THSI
THAILAND SUSTAINABILITY INVESTMENT 2020

SET

Sustainable Development Showcases 2020

ข้อมูลการจัดการ
ภาวะวิกฤต COVID-19

กลุ่มอุตสาหกรรม:

ธุรกิจการเงิน

สารบัญ

5 บทสรุปข้อมูลการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 กลุ่มอุตสาหกรรม: ธุรกิจการเงิน

10 BAY
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

15 BBL
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

21 GCAP
บริษัท จี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

24 KBANK
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

30 **KKP**
ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

34 **KTB**
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

39 **KTC**
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน

45 **LIT**
บริษัท ลีซ อิท จำกัด (มหาชน)

50 **MTC**
บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

56 NSI
บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน)

63 SCB
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

71 TMB
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

77 LHFG
บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

80 THANI
บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

กลุ่มอุตสาหกรรม: ธุรกิจการเงิน

ผลกระทบ COVID-19 ต่อกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

การระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อการดำเนินธุรกิจการเงิน ใน**ภาคธนาคาร** ลูกหนี้จำนวนมากไม่สามารถชำระหนี้ได้ มีการประเมินว่าไตรมาสที่ 4/2563 ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้บุคคลและลูกหนี้ธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจ SMEs หลังจากมาตรการพักหนี้สิ้นสุดลง ยังคงเป็นโจทย์ที่ยากและมีความท้าทายสำหรับธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากสถานะทางการเงินที่เปราะบางของลูกหนี้ที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ในอนาคต

ขณะที่**ธุรกิจประกัน**ได้รับผลกระทบจากอัตราดอกเบี้ยที่ลดลงและลูกค้าที่มีกำลังซื้อลดลง ทำให้คาดการณ์ว่าธุรกิจภาพรวมมีอัตราการเติบโตลดลง โดยในปี 2563 ธุรกิจประกันชีวิตจะลดลง 2% ขณะที่ธุรกิจประกันภัยจะลดลง 5.3%

ถึงแม้ว่าระบบการเงินไทยโดยรวมยังมีเสถียรภาพ ธนาคารพาณิชย์และธุรกิจประกันมีเงินกองทุนอยู่ในระดับสูง แต่ระบบการเงินก็มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยเฉพาะความไม่แน่นอนว่าการแพร่ระบาดจะสิ้นสุดลงเมื่อใด

ในส่วนของ**ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์**ได้รับผลกระทบจากการผันผวนของตลาดหลักทรัพย์โดยเฉพาะในเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคม 2563 ที่มีการหยุดการซื้อขายเป็นการชั่วคราว หรือ Circuit Breaker ถึง 3 ครั้ง โดยในเดือนมีนาคมปรับตัวลดลงถึง 214.86 จุดหรือคิดเป็น 16.01% ก่อนจะค่อย ๆ ฟื้นตัวจนปัจจุบัน มูลค่าในการซื้อขายหลักทรัพย์มีโอกาสลดลงและชะลอตัวในระยะกลางหรือระยะยาว บริษัทหลักทรัพย์อาจได้รับรายได้จากค่าธรรมเนียมซื้อขายหลักทรัพย์และการบริหารจัดการกองทุนที่น้อยลงกว่าเดิม สำหรับกลุ่มธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อที่นอกจากยอดสินเชื่อเช่าซื้อจะลดลงแล้ว ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ยังมีความเสี่ยงจากความสามารถในการชำระหนี้ที่ลดลงของลูกค้าที่มีแนวโน้มทำให้หนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีสัญญาณปรับเพิ่มตามภาวะเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19

อย่างไรก็ตาม COVID-19 ได้กระตุ้นให้การทำธุรกรรมในอุตสาหกรรมนี้เปลี่ยนผ่านไปสู่โลกดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นธนาคารออนไลน์ การให้คำแนะนำการลงทุนผ่านทางออนไลน์ การซื้อขายประกันทางออนไลน์ที่เติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดด สถานการณ์ COVID-19 จึงเป็นทั้งวิกฤตและโอกาสของกลุ่มอุตสาหกรรมนี้

การดำเนินการเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19

ท่ามกลางความไม่แน่นอนในการรับมือวิกฤต COVID-19 กลุ่มธนาคาร บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์และธุรกิจประกันได้มีการติดตามสถานการณ์หรือสัญญาณเตือนการระบาดจากองค์การอนามัยโลกและหน่วยงานด้านสาธารณสุขของประเทศไทย และได้กำหนดมาตรการดูแลและบริหารจัดการอย่างทันท่วงทีไม่ว่าจะเป็นด้านการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเรื่องการให้ความรู้โรค COVID-19 จัดหาอุปกรณ์ด้านสุขอนามัยสำหรับป้องกันดูแลตนเอง มาตรการตรวจคัดกรอง มาตรการงดการเดินทางไปหรือกลับจากประเทศที่เกิดการระบาด มาตรการ Work From Home และการประชุมทางไกล รวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติงานตลอดจนมาตรการรักษาความสะอาดและปลอดภัยจาก COVID-19 ของสถานที่ทำงานและสาขาเพื่อรองรับการบริการให้แก่ลูกค้า

การบริหารจัดการในภาวะวิกฤต COVID-19

กลุ่มธุรกิจการเงินมีการจัดเตรียมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) รองรับสถานการณ์ COVID-19 รวมทั้งจัดตั้งทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤตเพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการและสนับสนุนการดำเนินงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ประกอบด้วยทีมด้านปฏิบัติการ ทีมสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีมบริหารความเสี่ยง ทีมด้านทรัพยากรบุคคล ทีมดูแลการสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

นอกจากนี้ บริษัทมีการรับมือด้วยการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพ การจัดการทำงานของพนักงานแบบยืดหยุ่น เพิ่มผลิตภาพในการทำงานของพนักงาน ปรับกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกระบวนการทำงานแบบเดิม ต่อยอดความสามารถด้านดิจิทัล นำข้อมูลเชิงวิเคราะห์มาใช้เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ให้ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

บริษัทยังได้จัดประชุมนักวิเคราะห์เพื่อชี้แจงและสื่อสารแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการรับมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ของบริษัทเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีการจัดทำ NEW COVID-19 Scenario Planning ซึ่งกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาวะวิกฤตตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ด้วย

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19

แนวทางในการบรรเทาผลกระทบที่สำคัญ คือ ในการดูแล**พนักงาน** จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองจากการติด COVID-19 โดยมีผลคุ้มครองเป็นระยะเวลา 1 ปี สถาบันการเงินบางแห่งประกาศชัดเจนว่าไม่มีการลดตำแหน่งงานและสวัสดิการเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในภาวะวิกฤต

อีกทั้งให้ความช่วยเหลือ**ลูกค้า**ที่ได้รับผลกระทบก่อนที่จะเป็นหนี้เสีย ได้แก่ ให้ความช่วยเหลือตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ พักชำระหนี้เงินต้น/ดอกเบี้ย สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเงื่อนไขผ่อนปรน (Soft Loan) ปรับโครงสร้างหนี้สำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยตรง ปรับลดอัตราการผ่อนชำระขั้นต่ำ สำหรับบัตรเครดิต ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ ชะลอการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง

สำหรับ**คู่ค้า** เช่น จ่ายชำระตามกำหนดที่ได้ตกลงกันมีกระบวนการรองรับในการร่นระยะเวลาในการจ่ายเงิน หากได้รับผลกระทบ ปรับนโยบาย Credit Term จนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลายลงเพื่อเป็นการช่วยเสริมสภาพคล่องให้แก่คู่ค้า มีการประเมินสัญญาการให้บริการในช่วงที่มีการปิดทำการของสาขาในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยพิจารณาการจ่ายที่เหมาะสมและยังคงดูแลพนักงานของผู้ให้บริการให้พร้อมกลับมาทำงานได้โดยไม่มีผลกระทบ หรือพิจารณาจ่ายบางส่วนแทนการงดจ่ายเพื่อให้คู่ค้าทำธุรกิจต่อไปได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ มีส่วนช่วยเหลือ**ชุมชนและสังคม**ในการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยโดยบริจาค/สนับสนุนเงิน เปิดรับบริจาคเงินผ่านช่องทางออนไลน์ สนับสนุนวิสาหกิจชุมชนให้ออกร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ภายในอาคารสำนักงานในช่วงที่มีการผ่อนปรน รวมถึงร่วมกับธุรกิจเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่มีรายได้น้อยด้วยการให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ หรือลดดอกเบี้ยเพื่อลดภาระหนี้ต่าง ๆ

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19

กลุ่มธนาคาร บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ และธุรกิจประกัน มีแนวทางฟื้นฟูธุรกิจ คือ เน้นฟื้นสภาพการดำเนินงานให้กลับเข้าสู่ระดับที่เป็นปกติหรือใกล้เคียงกับภาวะปกติ ปรับตัวธุรกิจให้กลับคืนสภาพในระยะยาว โดยประเมินว่า New Normal ในการทำธุรกิจ คือ การเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี (Technology Transformation) รองรับยุคสมัยที่ดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต (Digital Lifestyle) โดยจะมีการปรับใช้ภายในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค/ลูกค้าที่เป็น Digital Lifestyle มากขึ้น เช่น อนุมัติสินเชื่อโดยใช้ข้อมูล Forward Looking ผ่าน AI, มุ่งใช้ Digital และ Insurtech ตอบสนองลูกค้าทำประกันมากขึ้น เป็นต้น มีการพัฒนา Technology Infrastructure เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้า เช่น ปรับปรุงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าผ่านระบบออนไลน์ทั้งช่องทาง Social Media, Call Center และอีเมล ให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น รวมถึงการให้ความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการรักษาความลับของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม หากมองไปในอนาคต ภาคธุรกิจธนาคาร บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ และธุรกิจประกันคาดการณ์ว่าผลกระทบจาก COVID-19 จะยังไม่สิ้นสุดในเร็ววันนี้ โดยเฉพาะระยะเวลาที่ต้องใช้ในการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจหรือโอกาสกลับมาระบาดซ้ำ ธุรกิจจึงต้องเตรียมความพร้อมในประเด็นหลัก ๆ โดย**ธุรกิจธนาคาร** มีการเตรียมการ ได้แก่ การคงสภาพคล่องในระดับสูงด้วยการเติบโตฐานเงินฝาก การเพิ่มคุณภาพด้านงบดุลด้วยการลดยอดหนี้เสีย และการคงเงินกองทุนในระดับสูงเพื่อเพิ่มความสามารถของธนาคารในการรับมือกับความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและผลกระทบจาก COVID-19 การขยายโอกาสเชิงธุรกิจให้มากขึ้น รวมถึงการดูแลพนักงานให้อยู่รอดปลอดภัยและเติบโตไปด้วยกัน

ขณะที่**ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์**ให้ความสำคัญกับการปรับกระบวนการติดตามหนี้ให้แข็งแกร่งมากขึ้นเพื่อติดตามและช่วยเหลือลูกหนี้อย่างใกล้ชิด ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบและเทคโนโลยีในการบริหารงานมากขึ้น บริการให้คำแนะนำการลงทุนและการจัดสรรสินทรัพย์จากอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงที่มากขึ้น การปรับน้ำหนักการลงทุนระยะยาว รวมไปถึงการให้คำแนะนำการลงทุนผ่านช่องทาง Online แบบเฉพาะเจาะจง รวมถึงการให้บริการซื้อขายกองทุนผ่าน Online เป็นต้น

ในส่วน**บริษัทประกัน** มุ่งสู่การเป็น Digital Insurer มากขึ้น แนวทางการฟื้นตัวมีการลงทุนในเทคโนโลยีด้วยเม็ดเงินจำนวนมาก เพื่อนำดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการทำงานในทุกช่องทาง การขายผ่านช่องทางดิจิทัลในรูปแบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ ลูกค้าสามารถชำระเบี้ยประกันภัยผ่านแอพพลิเคชั่น โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ออกประกาศการขายประกันเฉพาะกิจ Digital Face to Face ให้ผู้เสนอขายสามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้ ขณะที่ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตธุรกิจได้ทยอยปรับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตประเภทออมทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูง มีการการันตีผลตอบแทนออกจากตลาด เหตุปัจจัยเสี่ยงจากภาวะดอกเบี้ยต่ำ ทำให้ภาคธุรกิจหาผลตอบแทนให้ลูกค้าได้ยากขึ้น โดยแนวโน้มผลิตภัณฑ์นับจากนี้จึงเป็นผลิตภัณฑ์ควบการลงทุน Universal Life Unit Linked หรือ Participating Policy โดยเน้นการลงทุนตามความเสี่ยงที่ผู้เอาประกันภัยยอมรับได้ รวมถึงผลักดันผลิตภัณฑ์ที่ให้ความคุ้มครองประเภทประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุซึ่งเบี้ยประกันภัยไม่แพง

ที่มา: https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/financial/Pages/y3890-Bank-Thai.aspx
https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2020/Pages/n4063.aspx
https://www.tlaa.org/page_bx.php?cid=23&cname=&cno=1128

ข้อมูลการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 รายบริษัท

กลุ่มอุตสาหกรรม:
ธุรกิจการเงิน

BAY

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

http://www.krungsri.com

ธุรกิจหลัก

ธนาคารในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) กลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น โดยธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและครบวงจรครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ของไทย ธุรกิจญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย และ 2) กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ธนาคารได้ทำการติดตามและประเมินสถานการณ์โรคติดต่ออุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยติดตามสัญญาณเตือนการระบาดจากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) และหน่วยงานด้านสาธารณสุขของประเทศไทย พร้อมทั้งได้คาดการณ์และประเมินผลกระทบทั้งในระดับองค์กร ระดับประเทศ และต่างประเทศ ทั้งนี้ ธนาคารวางมาตรการจัดการเพื่อตอบสนองต่อโรคติดต่ออุบัติใหม่ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการระบาดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านบุคลากร

- สร้างความรู้และความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมเรื่องโรคติดต่ออุบัติใหม่แก่พนักงาน
- เตรียมการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันตนเองให้กับพนักงาน ได้แก่ หน้ากากอนามัย ถุงมือประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง โดยมีการจัดหาให้เพียงพอต่อการใช้ป้องกันการติดเชื้อทางเดินลมหายใจ เป็นต้น
- กำหนดวิธีการแจ้งรายชื่อพนักงานที่เดินทางหรือกลับจากประเทศที่เกิดการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่
- กำหนดมาตรการเรื่องการเดินทางไปยังประเทศที่เกิดการระบาด สำหรับพนักงานที่มีแผนการเดินทางไปยังประเทศที่เกิดการระบาด
- กำหนดมาตรการสำหรับพนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่
- กำหนดมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ (Work From Home)
- กำหนดมาตรการเรื่องการประชุมสำหรับพนักงาน เช่น วิธีที่ใช้ในการประชุมและจำนวนพนักงานที่เหมาะสมในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ เป็นต้น

ด้านอาคารและสถานที่

1 มาตรการเพิ่มด้านการรักษาความปลอดภัย

- เตรียมการจัดหาและติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกนในการคัดกรองพนักงานและบุคคลภายนอกที่เข้าและออกภายในอาคารสำนักงาน
- กำหนดใช้มาตรการควบคุมการเข้าและออกอย่างเคร่งครัด หากตรวจพบพนักงานหรือบุคคลภายนอกแสดงอาการชี้บ่งว่ามีโอกาสที่จะป่วย ห้ามไม่ให้พนักงานหรือบุคคลภายนอกนั้น ๆ เข้าพื้นที่สำนักงานโดยเด็ดขาด และขอให้ไปพบแพทย์พร้อมรายงานผลการตรวจร่างกายโดยทันที
- ชี้แจงและกำชับบทบาทและหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จะต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดในช่วงระยะการแพร่ระบาด
- กำหนดมาตรการในการใช้งานลิฟท์โดยสาร ห้องประชุม ห้องอาหาร ห้องฟิตเนส และสถานที่ที่เป็นจุดเสี่ยงในการแพร่ระบาดภายในอาคารสำนักงาน รวมถึงรถตู้ส่วนกลางที่ใช้บริการรับ-ส่งพนักงานระหว่างอาคาร

❷ มาตรการด้านสุขอนามัย

- เตรียมการจัดหาและติดตั้งแอลกอฮอล์ล้างมือตามชั้นต่าง ๆ ภายในอาคารสำนักงาน
- เตรียมการและดำเนินการเข้าทำความสะอาดชั้นที่ตรวจพบผู้ป่วยภายในอาคารสำนักงานต่อเนื่องเป็นประจำทุกสิ้นวันจนกว่าจะพ้นระยะแพร่ระบาด
- การจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานรักษาความสะอาดเกี่ยวกับโรคระบาดที่เกิดขึ้น
- เตรียมการจัดหาและการสนับสนุนการติดตั้งอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น ณ สถานที่ทำงานสำรองชั่วคราว เพื่อรองรับการแบ่งแยกทีมปฏิบัติงาน (Split Team)
- เตรียมการและดูแลการติดตั้ง/จัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองของธนาคารให้พร้อมใช้ เช่น งานซ่อมแซมระบบปรับอากาศ งานเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ธนาคารกำหนดให้**ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต**รับผิดชอบในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ โดยทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤตประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Steering Committee) ผู้จัดการเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Manager) และคณะทำงานบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Working Team) โดยมีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนทีมงานในการดำเนินงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ ดังนี้

❶ คณะกรรมการอำนวยการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Steering Committee) มีประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ (Chief Information Officer: CIO) ทำหน้าที่เป็น Crisis Leader โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (President and Chief Executive Officer)

❷ ภายใต้ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต ธนาคารจัดตั้งทีมงานย่อย ดังนี้

- ทีม KS COVID-19 War Room ประกอบด้วยทีมงานด้านบริหารความเสี่ยง ทีมงานด้านปฏิบัติการ ทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีมงานด้านความปลอดภัย ทีมงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีการจัดตั้งเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลรายงานการติดเชื้อที่ต้องสงสัย ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง บันทึกและรายงานไปยัง Command Leader รวมถึงทำการมอบหมายทีมงานเพื่อเข้าดำเนินการแก้ไขและจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและติดตามจนดำเนินการเสร็จสิ้น
- ทีม KS COVID-19 Communication Command Center โดยมี Command Leader ประกอบด้วยประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ ประธานกลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายการขาย และประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร รวมถึงทีมสนับสนุน (Support Team) ประกอบด้วย ทีมงานที่ดูแลด้านการสื่อสารของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เพื่อรวมศูนย์ในการกำหนดกระบวนการและข้อมูลการสื่อสาร โดย Command Leader จะเป็นผู้ตัดสินใจในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ก่อนที่จะสื่อสารออกไปยังผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ผู้ถือหุ้น เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีการเตรียมความพร้อมของ Notebook และ License VPN อย่างเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกและรองรับการปฏิบัติงานของพนักงานจากที่บ้าน (Work From Home) ตลอดจนมีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติงานทั้งที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์ปฏิบัติงานชั่วคราวของธนาคาร

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

ธนาคารได้บรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

พนักงาน: ธนาคารมีการดูแลสุขอนามัยของพนักงานและจัดหาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย รวมถึงจัดหาและติดตั้งแอลกอฮอล์ล้างมือตามชั้นต่าง ๆ ภายในอาคารสำนักงาน และมีการทำความสะอาดภายในอาคารสำนักงานด้วยการอบโอโซนตามชั้น ๆ ต่าง ทุกสิ้นวันทำการ เป็นต้น นอกจากนี้ ได้จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อไวรัส COVID-19 สำหรับพนักงาน โดยมีผลความคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2563 จนถึงวันที่ 19 มีนาคม 2564

ลูกค้า: ธนาคารมีโครงการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 สำหรับของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ตามเงื่อนไขและมาตรการตามที่ประกาศในเว็บไซต์ของธนาคาร (https://www.krungsri.com/bank/th/Other/AboutUs/krungsri-announce/support-npl.html) เช่น

- ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2563 และ 24 มีนาคม 2563 และวันที่ 10 เมษายน 2563 สอดคล้องกับการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตราการให้ความช่วยเหลือเร่งด่วน
- ออกมาตรการในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าในทุกกลุ่มธุรกิจผ่านการพักชำระหนี้เงินต้น และ/หรือดอกเบี้ย การปรับลดดอกเบี้ย และการขยายเวลาการผ่อนชำระ
- สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) ธนาคารได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยในการสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเงื่อนไขผ่อนปรน (Soft Loan)

ทั้งนี้ มาตรการของธนาคารในการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อ CIVID-19 เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยผ่านการปรับลดอัตราดอกเบี้ย เพื่อช่วยลดภาระให้กับลูกค้า รวมถึงลดผลกระทบที่รุนแรงต่อเศรษฐกิจโดยรวมจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ CIVID-19 ธนาคารได้ดำเนินการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อรวม 4 ครั้ง ในอัตราร้อยละ 0.77 - 1.00 นอกจากนี้ ธนาคารได้ออกมาตรการในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าในทุกกลุ่มธุรกิจผ่านการพักชำระหนี้เงินต้นและ/หรือดอกเบี้ย การปรับลดดอกเบี้ย การขยายเวลาการผ่อนชำระ การให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ และ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 ธนาคารให้สินเชื่อภายใต้มาตรการช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารคิดเป็นประมาณร้อยละ 29 ของเงินให้สินเชื่อรวม

ผู้ถือหุ้น: ธนาคารได้เลื่อนการจัดการประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 จากเดิมวันที่ 23 เมษายน 2563 เป็นวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 เพื่อความปลอดภัย ลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ทั้งนี้ เมื่อถึงวันจัดการประชุมผู้ถือหุ้นตามกำหนดการใหม่ ธนาคารได้ดำเนินการจัดการประชุมโดยคำนึงถึงมาตรการรักษาระยะห่างและความปลอดภัยสูงสุด

ชุมชนและสังคม: ธนาคารได้ร่วมกับธนาคารพาณิชย์ไทยบริจาคเงินในนามสมาคมธนาคารไทย จำนวน 50,000,000 บาท แก่สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อสนับสนุนโรงพยาบาลของรัฐและบุคลากรทางการแพทย์ในการแก้ไขปัญหาโรคไวรัสโคโรนา 2019 โดยธนาคารได้ร่วมบริจาคเงินจำนวน 8,000,000 บาท พร้อมทั้งได้ร่วมมือกับภาคพันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า และพนักงานในการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยโดยเปิดรับบริจาคเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ตลอดจนธนาคารได้ร่วมสนับสนุนวิสาหกิจเพื่อสังคมที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 เช่น ผลิตภัณฑ์จากโครงการดอยตุงผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรของกลุ่มเกษตรกร ตลอดจนการสนับสนุนให้วิสาหกิจชุมชนได้มาออกร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ภายในอาคารสำนักงานในช่วงที่มีการผ่อนปรนแล้ว เป็นต้น

อีกทั้งดำเนินโครงการ “กรุงศรีปันสุข” แจกถุงยังชีพจำนวนกว่า 500 ถุง ซึ่งบรรจุเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้กับประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในพื้นที่ชุมชนบ้านปูน บริเวณสะพานพระราม 8 และจัดทำตู้ ‘กรุงศรีปันสุข’ ที่บรรจุอาหารแห้ง น้ำดื่ม และของบริโภคอื่น ๆ ติดตั้งหน้าสาขาของธนาคารโดยเลือกใช้ทำเลที่ตั้งของสาขาธนาคารในการเข้าถึงและช่วยเหลือชุมชน และขยายไปยังสาขาที่มีทำเลที่ตั้งเหมาะสมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ธนาคารยังคงติดตามและประเมินสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและวางแผนการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งในช่วงที่มีการผ่อนปรน ธนาคารยังคงให้มีการ Work From Home สำหรับพนักงานในกลุ่มงานที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ โดยรักษาสัดส่วนไม่น้อยกว่า 20% และกำหนดให้มีการเหลื่อมเวลาเข้าปฏิบัติงานเพื่อลดความแออัดและรักษาระยะห่างโดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด อีกทั้งดำเนินการจัดเตรียมสถานที่และโต๊ะทำงานภายในอาคารสำนักงานเพื่อให้มีการรักษาระยะห่าง (Social Distancing) และจัดเตรียมอุปกรณ์ Notebook เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ทั้งจากที่บ้านและจากสถานที่ต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้มีการรักษาระยะห่างและลดความแออัดในสถานที่ทำงาน อย่างไรก็ตาม ธนาคารเริ่มดำเนินการในการสำรวจสถานที่ปฏิบัติงานเพิ่มเติมเพื่อทำการ Split Site ถาวร สำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญของธนาคาร (Critical Business Functions)

ธนาคารได้จัดตั้ง**คณะทำงานเพื่อวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์** ประกอบด้วย Business Strategy, Finance Strategy และ Workforce Strategy (Workplace and Work Process) เพื่อรองรับการปฏิบัติงานและการให้บริการทางการเงินแบบ New Normal รวมทั้งมีการทบทวนเป้าหมายและแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (ปี 2564-2566) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 การฟื้นฟูการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนรองรับความเสี่ยงอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ธนาคารกรุงเทพ

THSI THAILAND SUSTAINABILITY INVESTMENT 2020

BBL

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

www.bangkokbank.com

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรแก่ธุรกิจทั้งขนาดใหญ่ SME ตลอดจนฐานลูกค้าบุคคล โดยมีสาขาในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และมีเครือข่ายในต่างประเทศครอบคลุมเขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อ COVID-19 อย่างใกล้ชิดและเฝ้าระวังเตรียมความพร้อม รวมทั้งจัดประชุมร่วมกับผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ เพื่อดำเนินการรองรับสถานการณ์ เช่น

ด้านบุคลากร: ธนาคารมีมาตรการเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากการระบาดของ COVID-19 ให้แก่พนักงาน เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับ COVID-19 และวิธีป้องกันการติดเชื้อ การกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 การแจกจ่ายหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่พนักงาน เป็นต้น

ด้านอาคารสถานที่: ธนาคารได้กำหนดมาตรการคัดกรองคนเข้าอาคารโดยการตรวจวัดไข้และติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกนหรือตรวจด้วยปรอทวัดไข้ก่อนเข้าอาคารรวมถึงกำหนดมาตรการด้านการรักษาความสะอาดของอาคาร โดยเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางของอาคารสำนักงานใหญ่ และกลุ่มอาคาร/ศูนย์ปฏิบัติการอื่น ๆ ในจุดที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการควบคุม/ดูแล/ติดตามผลเมื่อพบพนักงานติดเชื้อหรือสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วย COVID-19 (Case Handling) โดยสายทรัพยากรบุคคลได้มีการจัดทำ “คู่มือปฏิบัติกรณีพนักงานธนาคารป่วย หรือ สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วย COVID-19” และกำหนดวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ (Digital Way of Working) ดังนี้

- **Digital Way of Workforce Planning:** ธนาคารได้มีการจัดทำ QR Code ให้พนักงาน Scan รายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้หัวหน้างานสามารถบริหาร Manpower ให้เหมาะสมกับความจำเป็นเร่งด่วน และประเภทของงานที่อาจมีผลกระทบต่อลูกค้าและธนาคาร

- **Digital Way of Work:** เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social Distancing ธนาคารจึงสร้าง Digital Experience ให้แก่พนักงานโดยกำหนดให้พนักงานหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์แบบ Face-to-face เช่น การประชุมผ่าน Microsoft Teams หรือผ่านระบบ Tele-Conference, Video Conference Meeting ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงเวลา และสามารถประชุม Anytime Anywhere ได้ เป็นต้น

- **Digital Way of Training:** เพื่อให้พนักงานในแต่ละหน่วยงานที่ Standby at Home ได้ Reskill และ Upskill ความรู้และทักษะใหม่ ๆ รวมถึง Soft Skills ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ธนาคารจึงได้กำหนดให้พนักงานที่ Standby at Home ทุกคนเรียนรู้ผ่านช่องทาง BBLearn ซึ่งเป็นช่องทางเรียนรู้ Online หลักของธนาคาร

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ธนาคารได้ดำเนินการรองรับผลกระทบจากสถานการณ์ระบาดของ COVID-19 ตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy) และกรอบการดำเนินงานรองรับบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Framework) ประกอบด้วยแผนงานสำคัญ ได้แก่ แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan-ERP) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan-BCP) และแผนบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management Plan-CMP) ซึ่งธนาคารได้จัดให้มีโครงสร้างการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Structure) สำหรับดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามที่กำหนดในแผนบริหารภาวะวิกฤต (CMP) ประกอบด้วย

- คณะทำงานภาวะวิกฤต (Crisis Management Team-CMT) ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่พิจารณาตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการรองรับสถานการณ์การระบาดของ COVID-19

- คณะทำงานรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Operation Support Team-EOST) ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรองรับการบริหารจัดการสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ประกอบด้วย สายทรัพยากรบุคคล สายเทคโนโลยี ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายผู้จัดการใหญ่

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management-BCM) ดังนี้

❶ การติดตามสถานการณ์ (Crisis Monitoring) ทีมงาน BCM ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดตามรวบรวมข้อมูลสถานการณ์อย่างใกล้ชิด รวมทั้งประเมินสถานการณ์และคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อธนาคารในเบื้องต้นโดยผู้จัดการงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Manager) ทำหน้าที่รายงานข้อมูลผลการประเมินสถานการณ์ และระดับความรุนแรงของสถานการณ์ต่อคณะทำงานภาวะวิกฤต

❷ การประเมินสถานการณ์ (Crisis Assessment) คณะทำงานภาวะวิกฤตพิจารณาวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์และคาดการณ์แนวโน้มผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร และผลกระทบที่สำคัญ เช่น ความปลอดภัยของพนักงาน การเดินทาง การดำเนินการด้านอาคารและทรัพย์สิน ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสาธารณูปโภค เป็นต้น

❸ การพิจารณาตัดสินใจในภาวะวิกฤต (Crisis Decision Making) คณะทำงานภาวะวิกฤตพิจารณาการเตรียมการและแนวทาง/มาตรการต่าง ๆ ในการรองรับเหตุฉุกเฉินตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์ โดยมี EOST ต่าง ๆ เป็นผู้สนับสนุนการดำเนินการดังกล่าว ประกอบด้วย ด้านอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน ด้านเทคโนโลยี ด้านทรัพยากรบุคคลและบริการสุขภาพ ด้านการสื่อสาร และด้านการจัดซื้อ

ในส่วนของ**การติดตามการประเมินสถานการณ์ (Crisis Assessment)** ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์การระบาดจากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและต่างประเทศ และประเมินโอกาสการเกิดเหตุการณ์ประเภทต่าง ๆ รวมถึงผลกระทบต่อปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และความปลอดภัยในชีวิตของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางเตรียมการและทบทวนความพร้อมของแผนการ/มาตรการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยได้กำหนดสถานะการแจ้งเตือน/ระดับความรุนแรง เพื่อกำหนด Action Code และการประเมินสถานการณ์/ผลกระทบที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดมาตรการรองรับสถานการณ์ตามระดับความรุนแรง เช่น

- **ระดับความรุนแรง “Yellow”: มาตรการหลักในการรองรับสถานการณ์** เช่น จัดหาเวชภัณฑ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น และแจกอุปกรณ์ป้องกันโรคให้หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงานกลุ่มเสี่ยง การจัดทำสื่อความให้ความรู้เบื้องต้นและวิธีการป้องกันโรคต่อพนักงานของธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นต้น

- **ระดับความรุนแรง “Amber”: มาตรการหลักในการรองรับสถานการณ์** เช่น ประกาศใช้มาตรการ “การอนุญาตให้พนักงานหยุดงานเพื่อดูแลสมาชิกในครอบครัว” หากสมาชิกในครอบครัวหรือผู้ที่อยู่อาศัยรวมกันมีอาการป่วย ทบทวนแผน BCP สำหรับ Pandemic งดการ ทำ Face-to-Face Meeting และ Training เพื่อลดโอกาสการแพร่กระจายของโรค เป็นต้น

- **ระดับความรุนแรง “Red”: มาตรการหลักในการรองรับสถานการณ์** เช่น การสั่งหยุดการมาปฏิบัติงานที่สำนักงานบางธุรกรรม โดยให้ปฏิบัติงานจากบ้านทดแทน (Work From Home) ยกระดับความเข้มงวดมาตรการในการเข้าอาคารสำนักงานให้สูงขึ้น การดูแลสุขภาพและสวัสดิภาพของพนักงานที่ยังมีความจำเป็นต้องเดินทางมาปฏิบัติงาน รวมถึงพิจารณาสวัสดิการสำหรับพนักงานที่เจ็บป่วย หรือ เสียชีวิต เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์หลักในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในการรองรับสถานการณ์โรคระบาดเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยให้**ทุกหน่วยงานแบ่งทีมงาน (Split Team) เป็นแบบ Mirror-Mirror Team ไม่ให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน (Isolation Working)** เพื่อให้มีทีมงานปฏิบัติงานแทนกันได้ หากเกิดกรณีที่ทีมใดทีมหนึ่งต้อง Self-Quarantine รวมถึงพิจารณากำหนดกลยุทธ์ตามความเหมาะสมของระดับความสำคัญของประเภทบริการงาน/ธุรกิจ (Critical Function) ของแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ 1) การแยกสถานที่ปฏิบัติงาน (Split Site) 2) การสลับผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน (Shift & Rotation) และ 3) การปฏิบัติงานอยู่ภายในที่พักอาศัยของพนักงาน (Work From Home) โดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินธุรกิจเป็น 2 ประเภท คือ

❶ **จัดลำดับความสำคัญตามหน่วยธุรกิจ** เป็น 4 ระดับ ดังนี้

- **Tier 1:** หน่วยงาน Core Critical Function
- **Tier 2:** หน่วยงานสนับสนุน Core Critical Function
- **Tier 3:** หน่วยงานด้านสนับสนุนหรือธุรกิจเฉพาะ
- **Tier 4:** หน่วยงาน Non Critical Function

❷ **การจัดลำดับความสำคัญตามประเภทบริการ/ธุรกิจที่สำคัญ (Key Critical Functions)** เป็น 7 บริการที่สำคัญ ดังนี้

- ธุรกรรมฝาก/ถอน/โอน
- บริการเครื่อง ATM/การจัดการเงินสดและเช็ค
- บริการด้านระบบการชำระเงิน (Payment & Settlement)
- การบริหารสภาพคล่อง (Treasury & Liquidity)
- บริการสินเชื่อที่อยู่ในการช่วยเหลือลูกหนี้เพื่อเสริมสภาพคล่อง
- การสื่อสาร โดยให้ Call Center ดูแลการให้ข้อมูล รวมถึงตอบข้อซักถามปัญหาด้านการบริการต่าง ๆ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ Key Critical Functions ได้อย่างต่อเนื่อง (IT System & Cyber Security)

ในด้านการสื่อสาร ธนาคารมีการสื่อสารภายในองค์กรโดยประกาศแนวปฏิบัติการดูแลและป้องกันพนักงานติดเชื้อ รวมถึงข้อปฏิบัติในการเดินทางไปต่างประเทศ/พื้นที่เสี่ยง จัดทำโปสเตอร์เรื่องความรู้เกี่ยวกับโรคและวิธีการป้องกัน ติดประกาศบริเวณพื้นที่ส่วนรวมภายในอาคาร เช่น ลิฟท์โดยสาร บอร์ดประกาศ เป็นต้น รวมทั้งจัดทำ Page เฉพาะเรื่องของโรค COVID-19 เพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมการสื่อความต่าง ๆ และประกาศแนวปฏิบัติทั้งหมดเผยแพร่ในระบบ Intranet-BBL Connect และการจัดตั้ง Hotline สำหรับให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือแก่พนักงาน

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

ธนาคารมีการประเมินผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ดังนี้

พนักงานและครอบครัว: ธนาคารได้ประเมินผลกระทบต่อตัวพนักงานทั้งในด้านความเสี่ยงจากการติดเชื้อ ความเพียงพอและความพร้อมในด้านเวชภัณฑ์ วิถีการทำงานรูปแบบใหม่ ปัญหาด้านสุขภาพจิต และภาระหนี้สิน รวมถึงได้ประเมินผลกระทบต่อครอบครัวของพนักงาน เช่น การขาดรายได้จากการประกอบอาชีพและการประกอบธุรกิจ การถูกเลิกจ้าง การลดอัตราค่าจ้าง ตลอดจนปัญหาด้านสุขภาพจิตของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น ดังนั้น ธนาคารจึงได้ออกมาตรการเพื่อดูแลพนักงานนอกเหนือจากการให้ความรู้และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเชื้อไวรัส COVID-19 รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับการดูแลสุขอนามัยของพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดให้มี “สวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่พนักงาน เนื่องจากบุคคลในครอบครัวได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรค COVID-19” โดยให้วงเงินกู้แก่พนักงานที่บุคคลในครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา สามี ภรรยา และบุตรได้รับผลกระทบจากการสูญเสียรายได้จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ไม่เกิน 150,000 บาท โดยไม่คิดดอกเบี้ยและไม่ต้องใช้หลักประกัน

ลูกค้า: การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ได้สร้างผลกระทบเชิงลบทางเศรษฐกิจต่อประชาชนและผู้ประกอบการในหลายภาค รัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายผลกระทบดังกล่าวมาเป็นลำดับ ซึ่งธนาคารได้ร่วมสนับสนุนนโยบายของภาครัฐและ ธปท. โดยเร่งออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจ เช่น การสนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพิ่มเติม การพักชำระหนี้ และออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยโดยปรับลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ เพิ่มวงเงิน รวมทั้งปรับลดอัตราดอกเบี้ยเป็นการทั่วไปสำหรับทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อย เป็นต้น เพื่อประคับประคองให้ลูกค้าผู้ประกอบการและประชาชนสามารถผ่านช่วงวิกฤตครั้งนี้ไปได้ด้วยการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือลูกค้าให้มีเงินทุนและสภาพคล่องเพียงพอ เพื่อเสริมศักยภาพในการรับมือกับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยธนาคารได้มีการเผยแพร่มาตรการของภาครัฐที่สำคัญไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร

ผู้ถือหุ้น: ธนาคารกำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติสำหรับการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นประจำปีตามข้อกำหนดและคำแนะนำของทางหน่วยงานราชการ เพื่อดูแลสุขอนามัยของผู้เข้าร่วมประชุมและป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น ทำความสะอาด ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อห้องประชุม 1 วันล่วงหน้าก่อนวันประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมต้องผ่านการคัดกรองก่อนเข้าภายในอาคาร งดแจกของชำร่วย งดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้เข้าร่วมประชุมจะต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่ภายในอาคาร จัดที่นั่งในห้องประชุมแบบเว้นระยะห่างระหว่างที่นั่งและนั่งตามหมายเลขที่กำหนดเท่านั้น เป็นต้น

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ในช่วงไตรมาส 3 ปี 2563 หลังจากที่รัฐบาลได้ทยอยผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้เศรษฐกิจไทย การนำเข้าและส่งออกสินค้าของไทยและธุรกิจทั่วโลกได้ปรับตัวดีขึ้น รวมถึงภาคการผลิต ภาคอุตสาหกรรม การบริโภคภาคเอกชน การลงทุนภาคเอกชน ตลอดจนการท่องเที่ยวในประเทศค่อย ๆ ปรับตัวดีขึ้นเช่นกัน ซึ่งในส่วนของภาครัฐบาลได้เร่งการใช้จ่ายและออกมาตรการเพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้การใช้จ่ายและการลงทุนภาครัฐขยายตัวและเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการฟื้นเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม การระบาดรอบที่ 2 ในหลายประเทศยังคงเป็นปัจจัยเสี่ยงหลักของประเทศไทยในระยะต่อไป

อย่างไรก็ดี แม้ว่าบางมาตรการในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ภาครัฐบาลและ ธปท. ออกมาเพื่อผ่อนคลายผลกระทบเชิงลบทางเศรษฐกิจต่อประชาชนและผู้ประกอบการจะทยอยสิ้นสุดลง แต่ ธปท. ได้หารือกับสถาบันการเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความช่วยเหลือในการดูแลลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับลูกหนี้แต่ละประเภท ซึ่งธนาคารเองก็ได้ดำเนินการตามมาตรการช่วยเหลือดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในการดูแลกระบวนการอำนวยสินเชื่อและบริหารความเสี่ยงด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ รวมทั้งติดตามสถานการณ์ลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างใกล้ชิด และให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องจนกว่าสถานการณ์ COVID-19 จะคลี่คลาย พร้อมเป็น “เพื่อนคู่คิด” เพื่อให้สามารถก้าวข้ามวิกฤตนี้ไปด้วยกัน

GCAP

บริษัท จี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

mai: ธุรกิจการเงิน

http://www.gcapital.co.th

ธุรกิจหลัก

ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร เช่น เครื่องเกี่ยวนวดข้าว รถแทรกเตอร์ เครื่องรีดยางเครป เครื่องเกี่ยวข้าวโพด รถตักล้อ เป็นต้น รวมถึงเรือเร็ว (Speed Boat) เรือท่องเที่ยว คาตามารัน (Catamaran) ตลอดจนสินเชื่อเงินกู้ยืมแบบมีหลักประกัน

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงานและสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานเป็นสำคัญโดยเริ่มดำเนินการแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งบริษัทได้มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดูแลบริหารจัดการแผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีผู้บริหารในแต่ละสายงานอยู่ในคณะทำงานชุดดังกล่าว บริษัทได้ออกมาตรการรับมือต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ตั้งแต่วันที่ 16 มีนาคม 2563 โดยมีการแยกกลุ่มการทำงานออกมาหนึ่งกลุ่มที่เรียกว่ากลุ่ม Key Operation ประมาณ 20 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานทั้งหมด โดยจะทำงานที่บ้าน (Work From Home) ซึ่งมีการทำงานควบคู่กับการทำงานของกลุ่มที่ทำงานอยู่ที่บริษัทเพื่อเป็นแผนในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หากกลุ่มที่อยู่บริษัทไม่สามารถทำงานได้อย่างน้อยกลุ่ม Key Operation ก็สามารถทำงานแทนได้ บริษัทได้สนับสนุนเครื่องมือการทำงานให้กับพนักงานที่ทำงานที่บ้านอย่างเต็มที่ทั้งด้านอุปกรณ์ Notebook ค่า Internet และค่าโทรศัพท์ส่วนที่เพิ่มเติม ทั้งนี้ บริษัทได้มีการตรวจติดตามการเดินทางของกลุ่มนี้อย่างใกล้ชิดเพื่อให้มั่นใจ 100% ว่าพนักงานกลุ่มนี้จะไม่มีการติดเชื้อ

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทได้มีการจัดตั้ง**คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP** ขึ้น ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 โดยมีลักษณะการทำงาน คือ ติดตามความคืบหน้าของสถานการณ์ COVID-19 เพื่อบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งรายงานให้กับคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง คณะทำงาน BCP ได้มีการประชุมในทุกสัปดาห์เพื่อติดตามความคืบหน้าในการทำงานของทุกส่วนงานผ่าน Video Conference โดยใช้ Microsoft Teams และมีการรายงานประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ซึ่งในการประชุมทั้งหมดจะมีการประชุมผ่าน Video Conference รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารของบริษัทให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกในทุก ๆ ช่องทาง Online ให้ทราบ เช่น E-Mail, Line OA, Facebook และ Website เป็นต้น

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทได้มีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ดังนี้

พนักงาน: เป็นส่วนสำคัญของบริษัท คือ ตั้งแต่จังหวัดกรุงเทพฯ ได้มีประกาศเรื่องการสั่งปิดสถานที่ทำงานชั่วคราวและขอความร่วมมือบริษัทให้มีการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ทางคณะทำงาน BCP จึงมีการพิจารณาและออกมาตรการให้พนักงานทุกคนได้ทำงานจากที่บ้านตั้งแต่วันที่ 24 มีนาคม 2563 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2563 ตามประกาศ พ.ร.ก ฉุกเฉิน เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563 โดยคณะทำงาน BCP มีการประชุมหารือกันทุกสัปดาห์เพื่อติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนค่าใช้จ่าย และอุปกรณ์ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น Notebook ค่าใช้จ่าย Internet และค่าโทรศัพท์ เป็นต้น

ลูกค้า: บริษัทมีโครงการพักชำระหนี้และปรับโครงสร้างหนี้สำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยตรง

ผู้ถือหุ้น: บริษัทสนับสนุนและเตรียมความพร้อมในการจัดประชุมผู้ถือหุ้นในรูปแบบออนไลน์

ชุมชนและสังคม: บริษัทให้การช่วยเหลือด้วยการบริจาคสิ่งของอุปโภคที่จำเป็น

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ครั้งนี้ บริษัทได้มีการเตรียมพร้อม ประเมิน และวางแผนการดำเนินงานทางธุรกิจตั้งแต่ช่วงก่อนและระหว่างที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยกำหนดกลยุทธ์เป็น 3 แนวทาง คือ

❶ **กลยุทธ์การรับมือสถานการณ์โดยทันที** เพื่อมุ่งเน้นการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคในหน่วยงาน การเพิ่มความตระหนักถึงความเสี่ยงในการปนเปื้อนเชื้อ การตรวจคัดกรองพนักงานและผู้มาติดต่อ การสำรวจผู้ร่วมงานที่อยู่ในข่ายสัมผัสโรคเพื่อกักกันและสังเกตอาการ การพิจารณาปิดบริเวณหรือสถานประกอบการชั่วคราว เพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค มาตรการในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ตลอดจนมาตรการในการดูแลสุขอนามัย เช่น ลดการสัมผัส โดยยกเลิกระบบการกดเปิด/ปิดประตู เพิ่มการป้องกัน โดยแจกหน้ากาก/เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น

❷ **กลยุทธ์การฟื้นฟูหลังสถานการณ์เริ่มคลี่คลาย (Recovery)** มุ่งเน้นการฟื้นสภาพการดำเนินงานทางธุรกิจให้กลับเข้าสู่ระดับที่เป็นปกติหรือใกล้เคียงกับภาวะปกติ รวมทั้งการฟื้นตัวของยอดขาย การเข้าถึงตลาดลูกค้ากลุ่มเดิม ปรับรูปแบบการทำงานใหม่เพื่อฟื้นฟูและป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดซ้ำ เช่น ปรับกระบวนการติดตามหนี้ให้แข็งแกร่งมากขึ้นเพื่อติดตามและช่วยเหลือลูกหนี้อย่างใกล้ชิด มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ เตรียมความพร้อมโครงการ Work From Home ระยะยาว ในบางฟังก์ชันการทำงาน ทดลองโครงการจัดสรรพื้นที่ทำงานใหม่เพื่อเพิ่มระยะห่างในการสัมผัสและการอยู่ร่วมกัน เป็นต้น

❸ **กลยุทธ์การปรับตัวสู่ภาวะปกติสืบเนื่องไปในระยะยาว** มุ่งไปที่การปรับตัวทางธุรกิจให้กลับคืนสภาพด้วยมาตรการที่คำนึงถึงประเด็นด้านความยั่งยืน โดยหลีกเลี่ยงการสร้างกลไกที่ต้องอาศัยการพึ่งพาจากภายนอกเป็นหลัก เพราะประเด็นความยั่งยืนถือเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้การปรับตัวคืนสู่สภาพปกติเกิดผลสัมฤทธิ์ การให้ความมั่นใจแก่บุคลากรในส่วนของอาชีพและรายได้ การดำเนินการประเมินอุปสงค์ใหม่หลังสถานการณ์แพร่ระบาดสิ้นสุด เนื่องจากสภาพตลาดและรูปแบบหรือพฤติกรรมของลูกค้าอาจมีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลต่อห่วงโซ่อุปทานของกิจการที่มีโอกาสปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติใหม่ (New Normal) เป็นต้น บริษัทยังได้วางแผนในการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบและเทคโนโลยีในการบริหารงานเพิ่มขึ้น

KBANK

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

http://www.kasikornbank.com/

ธุรกิจหลัก

ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์
ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง
ตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจ
สถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์
และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ธนาคารตระหนักถึงความรุนแรงและผลกระทบที่อาจเกิดจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการลูกค้า สุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน และลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยมีการดำเนินการหลายส่วนแบบเชิงรุก ทั้งในเชิงการป้องกัน การติดตามและการรับมือด้านต่าง ๆ จนสามารถจัดการสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ โดยมีคณะผู้บริหาร Incident Response Team (IRT) ทำหน้าที่ตัดสินใจและบริหารจัดการภาพรวมสถานการณ์โดยปรับใช้มาตรการที่เหมาะสมกับระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ มีหน่วยงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและจัดการเหตุวิกฤตทำหน้าที่ติดตามข่าวสารและสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้น ประเมินแนวโน้มของผลกระทบที่อาจส่งผลต่อพนักงานและธนาคารเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 โดยหากสถานการณ์ช่วงใดมีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้น จะมีการเรียกประชุม IRT เพื่อประเมินสถานการณ์และตัดสินใจสั่งการด้านต่าง ๆ อย่างทันท่วงที

อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีการพิจารณาและทบทวน Trigger Point ที่ได้กำหนดไว้ในแผนรองรับเหตุการณ์โรคระบาดในลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น ทั้งนี้ หน่วยงานทางธุรกิจต่าง ๆ มีการประเมินผลกระทบที่อาจส่งผลต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเตรียมพร้อมหากสถานการณ์มีความรุนแรง มีการทบทวนและปรับปรุงผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Assessment) และแผนฉุกเฉินทางธุรกิจ (BCP) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ธนาคารมีการบริหารจัดการสถานการณ์และการดำเนินการรองรับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งในเชิงป้องกัน ติดตาม และรับมือสถานการณ์ สรุปดังนี้

❶ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 (Protect)

- ห้ามพนักงานเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยง โดยหากมีความจำเป็น ต้องทำเรื่องขออนุญาตจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและงดการเดินทางระหว่างอาคารในช่วงที่มีสถานการณ์แพร่ระบาดรุนแรง
- ออกแนวทางปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยที่ดีตามแนวทางของ สธ./ศคบ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเน้นย้ำการเว้นระยะห่างตาม Social Distancing Concept
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันการแพร่เชื้อให้พนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ เป็นต้น
- เพิ่มรอบการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่าง ๆ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ

- มีการติดตั้งเครื่อง Thermoscan ประจำทุกอาคารหลัก เพื่อคัดกรองอุณหภูมิของผู้บริหารและพนักงานทุกรายก่อนให้ขึ้นอาคารโดยมีการจำกัดช่องทางในการเข้า-ออกพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคัดกรอง

- จัดทำกระบวนการคัดกรองบุคคลภายนอกที่ต้องเข้าพื้นที่ของอาคารหลักอย่างเข้มงวด

- ปรับรูปแบบการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจาย เช่น Work From Home ผ่าน IT Facilities ต่าง ๆ ปรับ Capacity งานบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน/การให้บริการลูกค้า

❷ การติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด (Monitor)

- ภายใน: มีช่องทางให้พนักงานแจ้งเหตุเกี่ยวกับ COVID เช่น อีเมล เบอร์โทรกลาง รวมถึงการประยุกต์ใช้กระบวนการ Call Tree เพื่อสื่อความคำสั่งการของ IRT และเรื่องสำคัญต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

- ภายนอก: มีการติดตามสถานการณ์สำคัญทั่วโลกและในประเทศไทย ประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และการดำเนินการของธนาคาร รวมทั้งอัพเดทให้คณะผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างต่อเนื่อง

❸ การรับมือเมื่อเกิดเหตุต่าง ๆ (Respond)

- มีคณะ Incident Response Team (IRT) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนจากหลายส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์ภายในและภายนอกอย่างใกล้ชิด ตัดสินใจเพื่อบริหารจัดการภาพรวมของสถานการณ์และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลและสั่งการได้อย่างรวดเร็ว

- มีการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจและกำหนดมาตรการดำเนินการเมื่อพบลูกค้าหรือพนักงานที่เข้ากลุ่มเสี่ยงติดเชื้อ หรือเป็นผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19 ครอบคลุมการจัดการทั้งด้านบุคลากร สถานที่ และการสื่อความภายในภายนอก เช่น การสอบสวนโรค การปิดสาขาหรือพื้นที่ทันทีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อและอบโอโซน ให้พนักงานกลุ่มเสี่ยง Self-Quarantine 14 วัน โดยสามารถจัดการเหตุเพื่อลดผลกระทบด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวได้อย่างทันการณ์

- มีบุคลากรทางการแพทย์ให้คำปรึกษาในการจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างใกล้ชิด

ธนาคารมี**การจัดเตรียมแผน BCP รองรับสถานการณ์ COVID-19** ได้แก่

- การกำหนดธุรกรรมงานสำคัญของธนาคาร รวมถึงธุรกรรมจำเป็นบางส่วนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ดำเนินการเพิ่มเติมในสถานการณ์ COVID-19 เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่กระทบ

- การ Split Site สำหรับธุรกรรมงานสำคัญ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างน้อย 2 อาคาร โดยหากอาคารใดโดนปิดหรือพนักงานถูกกักตัว ก็จะมีพนักงานอีกอาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

- การปรับรูปแบบและวิธีการเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ไม่สามารถมาทำธุรกรรมตามกระบวนการเดิมได้ โดยมีการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

- การจัดหาสถานที่พักใกล้เคียงอาคารปฏิบัติงาน หรือสำรวจรถรับส่งพนักงานเพื่อรองรับกรณีหากภาครัฐมีการจำกัดการเดินทางระหว่างอาคารหรือจังหวัดต่าง ๆ

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการสื่อสารผ่านกระบวนการและช่องทางที่มีอยู่อย่างหลากหลายตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว และมีการติดตามความคืบหน้าของสถานการณ์และการดำเนินการอย่างใกล้ชิดทั้งรายวัน รายสัปดาห์ ผ่านหน่วยงานที่รับผิดชอบ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและเหตุการณ์นั้น ๆ

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

พนักงานและครอบครัว: ธนาคารมีการจัดทำแบบสำรวจผลกระทบต่อพนักงานในสถานการณ์ COVID-19 และจัดทำมาตรการเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อพนักงานและครอบครัว ดังนี้

- จัดหาเจลแอลกอฮอล์ อุปกรณ์ต่าง ๆ การเพิ่มรอบการทำความสะอาดพื้นผิว และมาตรการด้านสุขอนามัยเพื่อป้องกันการติดเชื้อให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ
- ให้เงินกู้ยืมเพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว โดยไม่มีดอกเบี้ย กำหนดระยะผ่อนชำระ 12 เดือน เริ่มต้นผ่อนตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 เป็นต้นไป
- ให้พนักงานสามารถขอชะลอการชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการที่อยู่ระหว่างการผ่อนชำระในปัจจุบันได้เป็นระยะเวลา 6 เดือน

ลูกค้า: สำหรับมาตรการที่มีให้แก่ลูกค้า มีตัวอย่างดังต่อไปนี้

- ปรับลดอัตราการผ่อนชำระขั้นต่ำบัตรเครดิตกสิกรไทย จากเดิม 10% เป็น 5% ในช่วงปี 2563-2564, 8% ในปี 2565 และปรับเป็น 10% ตามเดิมอีกครั้งในปี 2566 ซึ่งจะมีผลกับลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารโดยอัตโนมัติ ไม่จำเป็นต้องติดต่อมายังธนาคารแต่อย่างใด
- พักชำระเงินต้น จ่ายแต่ดอกเบี้ย สำหรับลูกค้าบัตรเครดิตกสิกรไทย และบัตรเงินด่วน XPress Cash จนถึงเดือนธันวาคม 2563
- สินเชื่อบ้านกสิกรไทย สามารถพักชำระเงินต้น จ่ายแต่ดอกเบี้ยระยะเวลาสูงสุด 12 เดือน หรือลดยอดผ่อนต่องวด 50% สูงสุด 12 เดือน
- สินเชื่อธุรกิจ K SME สามารถพักชำระเงินต้น โดยจ่ายแต่ดอกเบี้ยได้ในระยะเวลา 1 ปี และขอวงเงินสินเชื่อเพื่อเพิ่มสภาพคล่อง ซึ่งมี 2 โครงการให้เลือกได้แก่
  - โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ มีวงเงินกู้สูงสุด 20 ล้านบาท ระยะเวลา 5 ปี ในช่วง 2 ปีแรก รับอัตราดอกเบี้ยคงที่ 2% และจ่ายแต่ดอกเบี้ย
  - โครงการ SME สร้างไทย (บสย. เป็นผู้ค้ำประกัน) มีวงเงินกูสูงสุด 30 ล้านบาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 7 ปี
- สินเชื่อรถยนต์ K Leasing สามารถพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยได้ 3 รอบบัญชี

ซึ่งมาตรการช่วยเหลือนี้ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยต้องลงทะเบียนกับธนาคารก่อน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ถึง 30 มิถุนายน 2563 ผ่านทาง Call Center ของธนาคาร ยกเว้นการปรับลดอัตราการผ่อนชำระขั้นต่ำบัตรเครดิตเหลือ 5% มีผลกับลูกค้าทุกคนอัตโนมัติไม่จำเป็นต้องติดต่อธนาคารแต่อย่างใด

คู่ค้า: สำหรับมาตรการที่มีให้แก่คู่ค้า มีตัวอย่างดังต่อไปนี้

- มีกระบวนการรองรับในการร่นระยะเวลาในการจ่ายคู่ค้า หากได้รับผลกระทบ
- มีการประเมินสัญญาการให้บริการในช่วงที่มีการปิดทำการของสาขาในช่วงสถานการณ์โควิด โดยพิจารณาการจ่ายที่เหมาะสมและยังคงดูแลพนักงานผู้ให้บริการให้พร้อมกลับมาทำงานได้ โดยไม่มีผลกระทบ หรือพิจารณาจ่ายบางส่วนแทนการงดจ่ายเพื่อให้คู่ค้าทำธุรกิจต่อไปได้
- กรณีที่มีพนักงานของผู้ให้บริการมาปฏิบัติหน้าที่ On-Site ที่ผ่านกระบวนการคัดกรองแล้ว ธนาคารจัดสรรมาตรการเรื่องสุขอนามัยให้เท่าเทียมหรือเทียบเคียงกับพนักงานของธนาคาร
- มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือพนักงานต่างชาติของผู้ให้บริการที่ไม่สามารถเดินทางกลับประเทศได้ เช่น ประสานงานเพื่อต่อวีซ่าชั่วคราว จัดหาที่พักให้ หรือหาโครงการเพิ่มเติมกรณีใกล้หมดสัญญาเดิม เป็นต้น

ผู้ถือหุ้น: มาตรการบริหารจัดการผลกระทบต่อผู้ถือหุ้น มีตัวอย่างดังนี้

- จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ตามมาตรการจัดการประชุมที่เข้มงวดอย่างยิ่งของธนาคาร โดยสื่อสารให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านหลายช่องทาง เช่น หนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เว็บไซต์ของธนาคาร จดหมายแจ้งผู้ถือหุ้นผ่านตลาดหลักทรัพย์ฯ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในงานประชุมฯ เป็นต้น
- จัดการประชุมอื่น ๆ กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางออนไลน์ตามความเหมาะสม เช่น Facebook Live และ Microsolf Teams เป็นต้น
- จัดทำ Investor Presentation เพื่อแสดงและอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการงานของธนาคารและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บนเว็บไซต์ของธนาคารในหน้านักลงทุนสัมพันธ์
- ติดตามและพิจารณาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังของตลาดที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งสื่อสารข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการธนาคาร และจัดให้มีช่องทางรับฟังความเห็นจากผู้ถือหุ้นผ่านหลายช่องทาง เช่น อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น

ชุมชนและสังคม: มาตรการที่ธนาคารมีส่วนในการช่วยชุมชนและสังคม มีตัวอย่างดังนี้

- โครงการเถ้าแก่ใจดี เจ้าหนี้มีใจ เพื่อช่วยเหลือพนักงานที่มีรายได้น้อยให้สามารถอยู่รอดได้ในสถานการณ์ COVID-19 โดยเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารและธุรกิจ ด้วยการลดดอกเบี้ยเพื่อช่วยให้มีกำลังจ้างพนักงานให้มีงานทำต่อเนื่อง มีรายได้ พร้อมช่วยลดภาระหนี้ต่าง ๆ
- เบี้ยรบพิเศษสำหรับนักรบเสื้อกาวน์ ดำเนินการโดยมูลนิธิกสิกรไทยร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ยะลา นราธิวาส ปัตตานี สตูล และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อมอบเงินสนับสนุนแก่บุคลากรทางการแพทย์ รวม 5,083 คน ของโรงพยาบาลรัฐจำนวน 45 แห่ง ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีอัตราการแพร่ระบาดสูง โดยแต่ละคนจะได้รับเงินรายเดือน ๆ ละ 4,000 บาท เป็นเวลา 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2563
- สินเชื่อ 0% เพื่อรักษาคนงานเอสเอ็มอี เพื่อช่วยธุรกิจขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 200 คน และมีการใช้บริการกับธนาคารมานานหลายปี ให้มีเงินทุนในการจ้างพนักงานให้มีรายได้และอยู่รอด ด้วยการสนับสนุนเงินกู้ดอกเบี้ย 0% ระยะเวลากู้ 10 ปี และไม่ต้องผ่อนชำระคืนเงินกู้ 1 ปี

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

จากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ใช้เวลานานในการกลับเข้าสู่ภาวะปกติ ส่งผลให้อัตราเติบโตของเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจในหลาย ๆ ประเทศอยู่ในภาวะติดลบ โดยคาดว่าการฟื้นของเศรษฐกิจต้องใช้เวลา 2-3 ปี สำหรับภาคธนาคารนั้น ผลกระทบหลักของ COVID-19 จะอยู่ที่คุณภาพของลูกหนี้เงินให้สินเชื่อของธนาคารซึ่งจะมีคุณภาพด้อยลงทั้งลูกค้าผู้ประกอบการและลูกค้ารายย่อยที่เป็นพนักงานบริษัท แม้สถาบันการเงินและภาครัฐได้ออกมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ แต่ช่วยบรรเทาผลกระทบได้ระดับหนึ่งเท่านั้น

สำหรับการบริหารจัดการคุณภาพหนี้ของธนาคารจากสถานการณ์ดังกล่าว **ธนาคารมีการประเมินระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเมินระยะเวลาการฟื้นตัวของแต่ละธุรกิจของลูกค้าธนาคาร** เพื่อใช้ประกอบการทำแผนฟื้นฟูและความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยจากการประเมินพอร์ตโฟลิโอในปัจจุบัน พบว่าธุรกิจที่จะใช้ระยะเวลาในการฟื้นตัวนานกว่าธุรกิจอื่น คือ พอร์ตที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว บริการสันทนาการต่าง ๆ รวมทั้งผู้ผลิตและค้ารถยนต์ ซึ่งธนาคารมีลูกค้าในกลุ่มธุรกิจดังกล่าวประมาณ 8% ของพอร์ตเงินให้สินเชื่อ

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปใช้งาน Technology มากยิ่งขึ้น ทางธนาคารได้ปรับยุทธศาสตร์ของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยในระยะสั้นธนาคารได้เน้นบรรเทาความเดือดร้อนและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค เช่น การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าอย่างเร่งด่วน กระตุ้นลูกค้าให้ใช้ QR Payment, Digital Channels และ Digital Transaction มากขึ้น รวมถึงเพิ่มความสามารถทาง Technology และความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถรองรับจำนวนธุรกรรมที่เพิ่มมากขึ้นผ่าน Digital Banking ได้อย่างเพียงพอและปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้วางแผนการส่งเสริมการออมเงินของผู้บริโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าทุกกลุ่ม

สำหรับยุทธศาสตร์ระยะยาว รวมถึงการวางแผนธุรกิจสำหรับรองรับ New Normal ธนาคารยังคงเชื่อมั่นและยึดถือแผนธุรกิจและกลยุทธ์ที่วางไว้ซึ่งประกอบด้วยการให้สินเชื่ออย่างประสบความสำเร็จผ่านความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล การเข้าไปอยู่ในที่ที่ลูกค้าใช้ชีวิตและดำเนินธุรกิจ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์และการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า ทั้งนี้ นอกเหนือจากยุทธศาสตร์หลักที่ธนาคารได้ดำเนินการอยู่นั้น ธนาคารยังได้เน้น**ยุทธศาสตร์หลักสามด้าน** ได้แก่

1. การนำข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้ามาส่งเสริมการสร้างเครือข่ายธุรกิจสำหรับลูกค้า เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจและการสนับสนุนด้านการเงินที่เหมาะสม

2. การส่งเสริมให้เกิดการออมที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม

3. การขยายโอกาสเชิงธุรกิจของธนาคารในระดับภูมิภาค

นอกจากนี้ ธนาคารยังเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินงานของธนาคาร เช่น การเตรียมโครงสร้างด้านระบบเพื่อรองรับการทำงานนอกสถานที่ การรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างปลอดภัยและต่อเนื่อง เป็นต้น

KIATNAKIN PHATRA BANK

THSI THAILAND SUSTAINABILITY INVESTMENT 2020

KKP

ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

https://bank.kkpfg.com/th/home

ธุรกิจหลัก

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร
ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจตลาดทุน
โดยธุรกิจธนาคารพาณิชย์ดำเนินการภายใต้
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
และธุรกิจตลาดทุน ดำเนินการภายใต้
บริษัท ทุนภัทร จำกัด (มหาชน)
บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน)
และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงานและสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ โดยธนาคารมีทีมงานที่ดูแลเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาวะวิกฤตซึ่งมีการติดตามข่าวสารและการเฝ้าระวังการติดต่อแพร่เชื้อ COVID-19 จากหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินการ เช่น ทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องกรณีการระบาดของโรคติดต่อร้ายแรงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ จัดตั้งคณะทำงานในด้านต่าง ๆ จัดตั้ง War Room ของผู้บริหารระดับสูงเพื่อวิเคราะห์เหตุการณ์ กำหนดนโยบายที่จำเป็นและตัดสินใจเกี่ยวกับแผนเผชิญเหตุอื่น ๆ เป็นต้น

การตัดสินใจหรือดำเนินการเพื่อจัดการสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้น ธนาคารได้ดำเนินการตามประกาศ/คำสั่งของหน่วยงานราชการ รัฐบาล กรมควบคุมโรค และจังหวัดต่าง ๆ โดยได้ดำเนินการเตรียมการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาผลกระทบในด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร อาคารสถานที่ ระบบสารสนเทศและกระบวนการทำงาน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ เช่น มีจุดคัดกรองอุณหภูมิ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันตนเอง (หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอร์ล้างมือ) ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่

รวมถึงเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติการทำความสะอาดและฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรค (ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา) การกำหนดมาตรการ Social Distancing และมีการประกาศมาตรการป้องกันการระบาดของไวรัส COVID-19 ให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น รวมถึงกำหนดให้ทุกหน่วยงานที่ติดต่อกับบุคคลภายนอกที่เป็น Vendor / Supplier / Outsource ให้ทบทวนแผนบริหารงานในภาวะวิกฤตให้เป็นปัจจุบันและติดตามการดำเนินงานเพื่อให้ธนาคารเกิดความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารมีการออกมาตรการสำคัญต่าง ๆ เพื่อรับมือหรือตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น แบ่งทีมงานเป็นทีม A และ B เพื่อแยกสถานที่สำหรับการปฏิบัติงาน ให้พนักงาน Work From Home ในระดับสูงสุด Update ผัง Call Tree ของหน่วยงานตนเองให้เป็นปัจจุบัน เตรียมความพร้อมของ BCP Sites ให้พร้อม Activate ได้ตลอดเวลา เตรียมการกำหนด Key Critical Staff สำหรับรองรับ Business Volume เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานตามความจำเป็น ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าในพื้นที่ปฏิบัติงานของอาคารโดยไม่จำเป็น จัดทำมาตรการ Social Distancing ในทุกพื้นที่ ตลอดจนประกาศมาตรการป้องกันการระบาดของไวรัส COVID ให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีบทบาทในกระบวนการจัดการภาวะวิกฤต มีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนทีมงานในการดำเนินงานช่วงภาวะวิกฤตดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและทันท่วงที โดย**จัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจ คือ COVID-19 Emergency Response Team** ซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนจากหน่วยงานด้านปฏิบัติการ เทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสารองค์กร ทรัพยากรบุคคล และงานสนับสนุน เพื่อเป็นทีมงานหลักในการดำเนินการตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ธนาคารมีการจัดการและเตรียมทรัพยากรเพื่อรองรับสถานการณ์ ดังนี้

- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมอุปกรณ์และระบบงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานนอกสถานที่ภายใต้การควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม

- ด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย มีจุดคัดกรองอุณหภูมิ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันตนเอง เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ อุปกรณ์ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค เป็นต้น และประสานงานเตรียมความพร้อมกับโรงพยาบาลหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

- จัดเตรียมที่พักชั่วคราวใกล้สำนักงานและเตรียมความพร้อมของ BCP Sites ให้พร้อม Activate ได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้ ธนาคารมีการทบทวนค่าใช้จ่ายและแผนการลงทุนตามความจำเป็น ตลอดจนมีการออกมาตรการเพื่อสื่อสารสถานการณ์และแนะนำการปฏิบัติตัวกับพนักงาน รวมถึงมีการสื่อสารกับลูกค้าและคู่ค้าตามช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

ธนาคารจัดให้มีการบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ดังนี้

พนักงาน: ธนาคารมีมาตรการในการดูแลสุขภาพของพนักงานและจัดหาอุปกรณ์ PPE ที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ และมีมาตรการดูแลด้านการเงินและรายได้ให้กับพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ ทั้งนี้ ธนาคารไม่มีนโยบายในการลดรายได้หรือปลดพนักงานจากเหตุผลด้านสถานการณ์ COVID-19

ลูกค้า: ธนาคารมีการดำเนินงานเพื่อรองรับการให้บริการกับลูกค้าที่มีความประสงค์ขอพักชำระหนี้หรือผ่อนผันการชำระหนี้ตามมาตรการของภาครัฐ

ผู้ถือหุ้น: มีการเลื่อนการจัดประชุมผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นช่วงที่มีการระบาดในระดับสูงมาอยู่ในช่วงที่มีการผ่อนคลายมาตรการของภาครัฐ และได้ดำเนินงานการจัดประชุมผู้ถือหุ้นโดยเน้นความปลอดภัยด้านชีวอนามัย และ Social Distancing ตามหลักเกณฑ์ของภาครัฐ

ชุมชนและสังคม: นับตั้งแต่เริ่มวิกฤต COVID-19 ธนาคารได้จัดทำโครงการเพื่อสนับสนุนโรงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งเป็นด่านหน้าในการต่อสู้กับวิกฤตและทุ่มเททำหน้าที่อย่างเสียสละ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือชุมชน ผู้ด้อยโอกาส และเยาวชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากผลกระทบ COVID-19 ให้สามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปด้วยกันโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ได้แก่

❶ การสนับสนุนโรงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์

- สมทบทุนเพื่อสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิก จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 ล้านบาท ให้แก่ 5 สถาบันทางการแพทย์

- ร่วมโครงการ “KKGEN PROTECT OUR HEROES” กับกลุ่มบริษัท เจนเนอราลี่ ไทยแลนด์ ส่งมอบความคุ้มครองกรมธรรม์ประกันภัย COVID-19 ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง เป็นระยะเวลา 4 เดือน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม – 31 สิงหาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 8,000 กรมธรรม์ มูลค่ารวม 1,600 ล้านบาท

- สมทบทุนจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์ให้แก่โรงพยาบาลรัฐ 14 แห่ง รวมทั้งสิ้น 850,000 บาท

- ร่วมกับ Big Trees Project มอบชุดป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment หรือ PPE) หน้ากากอนามัย ตู้อบฆ่าเชื้อโรค และอื่น ๆ ให้แก่โรงพยาบาลในภูมิภาคทั่วประเทศ รวมมูลค่า 125,000 บาท เพื่อสนับสนุนการทำงานและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ และเป็นการช่วยลดปริมาณขยะติดเชื้อ เนื่องจากชุด PPE เป็นชนิดใช้ซ้ำ สามารถซักและนำกลับมาใช้ได้ใหม่ถึง 20 ครั้ง

❷ การช่วยเหลือชุมชน ผู้ด้อยโอกาส และเยาวชน

- สมทบทุนเข้าร่วมโครงการ “สู้วิกฤตให้น้องอิ่ม คนละมือเพื่อมื้อน้อง” ของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา จำนวน 1 ล้านบาท เพื่อบรรเทาปัญหาภาวะทุพโภชนาการของเด็กยากจนอันเนื่องมาจากการเลื่อนเปิดเทอมของสถานศึกษาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

- สนับสนุนการสร้างงานสร้างอาชีพชุมชนในพื้นที่ห่างไกลโดยว่าจ้าง “ชุมชนหัตถกรรมหนองบัวแดง” ซึ่งเป็นวิสาหกิจชุมชนที่รวมตัวกันจากชาวบ้านจำนวน 11 หมู่บ้าน ในพื้นที่อำเภอหนองบัวแดงและอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ผลิตหน้ากากอนามัยจากผ้าฝ้ายออร์แกนิคย้อมสีจากธรรมชาติ และมอบให้กับพนักงาน ชุมชน และผู้ที่ทำประโยชน์ให้สังคมในช่วงสถานการณ์ COVID-19

- ร่วมกับยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์แจกถุงยังชีพจำนวน 2,100 ชุด ให้แก่ชุมชนและประชาชนในพื้นที่เขตภาษีเจริญ

❸ การสนับสนุนพนักงานมีส่วนร่วมเป็นจิตอาสา

- กิจกรรมจิตอาสา “#SOOK ใจ D.I.Y. หน้ากากอนามัย” โดยมีพนักงานสนใจเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 108 คน และได้แบ่งปันหน้ากากอนามัยแบบผ้าให้กับ รปภ. และแม่บ้านในอาคารสำนักงานนำไปใช้ป้องกันตนเอง

❹ การส่งเสริมความรู้และการดูแลป้องกันตนเองในสถานการณ์ COVID-19

- โครงการจัดทำหนังสือ “Beating COVID-19 เอาชนะโรคร้ายด้วยความเข้าใจ” โดยร่วมมือกับสำนักพิมพ์ Open Books เพื่อให้ความรู้ในเรื่องลักษณะของโรค ปัจจัยเสี่ยง การดูแลตนเอง ความเป็นไปได้ของแนวทางการรักษา ตลอดจนบทเรียนในเชิงนโยบายเกี่ยวกับมาตรการรับมือของประเทศต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนทั่วไป และสามารถดาวน์โหลดได้ฟรี

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

เมื่อเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19ครั้งนี้อยู่ในภาวะผ่อนคลาย แต่ธนาคารยังคงระดับการเฝ้าระวังสถานการณ์สำหรับโอกาสในการระบาดระลอกใหม่ ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินภาพรวมเศรษฐกิจและผลกระทบต่อการดำเนินงาน จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและปรับแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

จากความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ธนาคารมีการกำหนดแนวทางการรับมือการทำงานแบบ “New Normal” เช่น การพิจารณานโยบาย Work From Home คงมาตรการด้านสุขอนามัยและ Social Distancing อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการลูกค้าในแบบ New Normal แต่ยังคงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีรองรับการทำงานแบบ New Normal เป็นต้น

KTB

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

http://www.ktb.co.th/

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ
โดยมีสาขาอยู่ทั่วภูมิภาคในประเทศไทย
และในบางภูมิภาคหลักของโลก

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งเริ่มในประเทศจีน (เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย) และพบผู้ติดเชื้อในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทย ธนาคารได้เฝ้าระวังและติดตามข่าวสารจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ช่วงเดือนมกราคม 2563 เป็นต้นมา และจากข้อมูลในวันที่ 23 มกราคม 2563 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้รายงานสถานการณ์พบผู้ป่วยยืนยันติดเชื้อ COVID-19 จำนวน 4 ราย เป็นชาวไทย 1 ราย และนักท่องเที่ยวจีน 3 ราย รอผลตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการจำนวน 20 ราย ธนาคารจึงได้มีการ **แต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการเพื่อรองรับ COVID-19** ประกอบด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงานและผู้บริหารกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามสถานการณ์ภายในธนาคาร รวมถึงกำหนดนโยบาย แนวทางและมาตรการเพื่อรับมือการระบาดของ COVID-19 แบบบูรณาการในทุกมิติ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถตอบสนองและรับมือกับผลกระทบได้อย่างทันท่วงที ซึ่งมีกำหนดการประชุมทุกวันหรือตามความจำเป็นเร่งด่วนผ่านระบบ Conference Call ทั้งนี้ สามารถสรุปแนวทางการดำเนินการได้ ดังนี้

- ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมีการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอย่างใกล้ชิด และมีการรายงานสถานการณ์ให้พนักงานทุกคนทราบอย่างต่อเนื่อง

- มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ COVID-19 รวมทั้งวิธีการป้องกัน การเฝ้าระวังและการดูแลสุขภาพของตนเองให้แก่พนักงานทุกคน ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคาร

- มีแผนรองรับการระบาดใหญ่ของโรคติดต่ออุบัติใหม่และโรคระบาดร้ายแรงอื่น ๆ ที่มีลักษณะเดียวกันบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร (BCP) และได้ทบทวนแผนเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

- จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมหากธนาคารได้รับรายงานการตรวจพบพนักงานป่วยติดเชื้อและพนักงานที่เข้าข่ายเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคดังกล่าว ซึ่งครอบคลุมถึงระบบการคัดกรองผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ

- จัดหาและวางแอลกอฮอล์เจลชนิดขวดบริเวณประตูทางเข้า-ออกในอาคารสำนักงานใหญ่ รวมทั้งอาคารสาขาต่าง ๆ

- เพิ่มการทำความสะอาดบริเวณที่พนักงานต้องสัมผัสเป็นประจำซึ่งอาจเป็นแหล่งแพร่กระจายของเชื้อโรคด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อเป็นกรณีพิเศษ เช่น บริเวณที่จับประตู บริเวณปุ่มกดลิฟท์ บริเวณราวบันไดเลื่อน เป็นต้น

- พนักงานสามารถขอคำแนะนำและข้อควรปฏิบัติเป็นกรณีพิเศษไปยังฝ่ายสถานพยาบาลธนาคาร เช่น พนักงานที่กลับจากพื้นที่เสี่ยง (เมืองอู่ฮั่น) หรือมีผู้ใกล้ชิดกลับจากพื้นที่เสี่ยง เป็นต้น

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะกรรมการเฝ้าระวังและกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการเพื่อรองรับ COVID-19 ได้ติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อรับมือปัญหาได้อย่างทันท่วงที ซึ่งมีกระบวนการบริหารจัดการและตอบสนองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ดังนี้

1 ธนาคารมีการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างใกล้ชิด และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับ COVID-19 รวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นในประเทศไทยและทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและทราบแนวทางการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันการติดเชื้อผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคาร (เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คลิปวีดีโอ และป้ายปิดประกาศตามอาคาร เป็นต้น) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันพนักงาน ลูกค้า และผู้ติดต่องานกับธนาคารจากการติดเชื้อและการแพร่ระบาดภายในอาคารสำนักงานของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดให้มีมาตรการป้องกันด้วยการตั้งจุดคัดกรอง ณ ทางเข้าอาคาร เพื่อตรวจวัดอุณหภูมิของผู้ผ่านเข้าอาคารทุกท่าน หากท่านใดมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส จะขอความร่วมมืองดเข้าอาคาร และให้บริการ (เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น) แก่ท่านนั้น ๆ ภายนอกอาคารสำนักงานตามความเหมาะสม และ ณ จุดคัดกรอง จะมีการตั้งเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือและหน้ากากอนามัยไว้ให้บริการเพิ่มเติม

นอกจากนี้ ยังมีการทำความสะอาดอาคารสถานที่ภายในอาคารสำนักงานด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพื้นที่ส่วนกลาง เช่น เคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้า ราวจับประตู ปุ่มกดลิฟท์ และห้องน้ำ เป็นต้น โดยเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดมากกว่าปกติ รวมถึงโต๊ะทำงานของพนักงานทุกท่าน

2 เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในประเทศไทยมีแนวโน้มว่าจะมีความรุนแรงและมีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้น ธนาคารได้ออกแนวปฏิบัติให้แก่พนักงานทุกท่านให้หลีกเลี่ยงการเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยงและประเทศที่มีการแพร่ระบาด โดยหากมีพนักงานหรือบุคคลใกล้ชิดในครอบครัวที่อาศัยอยู่ด้วยกันที่เดินทางกลับมาจากกลุ่มประเทศดังกล่าว จะต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) และเฝ้าระวังสังเกตอาการเป็นระยะเวลา 14 วัน และในการกลับมาปฏิบัติงานตามปกติอีกครั้ง จะต้องมีใบรับรองแพทย์ว่าไม่พบการติดเชื้อมาแสดงต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้น ๆ รวมถึงกำหนดให้พนักงานต้องมีการรายงานสถานะสุขภาพของตนเองเป็นประจำทุกวัน ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถป้องกันควบคุมการระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเหตุการณ์

นอกจากนี้ ได้มีการเตรียมความพร้อมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) ของธนาคาร และเตรียมความพร้อมระบบ Virtual Private Network สำหรับรองรับกรณีต้องปฏิบัติงานภายนอกอาคารสำนักงาน (เช่น Work From Home เป็นต้น) รวมถึงแจ้งให้ทุกหน่วยงานแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ทีม ได้แก่ ทีม A (ปฏิบัติงาน ณ อาคารสำนักงาน) ทีม B (ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง) และ ทีม C (ปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย) เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดและให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานที่ดูแลธุรกรรมหลักของธนาคาร (Core Business Functions: CBFs) หรือมีศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) แบ่งพนักงานออกเป็นทีม A ทีม B และทีม C

- หน่วยงานอื่น ๆ แบ่งพนักงานออกเป็นทีม A และทีม C

3 ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในประเทศไทยทวีความรุนแรงและมีการแพร่ระบาดเป็นวงกว้าง (เช่น Super Spreader ในสนามมวย เป็นต้น) และการประกาศจากภาครัฐให้ COVID-19 เป็นโรคติดต่ออันตราย รวมถึงประกาศจากกรุงเทพมหานครที่สั่งปิดสถานที่บางแห่งเป็นการชั่วคราว (เช่น ห้างสรรพสินค้า และโรงภาพยนตร์ เป็นต้น) ธนาคารได้ออกคำสั่งประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานที่ได้มีการแบ่ง ทีม A ทีม B และทีม C หรือ ทีม A และทีม C ไว้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ดำเนินการ Split Site ให้พนักงานทีม B ไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง และพนักงานทีม C ปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย โดยมีหลักการดังนี้

- ทีม A และ ทีม B สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเท่าเทียมกันเพื่อรักษาประสิทธิภาพในการทำงาน

- รักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)

- สามารถเพิ่มจำนวนพนักงานที่ Work From Home (ทีม C) ได้ในกรณีที่พบว่าพนักงานที่ต้องเดินทางโดยรถขนส่งสาธารณะมีความเสี่ยงหรือเป็นพนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง (เช่น ตั้งครรภ์ ครอบครัวมีเด็กเล็ก เป็นต้น) ตามความเหมาะสมของแต่ละสายงาน

ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดแนวทางสำหรับพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ดังนี้

- ให้แต่ละสายงานหรือหน่วยงานสามารถพิจารณากำหนดเวลาเข้าปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละท่านให้เหลื่อมเวลากัน รวมถึงการกำหนดบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานทดแทนกัน

- ปิดให้บริการพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ โรงอาหาร ห้องประชุม เพื่อลดความเสี่ยงของการติดเชื้อและให้สอดคล้องกับการประกาศปิดทำการสถานที่บางแห่งเป็นการชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร

- ให้หลีกเลี่ยงการพบปะและชุมนุมกันระหว่างหน่วยงานและพนักงาน โดยการติดต่องานการปฏิบัติงานหรือการประชุมร่วมกันให้ใช้เทคโนโลยี G-Suite เช่น Google Chat, Google Meet, Google Mail เป็นต้น

ธนาคารมีการจัดการและเตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เช่น อุปกรณ์ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ได้แก่ หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความสะอาดของสถานที่ทำงานและพื้นที่ส่วนกลาง เป็นต้น และจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับพนักงานผ่านทาง E-mail: covid19.hotline@ktb.co.th และสายด่วน COVID Hotline

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

ธนาคารมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการผลกระทบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน (Impact Mitigation) โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงาน:

- ธนาคารมีการดูแลสุขอนามัยของพนักงานโดยจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน COVID-19 ให้แก่พนักงาน ได้แก่ หน้ากากอนามัยชนิดผ้า เงินช่วยเหลือค่าหน้ากากอนามัย และแอลกอฮอล์เจล พร้อมทั้งติดตามสถานะสุขภาพของพนักงานอย่างใกล้ชิด โดยจัดให้มีการปฏิบัติงานในสถานที่พักอาศัย (Work From Home) ให้มากที่สุด และกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานที่ต้องปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการธนาคารตามปกติหรือสถานที่ปฏิบัติการสำรอง

- ธนาคารได้จัดให้มีการพักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงานที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 3 ล้านบาท เป็นเวลา 4 เดือน (เฉพาะพนักงานที่เดือดร้อนและมีความประสงค์จะพักชำระหนี้เท่านั้น)

ลูกค้าสินเชื่อ: ธนาคารมีมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ตามนโยบายของรัฐบาลและตามมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่มีสถานะการชำระหนี้เป็นปกติทั้งรายย่อยและลูกค้าธุรกิจที่ได้รับผลกระทบให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ดังนี้

- มาตรการที่ 1 พักชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา 4 เดือน พร้อมลดอัตราดอกเบี้ยลง 0.25% ต่อปี จากสัญญาเงินกู้เดิม เป็นระยะเวลา 4 เดือน (ลูกค้าสินเชื่อบุคคลภายใต้กำกับ)

- มาตรการที่ 2 พักชำระเงินต้น (ชำระเฉพาะดอกเบี้ย) เป็นระยะเวลา 6 เดือน พร้อมลดอัตราดอกเบี้ยลง 0.25% ต่อปี จากสัญญาเงินกู้เดิม เป็นระยะเวลา 6 เดือน (ลูกค้าบุคคลและลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย)

- มาตรการที่ 3 พักการชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 6 เดือน แบบอัตโนมัติ (สำหรับลูกค้าธุรกิจที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 100 ล้านบาท)

- มาตรการที่ 4 พักชำระหนี้เงินต้นวงเงินสินเชื่อระยะยาว (Term Loan) ระยะเวลาสูงสุด 12 เดือน หรือ ขยายระยะเวลาชำระหนี้สำหรับตั๋วสัญญาใช้เงิน (P/N) และสินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) ระยะเวลาสูงสุด 6 เดือน (สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางขึ้นไป)

- มาตรการที่ 5 สนับสนุนวงเงินสินเชื่อใหม่ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่อง วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 20% ของยอดหนี้คงค้าง ณ 31 ธันวาคม 2562 ระยะเวลากู้สูงสุด 5 ปี อัตราดอกเบี้ย 2 ปีแรก 2% ต่อปี พักชำระเงินต้นสูงสุด 12 เดือน ไม่ต้องชำระดอกเบี้ย 6 เดือนแรก (สำหรับลูกค้าธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 500 ล้านบาท)

ลูกค้าที่ได้รับมาตรการเยียวยา 5,000 บาท และใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคาร:

- ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีมูลค่า 300 บาทต่อบัตร สำหรับการทำบัตรเดบิต Classic สำหรับผู้ได้รับมาตรการเยียวยา 5,000 บาท ที่มาเปิดบัญชีพร้อมกับทำบัตรเดบิตในระหว่างวันที่ 7 เมษายน ถึง 16 เมษายน 2563

- เลื่อนการเก็บค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรเดบิตที่ครบกำหนดเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2563 ให้กับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และได้รับเงินตามมาตรการเยียวยา 5,000 บาท โดยเลื่อนไปเก็บค่าธรรมเนียมในเดือนกรกฎาคม 2563

ภาครัฐ:

- ให้ความร่วมมือในการให้บริการรับลงทะเบียนตามมาตรการชดเชยรายได้ของภาครัฐสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 เพื่อรับเงินเยียวยา 5,000 บาท

- ให้ความร่วมมือในการให้บริการรับลงทะเบียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.เราไม่ทิ้งกัน.com

- ให้ความร่วมมือทำหน้าที่ผู้พิทักษ์สิทธิ์โดยลงพื้นที่ตรวจสอบสิทธิ์ให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ให้ได้รับความช่วยเหลือโดยเร็ว อย่างทั่วถึง และถูกต้อง โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 23 เมษายน 2563 ถึง 17 พฤษภาคม 2563 ด้วยสรรพกำลังของพนักงานสายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อยทั่วประเทศของธนาคารกว่า 4,700 คน

ชุมชนและสังคม:

- มอบเงินสนับสนุนนวัตกรรมสู้ภัย COVID-19 ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) เพื่อช่วยป้องกันบุคลากรทางการแพทย์ให้ทำงานได้อย่างปลอดภัย ควบคุมปริมาณผู้ติดเชื้อ และเพื่อใช้รักษาผู้ติดเชื้อไวรัส COVID-19

- จัดกิจกรรมครบรอบ 54 ปีของธนาคาร โดยเชิญชวนคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบริษัทในเครือ ร่วมบริจาคเงินมอบให้กับสถาบันบำราศนราดูร เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์และช่วยเหลือผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ธนาคารมีการเตรียมการวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการศึกษาแนวทางเพื่อจัดเตรียมและปรับรูปแบบการปฏิบัติงานเป็นแบบ New Normal

KTC

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / เงินทุนและหลักทรัพย์

http://www.ktc.co.th/

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคประเภทธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการชำระเงินภายใต้การกำกับประเภท การให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ในช่วงต้นของการแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทได้มีการประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และได้กำหนดมาตรการสำคัญเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที โดยสรุปได้ดังนี้

1. **ด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ** บริษัทได้คำนึงถึงสุขอนามัยของพนักงานเป็นสำคัญโดยได้ร่วมกับอาคารสำนักงานเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ได้แก่ การกำหนดให้พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานที่อาคาร ผู้มาติดต่อ และพนักงาน Outsource ทั้งหมด ต้องตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าอาคาร นอกจากนี้ บริษัทเองได้ดำเนินการอบโอโซนและพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในแต่ละชั้นของบริษัทเป็นประจำทุกสัปดาห์ จัดให้มีแอลกอฮอล์ ณ จุดต่าง ๆ และทำความสะอาดจุด Touch Point เช่น ประตูเข้าออกอาคาร ห้องน้ำ เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทจัดเตรียมหน้ากากอนามัยสำหรับพนักงาน รวมถึงสื่อสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคและข้อควรระมัดระวัง/การปฏิบัติตัวในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ให้พนักงานรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคจากข่าวสารบริษัทและหน่วยงานราชการอย่างใกล้ชิด ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและลดการแพร่ระบาด รวมทั้งกำกับดูแล Outsource ให้ดำเนินการตามมาตรการอย่างเคร่งครัดด้วย

บริษัทได้มีการประชุมคณะอนุกรรมการจัดการในภาวะวิกฤต (Crisis Management Committee) เพื่อพิจารณาความจำเป็นในการประกาศใช้แผนฉุกเฉินและกำหนดมาตรการให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเดินทางไป หรือ Transit ประเทศที่เป็นพื้นที่ระบาด และประเทศที่มีรายงานการแพร่เชื้อในท้องที่ให้กักกันตนเอง โดยกรณีพนักงานมีความเสี่ยงหรือมีอาการป่วยหรือพนักงานที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ติดเชื้อจะได้เข้ารับการตรวจหาเชื้อและให้หยุดปฏิบัติงานโดยบริษัทจะไม่รวมระยะการกักตัวนี้เป็นวันลา และมีมาตรการการทำงานที่บ้าน (Work From Home) โดยพิจารณาผลกระทบหากพนักงานไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานได้

มีการเตรียมจัดหาสถานที่ที่จะใช้เป็น Alternate Site การจัดเตรียมระบบงานรองรับการทำงานที่บ้าน รวมถึงการจัดอัตรากำลังหากเกิดเหตุฉุกเฉิน เตรียมจำนวนและรายชื่อพนักงานที่ต้องมาปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤต (Critical Business Function: CBF) แบ่งออกเป็นทีมหลักและทีมรอง เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ สำหรับจุดบริการ KTC Touch ที่อยู่ ณ ห้างสรรพสินค้าหรือสถานที่ต่าง ๆ บริษัทพิจารณากำหนดเวลาการเปิด-ปิดสถานที่ตามเวลาของสถานที่ตั้งของจุดบริการ KTC Touch

บริษัทมีการให้ความช่วยเหลือร้านค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 เช่น การไม่ถอนเครื่องรูดบัตรสำหรับร้านค้าที่ไม่มียอดรับบัตร การยกเว้นค่าบริการเครื่องรูดบัตรสำหรับร้านค้าที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น และด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาด้านดิจิทัลผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทจึงตอบโจทย์ลูกค้าในการทำธุรกรรมแบบไร้สัมผัสผ่านหลายช่องทาง เช่น Samsung Pay, Garmin Pay, การจ่ายเงินออนไลน์ผ่านบัตรเครดิต และ QR Code รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์รับชำระใหม่ “KTC Link Pay” โดยร้านค้าสามารถสร้างลิงก์หรือ QR Code แล้วส่งให้ลูกค้าชำระเงินผ่านช่องทางที่ร้านค้าติดต่อกับลูกค้า เช่น สื่อโซเชียลมีเดีย อีเมล เป็นต้น เพื่อลดการสัมผัสเงินสดและลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัส COVID-19 อีกทั้งร้านค้ายังสามารถขายสินค้า/บริการได้โดยลูกค้าไม่ต้องมาชำระเงินที่ร้านค้า

2 ด้านคุณภาพสินเชื่อ บริษัทได้ทำการวิเคราะห์อัตราการค้างชำระหนี้และ NPL โดยคาดการณ์ว่าจะสูงขึ้น เนื่องจากลูกหนี้และกิจการของลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวอาจไม่มีความสามารถในการชำระเงินคืนภายใต้ภาวะวิกฤตหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลต่อการด้อยคุณภาพของลูกหนี้สินเชื่อ โดยเฉพาะกลุ่มอาชีพ/อุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบโดยตรงในระดับที่รุนแรง เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก สายการบิน เป็นต้น

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศเพื่อกำหนดมาตรการในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้บัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว บริษัทได้นำเสนอนโยบายรวมถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือต่อคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อพิจารณาอนุมัตินโยบายและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ โดยมีการจัดช่องทาง Contact Center เพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 สามารถติดต่อเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางด้านการเงินตามมาตรการที่บริษัทกำหนดได้ และรายงานผลการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ดังกล่าวต่อ ธปท. เป็นประจำ เพื่อให้ ธปท. สามารถติดตามการให้ความช่วยเหลือของบริษัทได้ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์มาตรการและผลการให้ความช่วยเหลือดังกล่าวของบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธปท. เพื่อให้ลูกค้าท่านอื่น ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือได้รับทราบ

3 ด้านการเงิน บริษัทได้จัดทำการทดสอบภาวะวิกฤตด้านสภาพคล่อง (Liquidity Stress Testing) เพื่อประเมินผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินภายใต้สมมติฐาน ได้แก่ บริษัทไม่สามารถ Refinance หรือ Rollover เงินกู้ที่ครบกำหนดได้ สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีปริมาณเพิ่มขึ้น และกระแสเงินสดรับลดลงจากการรับชำระหนี้คืนของลูกหนี้ตามมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของ ธปท. ว่าบริษัทมีสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในระยะเวลาเท่าใด เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการจัดหาแหล่งเงินทุนอื่น ๆ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดยังไม่คลี่คลาย

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

นอกจากคณะกรรมการบริษัทและคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาอนุมัตินโยบาย รวมถึงกำหนดมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและกำหนดให้ผู้รับผิดชอบต้องรายงานผลการให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้แก่ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์แล้ว บริษัทมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ รวมถึงนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งครอบคลุมกรณีเกิดโรคระบาดหรือปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่ไม่สามารถป้องกันได้ เพื่อให้บริษัทมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์วิกฤต บรรเทาหรือลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทให้เกิดน้อยที่สุด ซึ่งนโยบายและแผนดังกล่าวผ่านการพิจารณาจากคณะอนุกรรมการ Risk Management Committee และคณะอนุกรรมการ Crisis Management Committee ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในฐานะบริษัทแม่กำหนด

ช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งบริษัทมีความพร้อมตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า พร้อมทั้งมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทาง Online อย่างต่อเนื่อง โดยมี KTC Mobile Application ที่ลูกค้าสมาชิกสามารถใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าวอย่างปลอดภัยและน่าเชื่อถือตั้งแต่การล็อกอินเข้าใช้งานด้วย Dynamic Keypad การตรวจสอบยอดการใช้จ่าย ตรวจสอบแลก/โอนคะแนนได้ด้วยตนเอง แจ้งเตือนทุกยอดการใช้จ่าย ชำระค่าสินค้า/บริการผ่าน QR Pay บริการชำระค่าบัตร KTC เป็นต้น

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ที่ผ่านมา บริษัทไม่ประสบปัญหาในการบริหารเงิน การกู้ยืมหรือการชำระคืนเงินกู้ยืมแต่อย่างใด ด้วยบริษัทมีแหล่งเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นหุ้นกู้หรือตั๋วเงิน โดยบริษัทมีวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น (Total Credit Line) จำนวน 30,140 ล้านบาท จากธนาคารกรุงไทยและธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ (ณ 30 มิถุนายน 2563) โดยบริษัทพิจารณาโครงสร้างสัดส่วนเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวเพื่อการบริหารต้นทุนที่ดี อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้สอดคล้องกับสภาวะตลาด และดูแลอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนด

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการดำเนินการรวมถึงการสื่อสารมาตรการให้ความช่วยเหลือและการสื่อสารด้านอื่น ๆ ให้กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่

พนักงานและกรรมการ: บริษัทมีการสื่อสารให้พนักงานได้ทราบถึงวิธีการป้องกันในการใช้ชีวิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ผ่านช่องทาง E-mail ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานตระหนัก ไม่เกิดความเครียดและระมัดระวังจากสถานการณ์ดังกล่าว นอกจากนี้ ยังได้ออกประกาศให้พนักงานสามารถทำงาน Work From Home เพื่อลดความหนาแน่นในสถานที่ทำงาน การไม่นับเป็นวันลาหากพนักงานได้รับเชื้อหรือสุ่มเสี่ยงที่จะได้รับเชื้อ COVID-19 การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ ณ จุดต่าง ๆ การอบโอโซนในพื้นที่สำนักงาน การแจกหน้ากากอนามัย รวมถึงการทำความสะอาดจุด Touch Point ต่าง ๆ เช่น ประตูเข้าออกอาคาร ห้องน้ำ เป็นต้น สำหรับจุดบริการ KTC Touch ที่อยู่ ณ ห้างสรรพสินค้า หรือสถานที่ต่าง ๆ บริษัทพิจารณากำหนดเวลาการเปิด-ปิดสถานที่ตามเวลาของสถานที่ตั้งของจุดบริการ KTC Touch

ลูกค้า: บริษัทมีการประชาสัมพันธ์มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 เช่น ปรับลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำของบัตรเครดิต KTC การลดค่างวดของสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างน้อยร้อยละ 30 ของค่างวดเดิม การเปลี่ยนหนี้บัตรเครดิตหรือโอนสินเชื่อที่มีลักษณะหมุนเวียนเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (Term Loan) 48 งวด พร้อมลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลง เป็นต้น โดยประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบผ่านช่องทาง KTC Online รวมถึง Social Media และกำหนดช่องทางให้ลูกค้าแจ้งขอรับความช่วยเหลือที่จัดไว้ได้ ในส่วนของร้านค้ารับบัตรนอกจากการให้ความช่วยเหลือร้านค้าโดยการยกเว้นค่าบริการเครื่องรูดบัตรสำหรับร้านค้าที่ได้รับผลกระทบหรือการพัฒนาทางด้านดิจิทัลโดยการให้บริการรับชำระผ่าน “KTC Link Pay” แล้ว บริษัทตระหนักถึงสภาพคล่องเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจของร้านค้า โดยเมื่อมีการทำรายการผ่านบัตร ร้านค้ายังคงได้รับเงินค่าสินค้าและบริการตามเงื่อนไขเดิมที่ได้ตกลงกันไว้

คู่ค้าหรือผู้รับให้บริการภายนอก: บริษัทคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นสำหรับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ทั้งในแง่ด้านการดำเนินงานและกระแสเงินสด โดยได้ปรับรอบการจ่ายชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการให้เร็วขึ้นจากเดิมจ่ายชำระตาม Credit Term ตามที่ได้ตกลงกัน (ประมาณ 45 - 60 วัน) เป็นบริษัทจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการให้กับคู่ค้าหรือผู้รับให้บริการที่มีบัญชีธนาคารกรุงไทยไม่เกิน 2 สัปดาห์ และไม่เกิน 3 สัปดาห์ สำหรับบัญชีธนาคารอื่น ทั้งนี้ หลังจากที่ได้ส่งมอบงานและส่งใบแจ้งหนี้ให้กับบริษัทครบถ้วนแล้ว

ผู้ถือหุ้น: เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 บริษัทเลื่อนการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ออกไปเป็นวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติให้มีการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับผลประกอบการปี 2562 และในการประชุมสามัญประจำปี บริษัทจัดให้มีมาตรการรองรับการประชุมต่าง ๆ เช่น การมอบอำนาจให้กรรมการอิสระหรือบุคคลที่ผู้ถือหุ้นพิจารณาเพื่อเข้าร่วมประชุมแทน การจัดสถานที่ให้มี Social Distancing การจัดให้มีจุดคัดกรอง เป็นต้น

ชุมชนและสังคม: นอกเหนือจากการสื่อสารความรู้ทางการเงินผ่าน Website และ Fan Page อย่างต่อเนื่องแล้ว บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถร่วมกันบริจาคสิ่งของอุปโภคบริโภครวบรวมไปใส่ในตู้ปันสุขที่อยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ รอบสถานประกอบการของบริษัท รวมถึงส่งมอบให้สำนักงานเขตวัฒนาและชุมชน เพื่อเป็นการแสดงออกซึ่งน้ำใจที่มีให้กันระหว่างพนักงานและสังคม อีกทั้ง บริษัทได้มอบเงิน 2 ล้านบาท เข้ากองทุนพิเศษ “โครงการป้องกันและช่วยเหลือสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19” ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อสนับสนุนการจัดซื้อเครื่องไตเทียมแบบพิเศษ CRRT เพื่อผู้ป่วย COVID-19 โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการแพทย์ที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้รับมือกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 นอกเหนือจากเครื่องช่วยพยุงการทำงานของหัวใจ ปอด และเครื่องช่วยหายใจ นอกจากนี้ บริษัทได้มอบชุดเสื้อกาวน์ชนิดใช้ครั้งเดียว (Isolation Gown) ซึ่งทำด้วยพลาสติกและผ้าสปันบอนด์เคลือบกันน้ำให้แก่โรงพยาบาล เพื่อส่งต่อให้กับบุคลากรทางการแพทย์ใช้ป้องกันการติดเชื้อจากผู้ป่วย COVID-19

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ช่วงที่ผ่านมา แม้ว่าได้ส่งผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร รวมถึงการเติบโตและคุณภาพของพอร์ตลูกหนี้ของบริษัท แต่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทมีอัตราลดลงที่น้อยกว่าอุตสาหกรรม และค่อย ๆ ปรับตัวดีขึ้นตามมาตรการผ่อนคลายของทางการ ถึงแม้ว่าสถานการณ์การระบาดในประเทศไทยได้เริ่มคลี่คลายไปในทางที่ดี แต่ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจทั่วโลก ทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากสถานการณ์เศรษฐกิจที่ชะลอตัวและอาจมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นหากมีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงอีกครั้ง นอกจากนี้ การประกาศใช้มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ของ ธปท. ในระยะที่ 2 ที่ปรับลดเพดานดอกเบี้ยของธุรกิจบัตรเครดิต 2% ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ 3% และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถที่ 4% ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

จากการประเมินผลกระทบของสถานการณ์ หากเหตุการณ์การระบาดไม่ส่งผลถึงระดับที่รัฐบาลจำเป็นต้องพิจารณามาตรการที่เข้มข้นมากขึ้นอีก บริษัทคาดว่าไตรมาสที่สองของปี 2563 เป็นช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบในด้านคุณภาพสินทรัพย์มากที่สุดแล้ว บริษัทเชื่อมั่นว่าจะสามารถดูแลจัดการรักษาคุณภาพพอร์ตสินเชื่อทั้งบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลให้อยู่ในระดับที่ดี โดยบริษัทได้ทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Impact Analysis) ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อทำการประเมินผลและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการภายใต้ภาวะที่ไม่มีความแน่นอนและมีความเสี่ยงสูงมาก โดยสามารถสรุปเป็นแนวทางสำคัญที่ได้ดำเนินการแล้วดังนี้

- **การให้ความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19** อาทิ การผ่อนปรนเงื่อนไขชำระหนี้ ปรับลดอัตราชำระขั้นต่ำ การให้วงเงินเพิ่มเติมทั้งแบบชั่วคราวฉุกเฉิน/วงเงินถาวร รวมถึงการเปลี่ยนประเภทหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

- **มาตรการในการติดตามทวงถามอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ** เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้รับทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันที่สุดของลูกหนี้สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที หากมีการร้องขอ

- **กำหนดแนวทางการอนุมัติสินเชื่ออย่างระมัดระวังและเข้มงวดขึ้นสอดคล้องกับสถานการณ์** เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทยังคงเติบโตอย่างมีคุณภาพ สนับสนุนสภาพคล่องอย่างเพียงพอให้ลูกค้าภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)

- **มีการประเมินคุณภาพพอร์ตอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ต่าง ๆ** เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการกันสำรอง (Provision) ที่เพียงพอและรองรับแนวโน้มคุณภาพพอร์ตที่อาจด้อยลงตามภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มแย่ลง

- **ปรับตัวชี้วัดในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ** ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยควบคุมให้ความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่บริหารจัดการได้

ทั้งนี้ ฝ่ายจัดการอยู่ระหว่างการพิจารณาปรับเปลี่ยนโมเดลทางธุรกิจให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจและอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง โดยจะให้ความสำคัญกับการขยายตัวของ “สินเชื่อ KTC พี่เบิ้ม” ในส่วนที่เป็นสินเชื่อที่มีประกัน เช่น สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ควบคู่ไปกับการขยายสินเชื่อ Pico Finance และ Nano Finance ซึ่งเป็นธุรกิจที่จะสร้างโอกาสเติบโตที่ดีในอนาคต เป็นต้น

บริษัทดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งระบบ (End-to-End Process Improvement) โดยปรับลดความซ้ำซ้อนและซับซ้อนเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน เตรียมความพร้อมของพนักงานให้สามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมทุกมิติ

นอกจากนี้ บริษัทได้สนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบโดยมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ร่วมกับหัวหน้างาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกวิธีการเรียนรู้แบบผสมผสานที่เหมาะสมกับตนเอง (Blended Learning) คือ 70 (การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ) : 10 (การเรียนรู้จากบุคคลอื่น) : 20 (ลงมือปฏิบัติ)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้รูปแบบการใช้จ่ายของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์เติบโตเพิ่มขึ้นมากซึ่งบริษัทได้มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมทั้งช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ที่สร้างความสะดวกแก่ผู้บริโภคมาอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุง KTC Mobile Application พร้อมทั้งจัดทำคลิปสั้น ๆ เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่ใช้งานได้อย่างสะดวก ปลอดภัย ครบทุกฟังก์ชันการใช้งานและตอบโจทย์ความต้องการ

ด้วยบริษัทเป็นผู้ให้บริการทางการเงินจึงให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในระดับสูงสุด ในปี 2562 บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) (ISO/IEC 27001:2013) ทั่วทั้งองค์กร ปัจจุบันบริษัทอยู่ระหว่างเตรียมการเพื่อขอการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Information Management System: PIMS) (ISO/IEC 27701: 2019) ซึ่งนอกจากจะเป็นการรองรับการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางการและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ว่าบริษัทได้ดำเนินมาตรการที่จำเป็นเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและเพิ่มความน่าเชื่อถือและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและดึงดูดลูกค้าและคู่ค้ารายใหม่ที่ใส่ใจเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลอีกด้วย

LIT

บริษัท ลีซ อิท จำกัด (มหาชน)

mai: ธุรกิจการเงิน

http://www.leaseit.co.th

ธุรกิจหลัก

ให้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม 8 ประเภท ได้แก่

1. Leasing
2. Hire Purchase
3. Factoring
4. Bid Bond
5. Project Backup Financing
6. Trade Finance
7. Letter of Credit
8. Supplier Finance

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทมีการติดตามข่าวสารของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างต่อเนื่อง และบริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทและสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานทุกคน ในช่วงต้นของเหตุการณ์ คณะกรรมการบริษัทและทีมผู้บริหารได้มีการประชุมหารือร่วมกันเพื่อรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้น โดยทีมผู้บริหารได้จัดการประชุมร่วมกับทีมกลยุทธ์เพื่อนำนโยบายและแนวทางที่ได้รับจากคณะกรรมการมากำหนดแนวทางในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

บริษัทมีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ดังนี้

1 ด้าน Business Operation เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทเป็น SMEs ที่ทำงานให้กับหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ โดยกว่า 50% ของลูกค้าทำงานอยู่ในภาคการก่อสร้าง ไอที รับเหมาแรงงาน และซื้อมาขายไป ซึ่งไม่ได้รับผลกระทบมากเหมือนกับกลุ่มการท่องเที่ยว โรงแรม และสายการบิน อย่างไรก็ตาม บริษัทได้มีการเพิ่มมาตรการในการพิจารณาสินเชื่อให้แก่ลูกค้าอย่างเข้มงวดมากขึ้น รวมไปถึงการติดตามสถานการณ์ของลูกค้าอยู่อย่างต่อเนื่อง

2 ด้าน Supply Chain

- เนื่องจากกิจกรรมหลักของบริษัทคือ การรับซื้อหนี้การค้า ในแต่ละวันลูกค้าจะจัดส่งเอกสารการขายบิลมายังบริษัทหลากหลายช่องทาง เช่น นำมาส่งด้วยตนเอง จัดส่งทางไปรษณีย์ จัดส่งโดยบริษัทจัดส่ง เช่น Kerry, Grab, Lineman เป็นต้น มีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการติดต่อกับบุคคลภายนอกซึ่งอาจจะเป็นผู้รับเชื้อมาแล้วแต่ไม่แสดงอาการ

- เนื่องจากการรับซื้อบิลจะต้องมีเอกสารใบส่งงาน ใบตรวจรับจากหน่วยงาน มีบางหน่วยงาน/บางบริษัทที่ได้มีการปิดสำนักงานโดยให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน ลูกค้าไม่สามารถติดต่อขอรับเอกสาร ส่งสินค้า รับใบตรวจรับได้ ส่งผลให้ไม่สามารถนำเอกสารมาขายบิลกับบริษัทได้

- กรณีเป็นการไปเก็บเงินจากลูกหนี้การค้า อาจได้รับผลกระทบหากบริษัทหรือหน่วยงานนั้นปิดสำนักงานให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน ทำให้บริษัทเก็บเงินจากลูกหนี้การค้าไม่ได้

- กรณีการไปโอนสิทธิเรียกร้องในการรับเงินเป็นการเดินทางข้ามจังหวัดซึ่งทำได้ยากหรือเดินทางเข้าไปไม่ได้ ส่งผลให้การดำเนินการโอนสิทธิหยุดชะงักลง รับซื้อหนี้การค้าไม่ได้ กระทบต่อรายได้ของบริษัท

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 บริษัทตระหนักถึงความจำเป็นของลูกค้า SMEs ไทยในการใช้สินเชื่อเพื่อหมุนเวียนในกิจการ โดยเฉพาะลูกค้า SMEs ที่ได้อานิสงค์จากการเร่งเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี 2563 ซึ่งจำเป็นต้องมีเงินทุนเพื่อจัดซื้อสินค้า อุปกรณ์ ค่าแรง ในการทำงานในโครงการต่าง ๆ ที่ประมูลงานได้ บริษัทจึงได้มีแผนการตลาดให้ลูกค้า SMEs ที่ต้องการสินเชื่อสมัครสินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ www.leaseit.co.th โดยมุ่งเน้นให้ SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในช่วงวิกฤต COVID-19 ให้สะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเดินทาง เพียงอยู่บ้านก็สามารถสมัครสินเชื่อผ่านทางหน้าเว็บไซต์บริษัทได้โดยมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปให้บริการภายใน 24 ชั่วโมง

❸ **ด้าน Financial Status** ฝ่ายบัญชีการเงินจัดทำ Cash Flow และรายงานสถานการณ์ให้คณะกรรมการและผู้บริหารทราบเพื่อประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทได้ออกมาตรการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อรับมือ/ตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในช่วงต้น ได้แก่

- การตรวจวัดอุณหภูมิสำหรับพนักงานทุกคนในช่วงเช้าและพนักงานต้องมีสติกเกอร์เพื่อเป็นการยืนยันว่าได้ผ่านการตรวจคัดกรองแล้วและจัดให้มีการวัดอุณหภูมิสำหรับผู้มาติดต่อทุกคน
- บริษัทจัดหาหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าให้กับพนักงานคนละ 2 ชุด
- กำหนดให้พนักงานจะต้องใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานที่รวมถึงใส่ในที่สาธารณะด้วย
- กำหนดให้พนักงานที่ใช้ไฟล์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลของไฟล์เหล่านั้นลงบน Share File ไม่อนุญาตให้ Save บนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และกรณีพนักงานที่ใช้เครื่อง Notebook ให้นำกลับบ้านด้วยทุกวัน
- กำหนดให้พนักงานที่มีความผิดปกติของร่างกายคล้ายไข้หวัด เช่น มีไข้สูง เจ็บคอ เป็นต้น ให้ลาป่วยโดยแจ้งผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เมื่อมั่นใจว่าหายดีแล้วจึงกลับมาทำงาน
- ขอความร่วมมือให้หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยงและหลีกเลี่ยงการอยู่ร่วมกันหลาย ๆ คนในที่สาธารณะ
- บริษัทได้ปรับปรุงแผน BCP เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ โดยบริษัทได้ตั้งสมมติฐานไว้ 3 กรณีดังนี้

1) เมื่อพบผู้ป่วย COVID-19 ในอาคาร MS Siam ส่งผลทำให้ต้องทำความสะอาดและฆ่าเชื้อและเข้าอาคาร MS Siam ไม่ได้เป็นระยะเวลา 1 – 3 วัน

2) ในกรณีฉุกเฉินที่บริษัทจะปิดชั้น 29 เป็นระยะเวลา 1 วัน

3) เมื่อพบผู้ป่วย COVID-19 เป็นพนักงานในบริษัท ส่งผลทำให้พนักงานท่านอื่น ๆ ต้องกักตัวและพิจารณาการดำเนินการ Work From Home เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 14 วัน

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีบทบาทในกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตโดยมีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนการดำเนินการที่ได้วางไว้ ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีการประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าทุกสัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และยังได้มีการสนับสนุนให้ทีมงานสามารถดำเนินงานในช่วงภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งบริษัทได้กำหนดให้มีทีมผู้บริหารและทีมกลยุทธ์เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในช่วงเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อช่วยให้การดำเนินงานและการตัดสินใจของบริษัทมีประสิทธิภาพโดยมีการแบ่งงานออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) กลุ่มงานที่สามารถ Work From Home ได้ และ 2) งานที่ต้องมีการติดต่อกับลูกค้า ลูกหนี้บุคคลภายนอก

บริษัทได้มีการจัดการและเตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เช่น ฝ่าย IT ได้ดำเนินการเปิดสิทธิให้พนักงานเมื่อต้องทำงานจากที่บ้านสามารถเข้าใช้งานใน File Share ของบริษัทได้ จัดให้พนักงานสามารถเข้าประชุมผ่านทาง Zoom จัดหา Notebook เพิ่มเติมสำหรับพนักงานที่ต้องทำงานจากที่บ้านและไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานที่บ้าน จัดให้มีอุปกรณ์ความปลอดภัยและชีวอนามัย เช่น แจกหน้ากากผ้า/หน้ากากอนามัยให้กับพนักงาน จัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลสำหรับใช้ในบริษัทและสำหรับผู้มาติดต่อ และให้มีการทำความสะอาดด้วยแอลกอฮอล์สำหรับบริเวณที่ต้องมีคนสัมผัสบ่อย ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

บริษัทมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่

❶ **ด้านการให้บริการ** บริษัทได้ปรับกระบวนการทำงานให้ลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อธุรกิจไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อเพื่อคู่ค้าภาครัฐ แฟคตอริ่งหรือบริการรับซื้อหนี้การค้า สินเชื่อเพื่อออกหนังสือค้ำประกันซองประมูล สินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อ ตลอดจนเงินกู้เพื่อสนับสนุนโครงการ ผ่านทางช่องทางเว็บไซต์ www.leaseit.co.th ได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านแคมเปญ “อยู่บ้านก็สมัครสินเชื่อปลอดภัยได้ง่าย ๆ” ใน 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สมัครผ่าน www.leaseit.co.th กรอกข้อมูลให้ครบ 2) เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติม 3) เมื่อเอกสารครบสามารถอนุมัติภายใน 3 วัน

❷ **ด้านสภาพคล่องและสถานะการเงินของบริษัท** ฝ่ายบัญชีการเงินจะรายงานสถานการณ์ Cash Fow ให้กับคณะกรรมการและผู้บริหารเพื่อพิจารณาอย่างต่อเนื่อง

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการผลกระทบให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

พนักงานและครอบครัว:

- สำหรับพนักงานที่ต้องเดินทางมาปฏิบัติงานโดยระบบขนส่งสาธารณะ บริษัทได้มีมาตรการเหลื่อมเวลาทำงานเพื่อหลีกเลี่ยง/ลดโอกาสที่จะสัมผัสกับคนหมู่มาก
- เหลื่อมเวลาการพักรับประทานอาหารกลาง เนื่องจากมีการจำกัดจำนวนการใช้ลิฟต์โดยสาร และการรับประทานอาหารในห้องอาหารของบริษัทโดยรักษาระยะห่าง
- Car Pool สำหรับพนักงานที่มีบริเวณที่พักอาศัยอยู่ใกล้เคียงกัน
- บริษัทมีเงินกู้ฉุกเฉินสำหรับพนักงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินของพนักงานหรือบุคคลใกล้ชิดในครอบครัว
- อนุญาตให้พนักงานที่อาศัยอยู่กับผู้สูงอายุสามารถ Work From Home ได้
- บริษัทยังไม่มีแผนเลิกจ้างพนักงาน เนื่องจากบริษัทยังสามารถให้บริการสินเชื่อได้อย่างต่อเนื่อง

ลูกค้า: บริษัทได้เข้าร่วมโครงการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบโดยได้ออกนโยบายการพักชำระหนี้ภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งมีระยะเวลาโครงการตั้งแต่ 1 มกราคม – 30 กันยายน 2563

คู่ค้า: บริษัทมีการจ่ายชำระให้กับคู่ค้าเป็นไปตามกำหนดที่ได้ตกลงกัน

ผู้ถือหุ้น: สืบเนื่องจากการเลื่อนจัดการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทจึงมีการจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อขออนุมัติจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้กับผู้ถือหุ้นเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการเลื่อนประชุมผู้ถือหุ้นออกไป

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

การเกิดขึ้นของการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อภาพรวมของระบบเศรษฐกิจของทั้งประเทศและทุกประเทศทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ SMEs หรือผู้ประกอบอาชีพอิสระอื่น ๆ ต่างได้รับผลกระทบต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดนี้ บริษัทได้มีการเปลี่ยนแปลงและทบทวนแผนในการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาวดังนี้

- ทางด้านการอนุมัติสินเชื่อ บริษัทจะมีการกระจาย Port ของลูกค้าสินเชื่อไม่ให้เน้นหนักไปธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งมากเกินไป
- เน้น Port ลูกหนี้ภาคราชการมากกว่าภาคเอกชน เพื่อให้เป็นกลุ่มลูกหนี้ที่มีคุณภาพมากขึ้น
- เข้มงวดมากขึ้นในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- เน้นการตลาดออนไลน์ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเตรียมการรองรับหากเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดรอบ 2 หรือเหตุการณ์ที่คล้ายกัน โดยบริษัทจะเน้นไปทางด้าน Digital Marketing เพื่อเพิ่มสัดส่วนของลูกค้าที่มาจากออนไลน์ให้มีสัดส่วนไม่น้อยกว่า 50% ของลูกค้ารายใหม่
- บริษัทเห็นว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สำคัญจะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในด้านการใช้ชีวิตประจำวันของบุคคลและในการดำเนินธุรกิจ บริษัทได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้อย่างรวดเร็วและการปรับปรุงพัฒนาระบบในการทำงานให้สามารถรองรับการทำงานได้แม้จะไม่ต้องเดินทางมาทำงานที่สำนักงาน
- บริษัทมีการทบทวนแผน BCP เป็นประจำทุกปี และมีการเตรียมความพร้อมไว้ หากเกิดการแพร่ระบาดรอบ 2 หรือเกิดสถานการณ์ที่คล้ายกัน บริษัทจะยังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
- บริษัทติดตามข่าวสารและประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง และเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน บริษัทจะพิจารณาและคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

เมืองไทย แคปปิตอล

THSI THAILAND SUSTAINABILITY INVESTMENT 2020

MTC

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / เงินทุนและหลักทรัพย์

http://www.muangthaicap.com

ธุรกิจหลัก

ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถด้วยใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย แก่ลูกค้ารายย่อย (Microfinance) เป็นหลัก ตลอดจนขยายการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์แก่ลูกค้ารายย่อยผ่านสาขาของบริษัทกว่า 4,500 สาขา ซึ่งกระจายตัวอยู่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ โดยบริษัทมีจำนวนลูกค้ารายย่อยกว่า 2.5 ล้านคน ซึ่งใช้บริการสินเชื่อผ่านสาขา และบริษัทมีพนักงานกว่า 9,798 คน ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าประจำอยู่ที่สาขา ทั้งนี้ นับแต่เดือนมกราคม 2563 ซึ่งภาครัฐเริ่มมีมาตรการในการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ COVID-19 บริษัทตระหนักดีว่าในฐานะผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ความเสี่ยงใหม่เรื่องโรคระบาดเป็นความเสี่ยงที่บริษัทหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากธุรกิจการให้บริการสินเชื่อรายย่อยยังคงเป็นธุรกิจที่จะต้องดำรงอยู่ เนื่องจากลูกค้ามีความจำเป็นในการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ทำให้พนักงานและลูกค้ายังคงพบปะกันโดยตรง

ผู้บริหารระดับสูงจึงได้เรียกประชุมเป็นการด่วน เพื่อหารือเรื่องผลกระทบและแนวทางในการดำเนินธุรกิจในภาวะโรคระบาด ซึ่งทำให้มีการทบทวน (Revise) แผน BCP ในระดับองค์กรให้ครอบคลุมกับการดำเนินงานในช่วงภาวะเช่นนี้และออกมาตรการเพื่อการปฏิบัติงานและการป้องกันโรคระบาดแก่พนักงานทั้งที่ประจำที่สำนักงานใหญ่และสาขาอย่างทันท่วงที รวมถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงานในศูนย์ประมูลเช่นกัน

นอกจากนั้น บริษัทคาดว่าผลกระทบโดยตรงต่อผลการดำเนินของบริษัทที่สำคัญยิ่งคือ ผลกระทบด้าน Asset Quality หรือ NPL ที่อาจเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากลูกค้าบางส่วนของบริษัทอาจได้รับผลกระทบจากมาตรการ Lockdown ทำให้ขาดรายได้และสภาพคล่อง รวมถึงความต้องการสินเชื่อที่อาจเพิ่มสูงขึ้นกว่าปกติ ซึ่งบริษัทร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงอัตราดอกเบี้ยในตลาดพันธบัตรที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากภาวะวิตก (Panic) ของนักลงทุนส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทเนื่องจากตลาดพันธบัตรเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญแหล่งหนึ่งของบริษัท อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารได้เตรียมตัวเพื่อภาวะตลาดขาดสภาพคล่องมาเป็นเวลากว่า 2 ปี ทำให้บริษัทมีความพร้อมในการพยุงตัวให้ผ่านภาวะวิกฤตสภาพคล่องได้

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ผู้บริหารแผนกการจัดการความเสี่ยงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการริเริ่มกระบวนการจัดการต่อภาววิกฤตโดยร่วมกับผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนจากแผนกต่าง ๆ ร่วมกันหารือถึงผลกระทบ แนวทางในการป้องกันและการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตโรคระบาด ซึ่งเริ่มต้นเร็ว มีประสิทธิภาพและทันท่วงที โดยผู้บริหารมองเห็นผลกระทบด้าน Operation เป็นผลกระทบหลัก และมี Exposure ขนาดใหญ่ที่สุด เนื่องจากส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้มีส่วนได้เสียหลักที่สำคัญของบริษัททั้งพนักงานและลูกค้า ตลอดจนส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน จึงออกมาตรการเพื่อแก้ปัญหาด้าน Operation ก่อน ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายของการปรับแก้ไข BCP คือ การมุ่งเน้นด้านความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้าเป็นหลัก

ด้าน Operation

❶ พนักงานปฏิบัติงานประจำที่สาขา

- บริษัทจัดหาอุปกรณ์ป้องกันตัวเองทั้งหน้ากาก ถุงมือและ Sanitizer ต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน จัดให้มีรอบการทำความสะอาดสาขาจากวันละครั้งเป็นทุกชั่วโมง ยกเลิกการบริการเสิร์ฟน้ำดื่มแก่ลูกค้าชั่วคราว ติดตั้งแผงกั้นพลาสติกที่เคาน์เตอร์ให้บริการ

- จัดหาอุปกรณ์วัดไข้ และ Sanitizer ให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ กำหนดที่นั่งให้มีระยะเว้นห่างตาม สธ. แนะนำ และกำหนดให้ลูกค้าต้องสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งในการเข้าใช้บริการที่สาขา นอกจากนั้น ยังมีการ Disinfect สาขาเป็นครั้งคราว ที่ผ่านมา พนักงานของสาขาทั้งหมดยังไม่มีการติดเชื้อแต่อย่างใด

❷ พนักงานในสำนักงานใหญ่

- เนื่องจากพนักงานกว่าร้อยละ 90 พักอยู่ในหอพักที่บริษัทจัดหาให้ ซึ่งตั้งอยู่ตรงข้ามกับอาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัท มาตรการ Work From Home จึงไม่ได้เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการจัดการในสำนักงานใหญ่ อย่างไรก็ตาม บริษัทอนุญาตให้พนักงานที่ต้องเดินทางด้วยรถสาธารณะเพื่อมาทำงาน สามารถ Work From Home ได้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงให้แก่พนักงาน ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจัดที่นั่งใหม่ให้แก่พนักงานในสำนักงานใหญ่จากเดิม ซึ่งนั่งตามแผนกหากมีพนักงานติดเชื้ออาจมีความจำเป็นต้องให้พนักงานทั้งชั้นกักตัว 14 วัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานทั้งหมด ดังนั้น การจัดที่นั่งใหม่ทำให้พนักงานในแผนกเดียวกันแยกตัวออกจากกัน หากมีพนักงานคนใดคนหนึ่งติดเชื้อและต้องกักตัวพนักงานทั้งชั้นเดียวกันก็จะยังมีพนักงานแผนกเดียวกันที่นั่งอยู่ชั้นอื่นสามารถรับผิดชอบการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทออกมาตรการการปฏิบัติตัวของพนักงานเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อเช่นเดียวกับพนักงานสาขา และจัดหาอุปกรณ์ป้องกันตัวจากเชื้อไวรัส และ Sanitizer ประจำจุดต่าง ๆ รวมถึงการวัดไข้พนักงานก่อนเข้าอาคารทุกเช้าและจดบันทึก

❸ การปฏิบัติงานในศูนย์ประมูล

- จากเดิมบริษัทจะกำหนดวันประมูลเพื่อให้ผู้ร่วมประมูลมาลงทะเบียนในวันประมูลก่อนเวลาเริ่มประมูลที่ศูนย์ประมูล ซึ่งผู้ร่วมประมูลจะสามารถเดินชมและทดลองติดเครื่องรถและประมูลจบภายใน 1 วัน เมื่อมีการระบาดของ COVID-19 ทางศูนย์ประมูลจึงปรับวิธีการปฏิบัติงานใหม่ โดยเปิดให้ผู้ร่วมประมูลลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ล่วงหน้า พร้อมทั้งเลือก วัน เวลา ที่จะเข้ามาชมและทดลองรถในศูนย์ประมูลเพื่อควบคุมจำนวนและเพื่อให้พนักงานสามารถทำความสะอาดรถก่อนการเข้าชมรอบถัดไป ดังนั้น การประมูลยังสามารถดำเนินการได้ หากแต่ใช้เวลานานขึ้นจาก 1 วัน เป็น 4-5 วัน

ด้าน Finance

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเงินอันเนื่องมาจากสถานการณ์ COVID-19 ต่อบริษัท คือ ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk) ซึ่งเกิดจากความไม่มั่นใจของนักลงทุนและส่งผลกระทบต่อการลงทุนในตลาดพันธบัตร ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัท หากบริษัทมีความจำเป็นต้องออกพันธบัตรเพื่อเพิ่มทุนสำหรับการชำระหนี้เมื่อถึงกำหนดชำระและเพื่อรองรับการเติบโตของพอร์ทสินเชื่อ ทั้งนี้ บริษัทได้เตรียมตัวสำหรับความเสี่ยงดังกล่าวมาเป็นระยะเวลากว่า 2 ปีแล้ว เนื่องจากบริษัทคาดว่าสภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศในปี 2563 โดยเฉพาะ Property Sector อาจส่งผลกระทบต่อตลาดพันธบัตรในประเทศโดยรวมได้

นับตั้งแต่ปี 2560 จนถึงปี 2563 นี้ บริษัทได้จัดการให้บริษัทมี Credit Facility พอเพียงกับธนาคารไทยและต่างประเทศรวมกันกว่า 9 ธนาคาร และได้เริ่มดำเนินการปรับโครงสร้างเงินกู้ให้มีสัดส่วนของเงินกู้ระยะยาวเพิ่มขึ้น โดยมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 70 ต่อเงินกู้ระยะสั้นร้อยละ 30 แม้จะต้องแลกกับ Funding Cost ที่สูงขึ้น แต่สามารถ Mitigate ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องได้ นอกจากนั้น บริษัทยังขยาย Source of Fund ไปยังนักลงทุนรายย่อย โดยการสร้าง Scheme ของการออกพันธบัตรให้แก่ประชาชน (Public Offering) เป็นครั้งแรกในปีที่ผ่านมา ดังนั้น ในปี 2563 เมื่อตลาดพันธบัตรซึ่งนักลงทุนส่วนใหญ่เป็นสถาบันเกิด Panic ดังเห็นได้จาก Market Yield ที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างกะทันหันและมีนัยสำคัญตั้งแต่ไตรมาสที่ 1/2563 บริษัทยังสามารถดำเนินการออกและจำหน่ายพันธบัตรแก่ประชาชนได้จำนวน 4,000 ล้านบาท ทำให้ปัญหาสภาพคล่องได้รับการบรรเทาได้อย่างทันท่วงที

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

โดยในระยะแรก (เร่งด่วน) มีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

พนักงาน: บริษัทมีนโยบายรักษาการจ้างงานและดูแลความปลอดภัยของพนักงานกว่า 9,798 คน รวมถึงเงินเดือนและสวัสดิการที่พนักงานพึงได้อย่างครบถ้วน (ไม่มีการลดตำแหน่งงาน เวลางาน และสวัสดิการ) พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันพนักงานจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ให้อย่างเพียงพอ นอกจากนั้น สำหรับสาขาทั่วประเทศ บริษัทจัดให้มีการจัดการภายในตามแนวปฏิบัติด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข บริษัทได้จัดหาอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์เพื่อการป้องกันไวรัสให้แก่พนักงานดังต่อไปนี้

- หน้ากากอนามัย และ Sanitizer ประจำทุกจุดทั้งภายในอาคารสำนักงานใหญ่และสาขา
- อุปกรณ์วัดไข้สำหรับพนักงานและลูกค้า
- ติดตั้งแผงกั้นพลาสติกที่เคาน์เตอร์ให้บริการเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสระหว่างพนักงานและลูกค้า
- กำหนดระยะห่างของที่นั่งของลูกค้าระหว่างรอรับบริการและกำหนดให้ลูกค้าสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งก่อนเข้าสาขา
- จัดให้มีการทำความสะอาดสาขาทุกชั่วโมง
- จัดจ้างบริษัท Disinfect ทำการฆ่าเชื้อให้แก่อาคารสำนักงานใหญ่และสาขา

บริษัทสื่อสารเรื่องมาตรการความปลอดภัย การปฏิบัติตัว และการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานผ่านช่องทางการสื่อสารภายในทั้ง Internal Portal และการติดป้ายประกาศที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา รวมถึงการสื่อสารแบบ Top Down ผ่านวารสารเมืองไทยสัมพันธ์ของบริษัท

ลูกค้า: ด้วยความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้า 3 มาตรการ คือ 1) มาตรการพักชำระหนี้เป็นระยะเวลา 3 เดือน 2) มาตรการลดค่างวดอย่างน้อยร้อยละ 30 และ 3) มาตรการลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้าผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแบบไม่มีหลักประกัน จากร้อยละ 25 เหลือร้อยละ 22 เป็นระยะเวลา 3 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนเมษายน – มิถุนายน 2563 ซึ่งบริษัทได้ประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางให้แก่ลูกค้าของบริษัทที่อาจได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจของประเทศ สามารถลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือผ่านทางสาขาและออนไลน์ (บนเว็บไซต์ของบริษัท) ตั้งแต่วันที่ 13 เมษายน – มิถุนายน 2563 ทั้งนี้ ณ สิ้นสุดเดือนเมษายน 2563 บริษัทมีลูกค้ากว่า 299,350 บัญชี ที่ได้เข้าร่วมมาตรการดังกล่าว โดยสามารถแยกเป็นมาตรการพักชำระหนี้จำนวน 40,018 บัญชี มาตรการลดค่างวดจำนวน 43,675 ราย และมาตรการลดอัตราดอกเบี้ยจำนวน 215,657 ราย บริษัทคาดว่ามาตรการช่วยเหลือดังกล่าว จะสามารถช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด และภาวะเศรษฐกิจให้สามารถมีสภาพคล่องเพียงพอและสามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้ด้วยดี

กลุ่มผู้ถือหุ้น / ผู้ลงทุนในพันธบัตรรายย่อย:

- เลื่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM) ประจำปี 2563 แต่ดำเนินการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล
- มุ่งเน้นงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ในการสื่อสารต่อนักลงทุนเพื่อรักษาความเชื่อมั่นและสื่อสารเรื่องความเสี่ยงและความคาดหวังของบริษัทอย่างตรงไปตรงมา ถูกต้อง ครบถ้วน และทันท่วงที
- กำหนดอัตราดอกเบี้ยสำหรับพันธบัตรที่ออกให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป (Public Offering) ให้มีอัตราที่สูงกว่า Market Yield เพื่อให้ผลประโยชน์แก่ผู้ลงทุนในพันธบัตรรายย่อย

ชุมชนและสังคม: ภายใต้โครงการ “เมืองไทยไม่ทิ้งกัน” คุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ ประธานกรรมการบริหาร คุณดาวนภา เพชรอำไพ กรรมการผู้จัดการ และครอบครัว ร่วมกับบริษัทได้ดำเนินการช่วยเหลือชุมชนและสังคมดังต่อไปนี้

- จัดสรรถุงยังชีพจำนวน 200,000 ชุด มูลค่าถุงละ 300 บาท ซึ่งประกอบด้วย ข้าวสารอย่างดี 5 กิโลกรัม น้ำปลาทิพรส 1 ขวดใหญ่ น้ำมันพืชตราองุ่น 1 ลิตร บะหมี่สำเร็จรูป 10 ซอง และปลากระป๋องตราปุ้มปุ้ย 5 กระป๋อง พร้อมถุงผ้ารักษ์โลก รวมมูลค่าถุงยังชีพทั้งหมด 60 ล้านบาท
- มอบเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนด้านสาธารณสุข จำนวน 110 ล้านบาท ผ่านกระทรวงสาธารณสุข
- เปิดพื้นที่หน้าสำนักงานสาขาของบริษัทให้พ่อค้าแม่ค้าสามารถขายของ/ขายอาหารได้
- เสนอให้ภาครัฐสามารถใช้สำนักงานสาขาของบริษัทซึ่งมีอยู่กว่า 4,500 สาขา ในการกระจายความช่วยเหลือไปยังประชาชนรากหญ้าได้ เนื่องจากบริษัทมีความพร้อมทั้งด้านระบบและบุคลากร

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

เนื่องจากพอร์ตสินเชื่อของบริษัทเป็นสินเชื่อขนาดเล็กมีขนาดสินเชื่อโดยเฉลี่ย 20,000 บาทต่อสัญญา และมีการกำหนดเพดานสินเชื่อที่ไม่เกิน 200,000 บาทต่อคน และอีก 200,000 บาท สำหรับสินเชื่อโฉนดที่ดิน อีกทั้งมีการกระจายสาขาไปยังทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ความเสี่ยงของพอร์ตสินเชื่อของบริษัทจึงมีลักษณะกระจายตัวตามภูมิภาค อาชีพ และผลิตภัณฑ์ Underlying Asset ซึ่งบริษัทประมาณการสัดส่วนของพอร์ตสินเชื่อที่น่าจะได้รับผลกระทบใกล้เคียงกับการประมาณการของธนาคารแห่งประเทศไทย คือ ไม่เกินร้อยละ 10 ของพอร์ตสินเชื่อ อย่างไรก็ตาม หลังจากที่บริษัทได้เริ่มดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า บริษัทพบว่าลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 ที่ต้องการความช่วยเหลือมีต่ำกว่าร้อยละ 5 ของพอร์ตสินเชื่อของบริษัท

นอกจากนี้ จากการประเมินความเสี่ยง บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งมีแนวโน้มว่าการปฏิบัติตัวที่ต้องเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องสุขอนามัยอาจต้องกลายเป็นสิ่งที่ต้องยึดถือปฏิบัติเป็นระยะยาว ถัดมาคือเรื่องของคุณภาพสินทรัพย์ซึ่งเป็นผลกระทบระยะสั้นจากมาตรการ Lockdown และผลกระทบในระยะยาวต่อพฤติกรรมที่อาจเปลี่ยนไปของกลุ่มลูกค้า เพื่อให้สอดรับกับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ภาวะปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal) บริษัทจึงกำหนดแนวทางด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- นโยบายด้านความปลอดภัยของพนักงานต้องครอบคลุมด้านสุขอนามัยและการสาธารณสุขที่รัดกุม ซึ่งรวมถึงการปรับปรุง Operation ภายใน

- ปรับแผน BCP ให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) โดยเฉพาะการพิจารณาถึงเรื่องการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ เนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

- พัฒนา Technology Infrastructure เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันบริษัทมีการให้บริการบางประเภทผ่านระบบออนไลน์ทั้งทางหน้าเว็บไซต์หรือ Application ของบริษัท และมีแผนจะปรับปรุงให้การบริการนั้นครอบคลุมครบวงจรในที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ปรับปรุงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ผ่านระบบออนไลน์ทั้งช่องทางสื่อสังคม (Social Media) Call Center และอีเมล เช่น ระบบ Call Center จะพัฒนาให้สามารถบูรณาการกับระบบ CRM และการพัฒนา AI Chatbot เพื่อให้ช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น เป็นต้น

NSI
นำสินประกันภัย

THSI
THAILAND SUSTAINABILITY INVESTMENT 2020

NSI

บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ประกันภัยและประกันชีวิต

http://www.namsengins.co.th

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจประกันภัยประเภทต่าง ๆ ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด เช่น การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยโจรกรรม การประกันภัยความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก การประกันภัยการก่อสร้าง เป็นต้น และการประกันภัยต่อ

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานและสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 เป็นอย่างยิ่ง โดยบริษัทได้ออกแนวปฏิบัติและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 สำหรับพนักงานอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ โดยได้ออกประกาศแนวทางปฏิบัติฉบับแรกตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 ซึ่งฝ่ายบริหารของบริษัทได้มีการประชุมหารือเพื่อติดตามสถานการณ์ ทบทวนแนวทางปฏิบัติงานและกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ในช่วงเริ่มต้นที่มีการระบาดของ COVID-19 ทีมผู้บริหารและฝ่ายจัดการได้ประชุมร่วมกันและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดย**เมื่อราชกิจจานุเบกษาประกาศให้ COVID-19 เป็นโรคติดต่อร้ายแรงลำดับ 14 ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 บริษัทจึงถือว่าเป็นสัญญาณสำคัญว่าสถานการณ์ COVID-19 อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจรวมถึงสุขอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากรภายในองค์กร** บริษัทจึงได้กำหนดให้มีการทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องและกำหนดมาตรการให้พนักงานเหลื่อมเวลาการเข้าออกงานเพื่อลดความแออัดในช่วงเวลาเร่งด่วน ให้พนักงานบางส่วนเริ่มทำงาน Work From Home โดยทำงานผ่านระบบ Online แทน เพื่อลดการเดินทางของพนักงานและเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคมตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา โดยเริ่มจากให้พนักงาน Work From Home จำนวนร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด จากนั้นให้เพิ่มจำนวนพนักงานที่ Work From Home เป็นร้อยละ 70 ของพนักงานทั้งหมด รวมถึงกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 สำหรับพนักงานโดยทันที อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญในการกำกับดูแลและติดตามให้บริษัทมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ COVID-19 โดยให้ฝ่ายจัดการรายงานผลกระทบจากสถานการณ์ COVID -19 และแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563

นอกจากนี้ บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงสำหรับกรณีการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยคำนึงถึงระดับความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การเข้าสู่ระยะที่ 3 ของ COVID-19 เป็นต้น โดยได้ติดตามสถานการณ์และแนวทางที่องค์การอนามัยโลกหรือประกาศจากกระทรวงสาธารณสุขเพื่อประเมินความรุนแรงของสถานการณ์อย่างใกล้ชิด บริษัทมีการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สาคัญ รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากผลกระทบต่อการดำเนินงานจนถึงการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงานและจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ว่า COVID -19 จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของบริษัทอย่างไร และมีแนวทางในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างไร โดยมีเป้าหมายให้การดำเนินงานอยู่ในสภาพปกติ ซึ่งประกอบด้วย

❶ **ด้าน Business Operation** เช่น ประเมินผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงาน การออกกรมธรรม์ การให้บริการตรวจสอบอุบัติเหตุ การให้บริการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

❷ **ด้าน Supply Chain** เช่น ประเมินผลกระทบต่อลูกค้า ตัวแทน นายหน้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น เป็นต้น

❸ **ด้าน Financial Status** เช่น ประเมินผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน กระแสเงินสด เป็นต้น

❹ **ด้านสำคัญอื่น ๆ** เช่น ประเมินผลกระทบต่อยอดขาย ผลกระทบในการปฏิบัติตามข้อบังคับของหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัท เป็นต้น

โดยผู้บริหารและทีมงานได้มีการประชุมหารือเพื่อติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าในการดำเนินงานตามแผนงานต่าง ๆ ที่กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานให้แล้วเสร็จอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก 2 สัปดาห์ สำหรับคณะอำนวยการ และมีการประชุมกรรมการบริหารและกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ หากมีกรณีเร่งด่วน บริษัทจะเรียกประชุมทีมงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันโดยทันที

บริษัทได้ออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-10 ได้แก่

❶ **มาตรการและแนวปฏิบัติสำหรับพนักงาน** เช่น ให้พนักงานหลีกเลี่ยงการเดินทางไปในที่ชุมชน ให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัยในขณะที่ปฏิบัติงาน ล้างมือบ่อย ๆ การเข้าสำนักงานต้องผ่านจุดคัดกรอง ทั้งนี้ มีแผนการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 แบ่งออกเป็น 3 Option คือ 1) Work From Home (ทำงานจากคอมพิวเตอร์โดยผ่านการ Remote) 2) Work From Home (ทำงานจากคอมพิวเตอร์โดยผ่าน VPN) และ 3) Work From Branch

❷ **ทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง** โดยเริ่มจากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดของชะงักของการดำเนินงานที่สำคัญ กำหนดเป้าหมายและจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดระบบงานที่สำคัญ สุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน แนวทางการควบคุมการดำเนินงาน รูปแบบการปฏิบัติงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (สาขา) ระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงานหลัก กระบวนการรองรับการให้บริการลูกค้า การจัดสรรทรัพยากร และการติดต่อสื่อสาร

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารมีบทบาทในการกำกับดูแลให้มีการกำหนดกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรเพื่อรองรับการดำเนินงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ฝ่ายจัดการได้จัดตั้งคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปจากทุกฝ่าย โดยมีกรรมการและรองกรรมการผู้อำนวยการเป็นหัวหน้าทีม เพื่อทำหน้าที่เป็นคณะทำงานชุดย่อย มีบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบบริหารจัดการและกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท เป็นศูนย์กลางในการติดตาม ประเมินสถานการณ์ วิเคราะห์ความเสี่ยง และกำหนดแผนงาน มาตรการ แนวปฏิบัติ และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีการจัดการและเตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- ระบบเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน Work From Home โดยจัดทำระบบให้สามารถทำงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ Online จาก 3 Option ที่กำหนดไว้ ดังนี้

  - Work From Home (Remote) ปฏิบัติงานจากคอมพิวเตอร์ Notebook ทั่วไป โดยผ่านการ Remote เข้ามาที่ Server ที่สำนักงานใหญ่ ซึ่งสามารถทำงานขั้นพื้นฐานได้ เช่น การเรียกดูข้อมูล การบันทึกข้อมูล แต่ไม่สามารถ Scan งาน Print, Upload หรือ Download ข้อมูลออกไปใช้งานได้ ณ เวลานั้น

  - Work From Home (VPN) ปฏิบัติงานจากคอมพิวเตอร์ Notebook โดยผ่าน VPN เชื่อมโยงกับเครือข่ายสำนักงานใหญ่ สามารถทำงานได้เสมือนปฏิบัติงานจริง ณ สำนักงานใหญ่ สามารถ Scan งาน Print, Upload หรือ Download ข้อมูลได้

  - Work From Branch พนักงานสาขาเป็นผู้ปฏิบัติงานแทน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสาขา ซึ่งมีระบบที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานใหญ่ได้

ทั้งนี้ แต่ละหน่วยงานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานโดยเลือกใช้ Option ใด Option หนึ่งหรือใช้หลาย Option ร่วมกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของลักษณะงานของแต่ละฝ่าย

- จัดเตรียมอุปกรณ์ไอทีเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน Work From Home เช่น จัดหา Notebook เครื่อง Scanner และ Printer ให้เพียงพอกับความต้องการในการใช้งานตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง เป็นต้น

- บริษัทจัดหาเจลแอลกอฮอล์ไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้เพียงพอต่อการล้างทำความสะอาดมือของพนักงาน นอกจากนั้น บริษัทได้แจกเจลแอลกอฮอล์ให้พนักงานสามารถนำขวดเปล่าไปเติมได้ รวมถึงมีการแจกหน้ากากอนามัยให้กับพนักงานทุกคน

- บริษัทมีการจัดเตรียมสถานที่พักในสำนักงานสำหรับพนักงานที่มีความจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน ในกรณีที่มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ห้ามมีการออกนอกเคหะสถานในช่วงเวลาปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ บริษัทมีการปรับตัว/ทบทวนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่

❶ **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** บริษัทได้ออกผลิตภัณฑ์และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในช่วง COVID-19 และเหมาะกับสถานการณ์ที่ต้องรักษาระยะห่างทางสังคม ตลอดจนมีมาตรการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนที่ลูกค้าอาจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว

- **ผลิตภัณฑ์** บริษัทออกผลิตภัณฑ์ “ประกันภัยเบ๊าเบา” ซึ่งเป็นกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีช่วงเวลาคุ้มครองในระยะสั้น ทำให้ลูกค้าสามารถชำระเบี้ยในจำนวนที่ถูกลง

- **การผ่อนผันชำระค่าเบี้ยประกันภัย** บริษัทให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตได้โดยไม่คิดดอกเบี้ย

- **บริการด้านสินไหมทดแทน** บริษัทจัดทำ Application NSI ที่ลูกค้าสามารถแจ้งอุบัติเหตุ ถ่ายรูปรถ ผ่าน Application ใน SMART PHONE ทั้งระบบ IOS และ ANDROID

- **บริการสำรวจอุบัติเหตุ (เคลม)** เมื่อมีการออกตรวจสอบอุบัติเหตุ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุจะมอบเจลแอลกอฮอล์ให้แก่ผู้รับบริการเพื่อรักษาสุขอนามัยของผู้รับบริการ และเป็นการรณรงค์ให้รักษาความสะอาดโดยการล้างมือบ่อย ๆ

❷ ด้านการติดต่อสื่อสาร

- **ช่องทางการสื่อสาร** บริษัทเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร โดยลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทผ่านช่องทางโทรศัพท์, E-Mail, Line และ Facebook

- **การมาติดต่อ ณ ที่ทำการ** หากลูกค้าที่ประสงค์มาติดต่อบริษัท ณ ที่ทำการ บริษัทมีการตั้งจุดคัดกรองก่อนเข้าอาคาร โดยบริษัทปิดทางเข้าออกอาคารให้คงเหลือทางเข้าออกเดียวเพื่อให้ง่ายต่อการควบคุมและการตรวจคัดกรองผู้เข้าออกอาคาร มีบริการเจลล้างมือตามจุดต่าง ๆ มีบริการหน้ากากอนามัยสำหรับลูกค้าหรือผู้เข้าอาคารที่ไม่ได้นำหน้ากากอนามัยมาด้วย มีการติดตั้งแผ่นพลาสติกกั้นหน้าเคาน์เตอร์ที่ให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงมีการกำหนดให้เว้นระยะห่างในการติดต่อ 1-2 เมตร

- **การส่งเอกสารไปยังลูกค้า** บริษัทเปลี่ยนวิธีการส่งเอกสารไปยังลูกค้าโดยเปลี่ยนไปส่งทาง E-Mail แทนการส่งเอกสาร สำหรับลูกค้าที่สะดวกรับเอกสารด้วยวิธีดังกล่าว

❸ ด้านการปฏิบัติงาน

- บริษัทกำหนดให้แต่ละฝ่ายแบ่งสัดส่วนพนักงานโดยให้มีพนักงานอย่างน้อยครึ่งหนึ่งปฏิบัติงานแบบ Work From Home ผ่านระบบ Online ที่บริษัทจัดทำไว้ตามรูปแบบที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแต่ละส่วน

- ให้พนักงานเหลื่อมเวลาเข้าออกงานเพื่อลดความแออัดในการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน

- จัดการประชุมภายในโดยผ่านระบบ Online เช่น โปรแกรม Zoom เป็นต้น

❹ ด้านสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของบริษัท

บริษัทกำหนดแผนดำเนินงานทางด้านการเงินเพื่อรักษาสภาพคล่อง โดยจัดเตรียมกระแสเงินสดให้เพียงพอในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อรองรับผลกระทบที่อาจได้รับจากสถานการณ์ COVID-19

บริษัทมีการสื่อสารมาตรการรองรับในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไปยังผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท E-Mail จดหมายข่าว ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line และ Facebook เป็นต้น โดยมีการกำหนดประเด็นและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละภาคส่วน เช่น

- **พนักงาน** ประเด็นสื่อสาร เช่น แผนการรองรับการดำเนินธุรกิจ มาตรการและแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานเข้าใจและทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ผ่าน E-Mail, Line, Facebook, Intranet, วารสารภายใน โปรแกรม Zoom Meeting, บอร์ดประชาสัมพันธ์อ

- **ลูกค้า คู่ค้า ตัวแทน/นายหน้า** ประเด็นสื่อสาร เช่น ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การให้บริการ การชดใช้ค่าสินไหม เป็นต้น ผ่านเว็ปไซต์ของ E-Mail, Line และข่าวในหน้าสื่อมวลชน

- **ผู้ถือหุ้น** ประเด็นสื่อสาร เช่น ข่าวสารสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือสิทธิของผู้ถือหุ้น เป็นต้น โดยเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข่าวในหน้าสื่อมวลชน

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการเพื่อบรรเทาผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 ดังนี้

พนักงาน: บริษัทให้ความสำคัญในการดูแลสุขอนามัยของพนักงานโดยจัดหาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ ได้แก่ การจัดหาหน้ากากอนามัยให้แก่พนักงานทุกคน จัดให้มีเจลล้างมือแอลกอฮอล์ไว้ตามจุดต่าง ๆ และพนักงานสามารถนำขวดเปล่าไปเติมเจลแอลกอฮอล์ได้ฟรี จัดสถานที่ทำงานให้มีระยะห่างในการปฏิบัติงาน จัดสถานที่รับประทานอาหารให้มีระยะห่างระหว่างโต๊ะอาหาร 1-2 เมตร

นอกจากนี้ บริษัทให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่พนักงาน โดยจัดทำโครงการสินเชื่อพิเศษและโครงการปรับลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับพนักงานที่ครอบครัวได้รับผลกระทบทางการเงิน ได้แก่

- โครงการสินเชื่อตามใจ (พิเศษ) บริษัทให้พนักงานกู้เงินได้สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาทต่อราย โดยอนุมัติเงินกู้ภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและช่วยเหลือพนักงานที่ต้องการใช้เงินยามฉุกเฉิน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19

- มาตรการปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้พนักงาน บริษัทประกาศมาตรการเพื่อช่วยเหลือพนักงานทุกคนที่มีบัญชีเงินกู้กับบริษัท โดยปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้ลงจากอัตราปกติร้อยละ 50 เป็นระยะเวลา 6 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563)

ถึงแม้ว่าบริษัทได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 แต่บริษัทไม่มีนโยบายเลิกจ้างหรือลดพนักงาน

ลูกค้าผู้เอาประกัน: บริษัทประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าผู้เอาประกันโดยออกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ลูกค้าอาจใช้รถยนต์น้อยลง รวมถึงการให้ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทางด้านการเงินที่ลูกค้าได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ดังนี้

- **ผลิตภัณฑ์** บริษัทออกผลิตภัณฑ์ประกันภัย “เบ๊าเบา” ซึ่งเป็นกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีช่วงเวลาคุ้มครองในระยะสั้น ทำให้ลูกค้าสามารถชำระเบี้ยในจำนวนที่ถูกลง

- **การผ่อนผันชำระค่าเบี้ยประกันภัย** บริษัทให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตได้โดยไม่คิดดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา 6 เดือน

ตัวแทน/นายหน้า: บริษัทประเมินผลกระทบที่ตัวแทน/นายหน้าได้รับจากสถานการณ์ COVID-19 โดยช่วยอำนวยความสะดวกและแจ้งให้ตัวแทน/นายหน้าที่ใบอนุญาตตัวแทน/นายหน้าครบอายุในช่วงเวลาดังกล่าวสามารถขยายเวลาในการต่ออายุใบอนุญาต โดยให้ใบอนุญาตเดิมยังคงมีผลอยู่ตามระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด

ผู้ถือหุ้น: บริษัทได้ประเมินผลกระทบที่อาจเกิดกับผู้ถือหุ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ที่เดิมกำหนดจัดในวันที่ 30 มีนาคม 2563 โดยกังวลถึงความปลอดภัยในชีวอนามัยของผู้ถือหุ้นที่จะเข้าร่วมประชุม และสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวยังไม่สามารถควบคุมและคาดการณ์ได้ บริษัทจึงได้เลื่อนการประชุมผู้ถือหุ้นออกไปประชุมในวันที่ 30 มิถุนายน 2563 และได้กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในการประชุมผู้ถือหุ้น เช่น การคัดกรองผู้เข้าร่วมประชุมโดยวัดอุณหภูมิและทำแบบสอบถามประวัติการเดินทางและประวัติสุขภาพ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมประชุมสวมหน้ากากอนามัยตลอดระยะเวลาที่อยู่ในห้องประชุม งดการรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม เว้นระยะห่างระหว่างที่นั่ง 1.5 เมตรขึ้นไป และจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่ให้เกิน 50 คน โดยแนะนำให้ผู้ถือหุ้นมอบอำนาจให้กรรมการอิสระเข้าประชุมแทน

ชุมชนและสังคม: บริษัทมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 โดยได้จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและเพื่อความปลอดภัยในสุขอนามัยของคนในชุมชน เช่น โครงการบริจาคอาหารกลางวันให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ โครงการมอบเจลล้างมือแอลกอฮอล์ให้แก่ครูและนักเรียนโรงเรียนในชุมชนที่ใกล้กับบริษัท โครงการตู้ปันอิ่มที่บริษัทริเริ่มจัดหาอาหารแห้งและเครื่องดื่มมาใส่ในตู้ปันอิ่มที่จัดตั้งไว้หน้าบริษัท เพื่อสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้ที่จะได้แบ่งปันสิ่งที่มีให้กับผู้ขาดแคลนที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 เป็นต้น

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทได้ทบทวนเป้าหมายและแผนงานในการดำเนินงานระยะสั้น (ปี 2563) โดยมีการปรับปรุงเป้าหมายประมาณการทางการเงินและแผนการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่อาจเบี่ยงเบนจากเป้าหมายเดิมที่กำหนดไว้ในช่วงปลายปี 2562 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ทั้งนี้ บริษัทมีการกำหนดและจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและรายงานให้ฝ่ายบริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 แล้วคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว โดยก่อให้เกิด**พฤติกรรมในการดำรงชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบใหม่ หรือ New Normal** คณะกรรมการบริษัทได้กำกับให้ฝ่ายบริหารเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินธุรกิจในยุค New Normal โดยให้ติดตามและประเมินสถานการณ์เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ ทั้งนี้ แผนงานในอนาคตของบริษัทจะดำเนินธุรกิจโดยใช้ช่องทาง Online มากขึ้น มีการพึ่งพาระบบเทคโนโลยีและ Digital Platform เป็นสำคัญ เช่น การออก E-Policy การให้บริการสินไหมและรับประกันผ่าน Application การปฏิบัติงานบน Digital Platform เป็นต้น

SCB

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

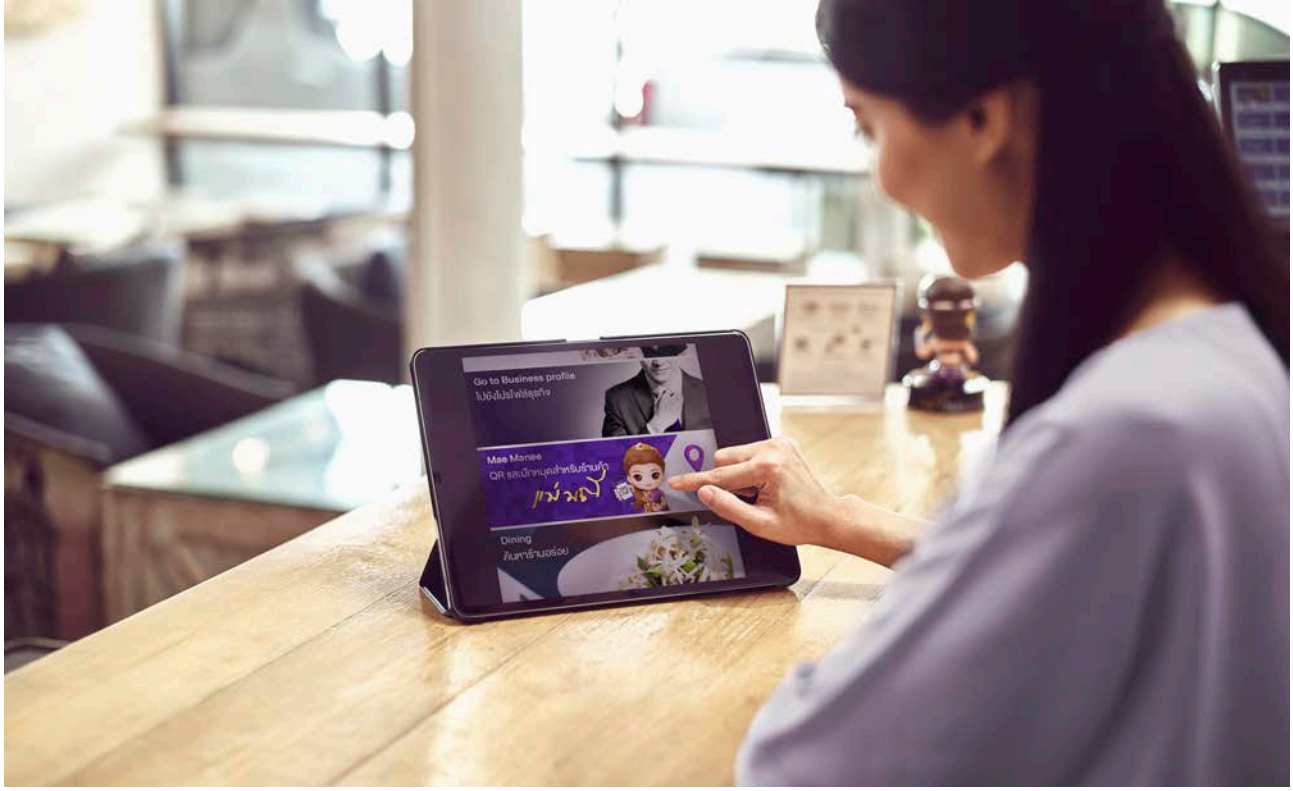
http://www.scb.co.th/

ธุรกิจหลัก

ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร สำหรับลูกค้าทุกประเภท เช่น รับฝากเงิน โอนเงิน ให้กู้ยืมประเภทต่าง ๆ บริการด้านปริวรรตเงินตรา บริการด้านแบงก์แอสชัวรันซ์ บริการด้านการค้าต่างประเทศ Cash Management รวมถึงบริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ บริการจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและกองทุนส่วนบุคคล บริการด้านบัตรเครดิตและการรับฝากทรัพย์สิน

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างใกล้ชิดและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อพนักงาน ลูกค้า และการดำเนินธุรกิจ พร้อมกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการตอบสนองต่อสถานการณ์ดังกล่าวตามแนวทางของ Crisis Management ที่ทำให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการวิกฤตได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดมาตรการสำคัญเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยแบ่งตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ ดังนี้



❶ ระดับต่ำ หรือ สีเหลือง พิจารณาจากประกาศของรัฐบาลเรื่องการแพร่ระบาดเข้าสู่ระยะที่ 2 (พบการติดเชื้อภายในประเทศ) หรือการพบพนักงานของธนาคารติดเชื้อในบางพื้นที่/สาขา โดยธนาคารได้กำหนดให้มีมาตรการตรวจคัดกรองโรค นโยบายการใส่หน้ากากอนามัย การยกระดับการทำความสะอาด ณ จุดให้บริการลูกค้าและพื้นที่ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน การห้ามเดินทางไปในประเทศกลุ่มเสี่ยง การแบ่งพนักงานที่รับผิดชอบงานสำคัญที่ไม่สามารถหยุดได้ เช่น IT, Customer Center, หน่วยงานปฏิบัติการ ห้องค้าเงิน เป็นต้น ไปทำงานอยู่ที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง การเตรียมความพร้อมหากจำเป็นต้องปิดพื้นที่ปฏิบัติงาน การจัดเตรียมเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network: VPN) และกำหนดนโยบายเพื่อรองรับการทำงานในรูปแบบ Work From Home รวมถึงการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฉุกเฉินโดยปิดพื้นที่และบริเวณที่พบผู้ติดเชื้อ พร้อมทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

❷ ระดับกลาง หรือ สีส้ม พิจารณาจากประกาศของรัฐบาลเรื่องการแพร่ระบาดเข้าสู่ระยะที่ 3 (เกิดการแพร่ระบาดในวงกว้าง) หรือการพบพนักงานของธนาคารติดเชื้อในหลายพื้นที่/ สาขา โดยธนาคารกำหนดให้คณะทำงานด้านการบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management Team) ประกาศการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฉุกเฉินสำหรับพื้นที่ปฏิบัติการที่ได้รับผลกระทบ (การทำความสะอาดตามมาตรฐาน การปิดพื้นที่เป็นเวลา 3 วัน รวมถึงการให้พนักงาน Work From Home) สนับสนุนให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์แทนการใช้บริการที่สาขาธนาคาร พนักงานในกลุ่มงานสำคัญปฏิบัติงานในพื้นที่สำรอง (Alternative Sites) งดการประชุมและพบปะแบบ Face to Face รวมถึงเตรียมความพร้อมสำหรับการปิดพื้นที่ปฏิบัติงานและจัดเตรียมที่พักที่ใกล้สถานที่ปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เป็นต้น

❸ ระดับสูง หรือ สีแดง พิจารณาจากประกาศของรัฐบาลเรื่องการแพร่ระบาดในระดับที่ 3 (เกิดการแพร่ระบาดในวงกว้างและห้ามบุคคลเดินทางหรือประกาศปิดเมือง/พื้นที่) หรือการปิดพื้นที่ปฏิบัติงานของธนาคารในกลุ่มงานสำคัญ โดยธนาคารกำหนดให้พิจารณาลดการให้บริการของสาขาธนาคารตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นชอบ แนะนำพนักงานให้ Work From Home และอนุญาตให้เข้าสถานที่ทำงานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ดำเนินการปิดพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงจัดตั้ง Call Center สำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนด้านการรักษาพยาบาล ด้าน IT ตลอดจนการขนส่งและการเดินทางต่าง ๆ เป็นต้น

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ธนาคารได้ดำเนินนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการวิกฤตการณ์ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (Business Continuity Management and Crisis Management Policy) ภายใต้การบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการกำกับดูแลของคณะกรรมการอย่างใกล้ชิดเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง หลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง ความปลอดภัย และผลกระทบอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และสังคมโดยรวม ตลอดจนสอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารขับเคลื่อนการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) และแผนงานบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Plan) ซึ่งรวมถึงแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตด้วย โดยได้จัดตั้งคณะทำงาน COVID-19 ซึ่งประกอบด้วย คณะทำงานด้านการบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management Team: CMT) ทีมตอบโต้สถานการณ์วิกฤต (Incident Response Team: IRT) หน่วยงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานเครือข่ายสาขา หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานด้านอาคาร หน่วยงานรักษาความปลอดภัย และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อปฏิบัติงานตามนโยบายและแผนงาน รวมถึงติดตามสถานการณ์รายวันจากผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

ภายใต้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) ธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์ **“COVID-19 BCP Strategy”** ซึ่งได้แบ่งบุคลากรที่มีหน้าที่สำคัญต่อการดำเนินงานและความต่อเนื่องทางธุรกิจไปทำงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (BCP Split Site) และกำหนดให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่จากบ้าน (Work From Home) ในช่วงระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด ขณะเดียวกันธนาคารยังได้จัดทำ NEW COVID-19 Scenario Planning ซึ่งกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาวะวิกฤตไว้ 4 ระดับ อันเป็นไปตามคำแนะนำขององค์กรอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ทั้งนี้จากการดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติและพนักงานได้รับความปลอดภัยและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ

นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้เป็นอย่างดี คือ

1 ด้านบุคลากร ธนาคารได้ปรับใช้แนวปฏิบัติสำหรับการปฏิบัติหน้าที่จากบ้านและจากสถานที่ที่กำหนด (Work From Home and Work at Site Guideline) พร้อมเปิดช่องทางการสื่อสาร อาทิ People Emergency Call และ IT Helpdesk ตลอดจนดำเนินการสื่อสารผ่านทุกช่องทางภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานจะมีการติดตามประสิทธิผล (Productivity) ในการทำงานของพนักงานและรายงานให้หน่วยงานทรัพยากรบุคคลรับทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จากการเก็บข้อมูลพบว่าการจัดการทำงานแบบยืดหยุ่นช่วยให้พนักงานของธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิผลดีขึ้นและมีเวลาอยู่ร่วมกับครอบครัวมากขึ้น

2 ด้านกระบวนการทำงาน นอกเหนือจากการทบทวนการเปิด/ปิดให้บริการของเครือข่ายสาขา โดยพิจารณาจากความจำเป็นของสถานที่ตั้ง จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้งาน และข้อกำหนดตามพระราชกฤษฎีกาแล้ว ธนาคารยังได้กำหนดมาตรการเกี่ยวกับการเดินทางของพนักงาน จัดทำแผนการตอบสนองในช่วงการระบาดของโควิด-19 (COVID-19 Response Plan) และแนวปฏิบัติเพื่อระยะห่างทางสังคม (Social Distancing Guideline) รวมถึงนำเสนอแนวทางการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานและลูกค้าอีกด้วย ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวช่วยให้ธนาคารสามารถลดความเสี่ยงของพนักงานในการติดเชื้อ ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ บริหารจัดการประเด็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารได้อย่างทันท่วงที ตลอดจนบรรเทาผลกระทบของพนักงานและลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

❸ **ด้านเทคโนโลยี** ธนาคารได้มีการทบทวนสิทธิของพนักงานในการเข้าถึงเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network) เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงระบบต่าง ๆ ได้เสมือนกับปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่ของธนาคาร เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่จากบ้านได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

ในส่วนของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ธนาคารแบ่งการดำเนินงานตามแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

❶ การจัดเตรียมทีมงานสื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งประกอบด้วย ทีมงานสื่อสารภายนอก รับผิดชอบการสื่อสารผ่านสื่อ Social Media การสื่อสารผ่านสื่อมวลชน ตลอดจนการสื่อสารกับลูกค้า และทีมงานสื่อสารภายในดูแลการสื่อสารถึงพนักงานทั่วประเทศ มีเป้าหมายหลักในการทำให้พนักงานทุกคนปลอดภัยจาก COVID-19 และสามารถสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง

❷ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสื่อสาร ธนาคารกำหนดประเด็นและเนื้อหาการสื่อสารให้สอดคล้องกับแนวทางของภาครัฐและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่ธนาคารจะทำการสื่อสารใน 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

- การสื่อสารภายในไปยังพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัว ตระหนักแต่ไม่ตระหนก และนำไปสู่ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแนวทางที่ธนาคารได้กำหนด ซึ่งมุ่งเน้นสื่อสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ข้อมูลและความรู้ในการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันตัวเอง ประกาศ คำสั่ง มาตรการของทางภาครัฐ มาตรการของธนาคารในการช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลในกรณีที่พนักงานติดโรค COVID-19 แนวทางการดูแลสุขภาพ รวมถึงการจัดทำแคมเปญส่งกำลังใจให้กับพนักงาน แนวทางที่ต้องดูแลให้บริการลูกค้า
- การสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความเชื่อมั่น โดยธนาคารจะเน้นย้ำถึงความพร้อมในการให้บริการลูกค้าโดยไม่สะดุดและปลอดภัย มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ช่องทางการติดต่อขอรับความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงมาตรการความปลอดภัยและแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานและลูกค้า
- การสื่อสารกับสาธารณชน เป็นการสื่อสารถึงการให้ความช่วยเหลือแก่สังคมที่ธนาคารได้มีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การร่วมวิจัยชุดตรวจ COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพสูงครั้งแรกในโลกโดยนักวิจัยคนไทย รวมถึงการเป็นช่องทางในการระดมและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้แก่โรงพยาบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึงบทบาทของธนาคารในการมีส่วนร่วมจัดการประเด็นทางสังคม อีกทั้งยังเป็นการให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์ในภาวะที่ยากลำบากอีกด้วย

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

สถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั้งต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและของผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารจึงได้กำหนดมาตรการช่วยเหลือสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มโดยมุ่งบรรเทาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมาตรการดังกล่าวของธนาคารสามารถแบ่งประเภทได้ตามมาตรการความช่วยเหลือแก่พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น ชุมชนและสังคม ดังนี้

พนักงาน: นอกเหนือจากมาตรการดูแลความปลอดภัยของพนักงานเพื่อป้องกันและควบคุมการระบาดของ COVID-19 ธนาคารยังคำนึงถึงผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีและครอบครัวของพนักงาน จึงได้จัดสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉินและสินเชื่อส่วนบุคคล Speedy Loan ดอกเบี้ยต่ำให้แก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบเชิงรายได้ของตนเอง คู่สมรสและครอบครัวที่อาศัยร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นจากการถูกเลิกจ้างหรือรายได้ลดลงเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว โดยธนาคารจะให้ความช่วยเหลือโดยพิจารณาจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงอย่างเหมาะสม

ลูกค้า: ธนาคารได้เร่งเข้าช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างรวดเร็วและเต็มที่เนื่องจากธนาคารมีฐานะทางการเงินที่แข็งแรงและมีระบบเทคโนโลยีและกระบวนการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนได้รวดเร็ว ธนาคารดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าใน 2 มิติ ประกอบด้วย การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย และการดำเนินมาตรการที่ริเริ่มโดยธนาคารไทยพาณิชย์

ตัวอย่างการสนับสนุนนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย

- ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทเพิ่มเติม 0.40% เพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบภาระต้นทุนดอกเบี้ยของลูกค้าธุรกิจและลูกค้าสินเชื่อรายย่อย

- นำเสนอบริการ “ดีจัง แบ่งชำระรายเดือน”(Call for ดีจัง) ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 12% ต่อปี ระยะเวลา 48 เดือน ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง Application SCB EASY เพื่อช่วยเหลือลูกค้าบัตรเครดิต โดยธนาคารได้แบ่งกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบออกเป็นทางตรงและทางอ้อม ซึ่งพิจารณาจากอาชีพ รายได้ สถานที่ทำงาน ที่อยู่อาศัย และลูกค้าต้องไม่มีประวัติค้างชำระ

ตัวอย่างการดำเนินมาตรการความช่วยเหลือโดยธนาคารไทยพาณิชย์

- **ลูกค้าบุคคล** แคมเปญ “SCB Stand By You สู้ไปด้วยกัน”

- **ลูกค้าผู้ที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์**

- สินเชื่อส่วนบุคคล Speedy Loan: รับเงินก้อนเข้าบัญชี ผ่อนสบาย หมื่นละ 240 บาท/เดือน วงเงินกู้ 30,000 บาทขึ้นไป

- บัตรกดเงินสด Speedy Cash: เตรียมความพร้อมกับวงเงินฉุกเฉินพร้อมใช้ ด้วยดอกเบี้ย 0% นานสูงสุด 3 รอบบัญชี

- บริการดีจัง โอนเงินเข้าบัญชี: เปลี่ยนวงเงินในบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดให้เป็นเงินสด ดอกเบี้ยพิเศษ 0.79% ต่อเดือน

- **ลูกค้าเจ้าของธุรกิจ**

- เสริมสภาพคล่องให้กับธุรกิจด้วยการนำเสนอสินเชื่อ “มณีทันใจ” ที่ไม่ต้องใช้หลักประกัน หรือ “สินเชื่อธุรกิจ” วงเงินสูงสุด 50 ล้านบาท

- ลดรายจ่ายด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ “มณีฟรีโซลูชั่น” ที่จะช่วยบริหารจัดการธุรกิจแบบมืออาชีพ โดยไม่มีค่าธรรมเนียม

- เพิ่มช่องทางรับเงินและลดความเสี่ยงด้วยการส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่าน Application แม่มณี

- **ลูกค้าประกันชีวิต**

- ขยายเวลาชำระเบี้ยฯ จาก 31 วัน เป็น 91 วัน โดยไม่คิดดอกเบี้ย

- ยกเว้นดอกเบี้ยและไม่ต้องตรวจสุขภาพ กรณีต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต

- **ลูกค้า SME**

- การพักชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยให้กับลูกค้าเอสเอ็มอีที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 100 ล้านบาททุกราย เป็นระยะเวลา 6 เดือน (เริ่มมีผลตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 เป็นต้นไป)

- การสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 500 ล้านบาท กู้เพิ่มได้สูงสุด 20% ของยอดหนี้คงค้าง อัตราดอกเบี้ย 2% ต่อปี โดยไม่คิดดอกเบี้ยในช่วง 6 เดือนแรก

- **ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่** ปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้ MOR ลง 0.25% และ MMR ลง 0.125% ซึ่งเพิ่มเติมจากมาตรการพักชำระหนี้เงินต้น และโครงการปล่อยกู้สินเชื่อจากภาครัฐดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan)

คู่ค้า: ธนาคารได้ปรับนโยบาย Credit Term จากเดิมสูงสุด 45-60 วัน ลดลงเหลือ 15 วัน จนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลายลง เพื่อเป็นการช่วยเสริมสภาพคล่องให้แก่คู่ค้าของธนาคารทุกราย

ผู้ถือหุ้น: สำหรับการดูแลผู้ถือหุ้น นอกเหนือจากการกำหนดแนวทางและจัดเตรียมมาตรการสำหรับการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นให้เป็นตามที่ทางราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และดูแลผู้เข้าร่วมประชุมและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านให้ปลอดภัยแล้ว ธนาคารยังได้ขอความร่วมมือจากผู้ถือหุ้นในการมอบฉันทะให้กรรมการอิสระเข้าประชุมแทนการเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง โดยได้จัดเตรียมช่องทางการมอบฉันทะและช่องทางการติดต่อในกรณีที่มีคำถามที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ สำหรับผู้ถือหุ้น/ผู้รับมอบฉันทะที่ประสงค์จะเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง ธนาคารได้จัดให้มีมาตรการคัดกรอง การลงทะเบียน รวมไปถึงการจัดประชุมที่รัดกุมและเป็นไปตามข้อกำหนดของทางราชการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดของผู้ถือหุ้น ซึ่งธนาคารได้สื่อสารมาตรการและแนวปฏิบัติดังกล่าวให้ผู้ถือหุ้นรับทราบผ่านหนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

ชุมชนและสังคม ธนาคารร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาผลกระทบต่อสังคมและประชาชนไทยอันเกิดขึ้นจากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 โดยให้ความช่วยเหลือทั้งในรูปแบบการสนับสนุนทางการเงินและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น

- **การสนับสนุนทางการเงิน**

- ร่วมบริจาคเงินให้แก่โรงพยาบาล 5 แห่ง รวมเป็นเงิน 5 ล้านบาท ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลราชวิถี และสถาบันบำราศนราดูร

- บริจาคเงินเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์และการรักษาผู้ป่วย COVID-19 ให้กับโรงพยาบาลในสังกัดมหาวิทยาลัยและสังกัดสภากาชาดไทย อีก 6 แห่ง แห่งละ 500,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 3,000,000 บาท

- **การสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์**

- ร่วมกับสถาบันวิทยสิริเมธี (VISTEC) ศิริราช และกลุ่ม ปตท. สนับสนุนงานวิจัยชุดตรวจ COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพสูงครั้งแรกในโลก โดยนักวิจัยคนไทย โดยพัฒนารูปแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ช่วยลดระยะเวลาการวินิจฉัยโรค และมีต้นทุนต่ำ

- ส่งมอบหน้ากากอนามัยจำนวนกว่า 52,000 ชิ้น ให้แก่โรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลรามาธิบดี

- ร่วมเป็นช่องทางในการระดมทุนและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้แก่โรงพยาบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ในการเชิญชวนบริจาคโลหิต บริจาคเงินและอุปกรณ์ทางการแพทย์ผ่านสื่อของธนาคาร

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ในช่วง 3-4 ปี ที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ดิจิทัลซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยวิกฤต COVID-19 ได้กระตุ้นให้การชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัลเติบโตอย่างก้าวกระโดด และสะท้อนให้เห็นว่า**ประเทศไทยสามารถก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด หรือ Cashless Society ได้เร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสัญญาณให้ธนาคารและธุรกิจต่าง ๆ ต้องเตรียมความพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่างเต็มรูปแบบในอนาคตอันใกล้นี้**

อย่างไรก็ดี ด้วยความสามารถในการปรับตัวที่รวดเร็วควบคู่กับการคาดการณ์ถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้าอยู่เสมอ ทำให้ธนาคารได้ตัดสินใจลงทุนวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีกว่า 40,000 ล้านบาท ในช่วงปี 2559-2561 ซึ่งส่งผลให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้อย่างต่อเนื่องผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและเชื่อมั่นว่าจะสามารถรองรับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างดี

ในด้านเป้าหมายทางธุรกิจ ธนาคารได้ทบทวนเป้าหมายระยะสั้นของปี 2563 ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยปรับลดเป้าหมายรายได้และเพิ่มการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สูญซึ่งทำให้เป้าหมายกำไรลดลง ส่วนการดำเนินธุรกิจในระยะต่อไป ธนาคารมุ่งดำเนินการตามยุทธศาสตร์ตีลังกา (Going Upside Down) อย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มผลิตภาพในการทำงานของพนักงานและลดต้นทุนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกระบวนการทำงานแบบเดิม รวมถึงต่อยอดความสามารถด้านดิจิทัลโดยการนำข้อมูลเชิงวิเคราะห์มาใช้เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ให้ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการสร้าง New S-curve

วิกฤต COVID-19 ได้ก่อให้เกิด “ความปกติใหม่ หรือ New Normal” ซึ่งเป็นวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนและการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ ๆ โดย New Normal ที่จะเกิดขึ้นในธุรกิจธนาคารมีหลากหลายมิติ เช่น การบริหารพนักงานที่จะต้องเอื้อให้เกิดความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Resilience) ได้มากขึ้น การบริการลูกค้าที่จะต้องปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องไปกับสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Reformation) ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการออกแบบ Business Model ที่จะไม่จำกัดอยู่ในกรอบของความเป็นธุรกิจธนาคาร หากต้องแสวงหาหรือสร้างสรรค์รูปแบบการทำธุรกิจใหม่ (Reimagination) ที่สามารถสร้างความยั่งยืนให้กับทุกภาคส่วน เป็นต้น

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ธนาคารได้มีโอกาสปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปเป็น Work From Home ซึ่งพบว่าไม่ได้ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานลดลง ในทางกลับกันยังพบว่า Work From Home ช่วยให้พนักงานสามารถวางแผนการทำงานให้สมดุลกับชีวิตส่วนตัวหรือลดความเครียดจากการจราจรติดขัด ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น มีเวลาให้กับครอบครัว การพักผ่อน หรือการออกกำลังกายได้มากขึ้น ขณะเดียวกันยังมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคารด้วย

ธนาคารมองว่านโยบายการทำงานที่มีความยืดหยุ่น มีส่วนช่วยเพิ่มผลิตภาพในการทำงานและทำให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งาน จึงได้วางแผนต่อยอดรูปแบบการทำงานจาก 'Work From Home' สู่ 'Work From Anywhere' เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเปิดรับมุมมองใหม่ๆ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างหลากหลาย โดยธนาคารมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่นี้ได้

นอกจากนี้ โจทย์ของธนาคาร คือ ต้องทำให้องค์กร 'ตัวเบา' กล่าวคือ มีต้นทุนลดลงตามรายได้ที่อาจจะไม่ได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้าหลายรายได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ในครั้งนี้ ดังนั้น การคาดหวังรายได้จากลูกค้าที่เพิ่มขึ้นจึงเป็นเรื่องยาก สิ่งที่ธนาคารพอจะทำได้และสามารถทำได้เลย คือ การลดต้นทุนและจำกัดส่วนเกินที่ไม่จำเป็นของธุรกิจ โดยยังคงไว้ซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพในการดูแลช่วยเหลือลูกค้า เพื่อให้ธนาคารไทยพาณิชย์สามารถเป็นองค์กรที่ช่วยทำให้ลูกค้าซึ่งได้รับผลกระทบจากวิกฤตมีต้นทุนในการทำธุรกิจเบาลง เมื่อลูกค้าอยู่รอด ธนาคารก็จะอยู่รอด ขณะเดียวกันการที่ธนาคารหรือลูกค้ามีต้นทุนที่ต่ำลงจะช่วยให้การตัดสินใจทางธุรกิจหรือการตอบสนองต่อการปรับเปลี่ยนใด ๆ มีแนวโน้มทำได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสอดรับไปกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา

ธนาคารเชื่อว่า 'ทุกวิกฤตมีโอกาสและโอกาสเป็นของทุกคน' เช่นเดียวกันกับวิกฤต COVID-19 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ธนาคารคิดว่าจะทำอะไรคืนกลับให้แก่สังคม โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ และจุดเริ่มต้นของความคิดนี้ได้นำมาสู่แรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ Application "Robinhood" ซึ่งเป็น Food Delivery Platform ของทีมงาน SCB10X ซึ่งการเกิดขึ้นของ Robinhood ไม่เพียงเป็นการทลายความเชื่อที่ว่า "ธนาคารไม่มีความสามารถในการแข่งขันกับผู้เล่นรายใหม่ได้" หากยังแสดงถึงความตั้งใจจริงของธนาคารที่ต้องการมีส่วนร่วมในการนำเสนอทางเลือกให้คนในสังคมได้รับโอกาสทางธุรกิจกลับคืนด้วยต้นทุนที่ถูกกว่า จากการที่ธนาคารไม่เก็บค่าธรรมเนียม หรือ GP (Gross Profit) รวมถึงร้านค้าและผู้ส่งอาหารจะได้รับเงินจากการให้บริการที่เร็วกว่าเดิม คือ ภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากการจัดส่งอาหารเสร็จเรียบร้อย เพราะธนาคารทำทุกอย่างให้เป็นดิจิทัล ซึ่งถือเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการโดยเฉพาะอย่างยิ่งรายเล็กที่อาจมีสายป่านทางการเงินที่ไม่ยาวพอ

"Robinhood" ถือเป็นตัวอย่างที่ทำให้ทุกคนในองค์กรเห็นว่าในช่วงเวลาที่ต้องปรับตัวอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน เราสามารถทำในสิ่งที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนได้เช่นกัน สำคัญ คือ การมี "Empathy" และ "Passion" ในการทำงาน ซึ่งธนาคารมองว่าค่านิยมนี้จำเป็นอย่างมากสำหรับการขับเคลื่อนธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถอยู่รอด สังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้ และธนาคารไทยพาณิชย์สามารถเป็น "องค์กรที่น่าชื่นชมที่สุด" ได้อย่างแท้จริง

TMB

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

http://www.tmbbank.com/

ธุรกิจหลัก

ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบแก่ลูกค้า 3 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าเอสเอ็มอี และลูกค้ารายย่อย โดยมีกลุ่มไอเอ็นจี สถาบันการเงินของประเทศเนเธอร์แลนด์ เป็นพันธมิตรทางธุรกิจและผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ร่วมกับกระทรวงการคลัง

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ธนาคารติดตามข้อมูลจากกระทรวงสาธารณสุขและแนวโน้มผลกระทบของการระบาดตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 ก่อนมีการระบาดในประเทศไทย โดยจัดให้มีการประชุมคณะทำงาน Emergency Management Team (EMT) เพื่อหารือความพร้อม การติดต่อประสานงาน การแจ้งเหตุ และจัดทำรายละเอียดแนวทางปฏิบัติ/มาตรการป้องกันและรับมือต่าง ๆ เช่น กำหนดจุดคัดกรอง/วัดอุณหภูมิพนักงานและผู้มาติดต่อธนาคาร กำหนดรอบการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่างๆ เช่น ลิฟท์ ประตู เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทได้แจกหน้ากากอนามัยสำหรับพนักงานและจุดบริการ Alcohol กำหนดจุดกักกัน (Quarantine Area) กรณีพบพนักงานมีไข้สูงกว่า 37.5 C กำหนดมาตรการ Social Distancing กำหนด Protocol วิธีปฏิบัติกรณีพนักงานติดเชื้อ กำหนด Protocol การประสานงานการส่งตัวพนักงานที่เข้าข่ายไปตรวจที่โรงพยาบาลใกล้เคียง กำหนด Protocol การติดต่อรับและแจ้งเหตุจากพนักงานภายในสังกัด กำหนด Protocol ในการทำความสะอาดพื้นที่ รวมถึงการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเรื่อง COVID-19 และกำหนดจุด/ช่องทางประชาสัมพันธ์ทั้งพนักงาน ผู้มาติดต่อ และ Vendor/Outsource ของธนาคาร จัดทำร่างข้อความประชาสัมพันธ์ตามสมมติฐานและสถานการณ์เพื่อใช้ประกาศกรณีเกิดเหตุ พิจารณามาตรการการเดินทางและผู้เดินทางจากพื้นที่เสี่ยงตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข กำหนด Trigger Points ในการดำเนินการตาม Protocol / ประกาศใช้แผน BCP ตลอดจนกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายงานต่าง ๆ

คณะผู้บริหาร Crisis Management Team มีการประชุมเพื่อนำเสนอและขออนุมัติดำเนินการ ได้แก่ มาตรการการดำเนินการต่าง ๆ จากคณะทำงาน Emergency Management Team (EMT) นำเสนอ Trigger Points ระดับความเสี่ยงและวิธีปฏิบัติ สมมติฐานเหตุการณ์ กลยุทธ์ (Split Operations) และวิธีปฏิบัติของแต่ละสมมติฐาน กำหนดกลุ่มธุรกรรมงานที่สำคัญของธนาคารตามสมมติฐานเพื่อให้ธุรกรรมงานที่สำคัญของธนาคารดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและลดความเสี่ยงในติดเชื้อ/แพร่กระจายเชื้อภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน Protocol การ Split Operation กรณีมีพนักงานติดเชื้อและยังไม่มีพนักงานติดเชื้อ รวมถึง Protocol ตามสมมติฐาน ได้แก่ กรณีลูกค้ากลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงมาใช้บริการที่สาขา (ลูกค้าไม่ติดเชื้อ) กรณีลูกค้ากลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงมาใช้บริการที่สาขา (ลูกค้าติดเชื้อ) กรณีพนักงานสาขาติดเชื้อและการติดตามกลุ่มเสี่ยง กรณีบุคคลในครอบครัวพนักงานสาขาติดเชื้อ กรณีพนักงานสำนักงานใหญ่ติดเชื้อ และการเตรียมการกรณี Bangkok Lockdown (กรณีการจำกัดการเดินทาง) รวมถึงการ Remote Working / Work From Home

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ตามโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Crisis Management) ของธนาคาร กำหนดให้มีคณะทำงานและคณะผู้บริหาร คือ คณะทำงาน Emergency Management Team (EMT) และคณะผู้บริหาร Crisis Management Team (CMT) โดยมีทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Team) เป็นทีมงานหลักที่รวบรวมข้อมูล ประสานงานกับฝ่ายงานต่าง ๆ ในธนาคาร เช่น Human Resource, Facilities Management, Corporate Banding Communication, Corporate Operation Risk Management, Business Operation Risk Management, IT และ Key Business Units หลัก ๆ เช่น สาขา เป็นต้น โดยนำเสนอแผนดำเนินงานต่าง ๆ ต่อคณะ EMT และ CMT เพื่อบริหารจัดการ ติดตามสถานการณ์ และแผนดำเนินการต่าง ๆ ตามเหตุการณ์ ซึ่งในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีการนำเสนอแผนงานและผลการปฏิบัติงานต่อ CMT เป็นรายสัปดาห์ และมีการจัดทำรายงานสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นรายวันและรายสัปดาห์ ตามลำดับ

BCM Team ทำหน้าที่เป็น Focal Point ในการรับแจ้งเหตุและให้คำปรึกษาเรื่อง COVID-19 ต่อพนักงานสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งเป็นไปตาม Protocol ที่กำหนดและได้รับอนุมัติจาก CMT โดยกำหนดเป็นเบอร์ BCM Hotline

นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดเตรียมความพร้อมสำหรับการป้องกันการติดเชื้อและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติของกระทรวงสาธารณสุข เช่น หน้ากากอนามัย (พนักงานสำนักงานใหญ่ และสาขา) Face Shield เครื่องวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่อาคาร/สาขา เจล/แอลกอฮอล์ล้างมือ ถุงมือยาง การกำหนดจุดเข้า/ออกพื้นที่สำหรับมาตรการการตรวจคัดกรอง การกำหนดระยะห่าง Social Distancing ฉากกั้นที่เคาน์เตอร์บริการที่สาขา รวมถึงถุงนอน/ชุดเครื่องนอน อาหารแห้ง และพื้นที่พักผ่อนภายในสำนักงานใหญ่และที่พักชั่วคราวที่ใกล้เคียงกับอาคารหลักอื่น ๆ เป็นต้น ในด้านเทคโนโลยี มีการจัดเตรียมและสนับสนุนการทำงานจากสถานที่ทำงานสำรองด้วยการ Lift & Shift อุปกรณ์ต่าง ๆ จากสำนักงานใหญ่ไปติดตั้งที่สถานที่ทำงานสำรอง (Split Operation) เพื่อลดความหนาแน่นในการใช้พื้นที่และลดความเสี่ยงการติดเชื้อและแพร่กระจายเชื้อ พร้อมเปิดให้มีการทำงานแบบ Remote Working / Work From Home ตามมาตรฐานความปลอดภัยและเป็นไปตามเงื่อนไขของหน่วยงานกำกับของธนาคาร รวมถึงการเพิ่มจำนวนแม่บ้านที่มีหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่จุดเสี่ยงต่าง ๆ ของธนาคารและสาขา และเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยสำหรับสาขาที่มีความเสี่ยงต่อการให้บริการ

จากสถานการณ์ COVID-19 **ธนาคารได้มีการปรับวิธีปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร** เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่

- หน่วยงานที่ Split Operation จะแบ่งพนักงานของแต่ละธุรกรรมออกเป็น 2 ทีม โดยทำงานที่สำนักงานใหญ่และสถานที่ทำงานสำรอง โดยมีมาตรการเพิ่มเติม คือ งดการพบปะระหว่างกันทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน ไม่อนุญาตให้สลับสถานที่ทำงานหลังจาก Split Operation แล้ว งดการส่งเอกสารระหว่างกัน โดยให้ใช้การส่งข้อมูลทาง Electronic แทน ในส่วนของ Vendor/Outsource ที่จะต้องส่งเอกสาร/วัสดุให้กับพนักงานธนาคาร ธนาคารกำหนดจุดในการรับส่งและให้สวมถุงมือยางในการรับส่งเอกสาร

- ธนาคารงดการให้บริการด้วยรถตู้ระหว่างอาคารต่าง ๆ ของธนาคารระหว่างที่มีการระบาดในพื้นที่กรุงเทพฯ และมีการประชาสัมพันธ์วิธีปฏิบัติในการใช้บริการโดยสารขนส่งสาธารณะ

- การขนส่ง เช่น การปรับเปลี่ยนเส้นทางหรือช่วงเวลาในการขนส่ง การจัดหา Suppliers เพิ่มเติม เพื่อช่วยให้การขนส่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

- การให้บริการลูกค้าที่สาขา มีการกำหนดจำนวนและคิวการให้บริการลูกค้า จุดคัดกรองอุณหภูมิ แอลกอฮอล์เจล Social Distancing โดยมีการติดตั้งฉากกั้นที่เคาน์เตอร์บริการ พนักงานสาขามีการใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาการให้บริการ และมีการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่าง ๆ ภายในสาขา

ธนาคารมีมาตรการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ โดยจัดเตรียม Protocol ในการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ และร่างข้อความตามสมมติฐานเพื่อใช้สื่อสารทั้งภายในสำหรับพนักงานและบุคลากรของธนาคาร และภายนอก เช่น ลูกค้าและสื่อต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด เช่น กรณีปิดสาขาเพื่อทำความสะอาดพื้นที่ตามมาตรการ และแนะนำให้ลูกค้าไปใช้บริการที่สาขาสำรองพร้อมระบุเบอร์ติดต่อ เป็นต้น

ธนาคารกำหนดมาตรการ และ Protocol ในการติดตามสถานการณ์โดย BCM Team เป็น Focal Point ในการติดตามสถานการณ์และรับแจ้งเหตุจากพนักงานธนาคาร รวมถึง Vendor/Outsource ที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของธนาคารโดยมีการรายงานสถานะของเหตุการณ์โดยรวมของประเทศไทยและของธนาคารเป็นแบบรายวันและรายสัปดาห์ หากได้รับการแจ้งการติดเชื้อ ทาง BCM Team จะแจ้งเพื่อขออนุมัติดำเนินการตาม Protocol จาก CMT เพื่อประสานงานฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทันที

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

พนักงานและครอบครัว: ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์และออกมาตรการดูแลป้องกันรวมถึงข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน ความห่วงใยในสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและครอบครัวของพนักงานทุกคน เช่น มอบกรมธรรม์ประกันสุขภาพและประกันชีวิต COVID-19 เพิ่มเติมให้แก่พนักงานและครอบครัวของพนักงานทุกคน จัดหาหน้ากากและแอลกอฮอล์เจล เป็นต้น

ลูกค้า: ธนาคารมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ลูกค้าบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) โดยมีตัวอย่างรายละเอียดข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 เช่น

- **ลูกค้ารายย่อย**
  - สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์: ลดค่างวดโดยขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ (สำหรับสินเชื่อรถแลกเงิน) หรือลดค่างวดผ่อนชำระต่อเดือนสูงสุด 30% ไม่เกิน 22 เดือน และลดอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 6% (สำหรับสินเชื่อเล่มแลกเงิน)
  - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย: พักชำระเงินต้นนาน 6 เดือน โดยยังคงชำระเฉพาะดอกเบี้ย หรือลดยอดผ่อนชำระ 50% นาน 6 เดือน หรือพักชำระค่างวดทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยนาน 3 เดือน
  - สินเชื่อส่วนบุคคล: ลดยอดผ่อนชำระ 50% นาน 22 เดือน และลดอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 6% หรือลดดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลเหลือ 25% จาก 28% ต่อปี มีผลตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2563 (สำหรับลูกค้าใหม่)

- **ลูกค้าเอสเอ็มอี (ทั้งนิติบุคคลและไม่ใช่นิติบุคคล) ที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 100 ล้านบาท ต่อ 1 สถาบันการเงิน:** พักหรือชะลอการชำระหนี้สำหรับวงเงินสินเชื่อระยะยาว สินเชื่อเงินเบิกเกินบัญชี ตั๋วสัญญาใช้เงิน สินเชื่อเพื่อธุรกิจต่างประเทศเป็นระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 23 เมษายน 2563 เป็นต้นไป พักหรือชะลอการชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยสำหรับวงเงินสินเชื่อระยะยาวและวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนเพื่อธุรกิจทุกประเภท สนับสนุนสินเชื่อใหม่ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่องทางธุรกิจ วงเงินกู้ไม่เกิน 20% ของยอดหนี้คงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และอัตราดอกเบี้ย 2% ต่อปี ระยะเวลาไม่เกิน 24 เดือน รวมถึงพักชำระค่าธรรมเนียมค้ำประกัน บสย. 12 เดือน

- **ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่:** เงินกู้ระยะยาว พักชำระเงินต้นและขยายระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 6 เดือน และเงินกู้ระยะสั้น ขยายเวลาชำระเงินต้น 3 เดือน สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.tmbbank.com/page/view/loan-covid19.html

ชุมชนและสังคม ธนาคารเดินหน้าขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อสังคม โดยสร้างสรรค์โครงการพิเศษเพื่อบุคลากรทางการแพทย์ เยาวชน และชุมชน ภายใต้การดูแลของมูลนิธิทีเอ็มบี โครงการไฟ-ฟ้า ซึ่งเป็นโครงการที่จุดประกายการให้ที่ยั่งยืน ผ่าน 4 โครงการหลัก ได้แก่

- **การเปิดคลาสเรียนออนไลน์ ‘เด็กไฟ-ฟ้า... เรียนรู้เรื่องเงิน’ (Financial Literacy for Teenager)** เพื่อให้เด็กในชุมชนได้รู้จักคุณค่าของเงินและการบริหารค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **โครงการส่งต่อการให้ โดย ‘เปลี่ยนศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ให้เป็นศูนย์แบ่งปันชั่วคราว’** นำอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์มาแบ่งปันให้เด็ก ๆ และผู้ปกครองในชุมชนย่านประชาอุทิศ และสมุทรปราการสามารถเลือกกลับบ้านได้ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อจุดประกายการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และสร้างแรงบันดาลใจให้เด็กที่ต้องอยู่บ้านได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในช่วงปิดเทอมยาวที่ผ่านมา โดยมีผู้ปกครองและเด็ก ๆ ให้ความสนใจและเข้าร่วมจำนวนกว่า 1,500 คน ในช่วงเดือนมิถุนายนที่ผ่านมา

- **โครงการ ‘Face Shield ช่วยชาติ’** ส่งมอบหน้ากากป้องกันใบหน้า (Face Shield) ให้โรงพยาบาลต่าง ๆ จำนวนทั้งหมด 8,000 ชิ้น ให้ 8 โรงพยาบาลที่ขาดแคลน โดยเปิดรับอาสาสมัครซึ่งเป็นเด็ก ๆ จากโครงการไฟ-ฟ้า รวมทั้งอาสาสมัครทั่วไปเป็นจิตอาสาจัดทำ Face Shield

- **โครงการ ‘เปลี่ยนวิกฤตเป็นน้ำใจช่วยคนไทยต้าน COVID-19’** เชิญคนไทยร่วมบริจาคสมทบทุนสร้างห้องคัดกรองผ่านมูลนิธิทีเอ็มบี เพื่อช่วยป้องกันความเสี่ยงให้แก่บุคลากรแพทย์และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ด้วยการเปลี่ยนเต็นท์คัดกรองชั่วคราวให้เป็นห้องคัดกรองผู้ป่วยที่ได้มาตรฐานมูลค่ากว่า 2 ล้านบาท ให้แก่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ศูนย์กลางการรักษาโรค COVID-19 ของจังหวัดนนทบุรี นอกจากนี้ มีช่องทางปันบุญหรือ punboon.org ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มสื่อกลางในการระดมทุนเปิดรับบริจาคเพื่อช่วยเหลือโรงพยาบาลและมูลนิธิต่าง ๆ ให้ผ่านพ้นช่วงวิกฤตไปด้วยกันอีกด้วย

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ธนาคารได้มีการประเมินผลกระทบและการฟื้นตัวของธุรกิจโดยจัด Management Offside ในผู้บริหารระดับสูง เพื่อหารือและปรับแผนธุรกิจให้สอดคล้องและรับมือกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยมีการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจในระยะสั้น

- มีการปรับอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ต่ำ
- มีการปรับ Risk Cost และทบทวน Credit Risk Model ให้เหมาะสมกับความเสี่ยงที่มีมากขึ้น
- ชะลอการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง
- มีแผนปรับและลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานของธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารได้ทบทวนและปรับกลยุทธ์ระยะยาว Prepare for the New Normal and Beyond 2020 โดยมีรายละเอียดเบื้องต้น ดังนี้

- **Continue the Non-negotiable**
  - ดำเนินตามแผนงานที่กำหนดไว้ในส่วนของการรวมกิจการทีเอ็มบีและธนชาติ
  - ปรับปรุงการบริหารประสบการณ์ลูกค้าและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร
  - ดำเนินแผนการดำเนินงาน Financial Well-being
- **Develop New Sale & Service Model to Prepare for the New Normal**
  - มุ่งเน้นที่ลูกค้าปัจจุบันโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ และชะลอการหาลูกค้ารายใหม่
  - Digital Transformation โดยปรับปรุง Application TMB Touch, Omnichannel Strategy, Process Automation, and Data Analytics
  - Branch Rationalization โดยมีการทำ Co-location ระหว่าง TMB และ TBANK
  - Workforce Plaining โดยทำแผนการ Reskill และ Redevelopment ให้กับพนักงาน
- **Postpone Priorities that Become Less Relevant Due to Change of Situation**
  - Rebranding โดยชะลอแผนหลังวิกฤต COVID-19
  - Balance Sheet Optimization
  - New Customer Acquisition / SME Expansion

นอกจากนี้ ธนาคารยังศึกษาทำความเข้าใจถึงผลกระทบของสถานการณ์ COVID-19 โดยมีบทวิเคราะห์ต่อธุรกิจของธนาคารอยู่สม่ำเสมอ (สามารถ download ได้ที่ https://www.tmbbank.com/en/ir/fin_info/mda)

LHFG

บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

https://www.lhfg.co.th/

ธุรกิจหลัก

เป็นบริษัทโฮลดิ้งถือหุ้นในบริษัทอื่น
ปัจจุบันถือหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ได้แก่ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
บริษัทหลักทรัพย์ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงานและสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ธนาคารได้กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจและการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ โดยคำนึงถึงกิจกรรมและธุรกรรมที่สำคัญ จำนวนพนักงาน สถานที่ปฏิบัติงานและสถานที่สำรอง ความพร้อมด้านระบบงาน และระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการทำงาน Work From Home เป็นต้น

ในช่วงต้นของเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทมีการกำหนดคณะทำงาน BCM และ Call Command Center เพื่อติดตาม และ Update สถานการณ์ รวมทั้งร่วมตัดสินใจในการดำเนินการรายสัปดาห์

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

บริษัทมีการจัดตั้งคณะทำงาน BCM ประกอบไปด้วยคณะผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ มีบทบาทในกระบวนการจัดการภาวะวิกฤต โดยมีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนทีมงานในการดำเนินงานช่วงภาวะวิกฤตดังกล่าว โดยมีสายบริหารความเสี่ยงเป็นทีมงานในการรวบรวมข้อมูลและประเมินสถานการณ์เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัท**กำหนดให้มีทีมจัดการเฉพาะกิจของบริษัทหรือมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในช่วงเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19** เพื่อช่วยให้การดำเนินงานและการตัดสินใจของบริษัทมีประสิทธิภาพ พร้อมนี้บริษัทมี Call Tree เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในและได้มีการกำหนดเครื่องมือในการสื่อสารสำหรับหน่วยงานภายนอก รวมถึงลูกค้าด้วย

บริษัทมีการจัดการและเตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น อุปกรณ์ IT Application เพื่อใช้ในการทำงานออนไลน์ เป็นต้น) อุปกรณ์ความปลอดภัยและชีวอนามัย (เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความสะอาดของสถานที่ทำงานและพื้นที่ส่วนกลาง เป็นต้น) ทรัพยากรอื่น ๆ (เช่น การจัดเตรียมที่พักชั่วคราวใกล้สถานประกอบการ การจัดเตรียมอาหาร การจัดเตรียมพาหนะรับส่ง เป็นต้น)

บริษัทได้แบ่งกลุ่มงานที่สามารถปฏิบัติงาน Work From Home โดยมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ด้าน IT ที่จำเป็น Notebook มีการกำหนดเป็นกะ (Shift) เพื่อให้การทำงานไม่หยุดชะงัก มีการกำหนดเวลาเข้าออกในการทำงานแบบเหลื่อมเวลา (Flexible Hour)

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการผลกระทบให้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ได้แก่

พนักงานและครอบครัว: เช่น การดูแลสุขอนามัยของพนักงานและจัดหาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ เป็นต้น

ลูกค้า: เช่น การพัก/ลดอัตราการชำระเงิน ดอกเบี้ย/เงินต้น ให้แก่ลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ และการปล่อยสินเชื่อ Soft Loan ตามมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

ผู้ถือหุ้น: เช่น บริษัทได้ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเพื่อปฏิบัติตามมาตรการและนโยบายของรัฐจึงได้เลื่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 จากวันที่ 27 เมษายน 2563 เป็นวันที่ 15 มิถุนายน 2563 พร้อมทั้งจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล เป็นต้น

ชุมชนและสังคม: เช่น ร่วมสนับสนุนอาหารกล่องจำนวน 300 กล่องให้แก่แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาและดูแลผู้ป่วยในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2563

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้สภาพธุรกิจของบริษัทเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมบางส่วน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปหลายด้าน เช่น พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป มีการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น คุณภาพสินเชื่อที่มีโอกาสด้อยลงเมื่อเทียบกับกรณีที่ไม่มีการแพร่ระบาด เป็นต้น

สำหรับ **New Normal ที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมที่สำคัญคือ Technology Transformation** ที่คาดการณ์ว่าจะเกิดเร็วขึ้นโดยจะมีการปรับใช้ภายในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค/ลูกค้าที่เป็น Digital Lifestyle มากขึ้น ดังนั้น จาก New Normal ดังกล่าว บริษัทจึงมีแนวทางในการเตรียมตัวเข้าสู่ New Normal ด้วยการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป มีการพัฒนาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนของลูกค้าในบางอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น อุตสาหกรรมท่องเที่ยว/โรงแรม การให้บริการของธนาคารจะเพิ่มความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อประเภทนี้และจะมีการติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น

บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
Ratchthani Leasing Public Company Limited
A Thanachart Group Company

THANI

บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / เงินทุนและหลักทรัพย์
http://www.ratchthani.com/

ธุรกิจหลัก

การให้บริการเช่าซื้อทรัพย์สิน
และบริการเช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง
และให้บริการธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลัก
โดยเน้นลูกค้ากลุ่มหลักคือ รถบรรทุกทั้งรถใหม่
และรถใช้แล้ว

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้มีการประชุมเพื่อประเมินสถานการณ์และวางแผนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดทั้งด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ และการบริหารสภาพคล่องทางการเงินของบริษัท โดยได้รายงานความคืบหน้าและแผนงานต่าง ๆ ให้คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ รับทราบเป็นระยะ นอกจากนี้ คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ของบริษัทได้ประสานงานหารือกับฝ่ายงานต่าง ๆ เพื่อวางแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 และนำเสนอข้อหารือดังกล่าวต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาอนุมัติดำเนินการ รวมถึงได้ชี้แจงให้พนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามโดยสรุปได้ดังนี้

- สื่อสารให้ความรู้พนักงานในการป้องกันตัวเองจากเชื้อไวรัส COVID-19
- ตั้งกลุ่ม Line กลางของบริษัท เพื่อใช้สำหรับการสื่อสารข้อมูล แผนงาน หรือมาตรการต่าง ๆ

- ประกาศให้พนักงานงดการเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค
- ประกาศให้พนักงานที่เดินทางกลับจากพื้นที่เสี่ยงลาหยุด 14 วัน เพื่อสังเกตอาการ
- ให้แต่ละฝ่ายงานแบ่งพนักงานออกเป็น 2 ทีม โดยให้แต่ละทีมสลับกันมาทำงานที่บริษัททีมละ 1 สัปดาห์

สำหรับฝ่ายงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ให้เข้ามาปฏิบัติงานที่บริษัทเท่าที่จำเป็น โดยห้ามพนักงานทั้งสองทีมพบปะกันทั้งในและนอกเวลาทำงาน เพื่อลดโอกาสในการแพร่ระบาดและการติดเชื้อไวรัส

- กรณีพบว่ามีพนักงานติดเชื้อ COVID-19 หรือรัฐบาลประกาศให้ยกระดับการแพร่ระบาดเป็นระยะที่ 3 บริษัทจะกำหนดให้พนักงานแต่ละทีมสลับกันมาทำงานทีมละ 2 สัปดาห์ เพื่อให้พนักงานอีกทีมเฝ้าสังเกตอาการที่บ้านพักเป็นเวลา 14 วัน
- ให้พนักงานรับประทานอาหารที่โต๊ะทำงานโดยต้องไม่ไปนั่งปะปนกับบุคคลอื่นที่ร้านอาหาร
- จัดพื้นที่สำหรับบุคคลภายนอกที่มาติดต่อทำธุรกรรมกับบริษัท
- ให้แม่บ้านเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดพื้นที่จุดสัมผัส
- จัดเตรียมสำนักงานสำรองตามแผน BCP ให้พร้อมใช้งาน

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

กรรมการผู้จัดการในฐานะผู้บริหารสูงสุดของบริษัทมีบทบาทในกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตโดยได้มีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนทีมงานในการดำเนินงานช่วงภาวะวิกฤตดังกล่าว โดยมอบหมายให้คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เป็นผู้ประสานงานและเสนอแผนการต่าง ๆ ในช่วงเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

สำหรับการจัดการและเตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น บริษัทได้จัดเตรียมสำนักงานสำรองตามแผน BCP และได้จัดซื้ออุปกรณ์ความปลอดภัยและชีวอนามัยให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งได้ทบทวนการดำเนินการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การให้ลูกค้าส่งเอกสารแบบคำร้องสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ผ่านช่องทางออนไลน์โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานของบริษัท เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้มีการประชุมหารือกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินและทบทวนแผนงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านการดำเนินธุรกิจให้สินเชื่อใหม่ที่เข้มงวดมากขึ้น การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เดิมที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และการบริหารสภาพคล่องทางการเงินของบริษัท โดยบริษัทได้จัดให้มีการประชุมนักวิเคราะห์เพื่อชี้แจงและสื่อสารแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการรับมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ของบริษัท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

พนักงาน: บริษัทได้สื่อสารให้ความรู้แก่พนักงานในการป้องกันตัวเองจากเชื้อไวรัส COVID-19 และกำหนดให้แม่บ้านเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดพื้นที่จุดสัมผัส นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีแอลกอฮอล์เจลสำหรับล้างมือไว้ทั่วบริเวณภายในสำนักงานของบริษัท รวมถึงได้แจกหน้ากากอนามัยแบบผ้าให้กับพนักงานทุกคนในช่วงที่มีการปรับขึ้นราคาของสินค้าดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทยังไม่มีนโยบายการเลิกจ้าง ปรับลดเงินเดือน หรือปรับลดสวัสดิการของพนักงานแต่อย่างใด โดยยังคงให้เงินเดือนและสวัสดิการตามปกติ

ลูกค้า: บริษัทได้ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ด้วยการพักชำระหนี้ ขยายระยะเวลาผ่อนชำระ หรือรีไฟแนนซ์ตามความเหมาะสมของลูกหนี้แต่ละราย โดยได้ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ไปแล้วกว่าร้อยละ 15 ของพอร์ตสินเชื่อรวม ทั้งนี้ บริษัทได้ติดตามสถานการณ์และผลกระทบที่มีต่อลูกหนี้กลุ่มดังกล่าวอย่างใกล้ชิดเพื่อพิจารณาให้การช่วยเหลือตามความเหมาะสมอีกครั้ง

คู่ค้า: บริษัทได้ชำระเงินค่าตัวรถและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ให้กับคู่ค้าทุกรายตามปกติโดยไม่ได้มีผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวแต่อย่างใด

ผู้ถือหุ้น: จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 คณะกรรมการบริษัทจึงมีมติให้เลื่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ในวันที่ 2 เมษายน 2563 (ปัจจุบันได้จัดประชุมแล้วเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2563) ทั้งนี้ เพื่อลดผลกระทบจากการเลื่อนประชุมดังกล่าว คณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้แก่ผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นอัตราเท่ากับที่จะเสนอขออนุมัติต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

เนื่องจากรถที่บริษัทให้เช่าซื้อนั้นส่วนใหญ่เป็นรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ การฟื้นตัวหรือหดตัวลงของตลาดรถยนต์ดังกล่าวจะสอดคล้องตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งระยะเวลาการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจนั้นต้องพิจารณาจากนโยบายของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ติดตามสถานการณ์การควบคุมโรคและนโยบายทางเศรษฐกิจของภาครัฐอย่างใกล้ชิด โดยได้ทบทวนเป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว รวมถึงได้ติดตามประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบเป็นประจำทุกเดือน

สำหรับประเด็นทางธุรกิจที่บริษัทได้ให้ความสำคัญ คือ การควบคุมคุณภาพสินเชื่อของลูกหนี้เช่าซื้อทั้งการพิจารณาสินเชื่อใหม่ที่มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้นและการดูแลลูกหนี้เช่าซื้อเดิมที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทได้ให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสมของลูกหนี้แต่ละรายเพื่อไม่ให้ลูกหนี้ของบริษัทกลายเป็นลูกหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) ในอนาคต ภายหลังสถานการณ์วิกฤต COVID-19 บริษัทมีความมั่นใจว่าในช่วงที่เศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวนั้น กลุ่มลูกค้าของบริษัทซึ่งส่วนใหญ่เป็นรถยนต์เพื่อการพาณิชย์และอยู่ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จะสามารถดำเนินธุรกิจและฟื้นตัวได้เร็วกว่าอุตสาหกรรมอื่นเนื่องจากอุตสาหกรรมดังกล่าวเป็นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่ออุตสาหกรรมอื่น ทั้งนี้ บริษัทอยู่ระหว่างประเมินสถานการณ์ “New Normal” เพื่อกำหนดแผนธุรกิจในระยะยาวของบริษัทอีกครั้ง

SET