCB Abacus	AI และ Learning Machine	บริการตอบทุกคำถามการลงทุนในกองทุนแบบเรียลไทม์บนแอปพลิเคชันไลน์และเฟซบุ๊ก
	แชทบอตฝึกอบรม โดย SCB Abacus	AI และ Machine Learning	บริการจดรายรับ-รายจ่ายเป็นหมวดหมู่ พร้อมฟังก์ชันตั้งงบประมาณรายเดือนและฟังก์ชันสรุปยอดรายรับ-รายจ่ายทั้งในรูปแบบรายวันและรายเดือน
2560			
	บริการการโอนเงินต่างประเทศ	Blockchain	บริการโอนเงินข้ามประเทศภายในเวลาไม่กี่วินาทีหรือไม่เกิน 3 วัน ● สะดวกกว่า ● เร็วกว่า ● ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่า

จับมือพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างก้าวกระโดด

ธนาคารไทยพาณิชย์พร้อมสร้างการเติบโตแบบก้าวกระโดด (Exponential Growth) ด้วยการเชื่อมโยงและต่อยอดธุรกิจกับพันธมิตรของธนาคารทั้งในประเทศและระดับสากล เพื่อยกระดับและขยายขอบเขตของระบบนิเวศด้านดิจิทัลให้กว้างขึ้นและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม



ผนึกพันธมิตรระดับยูนิคอร์นสตาร์ก้อปที่ใหญ่ที่สุดในอาเซียน

ในปี 2562 ธนาคารจับมือเป็นพันธมิตรกับ SEA (ประเทศไทย) ซึ่งเป็นสตาร์ทอัพระดับยูนิคอร์นที่ใหญ่ที่สุดในอาเซียนและจดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์ก เพื่อสร้าง Digital Lifestyle Ecosystem ให้เกิดขึ้นในประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม โดย SEA เป็นเจ้าของแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทั้งด้านดิจิทัลเอนเตอร์เทนเมนต์ (Garena) ด้านอีคอมเมิร์ซ (Shopee) และด้านการให้บริการการเงินแบบดิจิทัล (AirPay) โดยธนาคารและ SEA เห็นโอกาสในการพัฒนาระบบที่จะส่งเสริมกันหรือใช้งานร่วมกันได้ เพื่อทำให้ลูกค้าทั้งสองฝ่ายเกิดความสะดวกและได้รับประสบการณ์แบบไร้รอยต่อในการใช้งาน

หนึ่งในยุทธศาสตร์ที่จะนำพาธนาคารให้เป็นแพลตฟอร์ม (Platform Banking) คือ การปรับโมเดลธุรกิจผ่านการเติบโตจากภายนอก (Inorganic Growth) ไม่ว่าจะเป็นการมีพันธมิตรที่แข็งแกร่ง (Partnership Banking) การร่วมทุน (Joint Venture) หรือ การควบรวมและการซื้อกิจการ (Merger and Acquisition: M&A) ที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เป็นต้น



ลงทุนครั้งสำคัญใน “GOJEK” บริษัทเทคโนโลยีชั้นนำระดับภูมิภาค

เมื่อเดือนกรกฎาคม 2562 ธนาคารประกาศการลงทุนใน GOJEK ซึ่งเป็นสตาร์ทอัพระดับ Decacorn ขึ้นมาจากอินโดนีเซียและกลุ่มบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ให้บริการแบบออนไลน์ พร้อมจับมือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ GET ในประเทศไทย ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันไลฟ์สไตล์ออนไลน์เพื่อสร้างระบบนิเวศด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ (Digital Lifestyle Ecosystem) ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนขับ ร้านค้า และผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน รวมถึงเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยโซลูชันทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการ อาทิ สินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending) ในกลุ่มลูกค้าบุคคลและกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย (SSME) โซลูชันด้านการชำระเงิน การเติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ GET Pay ผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy และการนำเงินออกจาก GET Pay เพื่อเข้าบัญชีไทยพาณิชย์ของกลุ่มคนขับและกลุ่มร้านค้าได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้การแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น ผู้บริโภคมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงมุ่งยกระดับการดำเนินงานภายในองค์กร ทั้งด้านเทคโนโลยี กระบวนการดำเนินงาน และศักยภาพของบุคลากรให้สามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ได้อย่างแท้จริง โดยธนาคารมุ่งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่นำมาซึ่งประสบการณ์แปลกใหม่และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรับฟังเสียงของลูกค้าและพนักงานสู่การบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

เพราะทุกความคิดเห็นของลูกค้ามีความหมาย การตอบสนองที่เหมาะสมต่อข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนจึงเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ เสมอมา โดยธนาคารมีการทบทวนบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูง ที่เป็นตัวแทนจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการ ตั้งแต่การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของข้อร้องเรียนที่ได้รับ การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมและทันเวลาที่ ตลอดจนการติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการจะรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการจัดการรับทราบต่อไป

นอกจากนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ธนาคารยังได้ทบทวนนิยามและกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้มีความครอบคลุมและรัดกุมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งกำหนดให้จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลสำเร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานที่สามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุกประสบการณ์ของลูกค้า จึงได้ยึดนิยามความหมายของ “ข้อร้องเรียน” ให้ครอบคลุมถึงเรื่องหรือกรณีใด ๆ ที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าหรือบุคคลภายนอก ทั้งโดยวาจา ลายลักษณ์อักษร หรือผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของคุณภาพผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงานของพนักงาน ตัวแทน นายหน้า และลูกจ้างของนิติบุคคลที่รับจ้างให้บริการกับธนาคาร เพื่อมุ่งปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น



ช่องทางที่หลากหลายในการรับเรื่องร้องเรียน



ฟังค์ชัน You Tell Us
บนแอปพลิเคชัน SCB Easy
และ SCB Connect



ศูนย์บริการลูกค้า
โทร. 0 2777 7777 สำหรับบุคคลธรรมดา
หรือ 0 2722 2222 สำหรับนิติบุคคล



เครือข่ายสาขานาค



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
(whistleblower@scb.co.th)

การปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์

ธนาคารมุ่งสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางด้วยความใส่ใจรับฟังและมุ่งหาแนวทางแก้ไขปัญหาของลูกค้า โดยธนาคารได้ดำเนินโครงการ Make No Sense ตั้งแต่ปี 2561 ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานแจ้งปัญหาและข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงานหรือบริการที่ได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีกว่าให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

สำหรับปี 2562 การดำเนินโครงการ Make No Sense ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่มีผลกระทบทางการเงินและประสบการณ์ของลูกค้า

ผลการดำเนินงานหลักของโครงการ Make No Sense ในปี 2562



การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สาขา

- ปรับปรุงกระบวนการขอรายการเดินบัญชีเป็นภาษาอังกฤษให้สามารถออกเอกสารได้ทันที
- ทำธุรกรรมการเงินที่สาขา โดยไม่ต้องใช้สมุดบัญชีเงินฝาก
- พัฒนาแอปพลิเคชัน SCB Easy ให้สามารถส่งมอบบริการบางประเภทได้ (Any branch is your home branch)



การปรับลดระยะเวลาในการดำเนินการ

- ลดระยะเวลาในการคืนเงินลูกค้าเมื่อพบปัญหาจากการถอนเงิน โดยสามารถคืนเงินให้แก่ลูกค้าได้ทันที หากตรวจพบปัญหาจากระบบ
- ลดระยะเวลาในการคืนเงินหรือปรับปรุงรายการลูกค้ากรณีพบปัญหาโอนเงินแล้วปลายทางไม่ได้รับ



การปรับปรุงผลิตภัณฑ์

- แอปพลิเคชัน SCB Easy
 - โอนเงินต่างประเทศด้วยค่าธรรมเนียมที่ถูกลง ปลายทางได้รับเงินเร็วขึ้น
 - เปิดบัญชีหลักทรัพย์กับบริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy
- บัตรเครดิต
 - สมัครบัตรเครดิตและอนุมัติผลทันที ผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy
 - ไม่ต้องกรอกใบสมัครและส่งเอกสารประกอบการสมัครทุกครั้ง (ส่งเฉพาะเอกสารที่จำเป็นต้องขอใหม่เท่านั้น)
 - ชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy ยอดเงินจะได้รับการปรับปรุงทันทีจากเดิมที่ต้องใช้เวลา 1 วันทำการ
 - ขอรายการเดินบัญชีของบัตรเครดิต โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- สินเชื่อ
 - สามารถขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy ลดขั้นตอนการขอเอกสารที่ซ้ำซ้อน และสามารถติดตามสถานะการสมัครได้

เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคารตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง ธนาคารจึงได้สำรวจความพึงพอใจลูกค้าเป็นประจำทุกปีผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ ระบบตอบกลับข้อความ SMS ช่องทาง SCB Connect ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น โดยผลการสำรวจช่วยให้ธนาคารเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

รวมถึงรับทราบข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่นำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารต่อไปด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการอื่น ๆ อาทิ ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Centre) รวมถึงงานบริการของธนาคารในภาพรวมด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละรูปแบบของการให้บริการ

การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ

ธนาคารไม่หยุดนิ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถส่งมอบคุณค่าและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ธนาคารมุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีแบบไร้รอยต่อ (Seamless Experience) ในหลากหลายมิติ ผ่านการผนึกกำลังกับพันธมิตร

ที่แข็งแกร่ง และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมถึงการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์และบริการเดิมที่มีอยู่

ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการสร้าง Seamless Experience ให้กับลูกค้า



Seamless Global Payment Experience

พันธมิตร: VISA

ด้วยบัตรเติมเงินรูปแบบใหม่ “PLANET SCB” ภายใต้แนวคิด “โลกเสรีแห่งการแลกเงิน” ซึ่งมอบสิทธิประโยชน์ที่โดดเด่นไม่เหมือนใคร อาทิ

- สิทธิในการแลกเงินเก็บไว้ก่อนมากถึง 14 สกุลเงินในบัตรเดียว
- ใช้จ่ายได้ทุกสกุลเงินทั่วโลก โดยไม่เก็บค่าธรรมเนียมในการแลกเปลี่ยนสกุลเงินต่างประเทศ
- แลกเงินง่ายได้ทุกที่ 24 ชั่วโมง ผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy

พันธมิตร: Liquid Group

ด้วยแผนขยายระบบ “Cross-border QR Payment” หรือการชำระเงินข้ามพรมแดนระหว่างประเทศไทยและสิงคโปร์ผ่านคิวอาร์เพย์เมนต์ ในปี 2563 ซึ่งนับเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินแบบเรียลไทม์และไร้รอยต่อ (Real-time, Seamless Global Payment Experience) สำหรับลูกค้าชาวไทยในการใช้จ่ายในต่างประเทศ รวมถึงกลุ่มลูกค้าต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทย



Seamless Payment Experience

พันธมิตร: J.I.B และ LINE

ด้วยพีเจอาร์ใหม่ “Easy Mall” บนแอปพลิเคชัน SCB Easy ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าของบริษัท เจ.ไอ.บี. คอมพิวเตอร์ กรุ๊ป จำกัด หนึ่งในผู้นำด้านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซของไทย ผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมสร้างระบบนิเวศด้านการชำระเงินออนไลน์ระหว่างร้านค้าและลูกค้า ผ่าน SCB PayWise ครอบคลุมการตัดเงินจากบัญชีออมทรัพย์ การชำระผ่านบัตรเครดิตไทยพาณิชย์ (เต็มจำนวนหรือผ่อนชำระ) รวมถึงบัตร Speedy Cash (ผ่อนชำระ)

นอกจากนี้ ยังได้นำ LINE Store มาไว้บน “Easy Mall” ซึ่งเป็นประสบการณ์ครั้งแรกที่ลูกค้าสามารถซื้อสติ๊กเกอร์ อีโมจิ และอโมจิผ่านโมบายแบงก์แอปพลิเคชัน



Seamless Shopping Experience

พันธมิตร: The Mall Group และ VISA

ด้วยบัตรเติมเงิน “SCB M Visa Prepaid Tourist” บัตรอภิสสิทธิ์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยให้สามารถเลือกซื้อสินค้าในเครือเดอะมอลล์ กรุ๊ป ได้อย่างไร้กังวลด้วยมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลกจากวิซ่า (Global Security Standard) พร้อมรับสิทธิพิเศษมากมาย ขณะเดียวกันยังเชื่อมต่อโลกออนไลน์และออฟไลน์เข้าด้วยกันเพื่อมอบประสบการณ์ช้อปปิ้งแบบไร้รอยต่อ

นอกจากนี้ บัตร SCB M Visa Prepaid Tourist ยังสนับสนุนนโยบาย National e-Payment ของทางรัฐบาลในการเดินทางนำหลักดันประเทศไทยก้าวสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลไร้เงินสด (Cashless Society) ด้วย



Seamless In-car Payment Experience

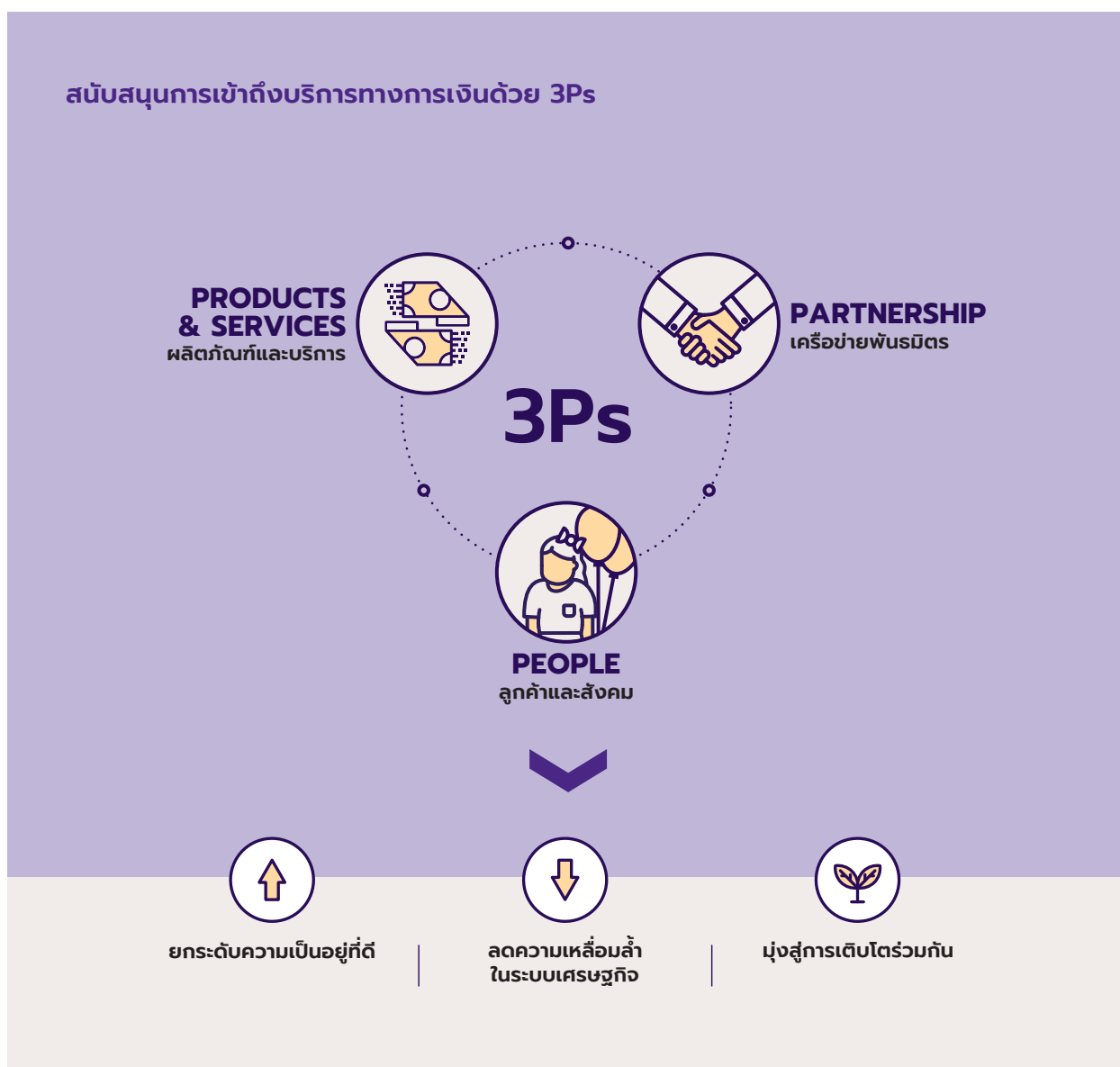
พันธมิตร: SHELL และ TOYOTA CONNECTED

ด้วยบริการ “In-car Payment” การชำระเงินรูปแบบใหม่สำหรับผู้ที่ใช้รถยนต์ส่วนตัวผ่านแอปพลิเคชัน PASSPay เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าให้สามารถเข้าถึงบริการที่ครบครัน ไม่ว่าจะเป็นการเติมน้ำมันในสถานีบริการน้ำมันเชลล์ หรือการสั่งเครื่องดื่มและอาหารในร้าน Deli Café แบบไม่ต้องลงจากรถเป็นครั้งแรกของประเทศไทย

การเข้าถึงบริการทางการเงิน

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทการมีส่วนร่วมในการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม ลดความเหลื่อมล้ำในระบบเศรษฐกิจ และสร้างการเติบโตอย่างมีส่วนร่วมทั้งระบบ จึงสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินภายใต้กรอบ “3Ps” ประกอบด้วย Products and Services Availability การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

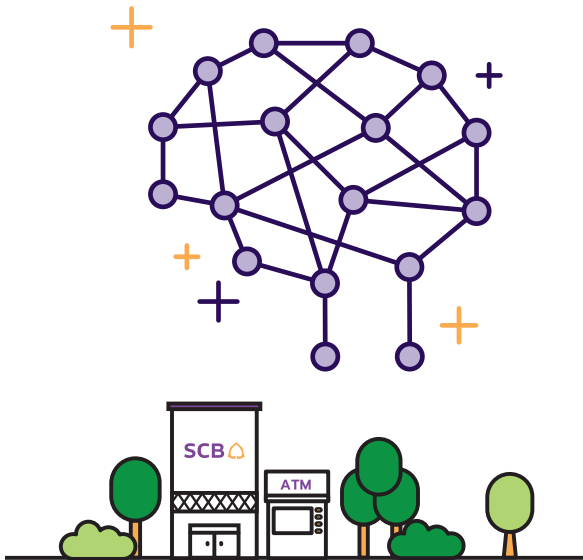
ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ควบคู่ไปกับ People Financial Literacy การสร้างความรู้ทางการเงินให้กับลูกค้าและคนในสังคม และ Partnership Banking ความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตร เพื่อสร้างระบบนิเวศทางการเงินที่เอื้อต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน



การสนับสนุนการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าบุคคล

ธนาคารมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงลูกค้าที่ไม่มีหลักประกันให้สามารถ

เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมผ่านช่องทางที่หลากหลาย

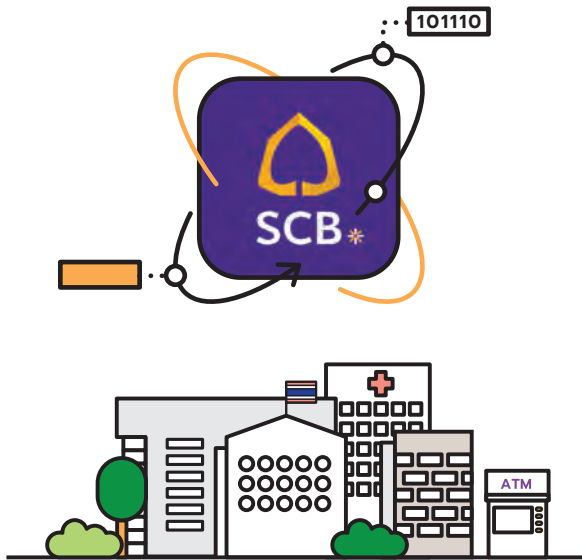


สินเชื่อส่วนบุคคล (Your Loan)

ปัจจุบันยังมีผู้บริโภคจำนวนมากที่ไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้ เนื่องจากข้อจำกัดและเงื่อนไขในการขอบริการสินเชื่อ ธนาคารเข้าใจถึงปัญหาดังกล่าว จึงมุ่งใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยนำเสนอฟิลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) มาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของลูกค้า โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกันเพื่อนำเสนออัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ตลอดจนคิดอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก ซึ่งไม่เกินอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

มีดังค์

นวัตกรรมการเงินรูปแบบใหม่สำหรับพนักงานบริษัทที่ใช้บริการจ่ายบัญชีเงินเดือนพนักงานผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ โดยสามารถเบิกเงินเดือนล่วงหน้าด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy เพื่อให้พนักงานบริษัทสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในกรณีฉุกเฉินได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นการมอบสวัสดิการให้กับพนักงานบริษัทโดยไม่ต้องรอถึงวันจ่ายเงินเดือน อีกทั้งลดความยุ่งยากในการขอเบิกเงินเดือนล่วงหน้ากับบริษัท บริการดังกล่าวยังเป็นการช่วยลดปัญหานั่นอกระบบ บรรเทาหนี้สินครัวเรือน และสร้างสภาพคล่องทางการเงินให้กับพนักงานบริษัท ในปี 2562 ธนาคารเริ่มให้บริการ “มีดังค์” กับ บริษัท วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด และบริษัท อ่าพลฟู้ดส์ โปรเซสซิง จำกัด พร้อมทั้งจัดโครงการพิเศษสำหรับพนักงานบริษัท เพื่อให้ความรู้เรื่องการบริหารเงินส่วนบุคคลอีกด้วย



สินเชื่อเพื่อความจำเป็น (Purposeful Loan)

ธนาคารมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการและสอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการศึกษาและสินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาลบนแอปพลิเคชัน SCB Easy ที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน นับเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ตลอดจนช่วยให้ลูกค้าสามารถจัดสรรแผนการเงินส่วนตัวตามวัตถุประสงค์ได้อย่างลงตัว

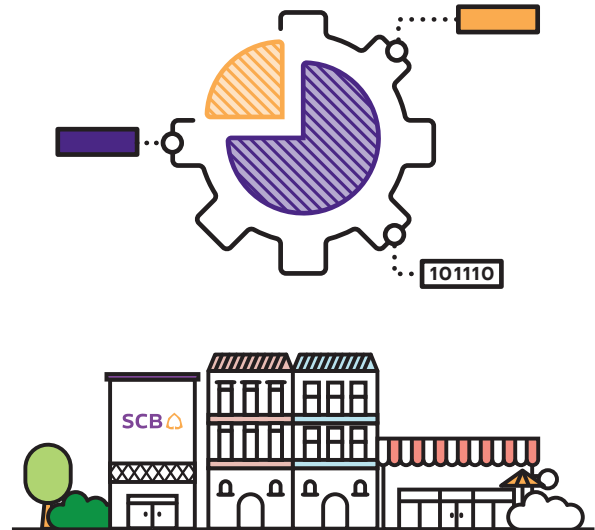
ลูกค้ามากกว่า 595 ราย

สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อเพื่อความจำเป็น

ในกลุ่มสินเชื่อเพื่อการศึกษาและการรักษาพยาบาล

คิดเป็นมูลค่ารวมกว่า 19 ล้านบาท

ข้อมูล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562



Robo Advisor นวัตกรรมเพื่อการลงทุน

เทคโนโลยีบริการด้านการเงินเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการเสริมศักยภาพด้านการลงทุนที่ช่วยสนับสนุนประชาชน แม้ผู้มีรายได้จำกัดก็สามารถเข้าถึงการลงทุนได้

บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด เล็งเห็นโอกาสดังกล่าว จึงพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลด้านการบริหารการลงทุนด้วยเทคโนโลยี Robo Advisor ซึ่งเป็นบริการออกแบบและบริหารพอร์ตการลงทุนรวมอัตโนมัติด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์บนแอปพลิเคชัน Easy Invest เพื่อส่งเสริมการออมและการลงทุนที่เข้าถึงได้ง่ายด้วยเงินลงทุนขั้นต่ำเพียง 3,000 บาท และไม่เสียค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการบริหารกองทุน โดยธนาคารนำเสนอบริการที่ครบวงจร อาทิ ออกแบบแผนการลงทุนตามเป้าหมายและความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ บริการปรับพอร์ตลงทุนให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภาวะตลาด ผู้ลงทุนสามารถติดตามพอร์ตลงทุนได้ทุกที่ทุกเวลา

ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน SCBS Easy Invest

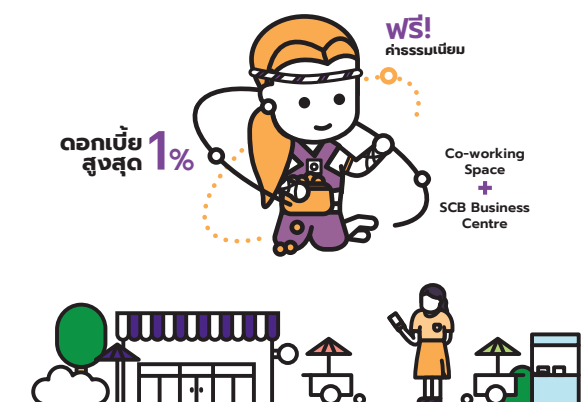
มากกว่า 56,000 ราย

ข้อมูล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562

การสนับสนุนการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจ

สภาวะความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจปัจจุบันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของลูกค้าธนาคาร โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ รายย่อย หรือ SME ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ในหลายมิติ อีกทั้งเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างรากฐานที่มั่นคง ทางเศรษฐกิจ ธนาคารเข้าใจถึงปัญหาที่ลูกค้า SME กำลังเผชิญ จึงมุ่ง

พัฒนาแนวทางส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ให้สามารถดำเนินธุรกิจ ได้อย่างคล่องตัวและประสบความสำเร็จด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น



มณี Free Solution ผู้ช่วยเรื่องธุรกิจแบบครบวงจร

มณี Free Solution เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมและ สนับสนุนให้กลุ่มผู้ประกอบการ SME ที่มียอดขายไม่เกิน 75 ล้านบาท สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างคล่องตัว ด้วยต้นทุนที่ลดลงจาก บริการทางธุรกิจที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทุกประเภท และได้รับดอกเบี้ยจากบัญชีเดินสะพัดสูงสุดร้อยละ 1 ทุกเดือน ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถใช้บริการ Co-working Space และบริการสัมมนาต่อยอดธุรกิจโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยผลักดันและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของ ผู้ประกอบการ SME ให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืน

ธนาคารมียอดเงินฝากมณีมั่งคั่ง

มากกว่า 2,000 ล้านบาท

ข้อมูล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562



สินเชื่อค้ำประกันบวรชักรประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม

ธนาคารร่วมกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) นำเสนอเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้ประกอบการที่ไม่มีหลักทรัพย์หรือมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ไม่เพียงพอสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ โดยธนาคารได้ดำเนินการ ปรับปรุงและทบทวนกลไกการอนุมัติสินเชื่อให้มีความซับซ้อนน้อยลง อีกด้วย

ธนาคารอนุมัติวงเงินผ่านโครงการดังกล่าว

คิดเป็นจำนวนเงินมากกว่า 23,000 ล้านบาท

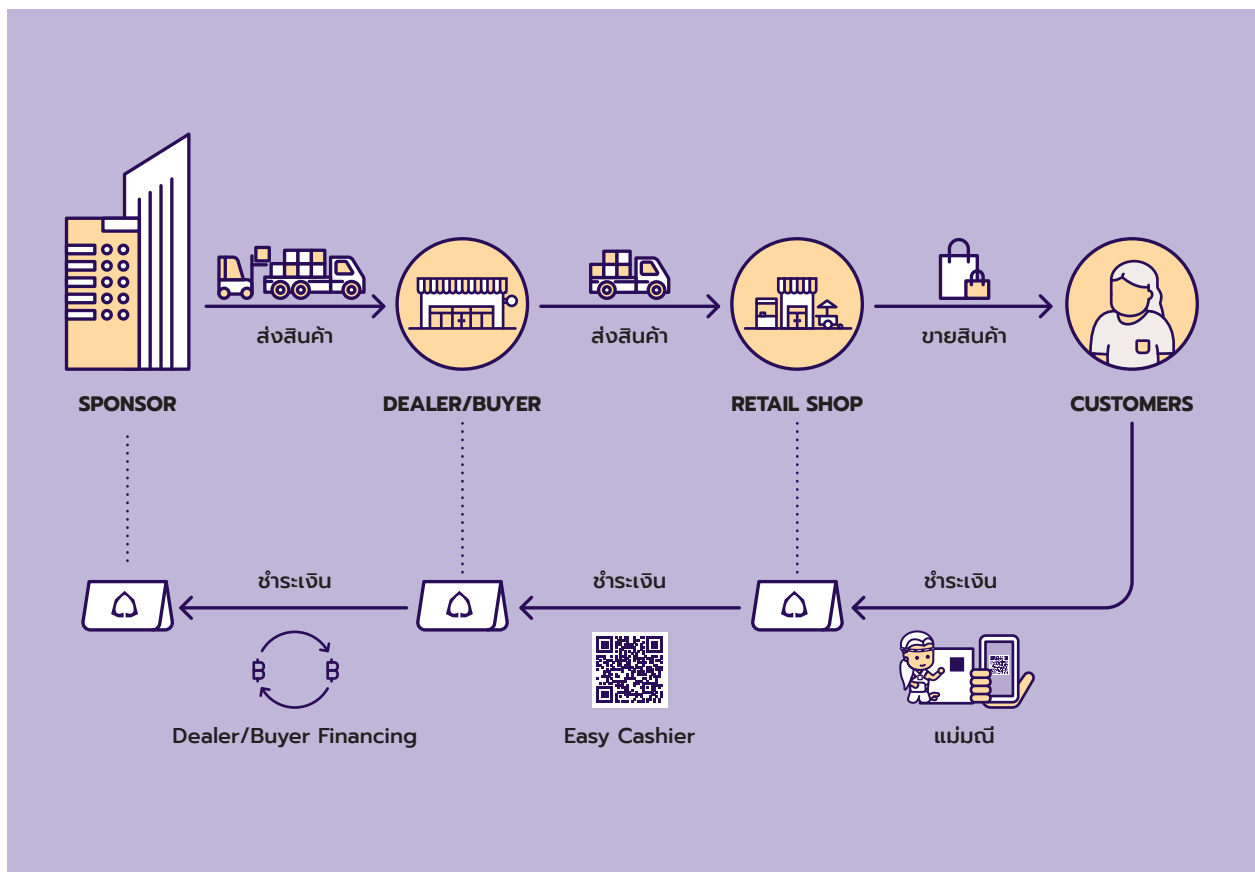
ตั้งแต่เริ่มโครงการ

ข้อมูล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562



SCB Supply Chain Solution

ธนาคารมุ่งสนับสนุนให้คู่ค้าธุรกิจและผู้แทนจำหน่ายสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเต็มศักยภาพผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับคู่ค้าธุรกิจและผู้แทนจำหน่ายของลูกค้าธุรกิจที่ธนาคารสามารถประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตด้วยการตรวจสอบข้อมูลธุรกรรมที่มีกับลูกค้าธุรกิจ ส่งผลให้ธนาคารสามารถอนุมัติสินเชื่อและส่งเสริมให้คู่ค้าและผู้แทนจำหน่ายเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินตลอดห่วงโซ่อุปทาน



มุ่งสู่การเป็น...
องค์กรที่ห่วงใยพนักงาน





ความต้องการผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับความท้าทายและโอกาสที่เกิดขึ้นจาก ดิจิทัลดิสรัปชัน ดังนั้น การสร้างเสริมขีดความสามารถ และรักษาบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทางด้านดิจิทัลท่ามกลาง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงจำเป็นต้อง พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ อย่างมีแบบแผน ต่อเนื่อง และมีเป้าหมาย ควบคู่ไปกับการ ให้ความสำคัญกับความสมดุลของการทำงานและการใช้ชีวิต



จำนวนพนักงาน
ทั้งหมด

25,953
คน



ระดับความผูกพันของ
พนักงานต่อธนาคาร

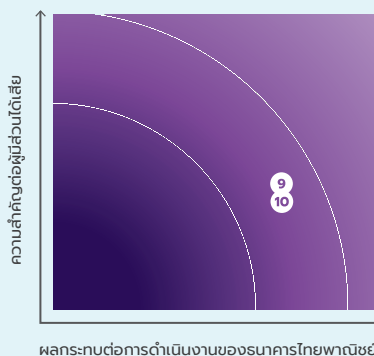
83 %



เป็นผู้หญิง

70 %
ของพนักงาน
ทั้งหมด

49 %
ของพนักงาน
ระดับผู้บริหาร



ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

9 วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร

10 การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ

การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ

ด้วยตระหนักว่า “คนและวัฒนธรรม” คือ หัวใจของการขับเคลื่อนความสำเร็จทางธุรกิจ ซึ่งการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ และการมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งภายใต้บริบทการแข่งขันที่รุนแรงและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงการจัดการทั้งด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทน รวมไปถึงวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในปี 2562 ธนาคารได้ทบทวนและกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่พร้อมรับความท้าทายและโอกาสทั้งในปัจจุบันและอนาคต ที่ครอบคลุม 4 ด้านสำคัญดังนี้

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



การบริหารทรัพยากรบุคคล
เชิงยุทธศาสตร์



การบริหาร
การสืบทอดตำแหน่ง



การบริหาร
ผลการปฏิบัติงาน



การสร้าง
วัฒนธรรมองค์กร

การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์

ธนาคารมุ่งสร้างความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างทิศทางการดำเนินธุรกิจและแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การสรรหาเชิงรุก การเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรและพนักงานให้เท่าทันความก้าวหน้าและ

การเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการบริหารกำลังคนให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล เพื่อให้ธนาคารและพนักงานเติบโตไปด้วยกันได้อย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงธุรกิจ	 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ	 การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร	 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจ	 การลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงาน
การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล	- ทบทวนรูปแบบการสรรหาทรัพยากรบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีความเหมาะสม - ปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแนวทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่	- พัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับให้สามารถใช้เทคโนโลยีและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคาร - ประเมินค่างาน หน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานและวางตำแหน่งงานที่เหมาะสม	- ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อพัฒนาธุรกิจด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - นำเทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติมาใช้ในประเภทงานประจำ	- ลดความซ้ำซ้อนของตำแหน่งงานภายในหน่วยงาน โดยกำหนดขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น - ปรับใช้ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

การบริหารการสืบทอดตำแหน่ง

เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนเป็นปัจจัยอันดับต้น ๆ ที่ดึงดูดให้บุคลากรที่มีศักยภาพอยากทำงานร่วมกับองค์กรในระยะยาว อีกทั้งยังเป็นแรงเสริมประสิทธิภาพในการทำงานสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจด้วย ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารบุคลากรที่มีศักยภาพ (Talent Management) และการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) โดยธนาคารมีกรอบการบริหารการสืบทอดตำแหน่งเพื่อรองรับตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อธนาคารทั้งในเชิงยุทธศาสตร์และเชิงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

หากตำแหน่งเหล่านั้นว่างลง ผ่านกระบวนการบริหารการสืบทอดตำแหน่งอย่างเป็นระบบ โดยการพิจารณาผู้สืบทอดตำแหน่งจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นต่อตำแหน่งงานนั้น ๆ ควบคู่ไปกับความเป็นผู้นำและความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของบุคลากรและธนาคาร (Culture Fit) ทั้งนี้ ในปี 2562 ธนาคารได้ทบทวนและประเมินตำแหน่งงานที่สำคัญในกลุ่มผู้บริหารระดับสูง พร้อมจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อรองรับการสืบทอดตำแหน่งดังกล่าวไว้เรียบร้อยแล้ว

กระบวนการบริหารการสืบทอดตำแหน่ง

 กำหนดรายละเอียดของตำแหน่งงาน	 สรรหาบุคลากรที่เหมาะสม	 ประเมินผลและการเทียบเคียงผล	 กำหนดแผนการดำเนินงาน
ระบุบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานนั้น ๆ	สรรหาผู้สืบทอดตำแหน่งที่มีศักยภาพทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	ประเมินผลและเปรียบเทียบศักยภาพของบุคลากร โดยพิจารณาทั้งจากศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ปัจจุบัน ศักยภาพสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานใหม่ และแผนปฏิบัติงานฉุกเฉิน	จัดทำแผนงานพัฒนาผู้นำสำหรับการเตรียมความพร้อมภายในและสรรหาจากภายนอกองค์กร

การบริหารผลการปฏิบัติงาน

เพื่อบริหารและจูงใจให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานและปรับปรุงการทำงานที่สนับสนุนเป้าหมายองค์กร ตลอดจนส่งเสริมพฤติกรรมตามค่านิยมขององค์กร อันจะนำไปสู่การพิจารณาปรับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและแข่งขันได้ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างเหมาะสม รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารจึงนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากลมาใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน

นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงานในระยะสั้นและระยะยาว โดยจัดให้มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบรอบด้าน (360 Degree Feedback) อีกด้วย



แนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน

 ระยะสั้น	 ระยะยาว
- การประเมินค่างาน (Job Evaluation) และการกำหนดบทบาทและหน้าที่ที่ชัดเจน - การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบรอบด้าน (360 Degree Feedback)	- การปรับสัดส่วนการจ่ายค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมและสะท้อนผลการปฏิบัติงาน - การสร้างการยอมรับและแรงจูงใจที่เหมาะสม

สำหรับการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่ง ธนาคารมีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจน โดยพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณค่าของงาน (Job Value) โดยขอบเขตและหน้าที่ของระดับงานที่สูงขึ้นจะต้องสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าของงานที่มีต่อธนาคารด้วย และคุณสมบัติของบุคลากร (People Profile) โดยพิจารณาจาก

ผลปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม อีกทั้งทัศนคติและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคุณค่าหลักของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ ความสามารถไปปรับใช้ในขอบเขตและหน้าที่ที่เหมาะสมตามโครงสร้างขององค์กรและเกิดประสิทธิผลที่ดีทั้งต่อธนาคารและตัวพนักงานเอง

การสร้างวัฒนธรรมสู่การขับเคลื่อนศักยภาพองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรมีใช้เพียง “คุณค่าหลัก” ที่คนภายในองค์กรยึดถือปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนศักยภาพขององค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง หากยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดให้คนภายนอกอยากเข้ามาร่วมงานด้วย

ท่ามกลางความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ธนาคารได้ประกาศยุทธศาสตร์ SCB Transformation เพื่อปรับตัวให้เท่าทันสถานการณ์และสร้าง

ประสบการณ์ดิจิทัลในรูปแบบใหม่ให้แก่ลูกค้า และด้วยความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้าได้อย่างแท้จริง ในปี 2562 ธนาคารจึงได้ริเริ่มนำแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรแห่งความคล่องตัว หรือ Agile Organisation มาใช้ โดยได้ปรับโครงสร้างองค์กรและมุ่งเปลี่ยนวิธีการทำงาน ปลูกฝังวิถีคิดใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน โดยยึดคุณค่าหลัก หรือ SCB Core Value 4 ประการ

SCB Core Value



Customer Centricity

ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



Risk Culture

บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม



Innovation

ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม



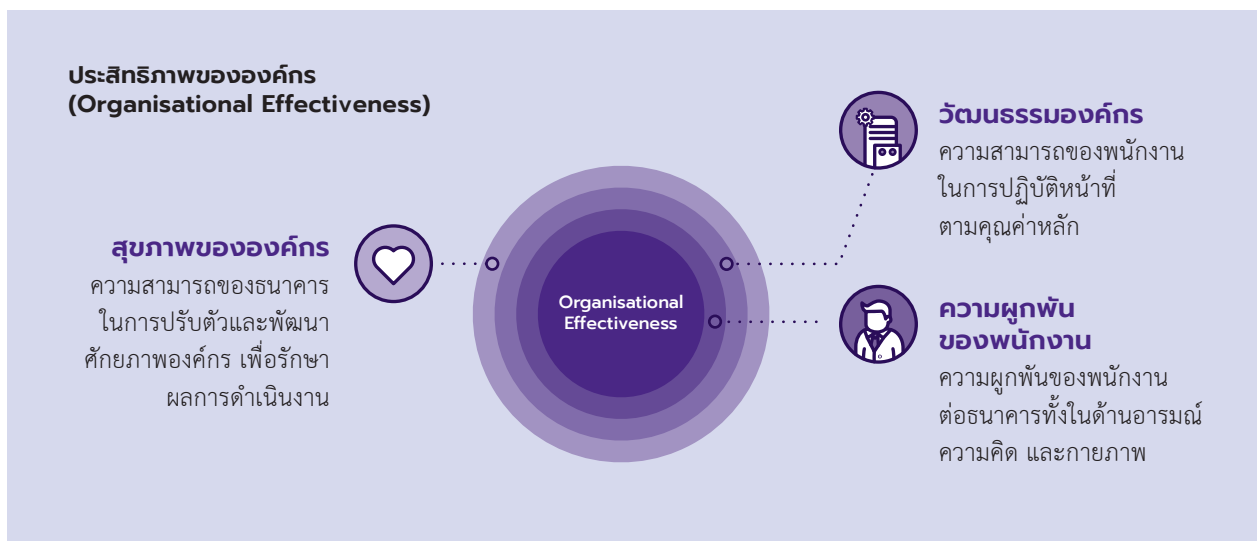
Speed

รวดเร็วในการปรับตัวและเรียนรู้



เพื่อปลูกฝังคุณค่าหลักทั้ง 4 ในความคิดและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของพนักงาน ธนาคารได้นำคุณค่าหลักดังกล่าวมาพิจารณาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 2562 ของพนักงาน โดยเริ่มที่กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ขณะเดียวกัน เพื่อประเมินการรับรู้และความเข้าใจของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินงานด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพต่อไป ธนาคารยังได้เพิ่มคำถามที่เกี่ยวกับคุณค่าหลักขององค์กรในแบบสำรวจการประเมินประสิทธิภาพองค์กรประจำปีอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนาศักยภาพขององค์กรผ่านองค์ประกอบ 3 ด้านที่สนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน อันประกอบด้วย สุขภาพขององค์กร (Organisational Health) วัฒนธรรมองค์กร (SCB Culture) และความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) โดยธนาคารเชื่อว่าการบริหารจัดการองค์ประกอบดังกล่าวอย่างเหมาะสมจะสามารถขับเคลื่อนศักยภาพขององค์กรได้อย่างยั่งยืน



ธนาคารได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลกมาดำเนินการประเมินสุขภาพองค์กร (Organisational Health Index: OHI) ซึ่งรวมถึงการประเมินระดับความผูกพันของพนักงาน เพื่อวัดระดับศักยภาพของธนาคารด้านความแข็งแกร่งในการดำเนินงาน

ในปัจจุบัน และความพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งผลการประเมินในปี 2562 พบว่าศักยภาพและความพร้อมของธนาคารสามารถเทียบเคียงกับองค์กรชั้นนำในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้

ผลการประเมินประสิทธิภาพองค์กร (Organisational Health Index: OHI)

ผลการดำเนินงาน	2559	2560	2561	2562	เป้าหมายปี 2562
 ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร	81	85	85	83	86
 ร้อยละของพนักงานที่ร่วมตอบแบบสอบถาม	53	93	98	99	95

การยกระดับศักยภาพบุคลากร

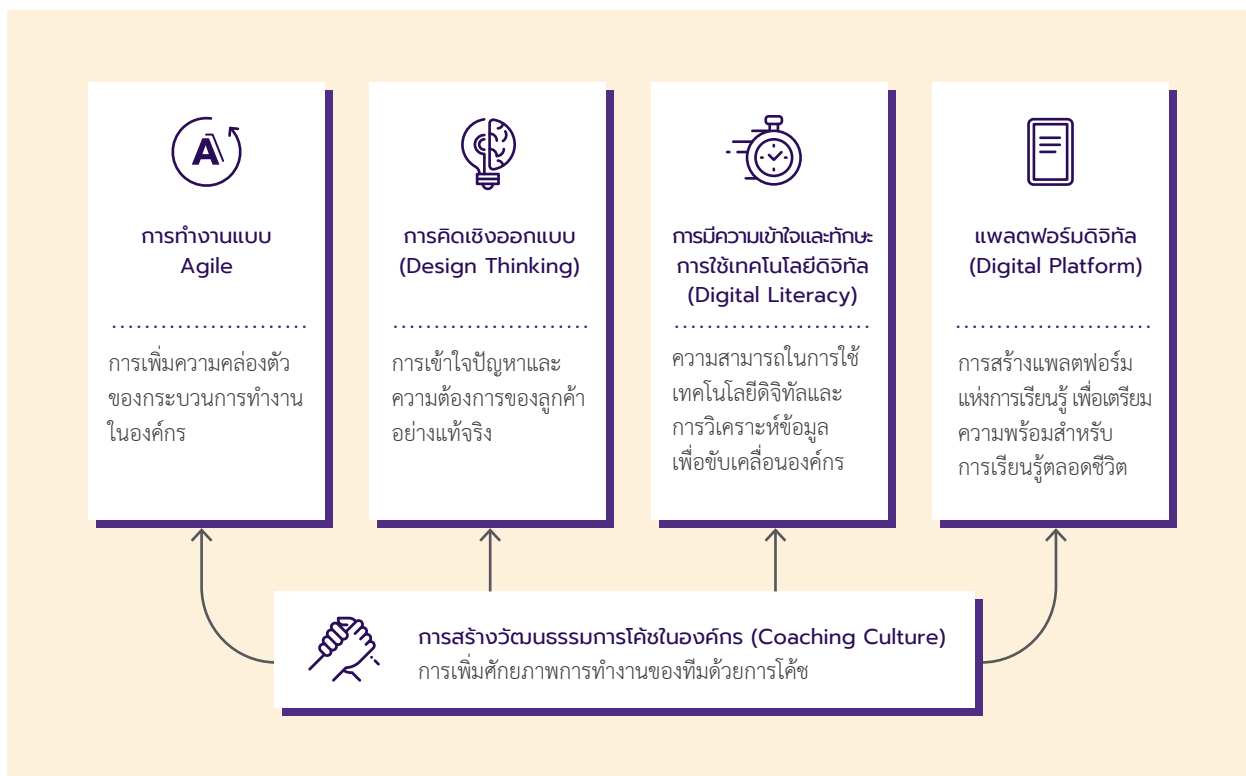
ธนาคารเชื่อว่า “บุคลากร” คือปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การเปลี่ยนผ่านประสบความสำเร็จ และบุคลากรสำหรับยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีกรอบความคิด หรือ Mindset ที่พร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีในการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้า และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ อีกทั้งมีความพร้อมต่อการปรับตัวสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ธนาคารจึงมุ่งยกระดับศักยภาพของพนักงาน

ผ่านการทำงานและการเรียนรู้รูปแบบใหม่ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อแนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ขณะเดียวกัน เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานให้พร้อมเติบโตไปกับธนาคาร และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารที่ยั่งยืน

วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ (New Ways of Work)

ปี 2562 นับเป็นอีกก้าวสำคัญของการปรับตัวของพนักงานธนาคารเพื่อรองรับคลื่นแห่งการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งต้องเร่งปรับเปลี่ยนกรอบความคิดและกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ โดยธนาคาร

เตรียมความพร้อมของพนักงานทุกระดับให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในยุคดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพตามแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน 4 ด้าน ดังนี้



การทำงานแบบ Agile

วิธีการทำงานแบบ Agile นับเป็นรูปแบบหรือวัฒนธรรมการทำงานที่คล่องตัว ซึ่งเหมาะสมสำหรับยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดดและความรวดเร็วเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ธนาคารจึงมุ่งสร้างวิธีการทำงานดังกล่าวในองค์กร ด้วยการจัดองค์กรแบบแนวราบที่ลดสายบังคับบัญชาให้สั้นลง ลดขั้นตอนการทำงาน

ที่ซ้ำซ้อน (Flatten Organisation) และส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความเร็วในการทำงานที่จะช่วยตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ในปี 2562 ธนาคารนำแนวทางการทำงานแบบ Agile มาปรับใช้กับหน่วยงานบัตรเครดิตอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อต่อยอดให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุด ซึ่งจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานส่งผลให้จำนวนประเด็นข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมุ่งสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการทำงานแบบ Agile ให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร ผ่านการอบรมและการฝึกปฏิบัติ

โดยธนาคารได้ดำเนินการประเมินความตระหนักรู้ของพนักงานต่อการทำงานแบบ Agile ด้วย

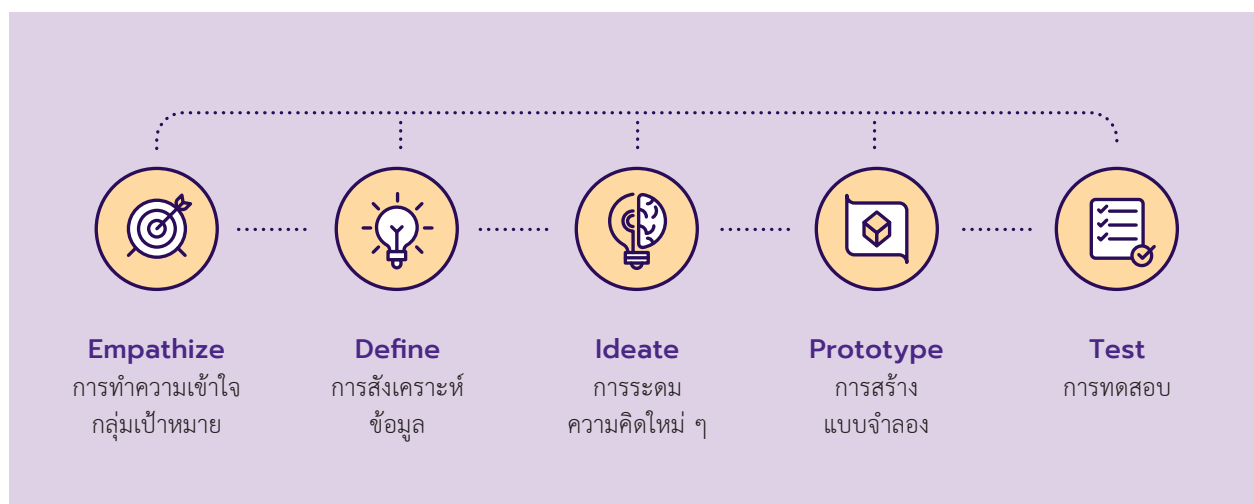
อย่างไรก็ดี ด้วยเป้าหมายที่จะปรับแนวทางการทำงานแบบ Agile ทั่วทั้งองค์กร ความสำเร็จที่เกิดขึ้นข้างต้นจึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการปรับตัวของธนาคาร ซึ่งจำเป็นต้องผลักดันและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อไป



การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้ความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนานวัตกรรม ธนาคารจึงมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานมีพื้นที่ในการคิดสร้างสรรค์ ควบคู่ไปกับส่งเสริมกระบวนการคิดเชิงออกแบบให้กับพนักงาน เพื่อทำความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ซึ่งสู่การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการได้อย่างตรงจุด ซึ่งธนาคารร่วมมือกับองค์กรชั้นนำระดับโลกในการ

ออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมกระบวนการคิดเชิงออกแบบให้มีความเหมาะสมกับบริบทการดำเนินงานของธนาคารและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง โดยหน่วยงาน SCB 10X ได้นำหลักการคิดเชิงออกแบบมาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สามารถสร้างประสบการณ์ใหม่และคุณค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้าได้อย่างครอบคลุม อาทิ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล (Your Loan) บนแอปพลิเคชัน SCB Easy



การมีความเข้าใจและทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

ธนาคารมุ่งพัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อรองรับกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และเตรียมความพร้อมเข้าสู่โลกยุคใหม่ที่เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อน โดยกำหนดกรอบเส้นทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้เป็น “พลเมืองดี (ดิจิทัล)” (Digital Citizen) หรือบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่สามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่และสร้างคุณค่าให้กับตนเอง องค์กร และสังคมได้

โดยในปี 2562 ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลกับกลุ่มพลเมืองดี (ดิจิทัล) ในระดับผู้ใช้ (Resident Level) และระดับผู้สร้าง (Native Level) ผ่านการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด สถาบันพัฒนาและทดสอบทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งได้รับการรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ในการพัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของพนักงาน

เส้นทางพลเมืองดี (ดิจิทัล) (Digital Citizen)

	ผู้รู้ (Awareness)	รู้และเข้าใจคำศัพท์และบริบทขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับดิจิทัล รวมถึงประโยชน์และผลกระทบต่าง ๆ จากเทคโนโลยี
	ผู้ใช้ (Resident)	สามารถใช้เครื่องมือหรือวิธีการทำงานในโลกดิจิทัลให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว โดยในปี 2562 พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะผ่านการเรียนออนไลน์ และวัดความสามารถผ่าน 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่ - การทดสอบหลักสูตร Digital Literacy โดยบริษัท ไมโครซอฟท์ พนักงานจำนวน 188 คน ผ่านการทดสอบและได้รับประกาศนียบัตร - การทดสอบหลักสูตร ICDL Business Digital Literacy พนักงานจำนวน 153 คน ผ่านการทดสอบและได้รับประกาศนียบัตร - การทดสอบภายในธนาคารผ่านแพลตฟอร์ม “ก้าววันละนิด วัดความก้าวหน้าด้านดิจิทัล” พนักงานจำนวน 1,986 คน ผ่านแบบทดสอบในรูปแบบเกม
	ผู้สร้าง (Native)	มีทักษะเฉพาะทางและสามารถใช้ประโยชน์จากทักษะด้านนั้น ๆ ในการสร้างคุณค่าใหม่ให้กับงานที่ทำอยู่หรือธุรกิจของลูกค้า โดยในปี 2562 พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะผ่านการเรียนออนไลน์ และวัดความสามารถผ่านการทดสอบหลักสูตร ICDL Productivity Excel for Business พนักงานจำนวน 144 คน ผ่านการทดสอบและได้รับประกาศนียบัตร
	ผู้เชี่ยวชาญ (Master)	มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลด้านใดด้านหนึ่งและมีผลงานที่ประสบความสำเร็จในด้านที่เชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับภายในองค์กร
	กูรู (Expert)	มีความรู้ความสามารถที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรทั้งภายในประเทศและต่างประเทศในความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านดิจิทัล

SCB mini-Data Hackathon

เพื่อสร้างความรู้และพัฒนาทักษะของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านการประยุกต์แนวทางการฝึกอบรมรูปแบบใหม่ ธนาคารจึงร่วมกับภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบริษัท Skooldio จำกัด พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมในรูปแบบการแข่งขันแยกภาค (mini-Data Hackathon) ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ผ่านการจำลองเหตุการณ์ที่ใช้ข้อมูลจริงจากธุรกิจในการวิเคราะห์ โดยแบ่งหลักสูตรออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

- **Online Learning** พนักงานจะได้เรียนรู้ในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับการเพิ่มทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงธุรกิจ (Business Data Analytics)
- **Hands-on Workshop** 1 วัน ที่พนักงานจะได้เรียนรู้จากสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับวิทยากรจากภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในเรื่องการตั้งคำถามเชิงธุรกิจ การวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบนำเสนอข้อมูล และการสื่อสารเพื่อนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- **Skill Practice** 1 วัน หลังจากจบ Hands-on Workshop พนักงานจะได้ฝึกปฏิบัติจริงผ่านการจำลองเหตุการณ์ที่ใช้ข้อมูลจริงจากธุรกิจในการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์กับคณะกรรมการ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญทั้งในธนาคารและวิทยากรภายนอก เพื่อประเมินทักษะตามเกณฑ์ที่กำหนดในตอนท้ายของหลักสูตรด้วย
- **Learning Community** ธนาคารจัดตั้งกลุ่มพลเมืองดี Data Driven (3D Club) ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นคงอยู่กับพนักงาน ได้รับการพัฒนา และคงอยู่อย่างต่อเนื่องผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งภายในกลุ่มพนักงานเองและกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์กร



พนักงานมากกว่า

330 คน

ผ่านการอบรม
และได้รับประกาศนียบัตร
จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
และบริษัท Skooldio จำกัด

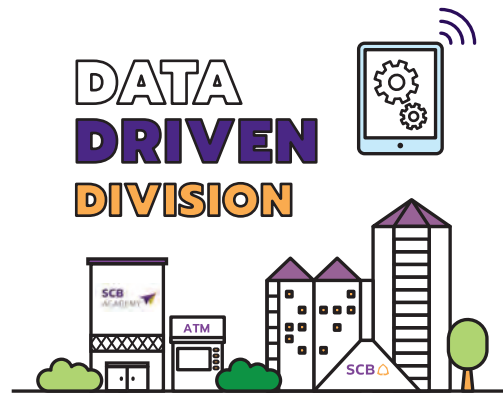
พนักงานมากกว่า

230 คน

ยังคงมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง
และแบ่งปันประสบการณ์
ผ่านกลุ่ม 3D Club
อย่างต่อเนื่อง

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล: ตัวอย่างความสำเร็จของหน่วยงานตรวจสอบ

ตั้งแต่ปี 2557 หน่วยงานตรวจสอบได้ริเริ่มกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Culture) ภายในหน่วยงาน โดยเริ่มจากการสร้างความตระหนักรู้ผ่านการแสดงวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของผู้บริหารเพื่อปลูกฝังการใช้ข้อมูลให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ก่อนที่จะระบุบุคลากรที่มีทักษะด้านการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยี เพื่อเป็นต้นแบบในการขับเคลื่อนการดำเนินงานรูปแบบใหม่ภายในองค์กร นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบยังมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ทั้งด้านดิจิทัลและการตรวจสอบ อีกทั้งสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการแบ่งปันแหล่งข้อมูลและเครื่องมือในการทำงานของหน่วยงาน โดยหน่วยงานตรวจสอบมีแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลในการตรวจสอบอย่างแท้จริง



ร้อยละ

100

ของกระบวนการตรวจสอบงาน
ที่มีความเสี่ยง (Risky Areas) ใช้การวิเคราะห์
ด้วยข้อมูลและไม่ใช้วิธีสุ่มตรวจ

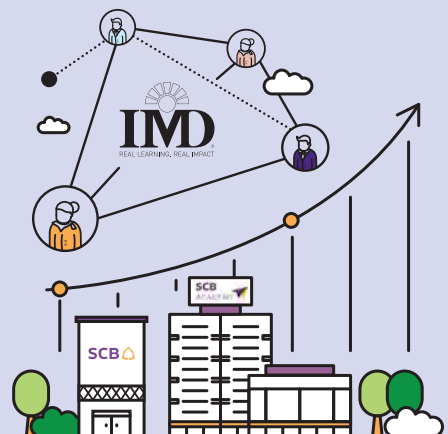
การสร้างวัฒนธรรมโค้ชภายในองค์กร

ธนาคารมุ่งหวังให้ผู้บริหารขององค์กรมีทักษะผู้นำแห่งอนาคต เพื่อขับเคลื่อนบุคลากรและการดำเนินธุรกิจให้สามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ด้วยการสร้างวัฒนธรรมการโค้ช โดยให้ผู้บริหารองค์กรมีบทบาทในการให้คำปรึกษาและแนะนำแก่พนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถค้นพบเป้าหมายในการทำงาน พัฒนาศักยภาพในการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ผู้บริหารที่ทำหน้าที่เป็นโค้ชจะเข้าใจการนำอย่างมีวิสัยทัศน์และเป็นต้นแบบของการเป็นผู้นำที่ดีขึ้น ซึ่งนับเป็นการสร้าง

การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารด้วย

ในปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาโครงการ Career Coaching Program หรือการโค้ชในเรื่องการทำงาน ซึ่งออกแบบมาเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีความตระหนักรู้ในเรื่องการพัฒนาสายงานโดยมีผู้บริหารที่ทำหน้าที่เป็น Career Coach ภายในองค์กร เป็นผู้ให้คำแนะนำ ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

2019 IMD GOLD Award in Organisation Development



จากความร่วมมือระหว่างธนาคารและสถาบัน International Institute for Management Development (IMD) ในการออกแบบหลักสูตรการเรียนรู้ของผู้บริหารเพื่อส่งเสริมให้ผู้นำในธนาคารทุกระดับมีความรู้ด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลในบริบทการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนมีความเข้าใจในรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนไป การพัฒนาในครั้งนี้ถือเป็น Best Practice Case โดยธนาคารได้รับรางวัลระดับทอง (Gold Award) ในประเภท Organisational Development จากสถาบัน European Foundation for Management Development ซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพผู้นำตลอดระยะเวลาในการดำเนินโครงการ 2 ปี มีผู้บริหารเข้าร่วมโครงการ จำนวน 750 คน และนำองค์ความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาผู้บริหารจำนวน 51 คน ให้ทำหน้าที่โค้ชในหัวข้อดังกล่าวให้กับผู้นำระดับกลางของธนาคารให้มีความรู้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน รวมชั่วโมงการโค้ชทั้งสิ้น 1,225 ชั่วโมง

5 วิธีการเรียนรู้รูปแบบใหม่ (New Ways of Learning)

เพื่อก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ทุกที่ เข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา และสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ธนาคารจึงปรับปรุงรูปแบบและปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการฝึกอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยวิธีการเรียนรู้ทั้งแบบ “ผลัก” และ “ดึง” บนแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคารที่เชื่อมระบบนิเวศการเรียนรู้

ทั่วทั้งองค์กร ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็น และสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัดบนแพลตฟอร์มเพื่อการเรียนรู้แห่งอนาคต โดยธนาคารมีระบบจัดเก็บข้อมูลและติดตามการเรียนรู้ของพนักงานที่ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลการเรียนรู้ และนำไปพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



แหล่งข้อมูลภายในองค์กร

- เนื้อหาเฉพาะเจาะจงสำหรับการพัฒนาศักยภาพเฉพาะด้าน
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการและความเป็นผู้นำ
- การเรียนรู้โดยตรงจากประสบการณ์และการทำโครงการ
- การร่วมมือทางสังคม การโค้ช และการให้คำแนะนำ
- การบริหารจัดการองค์ความรู้



แหล่งข้อมูลภายนอก

- เนื้อหาจากแหล่งข้อมูลภายนอก
- สื่อวิดีโอ หนังสือ และบทความ
- องค์กรพันธมิตร เช่น สถาบัน IMD, มหาวิทยาลัย Harvard เป็นต้น
- การทำงานร่วมกันบนแพลตฟอร์ม
- ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ



การบรรยายทั้งหมด **7** กิจกรรม

พนักงานเข้าร่วมฟัง
มากกว่า **1,100** คน

รับชมผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์
มากกว่า **9,800** ครั้ง

coursera

in LEARNING
WITH Lynda.com CONTENT

Udemy

SkillLane

พนักงานเข้าเรียน
สำเร็จหลักสูตร
มากกว่า

770
คน



คลิปวิดีโอเพื่อการเรียนรู้

1,333 คลิป

มีการเปิดดูคลิปมากกว่า

681,000 ครั้ง



38,177 ผู้ใช้งาน

388 บทความ

การเข้าชม
ทั้งสิ้นมากกว่า **220,000** ครั้ง

ในปี 2562 มีพนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองบนแพลตฟอร์มออนไลน์ จำนวน 1,286 คน ซึ่งเป็น Active Learner¹ จำนวน 501 คน และจากการสำรวจยังพบว่าพนักงานมากกว่า 3,000 คน ที่มีการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางอื่น ๆ โดยใช้เวลามากกว่า 4 ชั่วโมงต่อคนต่อเดือน

ทั้งนี้ ธนาคารจะศึกษาและทำความเข้าใจถึงความต้องการด้านการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อให้สามารถสนับสนุนพนักงานทั้งสองกลุ่มดังกล่าว ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 4,000 คน รวมถึงพนักงานอื่น ๆ ของธนาคาร ในการเข้าถึงความรู้และโปรแกรมการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถและศักยภาพของพนักงานสู่การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practices) ในอนาคตต่อไป

¹Active Learner หมายถึง ผู้เรียนที่มีจำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่า 4 ชั่วโมงต่อคนต่อเดือน หรือตลอดช่วงเวลาของการเรียนบนแพลตฟอร์มออนไลน์



ในปี 2562 ค่าใช้จ่าย
สำหรับการพัฒนาบุคลากร
284 ล้านบาท



1,160
หลักสูตรอบรม
ที่จัดขึ้นในปี 2562



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	2559	2560	2561	2562	เป้าหมาย 2562
 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคน)	63	62	71	68	40

ทั้งนี้ ธนาคารยังมีการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุน
ในพนักงาน (Human Capital Return on Investment: HCROI)
เพื่อใช้เป็นตัววัดการลงทุนเรื่องบุคลากรในภาพรวมของธนาคาร

ซึ่งพิจารณาจากระดับมูลค่าทางเศรษฐกิจและคำนวณจากสัดส่วน
ของรายได้กับค่าใช้จ่ายของพนักงานทั้งหมด ครอบคลุมทั้งในส่วน
ของเงินเดือน สวัสดิการ และค่าฝึกอบรมของพนักงาน



ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	2559	2560	2561	2562
 ผลตอบแทนจากการลงทุน ในพนักงาน	4.32	3.86	3.50	3.87

สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

เพราะความสำเร็จของธนาคารสัมพันธ์กับความสุขของพนักงาน ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดูแลและสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานแบบองค์รวม ครอบคลุมทั้งเรื่องสุขภาพ จิตใจที่แข็งแรง ความสัมพันธ์ที่ดี การเงินที่มั่นคง ตลอดจน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย นอกเหนือจากการส่งเสริมศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งธนาคารเชื่อว่าเมื่อใดที่พนักงานมีสุขภาวะที่ดีทั้งทางกาย ใจ สังคม และปัญญา ย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารมอบหมายให้หน่วยงานดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทำหน้าที่บริหารความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน ผ่านกรอบการดำเนินงาน “รับฟัง-ดำเนินการ-สื่อสาร” และเพื่อให้ธนาคารเข้าใจและเข้าถึงพนักงานได้อย่างทั่วถึง

ในปี 2562 ธนาคารได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นแบบเชิงรุก โดยหน่วยงานดูแลความเป็นอยู่ที่ดีได้ลงพื้นที่เครือข่ายสาขา เพื่อรวบรวมความคิดเห็นโดยตรงจากพนักงานอีกด้วย

กรอบการบริหารความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน



จัดให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงานที่หลากหลาย อาทิ

- หน่วยงานดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- สหภาพแรงงาน
- People Strategic Partner ประจำฝ่ายงาน
- สายด่วนพนักงาน
- อีเมลถึงผู้บริหาร
- การประเมินสุขภาพองค์กร

รวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงาน สู่การออกแบบและพัฒนาโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีแบบองค์รวม อาทิ

- ด้านสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง: มุ่งเน้นการจัดการความเครียดและส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดี
- ด้านสัมพันธ์ภาพที่ดี: สนับสนุนความสัมพันธ์ที่ดีทั้งภายในองค์กรและครอบครัว
- ด้านการเงินที่มั่นคง: ส่งเสริมการวางแผนเก็บออม และแบ่งเบาภาระทางการเงิน
- ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย: สร้างเสริมความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดีในที่ทำงาน

สื่อสารผลการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรมผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน ให้พนักงานรับทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและธนาคาร



วันละนิด แอโรบิก ซีรีส์

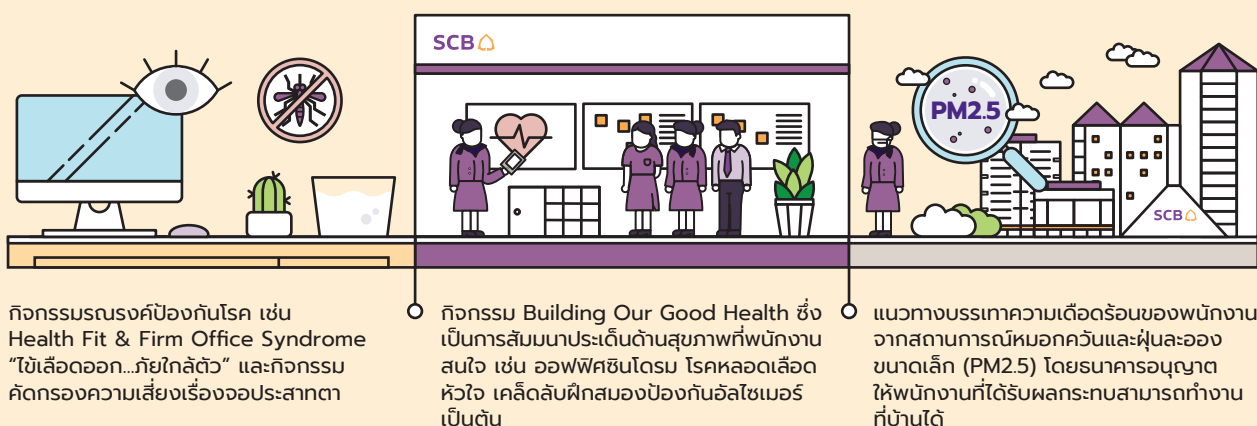
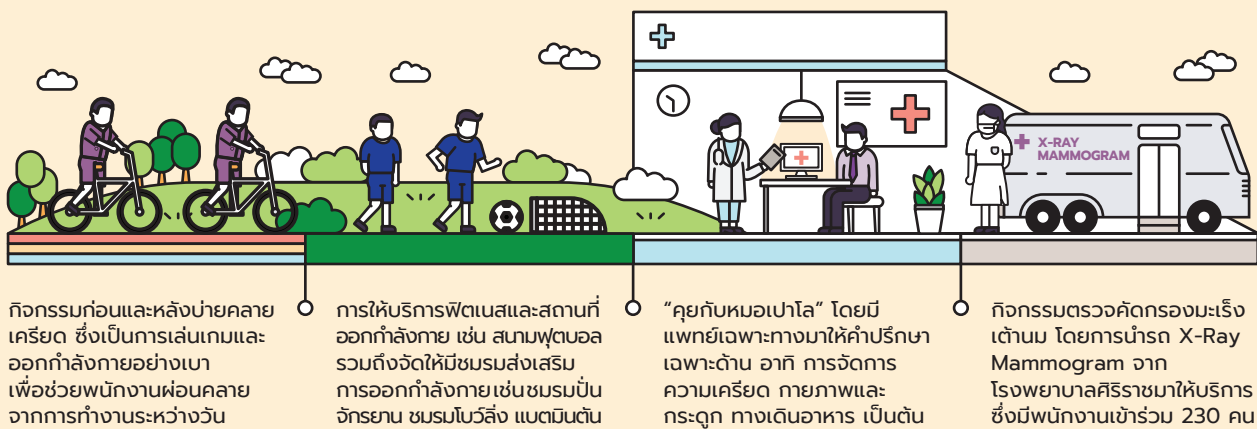
ต่อยอดจากความสำเร็จของกิจกรรม “ก้าววันละนิด” ที่ธนาคารจัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมสร้างสุขภาพที่ดีให้แก่พนักงาน โดยตลอดปี 2562 ธนาคารได้เชิญชวนพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม “วันละนิด แอโรบิก ซีรีส์” ในธีมต่าง ๆ อาทิ Zumba Splash ลูกทุ่งชาแดนซ์ Disco Revolution หรือ Aerobic Bollywood ซึ่งจัดทุกเดือน ๆ ละ 2 ครั้ง ทั้งที่สำนักงานใหญ่ และอาคารหลักต่าง ๆ โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากกว่า 1,500 คน

แนวทางบริหารจัดการความเครียดและการส่งเสริมสุขภาพที่ดี

ธนาคารให้ความสำคัญและเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการความเครียดและส่งเสริมสุขภาพทางกายและใจที่แข็งแรง โดยจัดสวัสดิการด้านสุขภาพในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น

การรักษาพยาบาล การให้บริการทางการแพทย์แบบเฉพาะทาง ตลอดจน โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ

ส่วนหนึ่งของความคิดริเริ่มในการจัดการความเครียดและส่งเสริมสุขภาพที่ดีประจำปี 2562

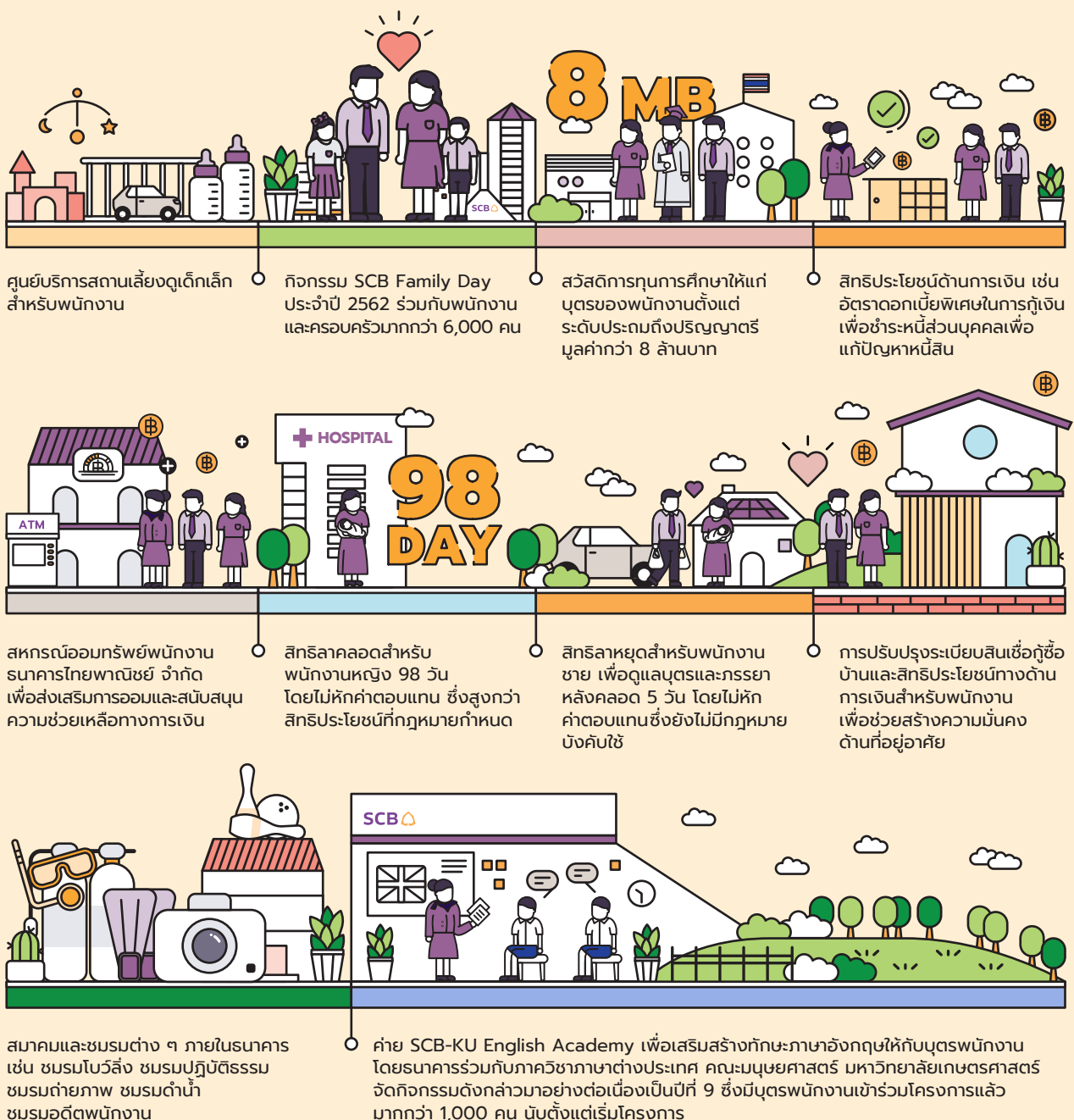


แนวทางส่งเสริมสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและสุขภาพทางการเงินของพนักงาน

ธนาคารเชื่อว่าความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรและครอบครัวเป็นพื้นฐานสำคัญของการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมใด ๆ รวมถึงเผชิญสถานการณ์ความท้าทายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความสำเร็จร่วมกัน ขณะเดียวกันการมีสุขภาพทางการเงินที่ดีมีส่วนช่วยให้พนักงานทำงานได้

เต็มศักยภาพ อีกทั้งยังสนับสนุนการทำงานและการใช้ชีวิตกับครอบครัวอย่างมีความสุข ธนาคารจึงสนับสนุนสวัสดิการและจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสัมพันธ์และสุขภาพทางการเงินที่ดีอย่างต่อเนื่อง

ส่วนหนึ่งของความคิดริเริ่มในการส่งเสริมสัมพันธ์และสุขภาพทางการเงิน



ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้วยเป้าหมาย “ทุกคนจะต้องมาทำงานและกลับบ้านอย่างปลอดภัยในทุกพื้นที่การทำงานและในทุกวัน” ธนาคารจึงได้ประยุกต์มาตรฐานสากลสู่การดำเนินนโยบายและแผนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคารได้รับความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งขอช่วยการดำเนินงานครอบคลุมทั้งพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่และเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ โดยมีคณะกรรมการ

ความปลอดภัยและหน่วยงานบริหารความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ดำเนินงานและตรวจสอบความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน ติดตามผลและให้คำปรึกษา ตลอดจนดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมกันนี้ธนาคารยังส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานแก่พนักงานทุกระดับ ผ่านการฝึกอบรมทั้งรูปแบบออนไลน์ (e-Learning) รวมทั้งสื่อสารผ่านสื่อและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยภายในองค์กร



ชมรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารจัดตั้งชมรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน โดยในปี 2562 ชมรมได้จัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกด้านความปลอดภัย อาทิ โครงการอบรมจิตอาสาดับเพลิงให้พนักงานผู้รับเหมา การรณรงค์อุบัติเหตุให้เป็นศูนย์ และกิจกรรมวันความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม



วันความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้จัดกิจกรรมวันความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมร่วมกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอกกว่า 15 แห่ง โดยในงานมีการจัดบูธกิจกรรมเสริมสร้างความปลอดภัยเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงานและในชีวิตประจำวัน โดยมีผู้เข้าร่วมงานมากกว่า 3,000 คน

สำหรับการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ธนาคารจัดทำและดำเนินงานตามแผนการบริหารและป้องกันกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและการระงับอัคคีภัยทั้งในส่วนอาคารสำนักงานใหญ่และเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ โดยได้จัดเตรียมอุปกรณ์และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมในการรองรับ

สถานการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนจัดให้มีการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี อันเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองและควบคุมเหตุการณ์วิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในอาคารสำนักงานใหญ่รัชโยธินในปี 2562

 คุณภาพอากาศ ภายในอาคาร ¹	 ความเข้มของแสงสว่าง ในพื้นที่ทำงาน ²	 อุณหภูมิภายในอาคาร ²
จำนวนแบคทีเรียรวมในอากาศ: อยู่ที่ 166.7 (cfu/m³) ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน < 500 cfu/m³) ฝุ่นละอองที่มีขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน: อยู่ที่ <50 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน < 50 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร) คาร์บอนไดออกไซด์: อยู่ที่ 451.6 ppm ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน > 1,100 ppm)	อยู่ที่ 490 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (มาตรฐาน > 400 ลักซ์)	อยู่ที่ 24.7 องศาเซลเซียส (มาตรฐาน อยู่ระหว่าง 24 - 26 องศาเซลเซียส)

¹ อ้างอิงตามมาตรฐาน Singapore Standard SS 554: 2009 (Code of Practice for Indoor Air Quality for Air-Conditioned Buildings incorporating Erratum No.1, November 2009)

² กฎกระทรวงแรงงาน เรื่อง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับ ความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559 ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง พ.ศ. 2561

อัตราการขาดงานที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี				เป้าหมายปี 2562
		2559	2560	2561	2562	
อัตราวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย และขาดงานเนื่องจากการทำงาน	ร้อยละ	0.93	0.81	0.90	0.87	1

“

ทุกคนจะต้องมาทำงาน
และกลับบ้านอย่างปลอดภัย
ในทุกพื้นที่การทำงาน
และในทุกวัน

”



ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2559	2560	2561	2562
 การอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเบื้องต้น	ชั่วโมง	2,021	2,213	2,682	2,080
 หลักสูตรอบรมความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานผ่านระบบ e-Learning	ชั่วโมง	-	-	23,717	40,819
 อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	-	-	0.32	0.23
 จำนวนการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กรณี	-	0	0	0

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้ธนาคารได้รับการยอมรับจากสมาคมและหน่วยงานภายนอกด้านการบริหารจัดการความปลอดภัย

ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยภายในองค์กร

รางวัลด้านความปลอดภัย

 รางวัลการลดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ (Zero Accident Campaign) ระดับทอง (Gold Level) จากกระทรวงแรงงาน	 รางวัล BSA Building Safety Award 2562 ระดับแพลตินัม สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารพลาซ่าอีสต์ ระดับโกลด์ สำหรับอาคารพลาซ่าเวสต์ จากสมาคมผู้ตรวจสอบอาคาร
---	---

การจัดการความปลอดภัยของผู้รับเหมา

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ของธนาคาร ครอบคลุมเครือข่ายสาขา โดยมีกระบวนการบริหารจัดการความปลอดภัยของผู้รับเหมาอย่างเป็นระบบ

กระบวนการบริหารจัดการผู้รับเหมา

 คัดเลือกและตรวจสอบคุณสมบัติของผู้รับเหมาให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและจดทะเบียนผู้ผ่านการคัดเลือก	 ควบคุมและจัดทำคู่มือความปลอดภัยในการทำงานสำหรับผู้รับเหมาและสื่อสารให้ทราบผ่านการฝึกอบรม	 ตรวจสอบผู้รับเหมาโดยหน่วยงานภายนอกร่วมกับธนาคาร และสุ่มตรวจซ้ำสำหรับงานที่มีความเสี่ยงสูงโดยหน่วยงานบริหารและรักษาความปลอดภัยอาคาร	 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมาจากจำนวนครั้งที่ฝ่าฝืนข้อกำหนดและสถิติการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งผลการประเมินจะส่งผลต่อการจัดซื้อจัดจ้างผู้รับเหมาในอนาคต
--	---	--	---

ผลการดำเนินงานในปี 2562



นอกจากนี้ ในปี 2562 ธนาคารยังเพิ่มการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ในผู้รับเหมาก่อนการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการจัดระเบียบการปฏิบัติงานให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด

สิทธิมนุษยชน

ธนาคารสนับสนุนและเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจ ตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคารซึ่งได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาเป็นแนวทางปฏิบัติและบริหารจัดการองค์กร

ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุก 3 ปี ด้วยกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อจัดเตรียมมาตรการป้องกันและแนวทางการแก้ไขในการลดระดับความเสี่ยงตลอดจนมาตรการเยียวยาที่เหมาะสมในกรณีเกิดเหตุการณ์การละเมิด

กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



แนวทางปฏิบัติที่ตอบสนองต่อประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญของธนาคาร

 สิทธิของลูกค้า	 สิทธิแรงงานของพนักงาน	 สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนและการดำเนินธุรกิจ	 สิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าในการทำธุรกรรมกับธนาคารให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุด ผ่านการกำหนดนโยบายและระเบียบด้านการบริหารจัดการและรักษาความลับของข้อมูลลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมายและแนวปฏิบัติสากล อีกทั้งเคารพสิทธิของลูกค้าในการเข้าถึงและบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล	สนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่ดี ผ่านการกำหนดนโยบายและกระบวนการบริหารจัดการบุคลากรที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากลด้านแรงงาน	กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยนำแนวปฏิบัติบางส่วนจากหลักการไอเคียวเตอร์มาปรับใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการกลั่นกรองสินเชื่อ โดยธนาคารจะไม่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานบังคับ แรงงานเด็ก และ/หรือ การผลิตหรือค้าอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง	ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนกับพันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงคู่ค้าธุรกิจและผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดและสร้างผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น โดยคู่ค้าธุรกิจและผู้รับเหมาทุกรายจะต้องลงนามรับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การประกอบธุรกิจของคู่ค้าธุรกิจและผู้รับเหมาตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชน

มุ่งสู่การเป็น...

องค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม





การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม จำเป็นต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการเติบโตอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี บนพื้นฐานความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี



สินเชื่อเพื่อสังคม
และสิ่งแวดล้อม
คิดเป็นวงเงินมากกว่า

75 พันล้านบาท



การลงทุนทางสังคม
คิดเป็น

73 %

ของค่าใช้จ่ายในการ
ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม



จำนวนคนที่ได้รับ
การส่งเสริมการเข้าถึง
ความรู้ด้านการเงิน
จากกิจกรรมเพื่อสังคม
มากกว่า

7,000

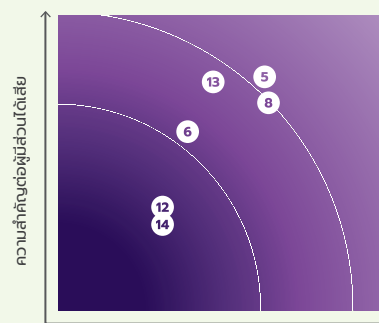
คน



พนักงานจิตอาสาที่มีส่วน
ร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิต
ของคนในสังคม

37,229

ชั่วโมง



ผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารไทยพาณิชย์

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

- 5 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- 6 การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 8 การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- 12 การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชุมชน
- 13 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 14 การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ภาคธุรกิจการเงินการธนาคารนับเป็นหนึ่งในกลไกหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างนักลงทุนและผู้ที่ต้องการเงินทุน ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจสามารถเติบโตสอดคล้องกับระดับอุปสงค์ที่เพิ่มขึ้น อันก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม การให้สินเชื่อโดยพิจารณาแต่ความเสี่ยงด้านผลตอบแทนทางการเงินเพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้น อันเนื่องจากขาดการวางแผนและการจัดการที่เหมาะสม จะส่ง

ผลกระทบต่อเศรษฐกิจประเทศโดยรวมในระยะยาว ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบดังกล่าว จึงผนวกการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อ ควบคู่ไปกับการพิจารณาผลตอบแทนทางการเงินอย่างยั่งยืน เพื่อให้อุตสาหกรรมทางการเงินสามารถประเมินผลกระทบอย่างรอบด้านและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างเหมาะสม

การพิจารณาสินเชื่ออย่างรับผิดชอบสำหรับลูกค้าธุรกิจ

การบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของลูกค้าธุรกิจเป็นประเด็นสำคัญภายใต้กรอบการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงกำหนดกรอบการพิจารณาสินเชื่ออย่างรับผิดชอบโดยนำหลักการอีเควเตอร์ (Equator Principles) มาพิจารณาและประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม โดยผนวกการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายและกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ควบคู่ไปกับการจัดทำรายการสินเชื่อต้องห้าม จัดระดับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ โดยในเบื้องต้น กรอบการพิจารณาสินเชื่อดังกล่าวกำหนดใช้ในการพิจารณาสินเชื่อโครงการ เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการอย่างมีนัยสำคัญ

ในปี 2562 ธนาคารได้ผนวกขั้นตอนการปฏิบัติในการพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการตามนโยบายยาสินเชื่อของธนาคารเข้าในระบบพิจารณาสินเชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามแผนที่วางไว้ โดยผนวกเข้าในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโครงการทั้งระบบ นับตั้งแต่กระบวนการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจกับลูกค้า ระบบงานการขาย และระบบงานการวิเคราะห์สินเชื่อ ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับการให้สินเชื่อโครงการและสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตาม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสินเชื่อที่เข้าข่าย (สินเชื่อโครงการ) จะได้รับการประเมินผลกระทบอย่างครบถ้วนเพื่อช่วยบริหารความเสี่ยงของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง อีกทั้งสามารถติดตามตรวจสอบสถานะและระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้

ส่วนหนึ่งของความคิดริเริ่มในการประยุกต์ใช้นโยบาย และแนวปฏิบัติในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

	โครงการผลิตกระแสไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ในประเทศเวียดนาม ธนาคารได้นำให้สินเชื่อแก่โครงการผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่จำกัดเพียงโครงการภายในประเทศ ในปี 2562 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ในประเทศเวียดนาม โดยใช้ความเชี่ยวชาญในการพิจารณาสินเชื่อ ตลอดจนให้คำปรึกษาทางการเงินและการบริหารความเสี่ยงในโครงการผลิตไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีโฟโตโวลตาอิก แม้ว่าการผลิตไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีโฟโตโวลตาอิกจะเป็นพลังงานที่สะอาด แต่หากขาดการวิเคราะห์และบริหารจัดการผลกระทบที่เหมาะสม อาทิ การจัดการแผงโฟโตโวลตาอิกที่ชำรุดหรือหมดอายุ การบริหารจัดการระบบระบายน้ำ อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่นำไปสู่ความขัดแย้งกับชุมชนรอบข้างได้ ธนาคารจึงทำความเข้าใจและติดตามผลการดำเนินงานและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการดังกล่าว ทั้งในช่วงก่อนและหลังการอนุมัติสินเชื่อ โดยกำหนดให้มีการจัดทำรายงาน การตรวจสอบการดำเนินงานประจำปี โดยบริษัทผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานตามข้อกำหนดของสัญญาเงินกู้ ซึ่งรวมถึงการกำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย ธนาคารคาดว่าโครงการจะมีกำลังการผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ด้วยเทคโนโลยีโฟโตโวลตาอิก 50 เมกะวัตต์ชั่วโมง/ต่อปี ซึ่งเพียงพอในการใช้ไฟฟ้าสำหรับ 20,000 ครั้วเรือน และลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตไฟฟ้าได้ทั้งสิ้น 20,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
	โครงการพัฒนาโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อน ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพัฒนาโรงไฟฟ้าเอกชนขนาดใหญ่ที่มีกำลังการผลิต 2,650 เมกะวัตต์ และใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิง ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีอุตสาหกรรมหนาแน่น ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้ อาทิ ก๊าซมลพิษ ฝุ่นละออง หรือน้ำเสีย เป็นต้น ดังนั้น ธนาคารจึงดำเนินการตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector Specific Guide) สำหรับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อน และนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคาร ซึ่งได้ผนวกการพิจารณาประเด็นผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาให้สินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการได้มีการศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยเฉพาะในด้านศักยภาพของพื้นที่ในการรองรับมลพิษทางอากาศโดยใช้แบบจำลองคณิตศาสตร์ที่ได้รับการยอมรับ และมีการกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ตลอดจนมีการรับฟังความคิดเห็นของชุมชน ทั้งนี้ ธนาคารคาดว่าโครงการจะสามารถผลิตไฟฟ้าเพียงพอในการใช้ไฟฟ้าสำหรับ 14,000 ครั้วเรือน



โครงการพัฒนาโรงไฟฟ้าขยะ

โรงไฟฟ้าขยะชุมชน เป็นหนึ่งในประเภทของโรงไฟฟ้าตามแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย ที่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาโครงการต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการให้สินเชื่อและความเชี่ยวชาญของธนาคารที่มีประสบการณ์ในการให้สินเชื่อแก่โครงการผลิตไฟฟ้าจากขยะ ซึ่งการพัฒนาโครงการผลิตไฟฟ้าจากโรงขี้นั้น แม้จะเป็นการช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยการนำขยะมาใช้ประโยชน์เป็นเชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้า แต่ในขณะเดียวกัน ผู้พัฒนาจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการที่ดีเพื่อป้องกันผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น เช่น กลิ่นรบกวนต่อชุมชน การสูญเสียทัศนียภาพ การส่งเสียงดัง หรือมลภาวะทางอากาศที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น ในปี 2562 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังความร้อน ขนาด 6 เมกะวัตต์ ที่ใช้ขยะมูลฝอยเป็นเชื้อเพลิงในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งธนาคารได้ดำเนินงานตามนโยบายการให้สินเชื่อและแนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะสำหรับโครงการพลังงานทางเลือก ในกลุ่มโรงไฟฟ้าพลังความร้อนที่ใช้ขยะมูลฝอยเป็นเชื้อเพลิง และนโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคารที่ได้ผนวกการพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาให้สินเชื่อ ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อศึกษาและพิจารณาผลกระทบดังกล่าว โดยการเข้าตรวจสอบสถานะของกิจการ (Due Diligence) ในช่วงระหว่างการก่อสร้าง และจะติดตามการดำเนินงานในช่วงของการเปิดดำเนินการด้วย โดยธนาคารคาดว่าโครงการจะสามารถกักจัดขยะได้เป็นจำนวนมากกว่า 90,000 ตัน ซึ่งเปลี่ยนเป็นพลังงานไฟฟ้าที่เพียงพอต่อการใช้ไฟฟ้าของ 14,000 ครัวเรือน และลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกจากการย่อยสลายของขยะ 84,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การสนับสนุนแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ภายใต้ความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารสมาชิกของสมาคมได้ร่วมกันจัดทำแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน ในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines: Responsible Lending) โดยมีกองทุนสัตว์ป่าโลก (WWF) เป็นผู้ให้การสนับสนุนทางเทคนิค และได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ กระบวนการจัดทำแนวทางการดำเนินงานฉบับดังกล่าว ประกอบด้วย การระดมสมองและหารือร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิก การจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกองทุนสัตว์ป่าโลกและสมาชิกสมาคมธนาคารไทย โดยมีวิทยากรทั้งในประเทศและจากต่างประเทศ มาร่วมแบ่งปันประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่คณะทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ประเด็นสำคัญสำหรับแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน ในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบนี้ เป็นการกำหนดความคาดหวังขั้นต่ำในการพิจารณาให้สินเชื่อ โดยผนวกหลักเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) มาร่วมพิจารณาประกอบในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้ธนาคารสมาชิกใช้เป็นกรอบแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ซึ่งแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) บทบาทของผู้นำองค์กรและการให้คำมั่นต่อการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ 2) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 3) กลไกการนำไปปฏิบัติใช้ภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการกำหนดหรือปรับปรุงนโยบายและกระบวนการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการกำหนดความรับผิดชอบและการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และ 4) ความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งหวังที่จะนำแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรภายในปี 2563 และจะรายงานความก้าวหน้าในรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป



ติดตามข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์

<https://www.tba.or.th/wp-content/uploads/2019/08/Guidelines-ResponsibleLending.pdf>

Bangkok Sustainable Banking Forum 2019

ธนาคารไทยพาณิชย์ ในฐานะหนึ่งในสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย โดยคุณอาทิตย์ นันทวิทยา ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานกรรมการบริหาร ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบในงาน Bangkok Sustainable Banking Forum 2019 เมื่อวันอังคารที่ 13 สิงหาคม 2562 โดยภายในงานมีการสัมมนาแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการธนาคารที่ยั่งยืนกับสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนตัวแทนจากองค์กรภาคประชาสังคมต่าง ๆ ทั้งนี้ กรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้เข้าร่วมงานดังกล่าวด้วย



การพิจารณาสินเชื่ออย่างรับผิดชอบสำหรับลูกค้าบุคคล

ปัจจุบันสถานการณ์หนี้ครัวเรือนของประเทศไทยอยู่ในระดับสูงและมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคมส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือผู้มีรายได้จำกัดและมีสัดส่วนหนี้ต่อรายได้สูง ซึ่งต้องนำรายได้ส่วนใหญ่มาชำระหนี้ จึงจำเป็นต้องจำกัดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและไม่มีเงินออมเผื่อไว้ในยามฉุกเฉิน แรงกดดันต่อสภาพจิตใจดังกล่าวเมื่อเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดความเครียดสะสมและกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี ธนาคารตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงได้มีการทบทวนแนวทางการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบสำหรับลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าบุคคลที่สอดคล้องกับแนวทางของ

ธนาคารแห่งประเทศไทยในการลดผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว โดยกำหนดให้กระบวนการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อบุคคลคำนึงถึงภาระหนี้ต่อรายได้ ควบคู่ไปกับการพิจารณาความสามารถในการจ่าย (Affordability) และค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ (Living Expense) นอกเหนือจากการพิจารณารายรับและความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้า เพื่อให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่เหมาะสมและไม่กระทบต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของลูกค้าแต่ละราย ทั้งนี้ ธนาคารยังทำการประเมินและติดตามสถานะสินเชื่อของลูกค้าอย่างใกล้ชิดอีกด้วย

โครงการคลินิกแก้หนี้

ตั้งแต่ปี 2561 ธนาคารได้เข้าร่วม “โครงการคลินิกแก้หนี้” (Debt Clinic) ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และการบริหารจัดการของบริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด เพื่อช่วยเหลือให้ลูกหนี้ที่มีปัญหานี้บ้ตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันกับเจ้าหนี้ ได้มีโอกาสปลดหนี้อย่างครบวงจร โดยคลินิกแก้หนี้ดังกล่าวถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานกลางของประเทศในการช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถลดภาระผ่อนชำระต่อเดือน รวมทั้ง และผ่อนชำระในทีเดียว ตลอดจนลูกหนี้จะได้เรียนรู้การวางแผนการเงินที่ดีเพื่อให้สามารถบริหารจัดการทางการเงินของตนเองในอนาคตอีกด้วย



การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN SDGs) เป็นเป้าหมายร่วมกันในระดับนานาชาติเพื่อสร้างอนาคตที่ดีกว่าสำหรับทุกคน โดยการตั้งเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดการปรับตัวทั้งจากภาครัฐกิจ ภาครัฐ ภาคประชาสังคม และประชาชนทั่วไป โดยเงินทุนคือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาสามารถดำเนินไปได้อย่างยั่งยืน ธนาคารไทยพาณิชย์จึงดำเนินงานด้านการเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการส่งเสริมให้กิจกรรม

หรือโครงการที่มีส่วนช่วยตอบโจทย์เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ได้รับการสนับสนุนเงินทุนอย่างเหมาะสมเพื่อการขับเคลื่อนงานตามเป้าหมาย ดังนั้น บทบาทของธนาคารในมิติของการเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงหมายถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เช่น การให้สินเชื่อ การออกตราสารหนี้ และการบริหารความมั่งคั่งที่พิจารณาถึงผลกระทบต่อประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี

สินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยบรรเทาปัญหาสังคม

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักของธนาคารที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจหรือกิจกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างแท้จริง ซึ่งหากผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการดำเนินธุรกิจหรือกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

และช่วยบรรเทาปัญหาสังคม จะเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจในแนวทางเพื่อความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง



10%

ในพอร์ตโฟลิโอ
ลูกค้าของธนาคาร
จัดอยู่ในกลุ่มสีเขียว



สนับสนุนการให้สินเชื่อ
เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
คิดเป็นวงเงินมากกว่า

75

พันล้านบาท



สนับสนุนโครงการ
ผลิตพลังงานทางเลือก
มากกว่า

50

โครงการ



สินเชื่อเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และพลังงานทดแทน

การใช้พลังงานในอาคารและโรงงานคิดเป็นสัดส่วนประมาณครึ่งหนึ่งของการใช้พลังงานของประเทศไทย หลายภาคส่วนจึงมีความพยายามในการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์ชั้นนำอื่น ๆ จึงร่วมมือกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ภายใต้การสนับสนุนทางการเงินจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ในการพัฒนาโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และพลังงานทดแทน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนเครื่องจักรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือติดตั้งอุปกรณ์ผลิตพลังงานทดแทน จนถึงปัจจุบันธนาคารได้ให้สินเชื่อในโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400.5 ล้านบาท คิดเป็นการผลิตพลังงานไฟฟ้า 12,000 เมกะวัตต์ ชั่วโมง ซึ่งเพียงพอกับการใช้ไฟฟ้าของ 6,000 ครัวเรือน และลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตกระแสไฟฟ้าได้ 5,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อการยกระดับเทคโนโลยี

ผู้ประกอบการรายย่อยเป็นส่วนสำคัญในการสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตาม ภายใต้สถานการณ์ที่ธุรกิจต้องปรับตัวรับมือกับความท้าทายด้านเทคโนโลยี ผู้ประกอบการกลุ่มดังกล่าวส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำเพื่อลงทุนด้านเทคโนโลยีสำหรับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารตระหนักถึงความท้าทายดังกล่าว จึงได้เข้าร่วมในโครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อยในการยกระดับปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีหรือ Transformation Loan เสริมแกร่ง ระยะที่ 2 เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนระยะยาวดอกเบี้ยต่ำสำหรับปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ต่อเติม ขยาย หรือลงทุนในเครื่องจักร อุปกรณ์ อาคารถาวร ตลอดจนยานพาหนะที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ เพื่อให้

ประสิทธิภาพการดำเนินงานดีขึ้น โดยไม่ใช่เพื่อการซ่อมแซม โดยธนาคารได้ให้สินเชื่อภายใต้โครงการดังกล่าวแก่ผู้ประกอบการกว่า 27 ราย คิดเป็นวงเงินมากกว่า 206 ล้านบาท ตั้งแต่เริ่มโครงการ



สินเชื่อเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และพลังงานที่ยั่งยืน

โครงสร้างพื้นฐานที่ยั่งยืนและโครงการพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและสร้างศักยภาพให้แก่ประเทศไทยในการปรับตัวกับสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารจึงดำเนินการศึกษาพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมสีเขียว ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มพลังงานทดแทน เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานลม โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ เทคโนโลยีแผงโฟโตโวลเทอิก โครงการผลิตไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงชีวมวล โครงการผลิตไฟฟ้าที่ใช้ขยะมูลฝอยเป็นเชื้อเพลิง และโครงการระบบขนส่งสาธารณะที่ใช้ราง เป็นต้น

ด้วยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มอุตสาหกรรมเหล่านี้มาอย่างยาวนาน ธนาคารจึงมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ลูกค้าในอุตสาหกรรมเหล่านี้ได้ นอกเหนือจากการให้สินเชื่อเท่านั้น อีกทั้งยังมีผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ที่เข้าใจในอุตสาหกรรมและสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและแลกเปลี่ยนข้อมูล แนวโน้มและความท้าทายของอุตสาหกรรม ซึ่งรวมถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของลูกค้าด้วย ธนาคารมุ่งหวังว่าทั้งลูกค้าและธนาคารจะสามารถขยายธุรกิจให้เติบโตภายใต้ความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2562 ธนาคารมีสัดส่วนการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมสีเขียวร้อยละ 10 ของพอร์ตโฟลิโอทั้งหมด และธนาคารคาดหวังว่า จะสามารถขยายการให้สินเชื่อธุรกิจที่มีส่วนช่วยสร้างความยั่งยืนต่อไปในอนาคต

การเสริมสร้างศักยภาพลูกค้าในการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นของธนาคารที่ต้องการมีส่วนร่วมในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารจึงให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของลูกค้านอกเหนือจากการให้การสนับสนุนทางการเงินประเภทต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์จะทำหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น สถานการณ์และแนวโน้มเศรษฐกิจ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจมีผลกระทบต่อธุรกิจของลูกค้า รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการพัฒนาโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือการจำหน่ายตราสารหนี้เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ประเทศไทยมีสัดส่วนการใช้พื้นที่เพื่อการเกษตรกรรมในอัตราสูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการเติบโตของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร ในปี 2562 ธนาคารได้มีโอกาสนำเสนอการสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรที่มีความต้องการจะขยายธุรกิจเข้าสู่ธุรกิจพลังงานชีวภาพ โดยต่อยอดจากความเชี่ยวชาญในธุรกิจการเกษตร และเห็นโอกาสในการนำเอาวัสดุเหลือใช้จากการเกษตรมาใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับการผลิตกระแสไฟฟ้า หรือสามารถปลูกพืชพลังงานโดยใช้ประสบการณ์ด้านการเกษตรที่มีอยู่อย่างใดก็ตาม การดำเนินธุรกิจโรงไฟฟ้าชีวภาพอาจเกิดผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม เช่น การฟุ้งกระจายของฝุ่นละอองจากการเก็บวัตถุดิบที่เป็นเชื้อเพลิงไม่เหมาะสม การปนเปื้อนลงสู่แหล่งน้ำได้ดินจากการกำจัดขี้เถ้าอย่างไม่ถูกต้อง หรือก่อให้เกิดมลภาวะทางอากาศเนื่องจากระบบบำบัดอากาศจากการเผาไหม้ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น ดังนั้น ธนาคารจึงมีการกลั่นกรองพิจารณาสินเชื่อสำหรับโรงไฟฟ้าพลังงานทางเลือกที่รัดกุม ภายใต้กรอบแนวปฏิบัติในการพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะสำหรับโรงไฟฟ้าชีวภาพ ที่มุ่งเน้นพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อให้แน่ใจว่าโครงการมีการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เหมาะสมและรัดกุม ทั้งนี้ โรงไฟฟ้าชีวภาพที่ธนาคารให้การสนับสนุนตั้งอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย มีกำลังการผลิตเป็นพลังงานไฟฟ้าเพียงพอกับการใช้ไฟฟ้าของ 14,000ครัวเรือน และลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตกระแสไฟฟ้าได้ 11,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



สินเชื่อรถยนต์ไฮบริดและรถยนต์ไฟฟ้า

มลภาวะทางอากาศเป็นหนึ่งในปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของประเทศไทยในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 2.5 ไมครอน (PM2.5) ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคมและการเผาไหม้ยังก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกที่เป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย ทั้งนี้ หนึ่งในสาเหตุสำคัญของการเกิดปัญหาดังกล่าว คือ การเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ของเครื่องยนต์ภายในรถยนต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

รถยนต์ที่ใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิง ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีการลดการใช้รถยนต์ที่ขับเคลื่อนด้วยเชื้อเพลิงประเภทฟอสซิล ธนาคารไทยพาณิชย์จึงนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อรถยนต์เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการซื้อรถยนต์ไฮบริดและรถยนต์ไฟฟ้า โดยในปี 2562 ธนาคารได้ให้สินเชื่อรถยนต์ไฮบริดและรถยนต์ไฟฟ้าเป็นมูลค่า 226 ล้านบาท



ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในวิธีการระดมทุนเพื่อให้นักลงทุนได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการได้รับผลตอบแทนทางการเงินจากการลงทุนในตราสารหนี้ทั่วไปและผู้ระดมทุนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ ธนาคารเล็งเห็นถึงแนวโน้มการเติบโตของตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จึงได้พัฒนาการให้บริการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้สีเขียวที่เป็นไปตามหลักการของตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond Principles) ของสมาคมตลาดทุนระหว่างประเทศ ตลอดจนมาตรฐานตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของอาเซียน โดยธนาคารสนับสนุนบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ในการออกตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมรายแรก of ประเทศไทย สำหรับโครงการระบบขนส่งสาธารณะที่ใช้ราง เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรติดขัดที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกและมลภาวะทางอากาศในเมือง ภายใต้เกณฑ์การเสนอขายตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และได้เสนอขายให้กับประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ ตราสารหนี้ดังกล่าวยังได้รับการรับรองจาก Sustainalytics ซึ่งเป็นบริษัทจัดลำดับความน่าเชื่อถือด้าน ESG ระดับโลก ว่าสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงได้รับการรับรองจาก Climate Bond Initiative (CBI) ว่าเป็นไปตามมาตรฐานตราสารหนี้เพื่อจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศด้วย ทั้งนี้ ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมดังกล่าวมีมูลค่า 13,000 ล้านบาท และเสนอขายระหว่างวันที่ 21-23 พฤษภาคม 2562



ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปรากฏการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่กำลังสร้างผลกระทบในวงกว้างและส่งต่อการดำรงอยู่ของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ หลากหลายภาคส่วนจึงมีความพยายามที่จะรักษาอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้เพิ่มมากขึ้นเกินกว่า 1.5 องศาเซลเซียส เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม เช่น ภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นด้วยความถี่มากขึ้น ระดับน้ำทะเลที่เพิ่มสูงขึ้น หรือการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศที่รุนแรง นอกจากนี้ แนวทางหรือมาตรการ อาทิ การกำหนดกฎหมายเพื่อควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่มุ่งบรรเทาผลกระทบดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าบางกลุ่มของธนาคาร

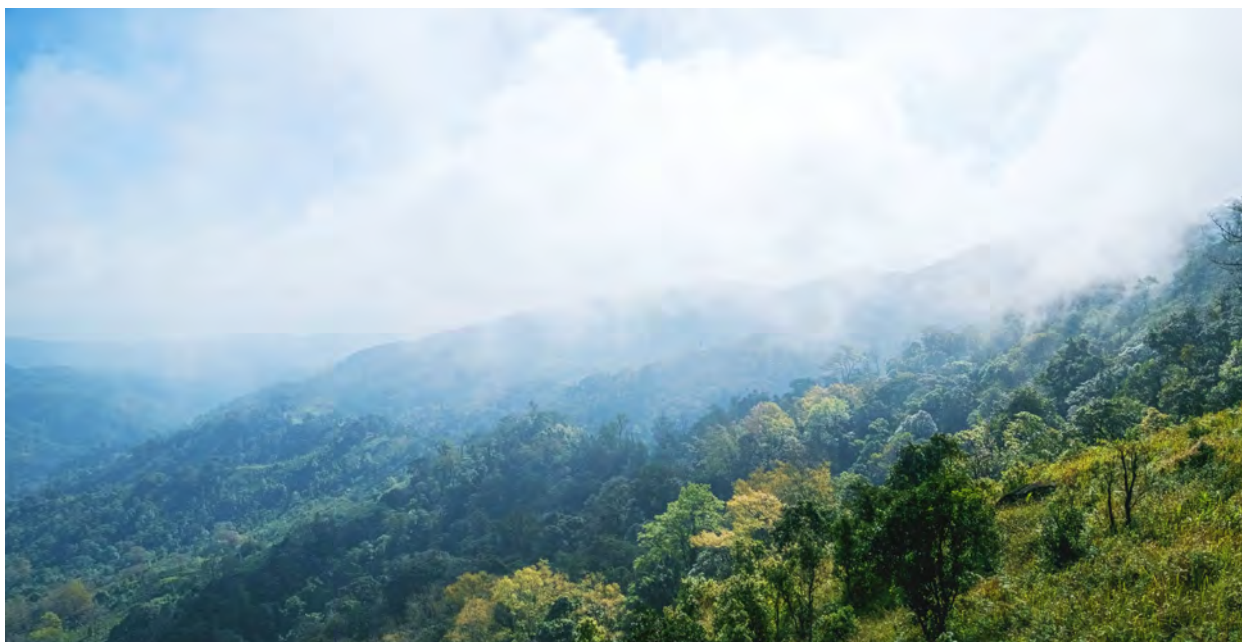
หนึ่งในแนวทางเพื่อช่วยบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ คือ การผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศพัฒนาสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ หรือระบบเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำที่สุด แต่ยังคงสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจและก่อให้เกิดการพัฒนาสังคมผ่านการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การใช้พลังงานทดแทน การใช้ระบบขนส่งแบบราง อาคารประหยัดพลังงาน และกระบวนการอุตสาหกรรมที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณต่ำ ทั้งนี้ การเปลี่ยนผ่านดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยเงินทุนเป็นจำนวนมาก จึงนับเป็นโอกาสทางธุรกิจของธนาคารที่จะร่วมมือกับภาคีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้สอดคล้องต่อความต้องการดังกล่าวและมีส่วนช่วยในการผลักดันระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำให้เกิดขึ้นได้จริง

การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่พิจารณาถึงประเด็นความเสี่ยงอันเกิดจากการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงปัจจัยภายนอก เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละด้านมีการกำหนดมาตรการหรือแนวทางการบริหารจัดการที่เพียงพอ

ทั้งนี้ ธนาคารยังมีการติดตามปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศหรือนโยบายจากภาครัฐ โดยมีหน่วยงานศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ (Economic Intelligence Centre: EIC) ของธนาคารทำหน้าที่ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว โดยมีการศึกษาแยกตามกลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อให้มีความเข้าใจที่ครอบคลุม รวมถึงมีการสื่อสารประเด็นที่สำคัญให้เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลมาประกอบการวางแผนธุรกิจสำหรับอุตสาหกรรมภายใต้การดูแลได้

ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของความเสี่ยงดังกล่าว ธนาคารได้ทำการศึกษาพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อกู้ยืมโดยมุ่งเน้นในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวเนื่องกับคาร์บอนสูง ทั้งจากมุมมองความเสี่ยงเชิงกายภาพอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น อุทกภัย ภาวะแล้ง ความถี่ของพายุที่รุนแรง และจากมุมมองความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนมาตรการหรือกฎหมายของภาครัฐ เช่น ภาษีคาร์บอน หรือมาตรการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก เพื่อขับเคลื่อนประเทศไปสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ซึ่งความเสี่ยงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจและความสามารถในการชำระคืนเงินต้นของลูกค้า ทั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าของธนาคารในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าว มีสถานะความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้แม้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอาจเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งธนาคารได้มีการพิจารณาตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญในระดับที่เหมาะสม



การดำเนินธุรกิจที่ช่วยบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN SDGs) ในประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทิศทางของประเทศไทยกำลังมุ่งไปสู่แนวทางการผลิตกระแสไฟฟ้าที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง ซึ่งปรากฏในแผนพัฒนา กำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2561–2580 ที่มีการขยาย เป้าหมายกำลังการผลิตติดตั้งของพลังงานทางเลือกอย่างมีนัยสำคัญ

ธนาคารเล็งเห็นถึงโอกาสทางธุรกิจในการให้สินเชื่อแก่กิจกรรม ที่ช่วยบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงได้กำหนด สัดส่วนสินเชื่อพลังงานทางเลือกสำหรับปี 2562 โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ พลังงานลมร้อยละ 34 พลังงานแสงอาทิตย์ร้อยละ 5 พลังงานน้ำ ร้อยละ 13 และอื่น ๆ ร้อยละ 48 โดยมีผลการดำเนินงาน ที่ผ่านมาดังนี้

ประเภทพลังงานทางเลือก	หน่วย	2559	2560	2561	2562
พลังงานลม	ร้อยละ	12	21	31	33
พลังงานแสงอาทิตย์	ร้อยละ	19	16	11	12
พลังงานน้ำ	ร้อยละ	17	17	17	19
อื่น ๆ	ร้อยละ	52	46	41	33

การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างความเจริญก้าวหน้าทางธุรกิจและคุณภาพของสิ่งแวดล้อม ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ควบคู่ไปกับการบรรเทาผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยผนวกแนวคิด

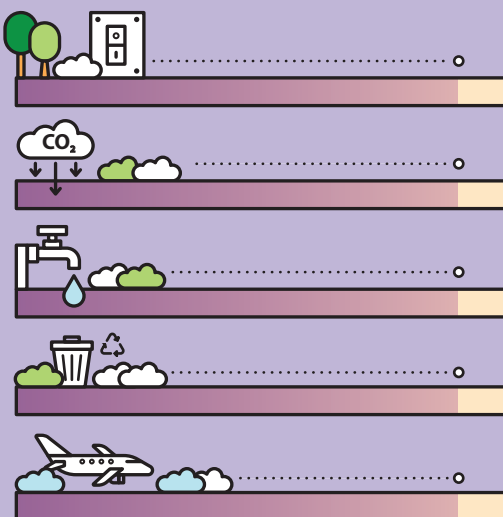
ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ และกระบวนการทำงานของพนักงาน เพื่อความยั่งยืนในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน

การมีส่วนร่วมบรรเทาผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งบริหารจัดการและบรรเทาผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำหน้าที่กำหนดทิศทางและกลยุทธ์การดำเนินงาน รวมถึงผลักดันการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 14001 และติดตาม

ผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระยะยาว ธนาคารยังได้กำหนดเป้าหมายและแผนงานบริหารทรัพยากรประจำปี รวมถึงขับเคลื่อนการดำเนินงานและติดตามผลอย่างเป็นระบบ

เป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม

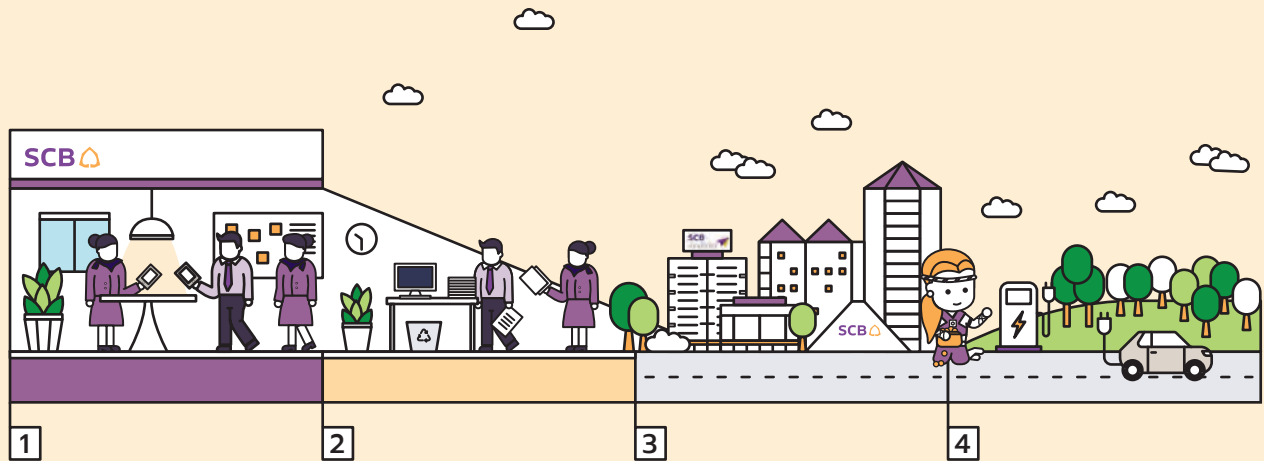


ลดการใช้พลังงาน
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
การใช้น้ำ การกำจัดของเสีย
และการเดินทางภายในประเทศ
ร้อยละ 10 ภายในปี 2566 โดย
เปรียบเทียบจากข้อมูลปีฐาน 2559

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	2559	2560	2561	2562	เป้าหมาย 2562
การใช้พลังงานภายในองค์กร  การใช้พลังงานทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)	52,610	52,246	50,215	45,025	47,781
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	40	16	21	12	20
 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	22,459	22,023	20,406	17,767	19,386
การใช้น้ำภายในองค์กร  ปริมาณน้ำประปาที่ซื้อมาใช้ (ล้านลูกบาศก์เมตร)	0.39	0.37	0.42	0.35	0.35
การกำจัดของเสียภายในองค์กร  ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ (ตัน)	6,488	5,484	6,099	3,513	5,794
การเดินทางเพื่อธุรกิจ  ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบิน (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	2,791	4,830	4,238	3,099	4,026

ส่วนหนึ่งของความคิดริเริ่ม เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



1 สร้างความตระหนัก

ธนาคารจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อมบนระบบ e-Learning ที่ครอบคลุมเนื้อหา อาทิ นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015 วิธีการคัดแยกขยะ และการลดปริมาณขยะด้วยกลยุทธ์ 5R ซึ่งธนาคารกำหนดให้พนักงานใหม่และพนักงานทุกคนจะต้องเข้าเรียนและผ่านแบบทดสอบวัดความรู้ดังกล่าว

2 สร้างมูลค่าเพิ่มจากกระดาษ

ธนาคารร่วมกับบริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยบริดจ์ซีเคียวริตี้ ฟรินดิง จำกัด (มหาชน) ดำเนินโครงการ Shred2Share ตั้งแต่ปี 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุดด้วยการเชิญชวนให้พนักงานลดการใช้กระดาษที่ไม่จำเป็น และแยกกระดาษที่ใช้แล้วทั้ง 2 ด้านเก็บไว้ เพื่อนำไปผลิตเป็นกระดาษใหม่หรือเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งในปี 2562 สามารถรวบรวมกระดาษเพื่อนำไปทำลายก่อนเข้าสู่กระบวนการผลิตใหม่ได้มากกว่า 850 ตัน ตลอดระยะเวลาโครงการตั้งแต่ปี 2551 จนถึงปัจจุบัน ธนาคารสามารถรวบรวมเอกสารมาย่อยทำลายมากกว่า 30,600 ตัน ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 7,961 ตัน หรือลดการใช้ถ่านหิน 3,368 ตัน หรือลดการใช้น้ำ 1,530,980 ลิตร

3 ลดปริมาณและจัดการของเสียอย่างเป็นรูปธรรม

ตลอดปี 2562 ธนาคารมุ่งให้ความรู้และปลูกจิตสำนึกพนักงานถึงแนวทางการลดปริมาณของเสีย ผ่านกิจกรรมรณรงค์และสื่อให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การลดปริมาณขยะด้วยกลยุทธ์ 5R วิธีการแยกขยะให้ถูกต้อง การลดใช้ทรัพยากร

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการจัดการของเสียจากเศษอาหารและขยะพลาสติก โดยจัดสร้างโรงจัดเก็บและคัดแยกขยะระบบปิดซึ่งปราศจากกลิ่น พร้อมติดตั้งชุดถังแยกประเภทขยะ เพื่อให้การจัดการขยะภายในธนาคารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยของเสียจากเศษอาหารที่ผ่านการคัดแยกจะนำเข้าสู่กระบวนการแปรรูปให้เป็นปุ๋ย ซึ่งจะช่วยให้ของเสียจากเศษอาหารภายในธนาคารมีปริมาณลดลงในอนาคต

4 เดินทางด้วยรถ EV เพื่อสิ่งแวดล้อมไร้มลพิษ

ธนาคารได้นำรถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle: EV) มาใช้ในการรับ-ส่งพนักงานภายในองค์กรตั้งแต่ปี 2561 เพื่อลดการใช้เชื้อเพลิงและมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยสามารถลดการใช้น้ำมันรวมกว่า 90,000 ลิตร ซึ่งคิดเป็นปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้รวมกว่า 200 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

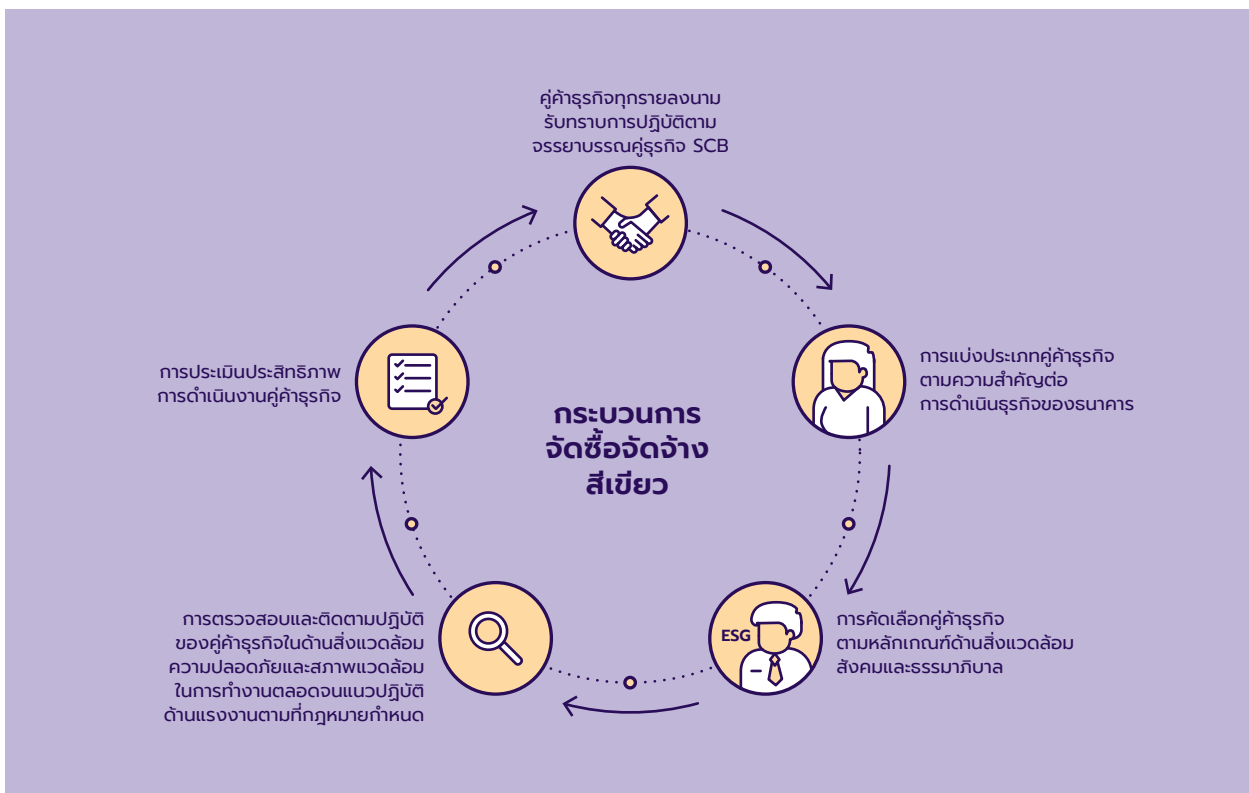
การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากคู่ค้าธุรกิจ โดยกำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่มีหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน รวมถึงกำหนดบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างในการดูแลงานด้านดังกล่าว อีกทั้งยังได้ประกาศจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ (SCB Supplier Code of Conduct) ที่กำหนดให้คู่ค้าธุรกิจทุกรายลงนามรับทราบแนวปฏิบัติที่ดีซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายอยู่บนพื้นฐานการเคารพสิทธิมนุษยชนและคำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

เพื่อให้ธนาคารเข้าใจคู่ค้าธุรกิจและสามารถบริหารความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้ดำเนินการแบ่งประเภทคู่ค้าธุรกิจตามมูลค่าของการจัดซื้อจัดจ้าง ลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ และระดับความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งการแบ่งประเภทดังกล่าวช่วยให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการคู่ค้าธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีแนวทางการดำเนินงาน

ที่สอดคล้องกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำหรับการคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจรายใหม่ ธนาคารมีกระบวนการและพิจารณาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของคู่ค้าธุรกิจด้วย อาทิ การมีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001:2015) รวมถึงการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เมื่อคู่ค้าธุรกิจร่วมงานกับธนาคารแล้ว ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบและติดตามแนวปฏิบัติของคู่ค้าธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของคู่ค้าธุรกิจว่าส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ โดยผลการประเมินจะนำไปประกอบการพิจารณาการดำเนินธุรกิจร่วมกันในอนาคต

ธนาคารได้สื่อสารกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างดังกล่าวผ่านกิจกรรม Vendor Communication Day ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2562 มีคู่ค้าธุรกิจเข้าร่วมมากกว่า 320 ราย





สนับสนุน Green Office

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของคู่ค้าธุรกิจที่ได้รับการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียวจากกระทรวงอุตสาหกรรมและผ่านเกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มจากเครื่องใช้สำนักงาน อาทิ กระดาษถ่ายเอกสาร แฟ้มกระดาษ ถ่านไฟฉาย ผลิตภัณฑ์ลดคาร์บอน



TBCSD THAILAND BUSINESS COUNCIL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองไม่เกิน 2.5 ไมครอน (PM2.5)

ธนาคารร่วมกับองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในการบรรเทาปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 2.5 ไมครอน (PM2.5) ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในทุกพื้นที่ โดยธนาคารกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจผู้จัดหารถยนต์ของธนาคารดำเนินการตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์อย่างสม่ำเสมอ ไม่นำรถที่มีอายุเกิน 7 ปีมาใช้งาน อีกทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมด้านการขับรถอย่างมีประสิทธิภาพแก่พนักงานขับรถ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการวางแผนเส้นทางรถขนเงินอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีศูนย์บริหารจัดการเงินสดที่เหมาะสมกับที่ตั้งเครือข่ายสาขาของธนาคารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการลดใช้พลังงานสูงสุด

การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

ด้วยตระหนักว่าความมั่นคงทางการเงินมีความสำคัญและส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมให้ลูกค้าของธนาคารและประชาชนทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารจัดการเงินที่ดี สามารถวางแผนการเงินสำหรับการดำเนินชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคาร

มีแนวทางในการส่งเสริมความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรมทางธุรกิจ และเพื่อสังคมของธนาคาร โครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ตลอดจนการสื่อสารความรู้ด้านการเงินผ่านช่องทางที่หลากหลาย

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินสำหรับลูกค้าบุคคลและประชาชนทั่วไป

เพราะการพัฒนาที่ยั่งยืนเริ่มจากการสร้างพื้นฐานที่มั่นคง การร่วมสร้างสังคมที่มีความมั่นคงทางการเงินจึงจำเป็นต้องเริ่มจากการสร้างความสามารถในการบริหารการเงินในระดับบุคคล ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงสนับสนุนการส่งเสริมความรู้และทักษะการเงินพื้นฐาน

สำหรับลูกค้าบุคคลและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนทางการเงิน การบริหารรายรับ-รายจ่าย การออมเงิน การลงทุน ตลอดจนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน



เว็บไซต์ WWW.SCB.CO.TH

เว็บไซต์ถือเป็นหนึ่งในจุดสัมผัส (Touchpoint) ด้านบริการที่สำคัญในยุคดิจิทัลที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุม ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ www.scb.co.th อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนนำเสนอองค์ความรู้ด้านการเงินที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้งานทั่วไป โดยธนาคารผลิตบทความที่ส่งเสริมความรู้ทั้งด้านการเงินส่วนบุคคลและการบริหารธุรกิจอย่างเข้าใจง่าย ครอบคลุมหัวข้อที่หลากหลาย และเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น เคล็ดลับการผ่อนบ้านให้หมดเร็ว วิธีการบริหารจัดการหนี้บัตรเครดิต การจัดพอร์ตลงทุน การทำการตลาดในยุคดิจิทัล เป็นต้น ซึ่งรวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจและความสำเร็จ โดยบทความเหล่านี้ยังสอดแทรกเนื้อหาเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปในการเข้าถึงและใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างเหมาะสมด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมการเข้าถึงความรู้ทางการเงินผ่านการสร้างคอนเทนต์ทั้งในรูปแบบของบทความ รูปภาพ วิดีโอ หรือภาพยนตร์ และการมีส่วนร่วมทางสื่อออนไลน์ซึ่งมีผู้สนใจและติดตามเป็นจำนวนมาก

นำเสนอบทความส่งเสริม
ความรู้ทางการเงินมากกว่า

500 บทความ

และมีการเข้าอ่านบทความมากกว่า

1.7 ล้านครั้ง
(Unique Pageview)

มีการเข้าชมเว็บไซต์
WWW.SCB.CO.TH มากกว่า

54 ล้านครั้ง
(Unique Pageview)



ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยมหิดล: Smart University

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดลดำเนินโครงการ สมาร์ท ยูนิเวอร์ซิตี (Smart University) ภายใต้แนวคิด “Digital Convergence University” เพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างความสามารถในการบริหารจัดการทางการเงินและผลักดันสถาบันการศึกษาเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล โดยการสร้างพื้นฐานด้านการเงินการลงทุนด้วยการเสริมทักษะ องค์ความรู้ และประสบการณ์จริงให้กับนักศึกษาและบุคลากร

ภายใต้ความร่วมมือข้างต้น ธนาคารและมหาวิทยาลัยมหิดลได้ร่วมสร้างสรรค์และพัฒนางานด้านต่าง ๆ ดังนี้

“SCB Investment Lab” ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้านการลงทุนเสมือนจริงแห่งแรกของประเทศไทยที่จะสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและทดลองลงทุนในหุ้นแบบเสมือนจริง

“Mahidol Virtual Classroom Powered by SCB” ระบบห้องเรียนอัจฉริยะแห่งแรกของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย ด้วยระบบการเรียนการสอนแบบ Interactive ระหว่างวิทยาเขตทั้ง 4 แห่งของมหาวิทยาลัย ได้แก่ วิทยาเขตศาลายา วิทยาเขตกาญจนบุรี วิทยาเขตนครสวรรค์ และวิทยาเขตอำนาจเจริญ ซึ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างไร้พรมแดนระหว่างอาจารย์และนักศึกษา

“การเรียนรู้ผ่าน e-Learning” บนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัย การจัดสัมมนาจากผู้ทรงคุณวุฒิทางการเงินที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพด้านต่าง ๆ ที่ไม่เพียงให้ความรู้ทางการเงิน แต่มาสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักศึกษาด้วย

“We Mahidol App” แอปพลิเคชันอย่างเป็นทางการของมหาวิทยาลัยมหิดลเชื่อมต่อนักศึกษาและคณาจารย์กับมหาวิทยาลัยทุกที่ทุกเวลา ช่วยให้การเรียนรู้และการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยสะดวกสบายยิ่งขึ้น อาทิ การจัดการตารางการเรียน การเช็คชื่อเข้าเรียน ปฏิทินแสดงกิจกรรมสำคัญ การติดตามข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ “We Mahidol App” ยังเป็นแหล่งรวบรวมความรู้และกลุ่มการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการชำระเงินให้กับร้านค้าทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนสังคมไร้เงินสดตามนโยบายของภาครัฐ

ปัจจุบันบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดล
ใช้ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ด้านการลงทุนกว่า

530 คน

มีการดำเนินการเรียนการสอนผ่าน
Virtual Classroom กับนักศึกษามากกว่า

1,590 คน

มีการดาวน์โหลด We Mahidol App กว่า

15,000 ครั้ง

โดยเป็นผู้ใช้งานประจำเฉลี่ยมากกว่า

5,600 คนต่อเดือน

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจ

ธนาคารมุ่งส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย (SME) เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนสนับสนุนการเพิ่มยอดขายให้กับผู้ประกอบการและการขยายธุรกิจไปสู่ตลาดต่างประเทศ ผ่านการจัดพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการดำเนิน

ธุรกิจ การจัดอบรมและสัมมนาเพื่อต่อยอดทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับการนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ที่เหมาะสม โดยธนาคารได้ร่วมกับองค์กรภายนอกจัดทำหลักสูตรพิเศษ เพื่อส่งเสริมศักยภาพของ SME ในการสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจของตนเองมากขึ้น



SCB Business Centre...ศูนย์ธุรกิจเพื่อ SME เป็นที่หนึ่ง

ธนาคารสนับสนุนและส่งเสริมโอกาสให้กับผู้ประกอบการรายย่อย (SME) ได้เติบโตอย่างยั่งยืน ด้วยการยกระดับ SCB Business Centre ที่ไม่เพียงนำเสนอบริการด้านการเงินเพื่อธุรกิจ หากพร้อมตอบโจทย์ SME ในทุกด้าน โดยมีบริการห้องประชุม และ Co-working/Co-learning Space เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักธุรกิจและผู้ประกอบการสำหรับเป็นพื้นที่ในการทำงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ จุดประกายความคิด หรือต่อยอดธุรกิจแบบครบวงจร

นอกเหนือจากบริการทางการเงินและพื้นที่สร้างสรรค์ทางธุรกิจแล้ว SCB Business Centre ยังมีบริการให้คำปรึกษาเฉพาะด้านสำหรับอุตสาหกรรมต่าง ๆ แบบเป็นส่วนตัว เพื่อให้สามารถทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยต้นทุนที่ถูกลง อาทิ การดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจที่ธนาคารคัดสรรมาเพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการโดยเฉพาะ อีกทั้งมีการจัดสัมมนาทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการเป็นประจำทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายด้วย

ปัจจุบัน SCB Business Centre มีทั้งหมด 3 สาขา ได้แก่ สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า อีสต์วิลล์ และสาขาสยามสแควร์ โดยในปี 2562 มีผู้ประกอบการและผู้สนใจเข้าใช้บริการ SCB Business Centre กว่า 24,000 ราย





โครงการ The DOTS

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการสนับสนุนกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจรุ่นใหม่ให้พัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน เพื่อเป็นรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจไทย จึงได้ริเริ่มโครงการ “The DOTS จุดเชื่อมโยงความสำเร็จนักธุรกิจรุ่นใหม่” ซึ่งเป็นหลักสูตรฝึกอบรมเสริมวิสัยทัศน์และเพิ่มพูนทักษะในการบริหารธุรกิจอย่างมืออาชีพสำหรับลูกค้า SME ผ่านการนำเสนอหลักสูตรทางธุรกิจที่ถูกพัฒนาขึ้นอย่างเข้มข้น โดยได้รับความร่วมมือจากพันธมิตรและผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมต่าง ๆ มาร่วมให้ความรู้ แลกเปลี่ยนมุมมองและแนวคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้และต่อยอดการดำเนินธุรกิจต่อไป

โดยในปี 2562 ธนาคารได้จัดโครงการ The DOTS @ China Town เพื่อสนับสนุนเครือข่ายผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในแหล่งการค้าสำคัญของคนไทยเชื้อสายจีนที่สืบทอดธุรกิจกันมาหลายรุ่นและมีวิถีการดำเนินธุรกิจที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และโครงการ The DOTS: Hotel Game Changer เพื่อสนับสนุนนักธุรกิจโรงแรมรุ่นใหม่ให้สามารถปรับตัวกับโลกธุรกิจในยุคปัจจุบัน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ หรือการต่อยอดการตลาดผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือช่องทางการขายใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น โดยมีผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสนใจเข้าร่วมโครงการกว่า 1,000 ราย



แอปพลิเคชัน Google Primer X SCB

ธนาคารร่วมกับ Google จัดหลักสูตรด้านการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลบน Google Primer ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันจาก Google ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเองผ่านบทเรียนต่าง ๆ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจและบุคคลทั่วไป เพื่อเสริมสร้างทักษะใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมี 6 หลักสูตรดังนี้

SCB Marketing หลักสูตรเพื่อการเพิ่มยอดขายและแนวทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้นด้วยการตลาดดิจิทัล	SCB Manage หลักสูตรการบริหารทีมทำงานให้มีความพร้อม มอบบริการที่ดีแก่ลูกค้า
SCB Advance หลักสูตรการเข้าถึงลูกค้าด้วยกลยุทธ์การตลาดขั้นสูง	SCB Research หลักสูตรการทำความเข้าใจลูกค้าและรู้วิธีการเข้าถึงลูกค้า
SCB Sales หลักสูตรเพิ่มยอดขายด้วยการตลาดบนแพลตฟอร์มออนไลน์	SCB Online หลักสูตรสร้างเนื้อหาให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์

แอปพลิเคชัน Google Primer ยังออกแบบการเรียนรู้ที่ให้ผู้ใช้งานมีโอกาสทบทวนความเข้าใจและองค์ความรู้จากหลักสูตรต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้มาผ่านการทำแบบทดสอบหลังเรียนจบในแต่ละหลักสูตร โดยใช้เวลาเพียง 5 นาที

การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชน

ธนาคารเชื่อว่ารากฐานชุมชนที่แข็งแกร่งเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาประเทศที่มั่นคงและยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชนที่จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตและการพัฒนาสังคมต่อไปในวงกว้าง ผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อ

สังคมของธนาคารและโครงการความร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของชุมชนและพนักงาน เพื่อร่วมสร้างคุณค่าทางสังคมสู่ความสุขที่ยั่งยืน

แนวทางการบริหารงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม

ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมซึ่งประกอบด้วยกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีหน่วยงานกิจกรรมเพื่อสังคมทำงานร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจล พันธมิตรทางธุรกิจ และเครือข่ายความร่วมมือภาคสังคมต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน

สำหรับกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนที่ธนาคารได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงาน 3 ด้าน

ประกอบด้วย การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินงานควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน ทั้งนี้ ก่อนออกแบบและพัฒนาโครงการความคิดริเริ่มต่าง ๆ ธนาคารได้จัดให้มีการสานเสวนาหรือสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน เพื่อให้เข้าใจถึงประเด็นปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ขณะเดียวกัน มุ่งประยุกต์ใช้ขีดความสามารถและความเชี่ยวชาญของธนาคารในการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน



ค่าใช้จ่ายกิจกรรม
เพื่อสังคมในปี 2562

798
ล้านบาท



จำนวนพนักงาน
ที่เข้าร่วมกิจกรรม

13,214
คน



จำนวนชั่วโมงของพนักงาน
ที่เข้าร่วมกิจกรรม

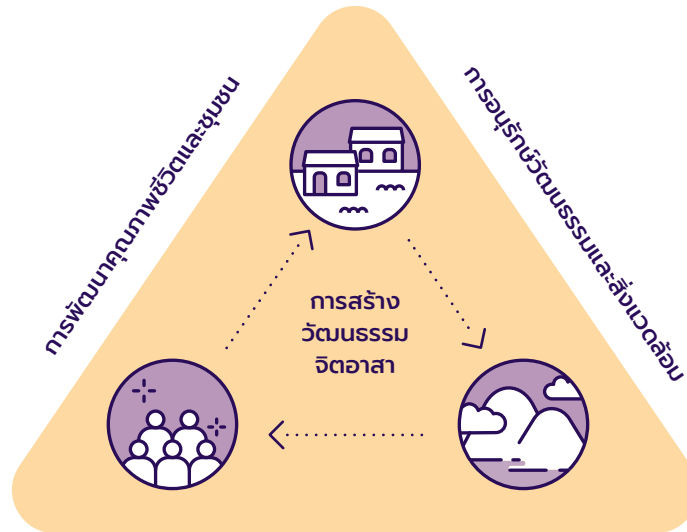
37,229
ชั่วโมง



ค่าใช้จ่ายจากการเข้าร่วม
กิจกรรมของพนักงาน

9
ล้านบาท

กลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม



การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้

เป้าหมาย: มุ่งหวังที่จะยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม เพื่อเป็นรากฐานที่ดีในการสร้างสังคมที่แข็งแกร่งอย่างยั่งยืน

กรอบการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

การพัฒนาเยาวชน และส่งเสริมการเรียนรู้

มุ่งพัฒนาเยาวชนทั้งด้านสติปัญญา สังคม และจิตใจ โดยส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาให้เต็มศักยภาพตามช่วงวัย ควบคู่ไปกับการสร้างคุณลักษณะที่ดี ที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า ส่วนตน พร้อมความสามารถในการ ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่าง สร้างสรรค์ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการ พัฒนาประเทศให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ต่อไปในอนาคต

กลุ่มเป้าหมาย: เยาวชนที่อยู่ในระบบ การศึกษาทั่วประเทศไทย
จำนวนโครงการ: 32



การพัฒนาคุณภาพชีวิต และชุมชน

ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตของ ชุมชนและสังคม เพื่อการเข้าถึง ปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิต การมีสุขภาพที่แข็งแรง ตลอดจน การมีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อสร้างเศรษฐกิจที่เข้มแข็งจาก ฐานราก และส่งเสริมชุมชนพึ่งพา ตนเอง

กลุ่มเป้าหมาย: ชุมชน
จำนวนโครงการ: 27



การอนุรักษ์วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

สนับสนุนการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และการสืบสานขนบธรรมเนียม ประเพณีในสังคม ควบคู่ไปกับการ ปกป้องและรักษาสิ่งแวดล้อมด้วย จิตสำนึกที่รับผิดชอบ เพื่อส่งต่อคุณค่า ของมรดกทางสังคมและทรัพยากร ธรรมชาติที่สำคัญสำหรับการดำรงชีวิต ของคนรุ่นต่อไป

กลุ่มเป้าหมาย: สังคมในภาพรวม
จำนวนโครงการ: 10



การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้

เพราะเด็กและเยาวชนในวันนี้ คือ กำลังสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เติบโตมั่นคงในวันข้างหน้า ธนาคารจึงมุ่งดำเนินงานด้านการพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านโครงการส่งเสริมพัฒนาการทั้งด้านความฉลาดทางสติปัญญา

พร้อมด้วยความฉลาดทางอารมณ์และทางสังคม เพื่อร่วมสร้าง “คนเก่ง คนดี” ที่จะช่วยสรรค์สร้างประโยชน์ที่ยั่งยืนให้กับประเทศในอนาคต



โครงการพื้นที่นวัตกรรมการปฏิรูปการศึกษา ระยะที่ 2 (Connex Ed)

ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของโครงการพลังประชารัฐ (Connex Ed) ที่ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 ด้วยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและองค์กรผู้ก่อตั้ง 12 แห่ง เพื่อร่วมพัฒนาและปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขณะเดียวกันยังพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานจิตอาสาของธนาคารในฐานะผู้นำรุ่นใหม่ หรือ School Partner ผ่านการทำงานร่วมกับผู้บริหารโรงเรียนและคณะครูอย่างใกล้ชิด เพื่อเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้สู่อนาคต

5 ยุทธศาสตร์หลักในการขับเคลื่อนโครงการผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน



ความโปร่งใสของข้อมูลสถานศึกษา



กลไกการตลาดและการมีส่วนร่วม



การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน



เด็กเป็นศูนย์กลาง



การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของสถานศึกษา

จากความร่วมมือของทุกฝ่าย ส่งผลให้การดำเนินโครงการในระยะที่ 1 ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี โดยช่วยให้นักเรียนกว่า 9,100 คนจาก 29 โรงเรียน มีแนวโน้มผลการเรียนดีขึ้นและการขาดลามายาน้อยลง รวมถึงบุคลากรครูกว่า 930 คนสามารถออกแบบการเรียนการสอนในรูปแบบ Active Learning

สำหรับปี 2562 เป็นช่วงของการขับเคลื่อนโครงการในระยะที่ 2 ซึ่งธนาคารได้นำบทเรียนความสำเร็จในระยะที่ 1 ไปขยายผลในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสตูล และจังหวัดระยอง ผ่านกลไกพัฒนาหลักสูตรและการพัฒนาครู ตลอดจนทำงานร่วมกับเขตพื้นที่ ศึกษาในเทศ และชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัด โดยมี School Partner ซึ่งเป็นพนักงานจิตอาสาของธนาคารที่พร้อมด้วยคุณสมบัติของผู้นำรุ่นใหม่จำนวน 38 คน ทำงานร่วมกับผู้อำนวยการโรงเรียนและคณะครูจำนวน 65 โรงเรียน



โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้

ธนาคารเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกช่วงวัยได้แสดงศักยภาพผ่านการแข่งขันในโครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้” ที่จัดต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 14 โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพของเยาวชนในระดับอุดมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ผ่านการเรียนรู้จากการทำงาน “นวัตกรรมสร้างสรรค์” ที่เปิดโอกาสให้เยาวชนได้คิด ลงมือทำ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยตลอดระยะเวลาในการทำโครงการ 5 เดือน นิสิต นักศึกษา ได้เก็บเกี่ยวประสบการณ์และพัฒนาทักษะต่าง ๆ อาทิ การทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกับชุมชน การลงพื้นที่และทำโครงการจากปัญหาจริง การฝึกแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ซึ่งโครงการที่นิสิตนักศึกษาพัฒนาขึ้นนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อสังคม เช่น โครงการเครื่องเขย่าถุงรับบริจาคโลหิตแบบพกพา

โครงการเครื่องเขย่าถุงรับบริจาคโลหิตแบบพกพา จากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เนื่องจากเครื่องเขย่าถุงรับบริจาคโลหิตมีราคาสูงและจะต้องนำเข้าจากต่างประเทศ จึงก่อให้เกิดปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์ไม่เพียงพอสำหรับการทำงานของหน่วยแพทย์ ปัญหาดังกล่าวจุดประกายให้นักศึกษาภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เลือกทำโครงการเครื่องเขย่าถุงรับบริจาคโลหิตแบบพกพาเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งนักศึกษาได้ออกแบบและพัฒนาเครื่องเขย่าถุงรับบริจาคโลหิตแบบพกพา โดยใช้วัสดุอะคริลิกแข็งใส มีระบบการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน มีขนาดที่พอเหมาะและน้ำหนักเบาเมื่อเทียบกับเครื่องมาตรฐาน อีกทั้งใช้งบประมาณในการผลิตเพียงเครื่องละ 5,000 บาท โดยเครื่องเขย่าถุงรับบริจาคโลหิตนี้พกพาง่ายและสามารถอ่านค่าได้แม่นยำเช่นเดียวกับเครื่องมาตรฐาน สามารถตอบโจทย์ในการลงพื้นที่ที่มีข้อจำกัด การทำโครงการเครื่องเขย่าถุงรับบริจาคโลหิตแบบพกพานี้ช่วยให้นักศึกษาเรียนรู้การทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบ และสร้างคุณค่าต่อชุมชน กล่าวคือ หน่วยแพทย์เคลื่อนที่โรงพยาบาลมหาสารคามมีเครื่องเขย่าถุงรับบริจาคโลหิตแบบพกพา สามารถช่วยลดความผิดพลาดในการวัดปริมาณโลหิตของเจ้าหน้าที่และลดความเสียหายของโลหิตที่รับบริจาค



เยาวชนกว่า

61,800 คน

จาก

3,200 สถาบันการศึกษา

เข้าร่วมกิจกรรมตั้งแต่ริเริ่มโครงการ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตและชุมชน

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการมีคุณภาพชีวิตที่ดีช่วยให้ชุมชนสามารถสร้างสรรค์และประกอบกิจการตามบทบาทและหน้าที่ในฐานะพันธมิตรของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงดำเนินโครงการเพื่อสนับสนุนการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในหลากหลายมิติ โดยเฉพาะ

การส่งเสริมสุขภาพที่ดี การส่งเสริมอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคง ควบคู่ไปกับการให้ความรู้ในการบริหารจัดการทางการเงิน โดยมุ่งหวังเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่ายและสร้างวินัยทางการเงินเพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

โครงการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ ตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย



จากความสำเร็จภายใต้แนวคิด “ปลูกป่าเพื่อแก้ปัญหาความยากจนและให้คนอยู่ร่วมกับป่าได้” ใน “โครงการปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว” ระยะเวลา 5 ปี ระหว่างปี 2548–2552 ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารและมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในการพลิกฟื้นผืนป่าเสื่อมโทรมจากภูเขาหัวโล้นให้กลับมาเป็นผืนป่าสีเขียว ส่งเสริมคุณภาพชีวิตชาวบ้าน จากเดิมที่มีรายได้น้อยกลับมีรายได้เพียงพอเลี้ยงครอบครัว และที่สำคัญที่สุดคือ สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนให้รักและหวงแหนป่าไม้ ซึ่งความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชนสามารถป้องกันมิให้เกิดไฟป่ามาได้อย่างต่อเนื่อง

พื้นที่ป่าเพิ่มขึ้น

9,730 ไร่

หรือร้อยละ

60.42 ของพื้นที่โครงการ



ธนาคารได้ขยายผลความสำเร็จสู่ “โครงการพัฒนาระบบน้ำ” ระยะเวลา 3 ปี (2560-2562) ซึ่งถือเป็นการต่อยอดการนำต้นทุนน้ำที่ได้รับการพัฒนาจากโครงการปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการสร้างฝายอนุรักษ์ ซึ่งช่วยให้ป่าต้นน้ำมีความชุ่มชื้น และฝายเพื่อการบริโภคและเพื่อการเกษตร ซึ่งช่วยให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการมีน้ำใช้อุปโภคบริโภคตลอดปี และมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการทำเกษตรมากกว่า 1 รอบ อีกทั้งเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนจากการรวมกลุ่มกันเพื่อร่วมบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่อย่างเป็นระบบในรูปแบบ “ประชาอาสา” ซึ่งเกษตรกรเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซม และจัดทำระบบส่งน้ำ โดยมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงทำหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้เทคนิคในการพัฒนาระบบน้ำ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ ติดตาม และประเมินผลโครงการ โดยมีธนาคารให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการ

จำนวนฝายเกษตร

25 ฝาย

ครัวเรือนที่ได้รับประโยชน์

408 ครัวเรือน **2,032** คน



จากการร่วมลงพื้นที่กับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ธนาคารรับทราบถึงปัญหาการขาดแคลนน้ำดื่มสะอาดของโรงเรียนในพื้นที่จำนวน 39 แห่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพและพัฒนาการของทั้งนักเรียนและบุคลากรทางการศึกษา ธนาคารจึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาน้ำดื่มสะอาดด้วยการตรวจสอบคุณภาพน้ำดิบโดยศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์เชียงราย ตรวจสอบเครื่องกรองน้ำและตรวจสอบระบบน้ำของโรงเรียนเพื่อให้เด็กและบุคลากรทางการศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำสะอาด ปลอดภัยจากโรคที่ติดต่อทางน้ำ และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

39 โรงเรียน

สามารถเข้าถึงแหล่งน้ำสะอาด

เด็กและบุคลากรทางการศึกษา

13,000 คนสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำคุณภาพ



โครงการช่วยผู้ประสบภัยกับไทยพาณิชย์

ด้วยเหตุอุทกภัยน้ำท่วมในหลายพื้นที่ของประเทศไทยในช่วงเดือนกันยายน 2562 ได้สร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินและที่อยู่อาศัยของประชาชน ธนาคารมีความห่วงใยในสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของลูกค้าผู้ประสบภัย จึงได้กำหนดมาตรการผ่อนปรนภาระหนี้สำหรับลูกค้ารายย่อยและผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อย (SSME) ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติธรรมชาติพายุโซนร้อนโพดุลและพายุโซนร้อนคาลกิณี เพื่อลดภาระการผ่อนชำระหนี้ โดยออกมาตรการพักชำระหนี้และลดดอกเบี้ยสูงสุดร้อยละ 100 ของอัตราดอกเบี้ยเดิมนานสูงสุด 3 เดือน ตลอดจนขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ยาวนานสูงสุด 5 ปีสำหรับลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัย และขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ 3 ปี สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อย พร้อมกันนี้ ธนาคารได้สร้างช่องทางสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวเพื่อติดต่อขอรับการช่วยเหลือได้ที่สาขาของธนาคารและศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

การอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักในคุณค่าของการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข จึงให้ความสำคัญกับการสืบสานวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงาม รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนและส่งเสริมองค์การกุศลที่ดำเนินงานด้านการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและประเพณีที่สืบทอดจากบรรพบุรุษเพื่อถ่ายทอดไปสู่ชนรุ่นหลัง ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกและดำเนินโครงการรณรงค์อนุรักษ์และดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานเกิดจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ผ่านการสนับสนุนและส่งเสริมองค์การกุศลต่าง ๆ ที่ดำเนินงานในการอนุรักษ์และสืบสานคุณค่า และมรดกทางวัฒนธรรมและประเพณีเพื่อคนรุ่นหลัง พร้อมกันนี้ ธนาคารยังตระหนักในค่าของการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ในปีที่ผ่านมาธนาคารจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการ “SCB ชวนกันทำดี เพื่อสิ่งแวดล้อม” ซึ่งทำให้พนักงานของธนาคารตระหนักและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกัน ลดปริมาณขยะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขยะพลาสติกเพื่อลดการเกิดภาวะโลกร้อน ซึ่งถือเป็นวาระสำคัญระดับโลก



โครงการรักษ์ต้องเลิก

ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการดูแลสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดกิจกรรมรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้พนักงานด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ลด ละ เลิก การใช้ขวดน้ำพลาสติกและหันมาใช้แก้วน้ำส่วนตัวแทน ซึ่งภายในระยะเวลา 3 ปีที่ดำเนินโครงการ สามารถลดปริมาณขวดพลาสติกในสำนักงานจากเดิมซึ่งมากถึง 18,000 ขวดต่อเดือน เหลือเพียง 2,400 ขวดต่อเดือน หรือลดลงถึงร้อยละ 86 ตั้งแต่เริ่มโครงการ



ลดลง

86 %

ตั้งแต่เริ่มโครงการ

18,000

ขวดต่อเดือน



2,400

ขวดต่อเดือน

มุ่งสู่การเป็น...

องค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุม





ไม่มีองค์กรหรือธุรกิจใดประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน หากปราศจากซึ่งความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารจึงมุ่งดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงรอบด้าน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด



ผลการประเมิน
การกำกับ
ดูแลกิจการ
อยู่ในระดับ



ได้รับรางวัล

**RISKMINDS
AWARDS**

ประเภท
Leading the Way
in Risk Culture Award

ดีเลิศ



พนักงานผ่านการ
อบรมหลักสูตร
จรรยาบรรณ
ธนาคารไทยพาณิชย์



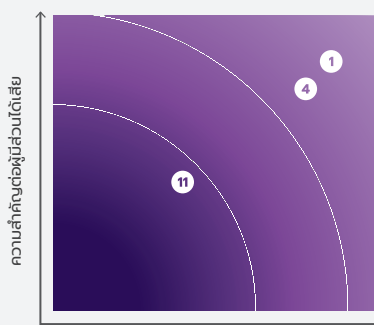
พนักงานผ่านการอบรม
หลักสูตรความปลอดภัย
ทางไซเบอร์

98%

จากพนักงานทั้งหมด

99%

จากพนักงานทั้งหมด



ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

- 1 การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4 การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางดิจิทัล
- 11 การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ

การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการองค์กรที่จะช่วยสร้างผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวแก่ผู้ถือหุ้นและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ธนาคาร ภายใต้กรอบจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมที่นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนและนำมาซึ่งความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายคณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร

และติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงนโยบายให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางของหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารและแนวปฏิบัติสากล โดยนโยบายการกำกับดูแลของธนาคารได้กำหนดหลักการต่าง ๆ ที่สำคัญไว้ดังนี้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลักและจรรยาบรรณ โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ สิทธิและการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งหมายรวมถึงการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส และการควบคุมภายใน

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

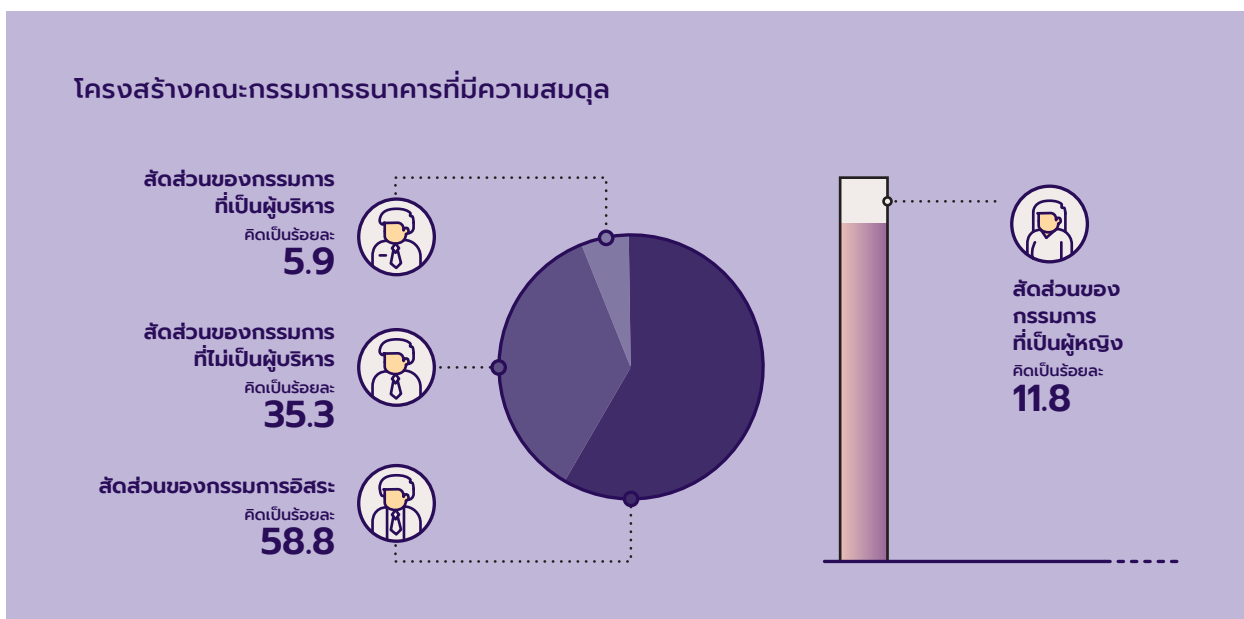
การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารเริ่มตั้งแต่การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการที่ชัดเจน การทำหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยผ่านการประชุมอย่างสม่ำเสมอ การมีโครงสร้างของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยที่เหมาะสมและสมดุล การสรรหาและเลือกตั้งกรรมการที่มีความเหมาะสม การพัฒนาความรู้ของกรรมการที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการกำหนดการดำรงตำแหน่งในบริษัท/นิติบุคคลอื่นของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงตามแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ

สำหรับการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้มีอำนาจจัดการของธนาคาร จะพิจารณาจากความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์การบริหารเชิงมหภาค ประสบการณ์เฉพาะด้านและที่จำเป็นต่อบทบาทหน้าที่ในการดำรงตำแหน่ง เช่น

ด้านการเงินการธนาคาร ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบริหารความยั่งยืน เป็นต้น โดยธนาคารมีการจัดทำข้อมูลทักษะกรรมการที่พึงประสงค์ (Board Skill Matrix) ในการพิจารณาคุณสมบัติของกรรมการเพื่อให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้ การสรรหาและเลือกตั้งกรรมการธนาคาร ดำเนินการบนพื้นฐานของความเสมอภาคและเท่าเทียม ซึ่งปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุด้านเพศ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรส โดยธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้กรรมการเพศหญิงเข้ามาดำรงตำแหน่ง ซึ่งในปี 2562 ธนาคารได้นำเสนอรายชื่อกรรมการที่เป็นเพศหญิงทั้ง 2 ครั้ง ที่มีการสรรหาเพื่อทดแทนตำแหน่งกรรมการที่ว่างลง ส่งผลให้สัดส่วนของคณะกรรมการที่เป็นเพศหญิงเพิ่มขึ้นจาก 1 คน เป็น 2 คน

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

คณะกรรมการธนาคาร	
คณะกรรมการชุดย่อย	คณะกรรมการฝ่ายจัดการที่สำคัญ
คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการเทคโนโลยี คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม	คณะกรรมการจัดการ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน



ประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพของคณะกรรมการและประโยชน์สูงสุดในการกำกับดูแลกิจการซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ
- 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย
- 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล และ

- 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานของนายกรรมการ โดยธนาคารจัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในงานด้านการกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการเป็นประจำทุก 3 ปี ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยบริษัทที่ปรึกษาภายนอกครั้งล่าสุดเมื่อปี 2561

นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งส่งเสริมและจัดหาหลักสูตรการพัฒนาความรู้ในด้านต่าง ๆ ของคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คณะกรรมการมีองค์ความรู้ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ อาทิ การบริหารจัดการความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ตลอดจนความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารในปัจจุบัน ซึ่งธนาคารสนับสนุนให้กรรมการธนาคารเข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา ทั้งที่จัดโดยธนาคาร หน่วยงานภายนอก และสถาบันต่างประเทศ

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการธนาคาร อาทิ หลักสูตรความยืดหยุ่นทางไซเบอร์สำหรับกรรมการสถาบันการเงิน การประชุมหัวข้อ Collaboration for the Future of Finance National Director Conference 2019 การประชุมเชิงปฏิบัติการหัวข้อ Exclusive Workshop for SCB Boardroom: Vision-driven Purpose งานสัมมนา Bangkok Sustainable Banking Forum 2019 และงานสัมมนาหัวข้อ ความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงในยุค Disruptive ผ่านมุมมองของสถาบันการเงิน

สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม

ธนาคารเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นโดยมุ่งส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกคนได้ใช้สิทธิของตนอย่างเท่าเทียมภายใต้กฎหมายและข้อปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร อาทิ สิทธิในการประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งธนาคารมีนโยบายและดำเนินการให้ผู้ถือหุ้นได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และมีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาตามระเบียบวาระการประชุม รวมถึงสามารถเข้าถึงรายละเอียดของหนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบวาระการประชุม โดยธนาคารทำการเผยแพร่หนังสือการประชุมล่วงหน้าก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเป็นระยะเวลา 30 วัน

นอกจากนี้ ผู้ถือหุ้นยังสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างไม่ปิดกั้น โดยธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามและข้อสงสัย

ล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ อีเมล company_secretary@scb.co.th จดหมายถึงเลขานุการบริษัท พร้อมกันนี้ สำหรับผู้ถือหุ้นที่ไม่สะดวกเข้าร่วมการประชุมนั้น ธนาคารจัดให้มีการส่งหนังสือมอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุมแทน ทั้งนี้ ระหว่างการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ผู้ถือหุ้นที่ถือหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ รวมถึงผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมต่างมีสิทธิออกเสียง 1 หุ้นต่อ 1 เสียงในแต่ละวาระ โดยการลงคะแนนและนับคะแนนเสียงในแต่ละวาระจะกระทำอย่างเปิดเผยโดยใช้ระบบบาร์โค้ดเพื่อประมวลผลและรายงานคะแนนเสียง โดยธนาคารจัดให้มีตัวแทนของสำนักงานกฎหมายอิสระเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของการมอบฉันทะ การนับองค์ประชุม รวมถึงการนับและรายงานคะแนน

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียและการเปิดเผยข้อมูล

ธนาคารตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการคุณภาพที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าภายใต้มาตรฐานการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าสูงสุด การดูแลและพัฒนาพนักงานอย่างเท่าเทียมและเท่าทันบริบทการเปลี่ยนแปลง การส่งเสริมคุณภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี การดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าบนพื้นฐานจริยธรรม ตลอดจนการปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ให้ไว้กับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด

ขณะเดียวกัน ธนาคารมีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างครบถ้วน เหมาะสม เท่าเทียม และทันเวลา รวมถึงให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสู่การพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการของธนาคารในด้านต่าง ๆ เพื่อการเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน (สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียได้ที่รายงานประจำปี 2562 หน้า 97)

การบริหารจัดการความเสี่ยง

ธนาคารเชื่อว่าความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความสามารถทางการเติบโตและเสริมสร้างเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจระยะยาว ธนาคารจึงกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

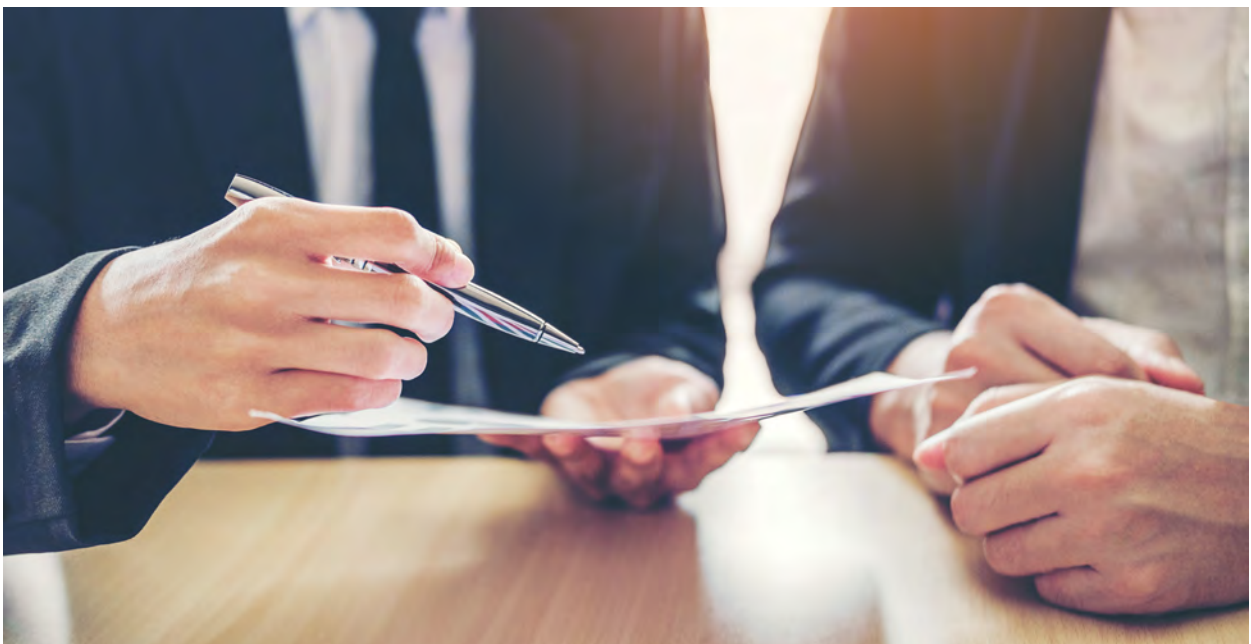
ของทุกระบวนการในการดำเนินธุรกิจของธนาคารและต้องมีความเชื่อมโยงกันทุกระดับ ภายใต้การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม รวมถึงการมีวัฒนธรรมความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

ธนาคารบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบผ่านนโยบาย กรอบการปฏิบัติ และกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยมีบทบาทหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง และจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายจัดการต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่บริหารและติดตามความเสี่ยงที่สำคัญ ทั้งนี้ การกำกับดูแลความเสี่ยงในด้านสำคัญต่าง ๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารจะมียุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร เพดานความเสี่ยง วิธีการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนการรายงานความเสี่ยงที่มีความเหมาะสมเฉพาะในแต่ละด้านและแต่ละประเภท

เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแนวนโยบาย ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ธนาคารมีคณะกรรมการกำกับ

ความเสี่ยงทำหน้าที่ทบทวนความเพียงพอและประสิทธิภาพของนโยบายการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ขณะที่คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สอบทานประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานผู้กำกับดูแล และปฏิบัติสอดคล้องทั่วทั้งองค์กร ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ทำหน้าที่กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยง เสนอแนะแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนติดตามและรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ อีกด้วย



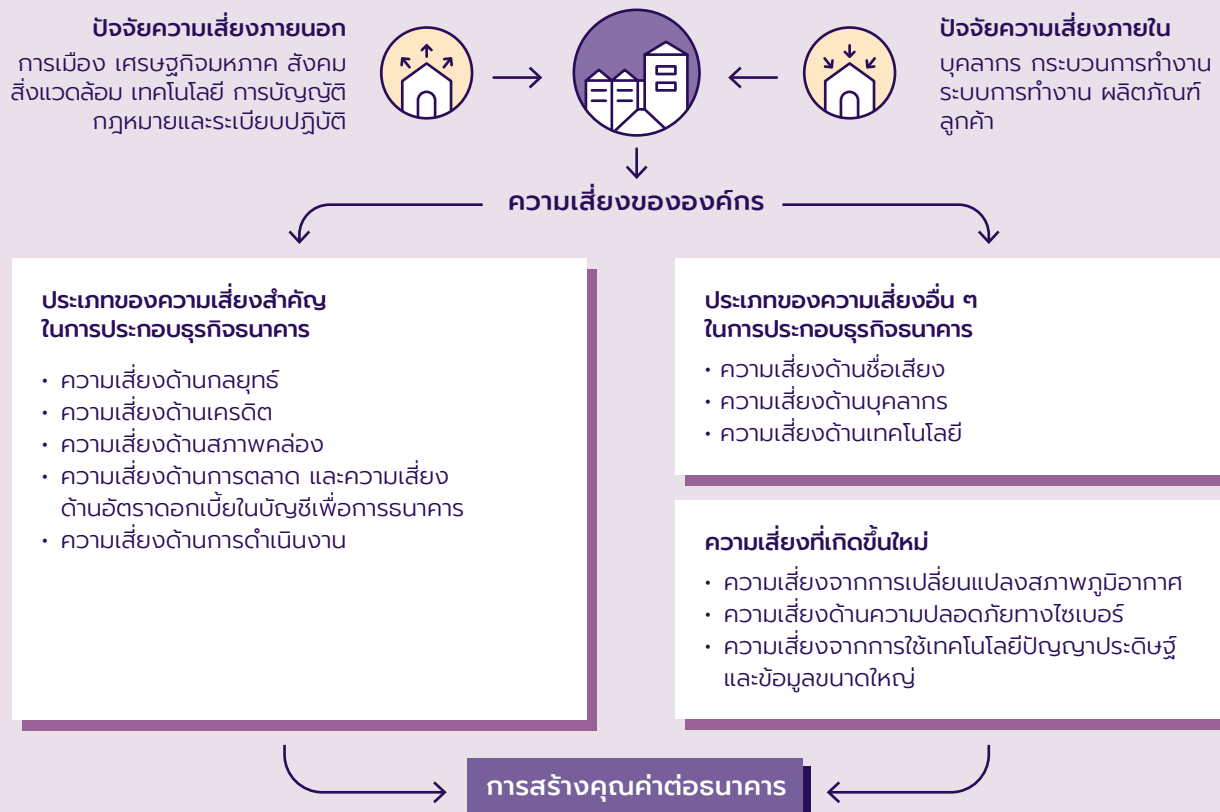
การกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง



ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพรวมของความเสี่ยงสำคัญในการประกอบธุรกิจธนาคาร





การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ตามหลัก “แนวป้องกัน 3 ชั้น”

ธนาคารสนับสนุนและผลักดันแนวทาง “ความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่ดีตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ (Three Lines of Defense)” อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยง เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด และตรวจสอบความถูกต้องอย่างครอบคลุม โดยเป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในธนาคาร ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการธนาคาร ไปจนถึงระดับปฏิบัติงาน ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยง กำหนดมาตรการควบคุม ติดตาม และประเมินผล

ธนาคารมีการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเองแบบครบวงจร (End-to-End Value Chain Risk and Control Self Assessment) และการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหาย (Incident and Loss Data) เพื่อประเมินความเสี่ยงจากการดำเนินงานและประสิทธิภาพของปัจจัยการควบคุมในแต่ละหน่วยงานธุรกิจ ทั้งนี้ ธนาคารใช้แนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ในการกอบกู้ธุรกรรมสำคัญระหว่างภาวะวิกฤติ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของธนาคาร



แนวป้องกันชั้นที่ 1

หน่วยงานธุรกิจและ
หน่วยงานสนับสนุน

บริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้น
ในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ



แนวป้องกันชั้นที่ 2

หน่วยงานกลาง

ให้คำแนะนำ สนับสนุน และทดสอบ
วิธีการที่หน่วยงานต่าง ๆ บริหาร
ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน



แนวป้องกันชั้นที่ 3

หน่วยงานอิสระ

ทดสอบกระบวนการและขั้นตอน
ทางธุรกิจ รวมถึงกระบวนการ
บริหารความเสี่ยง



การบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

ในปี 2562 ธนาคารยกระดับศักยภาพในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ ด้วยการทดสอบความพร้อมของผู้บริหารผ่านการจำลองเหตุการณ์วิกฤติที่หลากหลายและอยู่ในบริบทการดำเนินธุรกิจ เพื่อเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤติทั้งในด้านความพร้อมของผู้บริหาร กระบวนการทำงาน และเทคโนโลยีขององค์กร ซึ่งการทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ การวางแผนก่อนเกิดเหตุการณ์วิกฤติ (Pre-crisis Planning) การเตรียมความพร้อมในการดำเนินงาน (Operational Readiness) และการเตรียมความพร้อมระดับบุคคล (Individual Readiness) ซึ่งผลการทดสอบพบว่าผู้บริหารของธนาคารมีความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



ระบบเพื่อความปลอดภัย SCB Crisis Alert

ธนาคารให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของพนักงานในองค์กร ในปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาระบบ SCB Crisis Alert ที่มีจุดประสงค์ในการแจ้งเหตุและบริหารจัดการความปลอดภัยของพนักงานทุกคนในองค์กรได้ทันท่วงทีเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติ โดยระบบจะสื่อสารผ่านช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ อีเมล และข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ รวมถึง Mobile Application ซึ่งธนาคารได้สื่อสารความแก่พนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจและทดลองประสบการณ์รูปแบบใหม่ ทั้งนี้ ระบบ SCB Crisis Alert จะถูกนำไปปรับใช้อย่างเต็มรูปแบบในปี 2563

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ธนาคารวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่เป็นประจำทุกปี ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลกระทบในระยะสั้น (ภายใน 1 ปี) และระยะยาว (ระหว่าง 3-5 ปี) เพื่อพัฒนามาตรการรองรับและ

ตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านี้อย่างทันทั่วถึงที่ ตลอดจนสามารถควบคุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยในปี 2562 ธนาคารได้ระบุความเสี่ยงเกิดใหม่ที่สำคัญ 3 ประเภท ประกอบด้วย



ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศหรือการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องของอุณหภูมิโลกอันเนื่องมาจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบและปริมาณน้ำฝนที่เพิ่มขึ้น รวมถึงเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นกว่าในอดีต เช่น คลื่นความร้อน ปัญหาภัยแล้ง วาตภัย ซึ่งส่งผลกระทบทางลบต่อการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและเสถียรภาพของระบบการเงินได้ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจมีความเสี่ยงเพิ่มสูงขึ้นต่อการหยุดชะงัก ทรัพยากรธรรมชาติและสินค้าโภคภัณฑ์ขาดแคลน รวมทั้งก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและการเงิน ธนาคารมุ่งที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศด้วยบทบาทของสถาบันการเงินที่เป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-carbon Economy) โดยสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจหรือโครงการที่ช่วยลดการเกิดก๊าซเรือนกระจก เช่น โครงการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โครงการผลิตไฟฟ้าพลังงานลม และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังเน้นย้ำให้พนักงานตระหนักและมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

การดำเนินธุรกิจของธนาคารในปัจจุบันพึ่งพาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ความเสี่ยงด้านดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหากเกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่การหยุดชะงักของโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการที่สำคัญของธนาคาร เช่น การการโจมตีระบบรักษาความปลอดภัย หรือการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว เป็นต้น นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ยังสามารถส่งผลกระทบในระยะยาวแก่ธนาคาร ในด้านการสูญเสียความไว้วางใจจากลูกค้า และส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง ดังนั้น เพื่อให้ธนาคารมีแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มั่นคงปลอดภัย ธนาคารได้เพิ่มสัดส่วนการลงทุนเพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี รวมถึงพัฒนาและปรับปรุงกรอบการบริหารความเสี่ยงและแนวการป้องกัน 3 ชั้น (Three Line of Defense Framework) ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้รับการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคดิจิทัล รวมถึงปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงระดับองค์กร



ความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และข้อมูลขนาดใหญ่

การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในธุรกิจการเงิน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงธุรกิจอย่างก้าวกระโดด การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้บริการของธนาคาร สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นแก่ลูกค้า อย่างไรก็ตาม ความซับซ้อนของการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และข้อมูลขนาดใหญ่ อาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อธนาคารในหลายด้าน เช่น การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) การนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด (Misuse of Data) ความเสี่ยงด้านแบบจำลอง (Model Risk) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputational Risk) เป็นต้น เพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว ธนาคารมุ่งสร้างความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเตรียมพร้อมรับมือกับความท้าทายด้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล อีกทั้งมีการเตรียมความพร้อมด้านสถาปัตยกรรมฐานข้อมูล (Data Architecture) และโครงสร้างพื้นฐานด้านฐานข้อมูล (Data Infrastructure) เพื่อคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ที่ระบุตัวบุคคลได้ (Personally Identifiable Information: PII) รวมทั้งปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร และควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2563 นอกจากนี้ ธนาคารยังคงพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การบริหารความเสี่ยงโดยแบบจำลอง ความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เป็นต้น รวมทั้งสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารได้นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้อย่างเหมาะสม

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

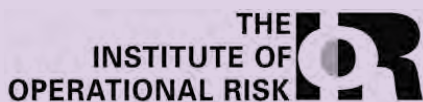
ธนาคารมุ่งปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง โดยกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นหนึ่งในคุณค่าหลักขององค์กร ที่พนักงานทุกระดับพึงตระหนักและประพฤติในทุกวันของการทำงาน โดยในปี 2562 ธนาคารนำกรอบการดำเนินงานของ Hong Kong Monetary Authority Bank Culture Reform มาปรับใช้ในการสร้างวัฒนธรรม ผ่านการสื่อสารแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอย่างต่อเนื่อง การกำหนด

ให้หลักสูตรอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นหนึ่งในหลักสูตรบังคับที่พนักงานทุกระดับจะต้องเข้าเรียนและผ่านบททดสอบ และการพัฒนาระบบการสร้างแรงจูงใจ (Incentive System) เพื่อปลูกจิตสำนึกและส่งเสริมพฤติกรรมของพนักงานในการคำนึงถึงความเสี่ยง นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนหรือคำแนะนำ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์สำหรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กรอบการดำเนินงานสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง

วัตถุประสงค์ ขับเคลื่อนความรับผิดชอบด้านความเสี่ยงและบริหารจัดการร่วมกันทั่วทั้งองค์กร

หลักการ	การกำกับดูแล	ระบบสร้างแรงจูงใจ	ช่องทางสำหรับการรายงานความเสี่ยง
หลักการ การดำเนินงาน ของธนาคาร	- การสื่อสารแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีอย่างต่อเนื่อง - หลักสูตรการบริหารความเสี่ยง	- รางวัล Best Operational Risk Champion - รางวัล Best BCP Coordinator - รางวัล Incident Reporter	- ระบบ Risk Governance Compliance (GRC) - แอปพลิเคชันผ่านไลน์ บัญชี SCB Connect - อีเมล whistleblower@scb.co.th
แรงผลักดัน	การดำเนินงานขององค์กรแบบ Agile		



The Institute of Operational Risk: Thailand Chapter

ในปี 2562 ธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสถาบัน Institute of Operational Risk และจัดตั้งเครือข่ายการบริหารความเสี่ยงองค์กรของประเทศไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการแบ่งปันองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการและสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงองค์กรกับภาคธุรกิจและผู้นำกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในประเทศไทย เพื่อสนับสนุนให้กลุ่มธุรกิจธนาคารและกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีความตระหนักและริเริ่มดำเนินการด้านการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

RiskMinds Awards 2019

การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัล RiskMinds Awards International 2019 ประเภทการเป็นผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง จากสถาบัน RiskMinds รางวัลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของธนาคารในการสร้างแรงบันดาลใจในการเปลี่ยนแปลงด้านบริหารความเสี่ยงให้กับพนักงาน ขับเคลื่อนงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ตลอดจนพัฒนาและนำกลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงมาปรับใช้ในการดำเนินงานด้านความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน

ธนาคารมีเจตนารมณ์ไม่สนับสนุนและต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบนทุกรูปแบบ โดยขอความร่วมมือให้พนักงานศึกษาและทำความเข้าใจในนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนของ

ธนาคาร พร้อมปฏิบัติตามกฎระเบียบและแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งธนาคารได้ประกาศไว้อย่างชัดเจนในจรรยาบรรณสำหรับกรรมการและพนักงานของธนาคาร

แนวปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส ตามนโยบายและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน โดยมีคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายและกำกับดูแลให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันกระบวนการทางธุรกิจของธนาคารจากการคอร์รัปชันและสินบน และธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญหรืออย่างน้อยเป็นประจำปี เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามข้อกำหนดทางกฎหมายและบริบทในการดำเนินธุรกิจ โดยนโยบายดังกล่าวมีเนื้อหาครอบคลุมความหมายและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนไว้อย่างชัดเจน อาทิ การช่วยเหลือทางการเงินที่มีความสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้ การให้เงินสนับสนุนที่ผ่านกิจกรรมเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร การจ่ายค่าอำนวยความสะดวก ค่าของขวัญ ค่าบริการต้อนรับ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงต่อการคอร์รัปชัน

สำหรับการสนับสนุนทางการเงินทั้งในด้านการเงินหรือรูปแบบอื่น ๆ ธนาคารกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม ตลอดจนได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการบริหาร ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดบทลงโทษพนักงานที่ฝ่าฝืนและ

ไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งมีการตรวจสอบตามกระบวนการทางวินัยของธนาคารที่อาจมีการตักเตือน เลิกจ้าง หรือดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญา โดยในปี 2562 ในส่วนของธนาคารเอง ไม่มีการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือผู้มีบทบาททางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ขณะเดียวกัน ธนาคารมุ่งสร้างความตระหนักรู้ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน โดยสื่อสารหลักการ นิยาม รูปแบบ และมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนที่พนักงานทุกระดับจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งรวมถึงบทลงโทษกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้พนักงานทุกคนเข้าเรียนและผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมภาคบังคับด้านการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนระบบ e-Learning ของธนาคารอีกด้วย

จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารส่งเสริมให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัด โดยมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระทั้งหมด ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎเกณฑ์ของธนาคาร ตลอดจนดำเนินการทบทวนความเหมาะสมของจรรยาบรรณเป็นประจำ

ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมคู่ค้าธุรกิจให้เติบโตไปด้วยกันบนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนให้คู่ค้าธุรกิจปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ (SCB Supplier Code of Conduct) และกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจทุกรายลงนามรับทราบก่อนที่จะเริ่มงานกับธนาคาร ซึ่งเนื้อหาของจรรยาบรรณครอบคลุมจริยธรรมทางธุรกิจ การเคารพสิทธิแรงงาน และสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย แนวปฏิบัติ

ด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนด
ทั้งนี้ ธนาคารโดยหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างได้ดำเนินงานตรวจเยี่ยม
คู่ค้าธุรกิจเพื่อติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ซึ่งการไม่ปฏิบัติตาม
ของคู่ค้าธุรกิจจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจต่อไป

โดยธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารแนวปฏิบัติและความคาดหวัง
ต่อคู่ค้าธุรกิจผ่านกิจกรรม Vendor Communication Day
ที่ธนาคารจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี

7 หลักสุตรภาคบังคับ

ธนาคารกำหนดให้พนักงานทุกคนเข้าเรียนและผ่านบททดสอบ 7 หลักสุตรภาคบังคับของธนาคารที่มุ่งสร้างเสริม
ให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและกระบวนการทำงานสำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย
ทั้งต่อธนาคาร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งบทเรียนดังกล่าวถูกนำเสนอในรูปแบบ e-Learning

การเข้าเรียนหลักสุตรภาคบังคับทั้ง 7 หลักสุตร ยังเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
การพิจารณาเลื่อนระดับขั้นพนักงาน และการขอยกย้ายตำแหน่งงานอีกด้วย โดยหลักสุตรภาคบังคับ
ทั้ง 7 ประกอบด้วย



98%

หลักสุตรจรรยาบรรณพนักงาน ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงาน



98%

หลักสุตรการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย หลักการปฏิบัติงานตามกฎหมายเกี่ยวกับการรู้จักลูกค้าอย่างถูกต้อง ตลอดจนบทลงโทษในกรณีกระทำความผิด



99%

หลักสุตรการรับมือกับภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ผิดปกติทางด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนวิธีการป้องกันและรายงานกรณีที่เกิดเหตุ



97%

หลักสุตรการพิทักษ์ความเสี่ยงในการดำเนินงาน เครื่องมือช่วยบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและชีวิตประจำวัน



97%

หลักสุตรการกำกับดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับมาตรฐานในการให้บริการแนวคิดและแนวปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นในระบบการทำงานของธนาคาร



84%

หลักสุตรต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน หลักการและค่านิยมขององค์กรที่ไม่ยอมรับการคอร์รัปชันและสินบนโดยเด็ดขาด



79%

หลักสุตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ความรู้และการปฏิบัติตามในการทำงานอย่างปลอดภัย และมีอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมที่ดี

หมายเหตุ: ตัวเลขร้อยละ (%) แสดงถึงสัดส่วนของพนักงานทั้งหมดที่ผ่านการฝึกอบรมในแต่ละหลักสุตร

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและกรณีทุจริต

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย อาทิ อีเมล แพลตฟอร์มดิจิทัล จดหมาย และโทรศัพท์ พร้อมทั้งมีนโยบายในการรักษาความลับของผู้ร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยตัวตน เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนและป้องกันการได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน ภายใต้แนวปฏิบัติด้านการแจ้งเบาะแส (Whistleblower Guideline) ซึ่งเป็นกรอบในการบริหารจัดการกระบวนการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชัน การไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับกฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทำหน้าที่สอบสวนเหตุการณ์หรือกรณีอย่างทันทั่วทั้งที่ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการวินัยเพื่อพิจารณาโทษทางวินัย

และรายงานผลการพิจารณาเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุก 3 เดือน โดยในปี 2562 มีเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 47 กรณี แบ่งเป็นพฤติกรรมไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน 17 กรณี การประพฤติที่ไม่สุจริต 12 กรณี การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและแนวปฏิบัติ 11 กรณี การปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด 6 กรณี และการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ 1 กรณี ซึ่งข้อร้องเรียนจำนวน 46 กรณี ผ่านการตรวจสอบและได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ โดยมี 1 กรณีที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ทั้งนี้ ธนาคารได้พิจารณาและดำเนินการลงโทษพนักงานผู้กระทำผิดตามความเหมาะสม โดยดำเนินการตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร และ/หรือหักค่าจ้างพนักงานเป็นจำนวน 17 คน สำหรับกรณีการปฏิบัติงานบกพร่องหรือผิดพลาด และดำเนินการลงโทษด้วยการเลิกจ้าง 3 คน สำหรับกรณีการทุจริตหรือขาดความไว้วางใจ

กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและรายงานการกระทำผิดกรณีปฏิบัติงานบกพร่องหรือผิดพลาด และกรณีทุจริต



1. พนักงานหรือบุคคลภายนอกแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง
 - อีเมล: whistleblower@scb.co.th
 - ระบบ Governance Risk Compliance (GRC) ผ่านอินทราเน็ต
 - ช่องทาง 7OR ผ่านช่องทาง SCB Connect บนแอปพลิเคชันไลน์
 - ตู้ ปณ. 117 ปณศ. จตุจักร 10900
 - หมายเลขโทรศัพท์: 0 2544 2000
2. คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน
3. หากพบว่ามีความผิดจริง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะจัดตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามระเบียบธนาคาร
4. ธนาคารดำเนินการติดตาม พร้อมแก้ไขปรับปรุงระบบและการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงตามข้อบังคับของกฎหมาย และได้กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งมีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อป้องกันไม่ให้ธนาคารตกเป็นเครื่องมือของผู้กระทำผิด

หรือผู้ก่อการร้ายในการใช้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงินหรือสนับสนุนทางการเงินสำหรับการก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงได้ ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนาระบบปฏิบัติการและกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินธุรกิจในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลอีกด้วย

การยกระดับมาตรฐานในการพิสูจน์ตัวตน

ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการรู้จักลูกค้าหรือการจัดให้ลูกค้าแสดงตน (Know Your Customer: KYC) เป็นขั้นตอนสำคัญลำดับแรก ที่ธนาคารต้องดำเนินการ เพื่อทราบตัวตนและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าก่อนการทำธุรกรรม โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ การจัดให้ลูกค้าแสดงตนด้วยข้อมูลและหลักฐานการแสดงตัวตนของลูกค้าตามความเสี่ยงด้านการฟอกเงินของผลิตภัณฑ์และบริการ และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตน

ของลูกค้าหรือผู้ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว โดยธนาคารได้นำระบบการพิสูจน์การแสดงตนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-KYC) มาใช้ตั้งแต่ปี 2561 และได้มีการพัฒนาระบบการพิสูจน์การแสดงตนโดยใช้ Biometric Comparison เพื่อช่วยในการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า ซึ่งระบบงานดังกล่าวช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยไม่ต้องทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคาร



นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) และหลักเกณฑ์การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง (Enhanced Due Diligence: EDD) ซึ่งครอบคลุม

ขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การระบุตัวตน การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือธุรกรรม ไปจนถึงการทบทวนข้อมูลลูกค้า โดยมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตั้งแต่เริ่มสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจจนกระทั่งยุติความสัมพันธ์กับลูกค้า

การตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางธุรกรรม

นอกเหนือจากกระบวนการ KYC และ CDD ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติด้านการตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงิน การทำธุรกรรม และการทบทวนข้อมูลระหว่างการดำเนินความสัมพันธ์ทางธุรกิจไว้ด้วย อีกทั้งยังได้นำระบบตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้า (Automated Anti-money Laundering Transaction Monitoring Systems: AMLTMS) มาใช้เพื่อยกระดับความสามารถในการติดตามและตรวจทานความเคลื่อนไหว

ทางการเงินของลูกค้าให้มีความแม่นยำและรัดกุมมากยิ่งขึ้น โดยระบบ AMLTMS ของธนาคารสามารถวิเคราะห์และตรวจสอบการทำธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย ซึ่งระบบจะเชื่อมโยงกับระบบงานต่าง ๆ ของธนาคารที่ให้บริการลูกค้า ทำการแจ้งเตือนธุรกรรมที่น่าสงสัยและนำเสนอรายการมายังผู้วิเคราะห์ เพื่อรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินรับทราบ

การสื่อสารและการอบรมหลักสูตร AML/CFT/WMD ให้กับพนักงาน

ธนาคารจัดให้มีการอบรมหลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CFT/WMD) อย่างสม่ำเสมอกับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับผ่านระบบ e-Learning และรูปแบบห้องเรียน ซึ่งมุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและแนวปฏิบัติของธนาคาร โดยจัดทำเนื้อหาให้มีความกระชับและ

เข้าใจง่าย เพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมั่นใจและระมัดระวัง ซึ่งธนาคารกำหนดให้หลักสูตรดังกล่าวเป็นหนึ่งในหลักสูตรภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคนที่จะต้องเข้าเรียนและผ่านการทดสอบเป็นประจำทุกปี

ในปี 2562

98%

ของพนักงานธนาคารผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง



การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ด้วยตระหนักว่าการได้รับการบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าผู้ใช้บริการ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินอย่างเหมาะสมตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคาร โดยธนาคารยังมุ่งสร้าง

ความรู้ความเข้าใจและส่งเสริมการดำเนินงานตามแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ พร้อมกำหนดมาตรการลงโทษกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

หลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคาร



สร้างความรู้สึกรับประกันให้กับลูกค้าว่าธนาคารให้บริการอย่างเป็นธรรม



ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า



พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ยึด



มุ่งให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก พร้อมดูแลรับผิดชอบและแก้ปัญหาอย่างเต็มความสามารถ

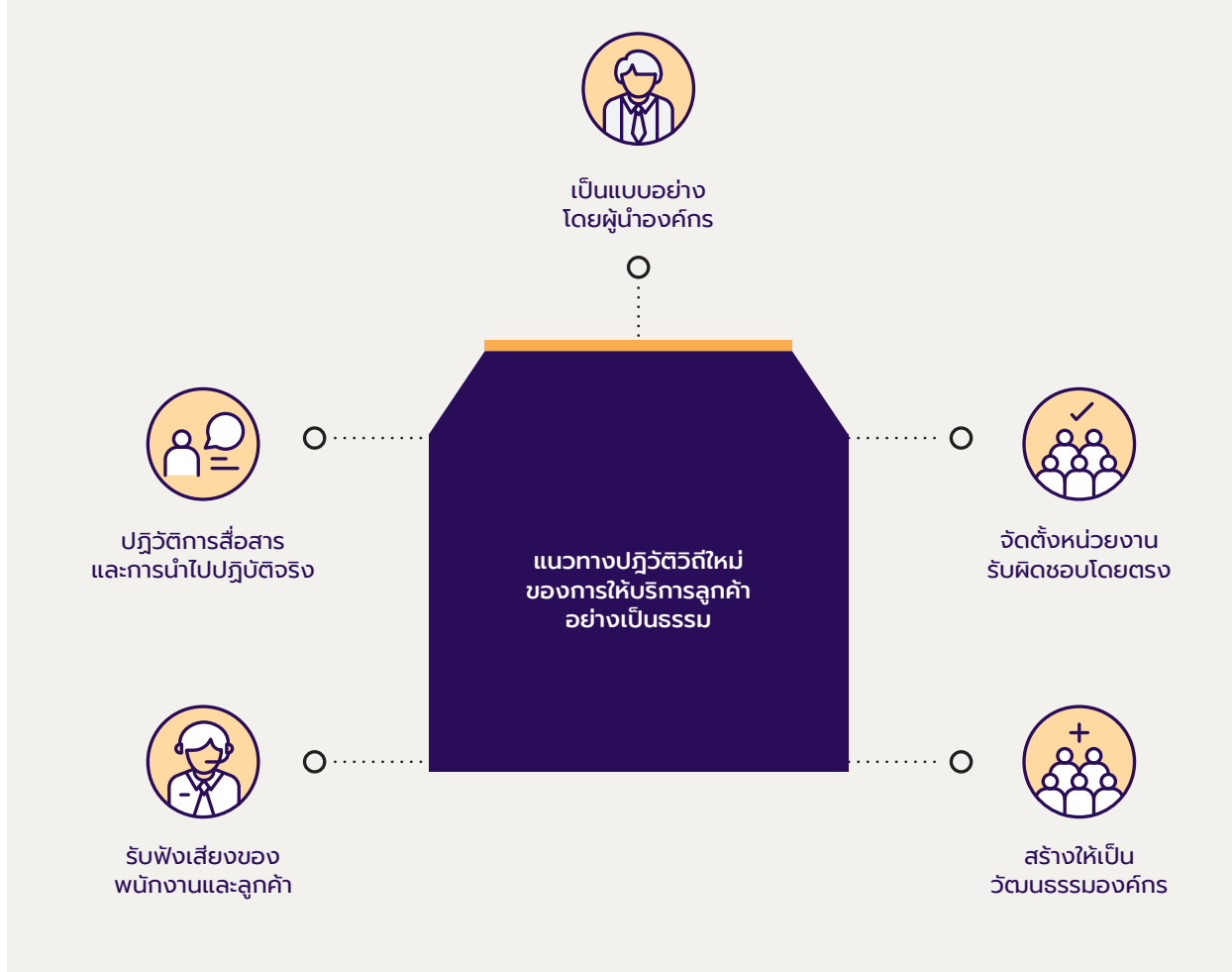


เป็นหน้าที่ของพนักงานธนาคารทุกคนที่จะต้องทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงสิทธิที่ลูกค้าพึงจะได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

ขณะเดียวกัน ธนาคารมุ่งมั่นปรับปรุงการปฏิบัติงานเชิงรุกภายใต้นโยบาย Zero Tolerance หรือการไม่ยอมรับการให้บริการลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรมทุกรูปแบบ ด้วย “การปฏิบัติวิธินิยามของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม” ผ่านแนวทางการดำเนินงานใน 5 เรื่องสำคัญ เริ่มจากการที่ผู้บริหารระดับสูงประกาศความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะไม่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อประโยชน์ของธนาคารโดยการหลอกลวง บังคับ เอาเปรียบ หรือรบกวนลูกค้า พร้อมขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วยการปฏิบัติ

การสื่อสารภายในองค์กรจากเดิมที่มุ่งให้ข้อมูลเป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรแบบใหม่และมีจิตวิญญาณ การจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่ดีตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ (Three Lines of Defense) การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานจากช่องทางต่าง ๆ ตลอดจนการสร้างความยั่งยืนของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยยกระดับให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

แนวทางการปฏิบัติใหม่ของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



การปฏิบัติการสื่อสารและการนำไปปฏิบัติจริง

ด้วยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ธนาคารจึงจัดให้มีการสื่อสารระหว่างผู้จัดการใหญ่และพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ชัดเจนถึงความมุ่งมั่นของธนาคารต่อการให้บริการลูกค้าอย่าง

เป็นธรรม รวมถึงชี้ให้เห็นถึงคุณค่าของการดำเนินงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ สู่การปรับเปลี่ยน ซึ่งการพบปะพูดคุยระหว่างผู้บริหารและพนักงานยังทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองที่นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการของธนาคารอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อ การเปลี่ยนแปลง (Transformative Action Learning) เพื่อให้พนักงาน มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้เครือข่ายสาขากำหนดคติพจน์ในการทำงาน เพื่อเป็น แรงบันดาลใจสำหรับการทำงานร่วมกันในทุก ๆ วัน

อีกทั้งธนาคารยังได้กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม ทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ การรู้จักและดูแลลูกค้า และการ สร้างรายได้จากการเป็นที่ปรึกษา โดยไม่ได้พิจารณายอดขายเพียง อย่างเดียว รวมถึงกำหนดบทลงโทษถึงระดับผู้บริหาร เพื่อผลักดัน การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

การปฏิบัติการสื่อสารและการนำไปปฏิบัติจริง



สื่อความและพบ
ผู้จัดการใหญ่



จัดหลักสูตรฝึกอบรม
แบบ Transformation
Action Learning



กำหนดคติพจน์
ในการทำงาน (Motto)
ประจำสาขา



กำหนดตัวชี้วัด
ผลการดำเนินงาน
ที่ชัดเจน



กำหนดบทลงโทษ
ถึงระดับผู้บริหาร

การฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการอย่างเป็นธรรม

เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน ที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งรวมถึงบทบาทหน้าที่ของตนที่พึงปฏิบัติ ธนาคาร จึงจัดหลักสูตรฝึกอบรมแนวปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่าง เป็นธรรม ซึ่งกำหนดให้เป็นหนึ่งในหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงาน ทุกคนจะต้องเข้าเรียนและผ่านการทดสอบ และถือเป็นส่วนหนึ่ง ของการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยเนื้อหาหลักสูตร ครอบคลุมประเด็นสำคัญ อาทิ ความสำคัญของการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม แนวปฏิบัติที่ดีทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย

การดูแลและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งให้ความสำคัญ กับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึด ผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง

นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะสำหรับพนักงาน ขายและนายหน้า ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ที่ต้องได้รับอนุญาต ซึ่งพนักงานขายและนายหน้าจะต้อง เข้าเรียนและผ่านการทดสอบก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่

หน่วยงานกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ธนาคารกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ที่มุ่งผลักดันให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยโครงสร้างดังกล่าวครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของธนาคาร ภายใต้การดูแลของหน่วยงานควบคุมเครือข่ายสาขา หน่วยงานกำกับดูแลความมั่นคงและหน่วยงานกำกับดูแลสินเชื่อ

บุคคล ซึ่งจะมีหน่วยงานกำกับควบคุมและหน่วยงานบริหารจัดการความเสี่ยงจากการดำเนินงาน ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและสนับสนุนหน่วยงานในการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตลอดจนมีหน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม

 แนวป้องกันชั้นที่ 3	หน่วยงานตรวจสอบ		
	หน่วยงานกำกับควบคุม		หน่วยงานบริหารจัดการความเสี่ยงจากการดำเนินงาน
 แนวป้องกันชั้นที่ 2			
 แนวป้องกันชั้นที่ 1	หน่วยงานควบคุมเครือข่ายสาขา	หน่วยงานกำกับดูแลความมั่นคง	หน่วยงานกำกับดูแลสินเชื่อบุคคล

การรับฟังเสียงของลูกค้าและพนักงาน

ธนาคารแสวงหามุมมองใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงวัฒนธรรมการทำงาน พัฒนาระบบการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานและลูกค้า ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์

โดยตรงกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารได้จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายกับพนักงานและลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้ทุกที่ ทุกเวลา

ช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า

- ฟังก์ชัน You Tell Us บนแอปพลิเคชัน SCB Easy และ SCB Connect
- เครือข่ายสาขารณาคา
- ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Centre) โทร. 0 2777 7777 สำหรับบุคคลธรรมดา หรือ 0 2722 2222 สำหรับนิติบุคคล
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (whistleblower@scb.co.th)

ช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน

- ช่องทาง Make No Sense ผ่านเว็บไซต์
- คิวอาร์โค้ดรับฟังความคิดเห็นพนักงานประจำสาขา
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (whistleblower@scb.co.th)
- หมายเลขโทรศัพท์ 0 2544 2000
- ตู้ ปณ. 177 ปณศ. จตุจักร 10900

การดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

ธนาคารมุ่งดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการให้บริการทางการเงิน ซึ่งธนาคารได้ระบูกู้กลุ่มลูกค้าเปราะบาง อันได้แก่ ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัดหรือไม่มีประสบการณ์ด้านการลงทุน และลูกค้าที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสารหรือการตัดสินใจหรือข้อจำกัดทางกายภาพ โดยธนาคารได้กำหนดกระบวนการดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าวด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการก่อนการตัดสินใจซื้อหรือรับบริการ โดยธนาคารกำหนดให้ต้องมีพยาน

ซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเข้าร่วมฟังการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการและลงชื่อเป็นพยานรับทราบ ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความบกพร่องทางสุขภาพซึ่งเป็นข้อจำกัดด้านการสื่อสารหรือการตัดสินใจ ธนาคารกำหนดให้ต้องมีพยานอย่างน้อยสองคน ซึ่งต้องประกอบด้วยพนักงานธนาคารและคนในครอบครัวของลูกค้าหรือแพทย์ผู้รักษา เข้าร่วมฟังการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ นอกจากนี้ หัวหน้างานจะต้องทำการทบทวนความเข้าใจกับลูกค้าพร้อมลงลายมือชื่อกำกับเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง

การปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นไปอย่างรัดกุม โดยคำนึงประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงทั้งกระบวนการ (End-to-End Self-Assessment) ของผลิตภัณฑ์เงินฝาก ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ผลิตภัณฑ์การลงทุน และผลิตภัณฑ์ประกัน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดเตรียมมาตรการควบคุมและลดผลกระทบ ตลอดจนการติดตามและรายงานความเสี่ยง ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวช่วยให้ธนาคารสามารถประเมินและควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญด้วย

นอกเหนือจากการประเมินความเสี่ยงทั้งกระบวนการ ธนาคารยังดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการขายและบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดให้มีหน่วยงานภายนอกที่ไม่เปิดเผยตัวตนเป็นผู้ตรวจสอบที่ธนาคารมอบหมาย เข้าตรวจสอบบริการของพนักงานขายว่าสอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติหรือไม่ (Mystery Shopping) ซึ่งกระบวนการดังกล่าวช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาการบริหารจัดการภายในได้อย่างเป็นระบบและรับทราบถึงประเด็นปัญหาที่ชัดเจนซึ่งช่วยให้สามารถแก้ไขได้อย่างตรงจุด โดยในปี 2562 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการตรวจสอบให้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการทุกประเภทของธนาคาร ซึ่งผลการตรวจประเมินแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

ในยุคที่เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยข้อมูลส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ มีข้อมูลที่จัดเก็บอยู่จำนวนมาก ซึ่งประกอบไปด้วยทั้งข้อมูลทั่วไป และข้อมูลที่เป็นความลับ ดังนั้นการนำข้อมูลมาใช้เพื่อโอกาสทางธุรกิจจึงจำเป็นต้องดำเนินการควบคุมไปกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลข้อมูลและ

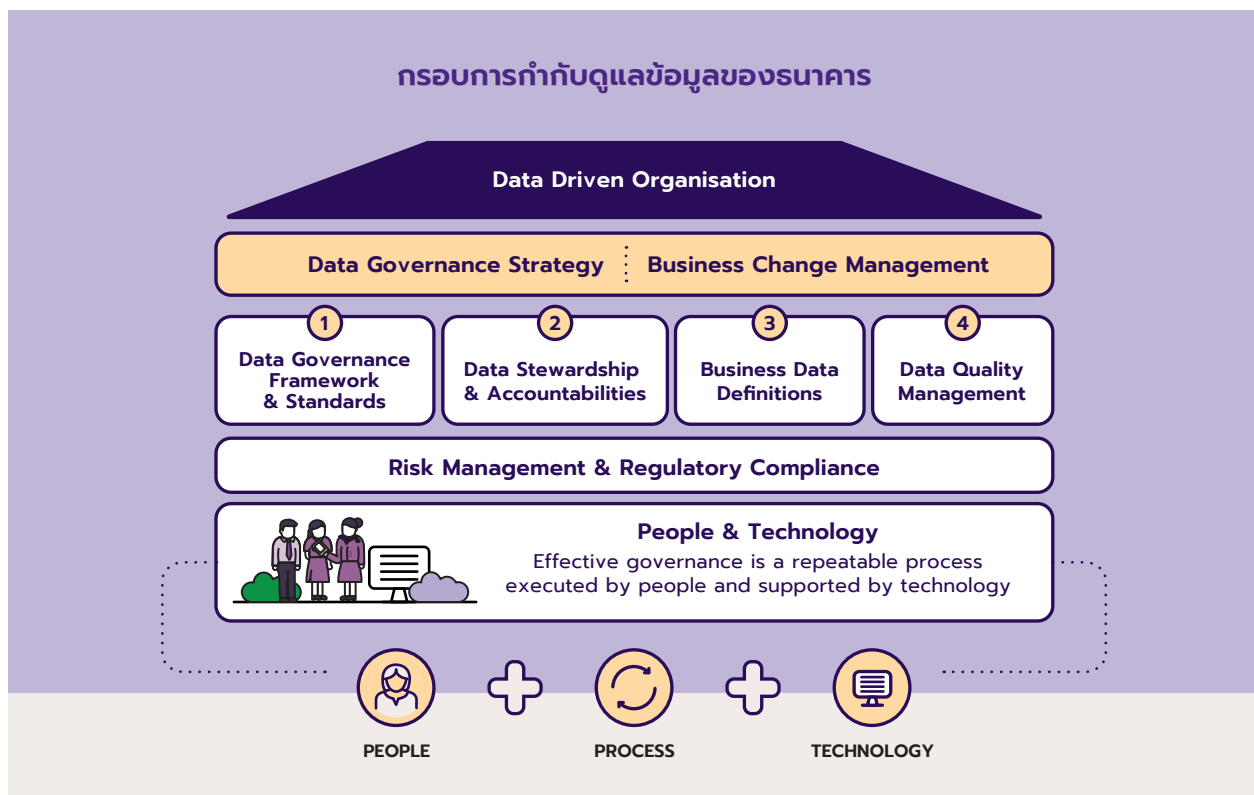
ความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานลงทุนในเทคโนโลยี พัฒนาบุคลากร ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันและความมั่นคงปลอดภัยต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์

การกำกับดูแลข้อมูล

ธนาคารมุ่งก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organisation) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างให้แก่ลูกค้า ด้วยการนำข้อมูลเชิงลึกที่ผ่านการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจเชิงนโยบายและกลยุทธ์ ตลอดจนต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้วยความสำคัญของข้อมูลซึ่งถือเป็นหัวใจในการเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน ธนาคารจึงได้พัฒนากอบการกำกับดูแลข้อมูล (SCB Data Governance Framework) ขึ้น เพื่อการบริหาร

จัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด พร้อมจัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Office) ซึ่งมีหน้าที่หลักในการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลข้อมูล รวมถึงการนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของธนาคาร โดยหน่วยงานกำกับดูแลข้อมูลจะทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในธนาคาร เพื่อปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการใช้และดูแลข้อมูลความลับของลูกค้าและของธนาคารให้มีความรัดกุม



กรอบการกำกับดูแลข้อมูล

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรและสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ธนาคารจึงได้กำหนดกรอบและมาตรฐานการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Framework and Standard) ที่มุ่งสร้างศักยภาพของธนาคารในการบริหารข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน ตลอดจนมาตรการควบคุมดูแลที่ดี โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง (Data Democratisation) และการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่างหน่วยงานภายใน ขณะเดียวกัน ธนาคารยังกำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีผู้ส่งเสริมการใช้และดูแลข้อมูล (Data Stewardship) ภายใต้กรอบและมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด พร้อมมอบหมายให้หน่วยงานกำกับดูแลข้อมูลกำหนดนิยามข้อมูลทางธุรกิจ (Business Data Definition) เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีความเข้าใจตรงกันและกำหนดให้มีกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ

ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ (Data Quality Management) เพื่อให้การใช้งานของข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ธนาคารยังได้มีการกำหนดมาตรฐานการจำแนกประเภทของข้อมูล (Data Classification) ตามระดับความสำคัญจากการประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลดังกล่าวถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสมหรือเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต พร้อมกำหนดแนวทางการใช้ การจัดเก็บ การแลกเปลี่ยน และการทำลายข้อมูลแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม ซึ่งพนักงานของธนาคารจะต้องสามารถจำแนกประเภทของข้อมูลและดำเนินการตามแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เพื่อการใช้ข้อมูลอย่างถูกต้องปลอดภัยและการป้องกันข้อมูล (Data Protection) ที่เหมาะสม

การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล

ความเชื่อใจและความไว้วางใจของลูกค้าคือสิ่งที่มีค่าสูงสุด ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อป้องกันมิให้มีการเข้าถึงข้อมูลลับของลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม

ธนาคารเคารพสิทธิในความเป็นส่วนตัวและให้ความสำคัญกับการป้องกันการนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่เหมาะสม รวมถึงการส่งต่อข้อมูลลูกค้าต่อให้บุคคลอื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยธนาคารได้กำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และมีระบบงานด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ซึ่งกำหนดหน้าที่และการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของพนักงานแต่ละระดับให้สอดคล้องกับแนวทางป้องกัน 3 ระดับ (Three Lines of Defense) ตลอดจนออกแบบ พัฒนา และทดสอบระบบงานดังกล่าวให้มีความมั่นคงและรัดกุม โดยธนาคารมีการจัดระดับความลับของ

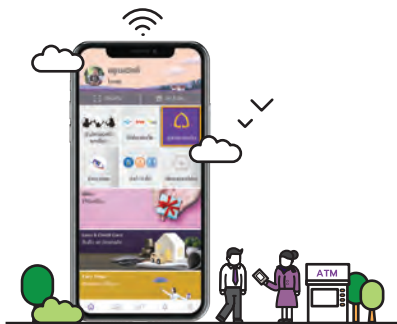
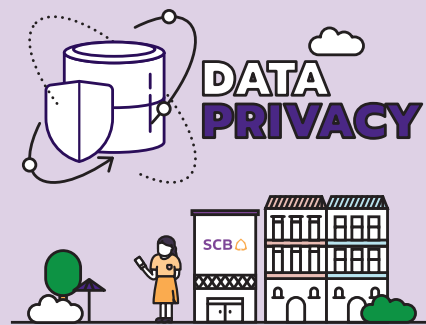
ข้อมูล การเก็บรักษาและทำลายข้อมูล ตลอดจนควบคุมการเข้าถึงระบบงาน และการบริหารจัดการสิทธิของพนักงานให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งในปี 2562 ธนาคารไม่ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าจากระบบของธนาคาร

นอกจากนี้ ในกรณีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ธนาคารจะขอความยินยอมโดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูล โดยมีการจัดทำเอกสารแยกจากเอกสารการสมัครและแจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอม รายชื่อผู้รับข้อมูล และช่องทางที่สอบถามรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบอย่างชัดเจน ในกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกการติดต่อจากผู้รับข้อมูล ธนาคารจัดให้มีช่องทางติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า (Customer Centre) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ในปี 2562 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 พฤษภาคม 2562 โดยในส่วนของบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของธนาคาร เช่น การขอความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูล หน้าที่ของธนาคารในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 27 พฤษภาคม 2563

เพื่อให้ธนาคารมีการดำเนินงานเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ธนาคารได้ดำเนินการจัดตั้งคณะขับเคลื่อนการทำงานด้านการดูแลข้อมูลส่วนตัว (Data Privacy Steering Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงและกำกับดูแลโดยผู้จัดการใหญ่ รวมทั้งได้จัดตั้งคณะทำงาน (Data Privacy Working Group) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานกำกับดูแลและควบคุม หน่วยงานเทคโนโลยี หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานกำกับดูแลข้อมูล เป็นต้น โดยมีบทบาทหน้าที่ในการปรับปรุงระบบและกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการต่อคณะขับเคลื่อนการทำงานด้านการดูแลข้อมูลส่วนตัวรับทราบเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงและกำหนดแนวทางในการดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอกในการประเมินและตรวจสอบกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนโยบายการดำเนินการต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะมีมาตรการควบคุมดูแลและบริหารจัดการข้อมูล โดยสอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และในช่วงต้นปี 2563 ธนาคารได้แต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer) เพื่อรองรับการมีผลใช้บังคับของกฎหมายและเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด



แอปพลิเคชัน SCB Easy มีฟังก์ชันในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว (Data Privacy Management) ที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบและบริหารจัดการความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลให้แก่พันธมิตรของธนาคาร ที่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy ได้ด้วยตนเอง

การสนับสนุนนโยบายสาธารณะด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการด้านข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างเคร่งครัดตามข้อกำหนดของกฎหมายและแนวปฏิบัติสากล โดยธนาคารได้ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ จัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับธนาคารพาณิชย์ (Guideline on Personal Data Protection on Thai Banks) เพื่อสนับสนุนนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์

และสถาบันการเงิน ตลอดจนร่วมสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคลแก่สาธารณะ โดยจะนำเสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อนำไปประกาศใช้และกำหนดเป็นมาตรฐานร่วมกันสำหรับภาคธุรกิจธนาคารในการดูแลและปฏิบัติต่อข้อมูลของลูกค้าในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กำหนด

ความปลอดภัยทางไซเบอร์

บริบทและการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลส่งผลให้การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นงานที่ทวีความสำคัญยิ่งขึ้นและจำเป็นต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างรัดกุม ธนาคารจึงมอบหมายให้คณะกรรมการเทคโนโลยีทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์รวมถึงกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐานข้อมูล บุคลากร และกระบวนการ โดยมี Chief Technology Officer

ทำหน้าที่เสริมสร้างศักยภาพด้านดิจิทัลของธนาคารในการให้บริการลูกค้าและระบบงานภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารงานของธนาคารก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนการเคารพสิทธิในความเป็นส่วนตัวและปกป้องข้อมูลความลับทั้งของธนาคารและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ความปลอดภัยทางไซเบอร์

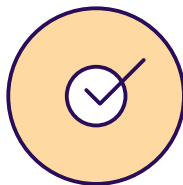
ธนาคารกำหนดนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน พร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานธนาคาร พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ซึ่งรวมถึงพนักงานทดลองงาน และพนักงานตามสัญญาจ้างชั่วคราว คู่ค้าธุรกิจและที่ปรึกษาทุกคน

ได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด บนพื้นฐานของหลักการ Confidentiality- Integrity-Availability (CIA) ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวยังกำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำด้านการปรับปรุงความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพอีกด้วย



Confidentiality

ข้อมูลจะสามารถเข้าถึงได้
โดยผู้มีสิทธิเท่านั้น



Integrity

ข้อมูลมีความถูกต้อง
และน่าเชื่อถือ



Availability

ข้อมูลพร้อมเรียกใช้
เมื่อต้องการ

ธนาคารได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านไซเบอร์แบบเชิงรุก โดยมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีควบคู่ไปกับกระบวนการตรวจสอบภัยด้านไซเบอร์และบุคลากร อาทิ การปรับใช้ระบบติดตามภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cybersecurity Threat Intelligent Surveillance) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ในการสำรวจพฤติกรรมการณ์โจมตีทั้งจากภายในและจากภายนอกของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถประเมินสถานการณ์ เตรียม

ความพร้อมในการรับมือและป้องกันการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยธนาคารได้ดำเนินการทดสอบศักยภาพขององค์กรในการรับมือกับภัยด้านไซเบอร์ ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ระบบด้านไซเบอร์ของธนาคารมีความปลอดภัยอยู่ในระดับสูงและมีความยืดหยุ่น (Resilience) ในการตรวจจับและรับมือกับภัยคุกคามในด้านดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลของธนาคารบนระบบคลาวด์ให้มีความปลอดภัยสูงสุดเทียบเท่ากับการจัดเก็บข้อมูลบนพื้นที่ (On-premise) ธนาคารยังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing Technology) เพื่อช่วยบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน รวมถึงช่วยลดต้นทุนในการดูแลรักษาเครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานความปลอดภัยด้านไซเบอร์ในรูปแบบ Dashboard ให้แก่ผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างต่อเนื่อง

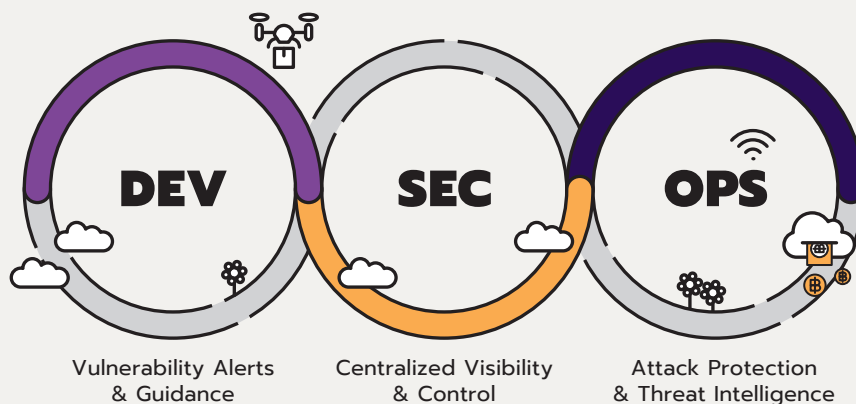
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินเพื่อให้ระบบสามารถกลับมาให้บริการและปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ธนาคารได้กำหนดนโยบายและแนวทางการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Contingency Plan) ขึ้น ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของธนาคาร โดยแผนฉุกเฉินดังกล่าวได้ระบุขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติ ทดสอบ และทบทวนแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีการปรับปรุงตามบริบททางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ยกระดับการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วย “DevSecOps”

ในปี 2562 ธนาคารได้ยกระดับการพัฒนาซอฟต์แวร์ในรูปแบบ DevOps เป็น DevSecOps (Development Security Operations) โดยบูรณาการความปลอดภัยทางไซเบอร์เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาและปฏิบัติการของธนาคาร ทำให้ธนาคารมีกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีมาตรการควบคุมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งระบบและตลอดกระบวนการ (Life Cycle) ซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มุ่งเน้นความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยสูงสุดมาโดยตลอดให้ดียิ่งขึ้นไป

ด้วยแนวคิดเชิงนวัตกรรมของ DevSecOps ธนาคารได้เพิ่มเครื่องมือตรวจเช็คอัตโนมัติด้านความปลอดภัย (Security Automation Tool) ในกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการตรวจสอบความปลอดภัย โดยนักพัฒนาซอฟต์แวร์และผู้ดูแลระบบของธนาคารสามารถตรวจสอบความปลอดภัยได้ด้วยตนเอง อีกทั้งสามารถตรวจสอบความผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง (Vulnerability) หลังจากการนำซอฟต์แวร์ไปใช้งาน ตลอดจนรายงานปัญหาได้แบบทันที

ยกระดับการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วย ‘DevSecOps’



วัฒนธรรมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและทางไซเบอร์

นอกเหนือไปจากการลงทุนในเทคโนโลยีและการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและทางไซเบอร์ตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง ธนากรยังมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและทางไซเบอร์ให้แก่พนักงานทุกระดับของธนากร ด้วยการส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านการใช้และการปกป้องข้อมูลอย่างเหมาะสมและปลอดภัย ตลอดจนด้านความเสี่ยงและการป้องกันภัยคุกคามด้านไซเบอร์ ผ่านกระบวนการทำงาน การฝึกอบรม และการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ธนากรจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรการจำแนกประเภทข้อมูล (Data Classification) บนระบบ e-Learning เพื่อส่งเสริมการใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสมและปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร หลักสูตรความปลอดภัยด้านไซเบอร์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมถึงปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดการโจมตีทางไซเบอร์และผลกระทบของภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงหลักสูตรภาคบังคับด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์บนระบบ e-Learning สำหรับพนักงานทุกระดับ โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้พื้นฐานด้านการปกป้องข้อมูล ความเข้าใจถึงรูปแบบและผลกระทบของภัยคุกคามทางไซเบอร์ ผ่านการจำลองสถานการณ์จริง ตลอดจนวิธีการป้องกันและรายงานกรณีที่เกิดเหตุ

หลักสูตร
“รู้เท่าทันภัยร้ายทางไซเบอร์”
(Cyber Security Awareness)
 ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งใน
 หลักสูตรบังคับที่ผู้บริหาร
 และพนักงานทุกระดับ
 จะต้องผ่านการอบรม





IT Security Awareness 2019 “Don’t Let IT Happen”

ตลอดปี 2562 ธนาคารจัดกิจกรรมส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านไซเบอร์ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ภายใต้แนวคิด “Don’t Let It Happen” ที่มุ่งเน้นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้งของลูกค้าและของธนาคาร รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ถึงพฤติกรรมความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจและผลกระทบต่อภาพลักษณ์

หนึ่งในกิจกรรมสำคัญ คือ “Cybersecurity Awareness Day 2019” ที่ธนาคารได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการรักษาความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์จากหน่วยงานภายนอกมาร่วมให้ความรู้และแบ่งปันประสบการณ์กับพนักงาน ในหัวข้อต่าง ๆ อาทิ เจาะลึกกลไกของเหล่ามัลแวร์ในยุคไซเบอร์ เข้าใจความเสี่ยงด้านข้อมูล การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลบนโซเชียลมีเดีย ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก

การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ

การพัฒนาที่ยั่งยืนไม่สามารถทำได้เพียงลำพัง หากต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างเสถียรภาพระบบการเงินของประเทศและคุณค่าทางสังคมที่ยั่งยืน ผ่านการสนับสนุนและผลักดันนโยบายสาธารณะ โดยการร่วมพัฒนา

แนวทางการดำเนินงานเฉพาะด้านสำหรับภาคธุรกิจธนาคาร หรือ การร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการสนับสนุนแนวปฏิบัติของทางภาครัฐ ในปี 2562 ธนาคารมีส่วนร่วมสนับสนุนนโยบายสาธารณะที่สำคัญดังนี้

แนวทางการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน

ในฐานะสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ร่วมกับธนาคารสมาชิก จัดทำแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines: Responsible Lending) โดยมีกองทุนสัตว์ป่าโลก (WWF) เป็นผู้ให้การสนับสนุนเชิงเทคนิค ภายใต้ความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมุ่งผลักดันบทบาทการดำเนินกิจการของธนาคารพาณิชย์ตามหลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)” ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาแนวทางดังกล่าว ตั้งแต่เริ่มดำเนินการและร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินการตามแนวทางฉบับนี้

สำหรับแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน มุ่งเน้นการผนวกปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการในการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบตลอดทั้งกระบวนการ ตั้งแต่บทบาทของผู้นำนองค์กร การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย กลไกการนำไปปฏิบัติใช้ภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการตรวจติดตามและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความเข้าใจในการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติ ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูล ทั้งนี้ ธนาคารได้ริเริ่มการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบตั้งแต่ปี 2561 ซึ่งธนาคารมีความพร้อมที่จะสนับสนุนแนวทางดังกล่าวที่ถูกกำหนดให้เริ่มนำไปปฏิบัติใช้อย่างเต็มรูปแบบในปี 2563

แนวทางการให้สินเชื่อรายย่อยอย่างเหมาะสมเพื่อดูแลปัญหานี้ครัวเรือน

ปัจจุบันภาวะหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือนเป็นประเด็นปัญหาสำคัญของประเทศไทยที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มเริ่มทำงาน และกลุ่มผู้เกษียณอายุ ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักว่าสถานการณ์หนี้ครัวเรือนเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างของประเทศที่ภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมดำเนินการแก้ไข จึงได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อรายย่อยอย่างเหมาะสมเพื่อดูแลปัญหาดังกล่าว โดยร่วมผลักดันแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนดังกล่าว จึงได้ทบทวนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร โดยได้นำการคำนวณภาระหนี้ต่อรายได้สูงสุด (Debt Service Ratio: DSR) เข้ามาประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อย ซึ่งเป็นการพิจารณาภาระหนี้สินของผู้กู้เทียบกับรายได้ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีสัดส่วนของรายได้คงเหลืออยู่เท่าไรหลังจากชำระดอกเบี้ยเงินกู้และเพียงพอต่อการดำรงชีวิตหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถให้คำปรึกษาในการวางแผนทางการเงินและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมแก่ลูกค้าต่อไป



ศึกษาข้อมูลการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ



แนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ด้วยหลายภาคส่วนและหน่วยงานกำกับดูแลมีแผนจะปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) เพื่อยกระดับการคุ้มครองสิทธิในข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ธนาคารจึงมุ่งเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันมาตรฐานการดำเนินงานด้านดังกล่าวเพื่อยกระดับมาตรฐานของอุตสาหกรรมธนาคารไทย โดยร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในการจัดทำ

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับธนาคารพาณิชย์ (Guideline on Personal Data Protection on Thai Banks) ซึ่งจะถูกนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกาศใช้ และกำหนดเป็นมาตรฐานร่วมกันสำหรับภาคธุรกิจธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานมีความสอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมายและแนวปฏิบัติสากล



ศึกษาข้อมูลการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

รางวัลและความภาคภูมิใจ

ด้านธนาคารยอดเยี่ยม

- Euromoney (U.K.) (ครั้งที่ 11)
- The Asset (H.K.) (ครั้งที่ 11)
- FinanceAsia (H.K.) (ครั้งที่ 9)
- AsiaMoney (H.K.) (ครั้งที่ 5)
- Alpha SEA (H.K.) (ครั้งที่ 2)
- การเงินการธนาคาร (ครั้งที่ 15)
- อันดับเป็นที่ 1 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย จากผลการจัดอันดับ “Forbes Global 2000” โดยนิตยสาร Forbes (U.S.)

ด้านความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม

- ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกในดัชนีความยั่งยืนระดับโลกดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ทั้งในกลุ่มดัชนีโลก (World Index) และดัชนีตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets Index)
- รางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารทางการเงิน ความเป็นเลิศด้านสินค้าและบริการ ความเป็นเลิศด้านผู้นำ ความเป็นเลิศด้านการตลาด จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)
- ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน FTSE4Good Index Series ในกลุ่ม FTSE4Good Emerging Index จาก FTSE Russell
- ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล หรือ ESG ในระดับ AA ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร จาก MSCI
- ได้รับคะแนนการประเมินผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) อยู่ในระดับ B จาก CDP
- ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment: THSI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (Sustainability Disclosure Award) จากสถาบันไทยพัฒน์
- รางวัล Best Financial Inclusion Program จาก International Investor
- รางวัล Best Corporate Social Responsibility Principles จาก International Investor



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ GRI 102-7, GRI 201-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	พันล้านบาท	133.3	136.2	138.2	166.1
สินทรัพย์รวม	พันล้านบาท	2,913	3,024	3,187	2,964
มูลค่าตลาดรวม	พันล้านบาท	518	510	454	415
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	ล้านบาท	51,644	57,650	64,639	70,538
เงินกู้ยืม	ล้านบาท	106,838	78,538	107,561	77,952
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	47,612	43,152	40,068	40,436
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	ล้านบาท	24,597	27,488	29,347	33,281
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	19.7	12.4	10.8	10.4
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	ร้อยละ	1.7	1.5	1.3	1.3
จำนวนสำนักงานและสาขาต่างประเทศ	ประเทศ	8	8	9	9
จำนวนสาขาในประเทศไทย	สาขา	1170	1153	1019	958

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงานภายในองค์กร GRI 302-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2559	2560	2561	2562
พลังงานทั้งหมดที่นำมาใช้	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	52,610	52,246	50,215	45,025
ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	52,474	52,187	50,138	44,978
น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร	ลิตร	14,800	5,800	7,600	4,600

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก GRI 305-1, GRI 305-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2559	2560	2561	2562
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	40	16	21	12
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	22,459	22,023	20,406	17,767

การนำน้ำมาใช้ GRI 303-3

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2559	2560	2561	2562
น้ำประปาที่ซื้อมาใช้ทั้งหมด	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.39	0.37	0.42	0.35

การกำจัดของเสียภายในองค์กร GRI 306-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2559	2560	2561	2562
ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีฝังกลบ	ตัน	6,488	5,484	6,099	3,513
ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	1,014	710	642	850

หมายเหตุ:

1. ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบจากอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารหลักมีจำนวน 1,805 ตัน
2. ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบปี 2562 ลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากปีก่อนหน้า เนื่องจากธนาคารปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบโดยเก็บตัวอย่างของเสียดังกล่าวทุกเดือน นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดมาตรการและดำเนินการจัดการขยะมากขึ้นกว่าปีก่อนหน้า เช่น ลดการก่อให้เกิดขยะ การคัดแยกขยะ และการเข้าสู่ระบบ ISO 140001

การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2559	2560	2561	2562
การเดินทางโดยเครื่องบิน	กิโลเมตร	16,102,972	28,230,326	24,590,432	18,222,197
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบิน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,791	4,830	4,238	3,099
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทางโดยรถยนต์	กิโลลิตร	-	3,960	4,811	4,919

ข้อมูลด้านสังคม

จำนวนพนักงานทั้งหมด GRI 102-7, GRI 102-8

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	7,600	17,209	8,077	19,419	7,879	18,872	7,670	18,283
		24,809		27,496		26,751		25,953	
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง									
พนักงานประจำ	คน	7,490	17,122	7,779	18,765	7,568	18,020	7,387	17,405
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	110	87	298	654	311	852	283	878
จำแนกตามระดับ									
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	54	30	53	34	49	34	57	35
พนักงานบริหาร	คน	1,431	1,233	1,530	1,498	1,571	1,503	1,601	1,558
พนักงานทั่วไป	คน	6,115	15,946	6,494	17,887	6,259	17,335	6,012	16,690
พนักงานบริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้	คน	993	737	1,033	873	1,074	911	1,013	906
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	1,442	7,250	1,636	8,306	1,349	6,883	1,198	5,612
30 < X ≤ 40	คน	2,410	6,700	2,616	7,528	2,628	8,083	2,503	8,351
40 < X ≤ 50	คน	2,116	2,714	2,009	2,915	1,939	3,105	1,930	3,323
50 < X ≤ 60	คน	1,608	539	1,790	662	1,929	793	2,004	991
X > 60	คน	24	6	26	8	34	8	35	6

จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด GRI 401-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	1,508	4,127	1,226	4,239	783	1,828	632	1,523
		5,635		5,465		2,611		2,155	
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	%	20.49	25.66	15.83	23.45	9.80	9.59	8.19	8.28
		24.04		21.17		9.65		8.26	

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	733	3,314	758	3,446	349	1,108	395	1,044
30 < X ≤ 40	คน	601	657	353	643	328	591	201	399
40 < X ≤ 50	คน	144	142	89	127	76	116	29	69
50 < X ≤ 60	คน	21	10	25	21	20	9	4	11
X > 60	คน	9	4	1	2	10	4	3	0

จำนวนพนักงานพิการ GRI 401-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี							
		2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานพิการ	คน	884	2,159	753	2,025	978	2,378	836	2,157
		3,043		2,777		3,354		2,993	
อัตราพนักงานพิการ	%	12.01	13.42	9.72	11.20	12.25	12.46	10.84	11.73
		12.98		10.75		12.40		11.47	
จำแนกตามประเภท									
พนักงานโดยสมัครใจ	คน	690	2071	567	1892	800	2,216	647	1,969
		2,761		2,459		3,016		2,616	
อัตราพนักงานโดยสมัครใจ	%	9.38	12.87	7.32	10.47	10.02	11.62	8.39	10.71
		11.78		9.52		11.15		10.02	
พนักงานโดยไม่สมัครใจ	คน	194	88	186	133	178	162	189	188
		282		319		340		377	
อัตราพนักงานโดยไม่สมัครใจ	%	2.64	0.55	2.40	0.74	2.23	0.85	2.45	1.02
		1.20		1.24		1.26		1.44	
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	359	1,474	319	1,423	387	1,432	315	1,217
30 < X ≤ 40	คน	249	559	222	487	334	729	270	710
40 < X ≤ 50	คน	122	83	76	77	101	154	87	161
50 < X ≤ 60	คน	59	19	50	19	68	30	51	37
X > 60	คน	95	24	86	19	88	33	113	32

หมายเหตุ: ในปี 2562 ธนาคารได้ปรับคำนิยามและความหมายของ “การพิการ” ให้ครอบคลุมกับแนวปฏิบัติของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ทั้งนี้ เพื่อการเก็บ การวิเคราะห์ และการรายงานข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วนต่อไป

การบาดเจ็บของพนักงาน GRI 403-2

ประเภทข้อมูล	หน่วย	ปี			
		2559	2560	2561	2562
จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	วัน	58,618	54,701	58,967	55,340
อัตราวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	ร้อยละ	0.93	0.81	0.90	0.87

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย GRI 403-9, GRI 403-10

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
อัตราการเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	-	-	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	-	-	0.32	0.23
จำนวนการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กรณี	-	-	0	0

การฝึกอบรมพนักงาน GRI 404-1

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรม	ชั่วโมง/พนักงาน	63	62	71	68
จำแนกตามเพศ					
หญิง	ชั่วโมง/พนักงาน	68	67	75	75
ชาย	ชั่วโมง/พนักงาน	53	48	61	51
จำแนกตามประเภท					
พนักงานบริหารระดับสูง	ชั่วโมง/พนักงาน	56	41	100	15
พนักงานบริหาร	ชั่วโมง/พนักงาน	53	52	70	46
พนักงานทั่วไป	ชั่วโมง/พนักงาน	73	74	71	71
ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน					
ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน	-	4.32	3.86	3.50	3.87
การประเมินสุขภาพองค์กร					
ผลการประเมินสุขภาพองค์กร	ร้อยละ	81	85	85	83
ร้อยละของพนักงานที่ร่วมตอบแบบประเมิน	ร้อยละ	53	93	98	99

หมายเหตุ:

- ในปี 2562 จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อพนักงานของพนักงานบริหารและพนักงานบริหารระดับสูงลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากปีก่อนหน้า ด้วยสาเหตุหลักคือ ปี 2562 ธนาคารได้เริ่มนำกระบวนการเรียนรู้สำหรับพนักงานบริหารและพนักงานบริหารระดับสูงที่เป็นหลักการสอนในเชิงกิจกรรมการเรียนรู้ (Activity-based Learning) มาแทนที่การอบรมในแบบดั้งเดิม เพื่อให้เป็นไปตามหลักการ New Ways of Work ของธนาคาร ซึ่งได้มีการติดตามข้อมูลกิจกรรมและจะนำข้อมูลกิจกรรมดังกล่าวรวมเข้าในผลการดำเนินงานในอนาคต
- การแบ่งระดับของพนักงานได้รับการเปลี่ยนแปลงในปี 2561 ซึ่งผนวกกับการเพิ่มหลักสูตรการอบรมของพนักงานบริหารระดับสูง ตลอดจนการเพิ่มหลักสูตรอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานเพิ่มขึ้นในเกือบทุกหมวดหมู่

หมายเหตุประกอบการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงาน

ข้อมูลการใช้พลังงานของธนาคารไทยพาณิชย์ในรายงานฉบับนี้ ประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้า การใช้น้ำมันดีเซลในเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง และเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ทั้งนี้ ข้อมูลการใช้พลังงานอื่น ๆ เช่น การใช้ไฟฟ้าของของสาขาหรือเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติภายนอกสาขายังไม่ถูกรวมอยู่ในขอบเขตของรายงานฉบับนี้ โดยธนาคารจะทบทวนขอบเขตของข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้อมูลที่รายงานมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารได้

น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร

ขอบเขตการรายงานเป็นการใช้น้ำมันดีเซลในการทดสอบเดินเครื่องประจำของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ซึ่งติดตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม ข้อมูลที่รายงานเป็นข้อมูลปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อเพื่อเป็นตัวแทนของน้ำมันที่ใช้จริง เนื่องจากโดยปกติแล้วปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อมาเติมนั้นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากปริมาณน้ำมันที่ใช้ ทั้งนี้ ชุดข้อมูลดังกล่าวมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายในช่วงระยะเวลาที่รายงาน

น้ำมันสำหรับพาหนะที่อยู่ในความดูแลองค์กร

ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับพาหนะที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลและบริหารจัดการของธนาคาร ซึ่งรวมถึงพาหนะที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมหลักขององค์กร ได้มีการบันทึกปริมาณน้ำมันที่ใช้ผ่านระบบสินเชื่อเพื่อการเติมน้ำมันสำหรับนิติบุคคล (Fleet Card) โดยข้อมูลปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้จะนำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง

ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

ธนาคารใช้ไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมสนับสนุน ได้แก่ แสงไฟส่องสว่าง อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องปรับอากาศ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่อาคาร เอสซี ทาวเวอร์

อาคาร จีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคาร เบิ้ล แกรนด์ และอาคารอล ซีซั่นเพลส โดยข้อมูลไฟฟ้านำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวงและบริษัทที่บริหารอาคารเช่าซึ่งธนาคารเช่าพื้นที่อยู่

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง

ก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) ที่รายงานเป็นก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากแหล่งกำเนิดที่ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นเจ้าของหรือสามารถควบคุมได้ ซึ่งขอบเขตการรายงานในปีนี้เป็น การนำค่าน้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กร คูณกับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจากคู่มือ Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 2006

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม

ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) เกิดขึ้นจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ แต่ธนาคารไม่สามารถควบคุมแหล่งกำเนิดได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยกระแสไฟฟ้าที่ใช้ในอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคาร เบิ้ล แกรนด์ และอาคารอล ซีซั่นเพลส โดยในปี 2562 ธนาคารคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ 0.395 ตันต่อเมกะวัตต์ชั่วโมง ซึ่งนำมาจากแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2561-2580 (พีดีพี 2018)

การใช้น้ำ

น้ำที่นำมาใช้ทั้งหมดเป็นน้ำประปา ซึ่งมีขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคาร เบิ้ล แกรนด์ และอาคารอล ซีซั่นเพลส โดยนำข้อมูลมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำประปาและบริษัทที่บริหารอาคารเช่าซึ่งธนาคารเช่าพื้นที่อยู่

ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัด

ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดเป็นปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งมีขอบเขตการรายงานครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารไทยพาณิชย์ ปาร์ค พลาซ่า อีสต์และเวสต์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ตลอดจนพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของธนาคารที่อาคาร เอสซี ทาวเวอร์ อาคารจีแลนด์ ทาวเวอร์ อาคาร เบิ้ล แกรนด์ อาคารอล ซีซั่น เฟลส และสาขาทั้งหมด โดยการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ประกอบด้วย

ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ

เป็นของเสียที่ส่งไปกำจัดโดยหน่วยงานรับผิดชอบท้องถิ่น ซึ่งนำข้อมูลมาจากการประมาณค่า โดยธนาคารได้มีการเก็บตัวอย่างน้ำหนักขยะต่อถุงตลอดทั้ง 12 เดือน จากขยะส่วนห้องอาหารและขยะจากส่วนสำนักงานเพื่อหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักขยะต่อถุงคูณกับปริมาณถุงขยะที่ใช้ไป

ของเสียไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่

เป็นของเสียที่ส่งไปกำจัดโดยบริษัทผู้รับผิดชอบ ภายใต้โครงการ Shred2Share ซึ่งนำข้อมูลมาจากรายงานการชั่งน้ำหนักจากผู้รับกำจัด

การเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีขอบเขตการรายงานครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานและสาขาทั้งหมด โดยข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินที่ได้รวบรวมมาจากรายงานสรุปผลการเดินทางและใบแจ้งหนี้จากตัวแทนจำหน่ายบัตรเครื่องบินโดยสาร

ข้อมูลก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางโดยเครื่องบินเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร นำมาจากข้อมูลระยะการเดินทางโดยเครื่องบินคูณกับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (TGO)

ด้านสังคม

อัตราการหยุดงาน

จำนวนวันที่พนักงานหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย (การลาป่วย) และการขาดงานเนื่องจากการทำงาน (การลาพิเศษ) ในปีนั้น ๆ ธนาคารมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการบันทึกและอนุมัติข้อมูลการลาสำหรับการลาทั่วไปซึ่งรวมถึงการลาป่วย และมีแบบฟอร์มสำหรับการลาแบบพิเศษที่จะต้องส่งเรื่องให้กับหน่วยงานด้านบุคคลผ่านทางผู้บังคับบัญชา

ชั่วโมงการฝึกอบรม

ธนาคารมีระบบในการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานทุกคนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ครอบคลุมการอบรมภายในผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การอบรมภายในในรูปแบบของห้องเรียน การอบรมภายนอกภายในประเทศ และการอบรมภายนอกในประเทศ ต่างประเทศ โดยข้อมูลการอบรมพนักงานเป็นข้อมูลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

GRI CONTENT INDEX

GENERAL DISCLOSURES

GRI Standards	Disclosure	Page	Omission/Comment
GRI 102: General Disclosures 2016			
Organisational Profile			
102-1	Name of the organisation	8	
102-2	Activities, brands, products, and services	9	
102-3	Location of headquarters	8	
102-4	Location of operations	8	
102-5	Ownership and legal form	8	
102-6	Markets served	8	
102-7	Scale of the organisation	8-9	
102-8	Information on employees and other workers	127	
102-9	Supply chain	6-7, 66-68, 80	
102-10	Significant changes to the organisation and its supply chain	9	
102-11	Precautionary principle or approach	66-70, 75-76, 77-89, 97-104	
102-12	External initiatives	27, 81	
102-13	Membership of associations	-	Thai Banker's Association, Thai Bond Market Association, Thai Financial Planners Association
Strategy			
102-14	Statement from senior decision-maker	3-5	
Ethics and Integrity			
102-16	Values, principles, standards and norms of behavior	46	
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	107	
Governance			
102-18	Governance structure	95	
Stakeholder Engagement			
102-40	List of stakeholder groups	21-23	
102-41	Collective bargaining agreements	62	
102-42	Identifying and selecting stakeholders	21-23	
102-43	Approach to stakeholder engagement	21-23	
102-44	Key topics and concerns raised	21-23	
Reporting Practice			
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	8	
102-46	Defining report content and topic Boundaries	10-12	
102-47	List of material topics	11	
102-48	Restatements of information	-	There was no significant change from the previous reporting period
102-49	Changes in reporting	11, 71-74, 122-123	
102-50	Reporting period	10	
102-51	Date of most recent report	10	
102-52	Reporting cycle	10	
102-53	Contact point for questions regarding the report	136	
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	10	
102-55	GRI content index	132-135	
External Assurance			
102-56	External assurance	136-137	

TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES

GRI Standards	Disclosure	Page	Omission/Comment
Data Governance and Cyber Security			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	115	
103-2	The management approach and its components	115-121	
103-3	Evaluation of the management approach	115-121	
GRI 418: Customer Privacy 2016			
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customers privacy and losses of customer data	116	
Customer Experience			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	34	
103-2	The management approach and its components	34-35	
103-3	Evaluation of the management approach	35	
Digital Transformation			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	30-31	
103-2	The management approach and its components	30-31	
103-3	Evaluation of the management approach	30-33	
Talent Attraction & Retention			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	44	
103-2	The management approach and its components	44-47	
103-3	Evaluation of the management approach	44-47	
GRI 401: Employment 2016			
401-1	New employee hires and employee turnover	127-128	
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	56-57	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018			
403-9	Work-related injuries	60	
403-10	Work-related ill health	60	
GRI 404: Training and Education 2016			
404-1	Average hours of training per year per employee	54	External assurance
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	48-53	
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	45	
Culture & Mindset			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	46	
103-2	The management approach and its components	46-47	
103-3	Evaluation of the management approach	47	
Corporate Governance and Risk Management			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	94	
103-2	The management approach and its components	94-96	
103-3	Evaluation of the management approach	95-96	

GRI Standards		Disclosure	Page	Omission/Comment
GRI 205: Anti-corruption 2016				
205-2		Communication and training about anti-corruption policies and procedures	106	
205-3		Confirmed incidents of corruption and actions taken	105	
Responsible Lending				
GRI 103: Management Approach 2016				
103-1		Explanation of the material topic and its boundary	66	
103-2		The management approach and its components	66-70	
103-3		Evaluation of the management approach	66-70	
GRI 201: Economic Performance 2016				
201-2		Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	67-68	
Climate Change Risks				
GRI 103: Management Approach 2016				
103-1		Explanation of the material topic and its boundary	75	
103-2		The management approach and its components	75-76	
103-3		Evaluation of the management approach	75-76	
GRI 201: Economic Performance 2016				
201-2		Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	76	
Financial Inclusion				
GRI 103: Management Approach 2016				
103-1		Explanation of the material topic and its boundary	37	
103-2		The management approach and its components	37-41	
103-3		Evaluation of the management approach	38-41	
GRI 201: Economic Performance 2016				
201-1		Direct economic value generated and distributed	26, 39-40	
GRI Sector Disclosures: Financial Sector				
G4-FS7		Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	39-40	
G4-FS13		Access points in low-populated or economically disadvantaged areas	14, 125	
G4-FS14		Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	37-41	
Financial Literacy				
GRI 103: Management Approach 2016				
103-1		Explanation of the material topic and its boundary	82	
103-2		The management approach and its components	82-85	
103-3		Evaluation of the management approach	82-85	
GRI Sector Disclosures: Financial Sector				
G4-FS14		Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	82-85	
Operational Eco-efficiency				
GRI 103: Management Approach 2016				
103-1		Explanation of the material topic and its boundary	77	
103-2		The management approach and its components	77-81	
103-3		Evaluation of the management approach	77-81	

GRI Standards	Disclosure	Page	Omission/Comment
GRI 302: Energy 2016			
302-1	Energy consumption within the organisation	78, 125	External assurance
302-3	Energy intensity	78, 125	
302-4	Reduction of energy consumption	27, 78	
GRI 303: Water and Effluents 2018			
303-3	Water withdrawal	78, 126	External assurance
GRI 305: Emissions 2016			
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	78, 126	External assurance
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	78, 126	External assurance
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	78, 126	
305-5	Reduction of GHG emissions	27, 78, 126	
GRI 306: Effluents and Waste 2016			
306-2	Waste by type and disposal method	78, 126	External assurance only HQ and main buildings
Community and Society Empowerment			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	86	
103-2	The management approach and its components	86-91	
103-3	Evaluation of the management approach	86-91	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
203-1	Infrastructure investments and services supported	86	
203-2	Significant indirect economic impacts	86-91	
Green Finance			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	71	
103-2	The management approach and its components	71-74	
103-3	Evaluation of the management approach	71-74	
GRI Sector Disclosures: Financial Sector			
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	72-73	
G4-FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	71	
Public Policy Advocacy			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	122	
103-2	The management approach and its components	122-123	
103-3	Evaluation of the management approach	117, 122-123	

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Deloitte.

บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โทมัทสு โซยซุส
สอบบัญชี จำกัด
เอไอเอ สาทร ทาวเวอร์ ชั้น 23-27
11/1 ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร
กรุงเทพฯ 10120
โทร +66 (0) 2034 0000
แฟกซ์ +66 (0) 2034 0100

Deloitte Touche Tohmatsu Jayos
Audit Co., Ltd.
AIA Sathorn Tower, 23rd-27th Floor
11/1 South Sathorn Road
Yannawa, Sathorn
Bangkok 10120, Thailand
Tel: +66 (0) 2034 0000
Fax: +66 (0) 2034 0100
www.deloitte.com

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ ต่อรายงานความยั่งยืนปี 2562

เสนอ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ได้ว่าจ้างให้ บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โทมัทสு โซยซุส สอบบัญชี จำกัด (“สำนักงาน”) ให้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น (“เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น”) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ที่นำเสนอในรายงานความยั่งยืนปี 2562 (“รายงานความยั่งยืน”) ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น (“เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน”)

เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น

ธนาคารกำหนดเรื่องที่ต้องการให้ความเชื่อมั่นดังนี้

- ก) ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏเป็นตัวเลข
 - ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง และ ลิตร) (หน้า 125)
 - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 1 และ ขอบเขต 2 (ตัน) (หน้า 126)
 - ปริมาณของเสียแยกตามประเภทและวิธีการจัดการ (ตัน) (หน้า 126)
 - ปริมาณน้ำจากภายนอก (ล้านลูกบาศก์เมตร) (หน้า 126)
 - การเดินทางเพื่อดำเนินธุรกิจของธนาคาร (กิโลเมตร ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และ กิโลลิตร) (หน้า 126)
- ข) ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสังคม
 - จำนวนชั่วโมงการเข้าอบรม โดยเฉลี่ยของพนักงานหนึ่งคนต่อปี (หน้า 129)
 - อัตราการหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน (หน้า 129)

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นซึ่งได้รวมไว้ในรายงานความยั่งยืนข้างต้น เป็นไปตามขอบเขตการรายงานที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารในหัวข้อ “หมายเหตุประกอบการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน” (หน้า 130-131) โดยได้รับอิทธิพลจากมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืน ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI Standards)

เกณฑ์ในการปฏิบัติงานและระดับความเชื่อมั่น

สำนักงานได้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่น นอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (International Standard on Assurance Engagements 3000 (“ISAE 3000”) “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”) และมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3410 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานก๊าซเรือนกระจก (International Standard on Assurance Engagements 3410 (“ISAE 3410”) “Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements”) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ISAE 3000 และ ISAE 3410 กำหนดให้สำนักงานดำเนินการสอบทานกระบวนการและระบบที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น การปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ครอบคลุมถึงการประเมินความมีประสิทธิภาพของกระบวนการและระบบการควบคุมภายใน ทำให้การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

สำนักงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระและจรรยาบรรณอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดด้วยจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกำหนดโดยคณะกรรมการมาตรฐานจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศที่วางหลักการพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ และการปฏิบัติตนเชิงผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

สำนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 และจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ รวมถึงนโยบายการจัดเก็บเอกสารและกระบวนการในการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณ มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อจำกัดสืบเนื่อง

งานให้ความเชื่อมั่นทุกงานมีข้อจำกัดสืบเนื่อง เนื่องจากการใช้วิธีเลือกตัวอย่างในการตรวจสอบ ดังนั้นการทุจริต ข้อผิดพลาด หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบจึงอาจมีอยู่และไม่ถูกตรวจพบ นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินอาจมีข้อจำกัดสืบเนื่องมากกว่าข้อมูลทางการเงิน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะพื้นฐาน และวิธีการที่ใช้ในการกำหนด การคำนวณ และการประมาณการข้อมูลเหล่านั้น การกำหนดปริมาณก๊าซเรือนกระจกขึ้นอยู่กับความไม่แน่นอนสืบเนื่องจากความไม่สมบูรณ์ของความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการพิจารณาปัจจัยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมูลค่าที่ใช้ในการรวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของก๊าซที่แตกต่างกัน

Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Audit

ดีลอยท์ ทูเช่ ไร้มัทสุ ไชยยศ สอบบัญชี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่น

เมื่อพิจารณาถึงความเสี่ยงของข้อผิดพลาดที่มีสาระสำคัญ สำนักงานวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับข้อมูลและคำอธิบายทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อให้ได้รับหลักฐานที่เหมาะสมอย่างเพียงพอสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการสนับสนุนข้อสรุป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นประกอบด้วย

- การสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคาร และหน่วยงานด้านการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานที่อยู่ในขอบเขตที่สำนักงานให้ความเชื่อมั่น
- การปฏิบัติงานในภาคสนาม ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล
- สอบทานความเหมาะสมของกระบวนการสอบทานของผู้บริหาร และขั้นตอนการเสนอรายงาน
- การสอบทานข้อมูลกับเอกสาร โดยวิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง
- การสอบทานกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลในระดับธนาคาร

วิธีการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ประกอบด้วย การใช้วิธีการสอบทานบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารและการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้ให้ความเชื่อมั่นที่เป็นอิสระ

ผู้บริหารของธนาคาร เป็นผู้รับผิดชอบ ในการจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI Standards) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและการกำหนดความเพียงพอของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ความรับผิดชอบของผู้บริหารยังรวมถึงการออกแบบ การนำไปปฏิบัติ และการดำรงไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายใน ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำรายงานและการนำเสนอรายงานอย่างเหมาะสมในเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการแสดงข้อมูลปราศจากการขัดแย้งต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ไม่ทำให้เกิดการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

สำนักงานมีความรับผิดชอบในการให้ความเห็นโดยอิสระต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตาม ISAE 3000 และ ISAE 3410

ข้อจำกัดในการใช้รายงาน

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเงื่อนไขการอ้างอิงกับธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานข้อสรุปต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นในรายงานความยั่งยืน แก่คณะกรรมการธนาคาร สำนักงานไม่มีหน้าที่ หรือยอมรับในภาระหน้าที่ หรือความรับผิดชอบใดๆ ต่อบุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่คณะกรรมการธนาคาร เกี่ยวกับงานที่ทำหรือรายงานฉบับนี้ หรือสำหรับวัตถุประสงค์อื่นใดนอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในรายงานฉบับนี้

ข้อสรุปการให้ความเชื่อมั่น

จากการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สำนักงานไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ที่นำเสนอในรายงานความยั่งยืน ไม่ได้จัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินในสาระสำคัญ



ชวลา เทียนประเสริฐกิจ

หุ้นส่วน

บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ ไร้มัทสุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

กรุงเทพมหานคร

วันที่ 16 มีนาคม 2563

ช่องทางการติดต่อ

สายงานความยั่งยืนขององค์กร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
อาคารสำนักงานใหญ่ เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กทม. 10900
โทรศัพท์: 0 2795 3473 อีเมล: sustainability@scb.co.th

www.scb.co.th |      SCB Thailand

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

รายงานความยั่งยืนปี 2562 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะของท่านจะนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนของธนาคารในอนาคต
ธนาคารขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1. ท่านเป็นผู้อ่านในกลุ่มใด

- | | | |
|--|------------------------------------|--|
| ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน | ☐ ลูกค้า | ☐ ชุมชนรอบสถานประกอบการ |
| ☐ พนักงาน | ☐ คู่ค้า | ☐ นักวิชาการ |
| ☐ หน่วยงานราชการ | ☐ สื่อมวลชน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา |
| ☐ อื่น ๆ กรุณาระบุ..... | | |

2. ท่านอ่านรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562 เพื่อ

- ☐ รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์
- ☐ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
- ☐ การวิจัย/การศึกษา
- ☐ เตรียมจัดทำรายงานความยั่งยืน (หรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม) ของบริษัท
- ☐ อื่น ๆ กรุณาระบุ.....

3. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความอย่างยั่งยืน ประจำปี 2562

- | | | | | |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| ความสมบูรณ์ของรายงาน | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ควรปรับปรุง |
| การกำหนดประเด็นของรายงาน | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ควรปรับปรุง |
| เนื้อหาที่น่าสนใจ | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ควรปรับปรุง |
| เนื้อหาเข้าใจง่าย | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ควรปรับปรุง |
| การออกแบบรูปเล่ม | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ควรปรับปรุง |
| ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย | ☐ ควรปรับปรุง |

4. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ในเรื่องใดบ้าง

- | | |
|---|---|
| ☐ การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า | ☐ การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง |
| ☐ การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ | ☐ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ |
| ☐ การเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม | ☐ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ |
| ☐ การสนับสนุนนโยบายสาธารณะ | ☐ การเข้าถึงบริการทางการเงิน |
| ☐ การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ | ☐ การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน |
| ☐ การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ | ☐ การส่งเสริมและพัฒนาด้านศักยภาพของชุมชน |
| ☐ การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล | ☐ วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร |

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการจัดทำรายงาน (หากมี)

.....

.....

.....



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

โทรศัพท์ : +66 2544 1000

www.scb.co.th |      SCB Thailand