

BAY

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

<http://www.krungsri.com>

ธุรกิจหลัก

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

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ 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 หากตรวจพบพนักงานหรือบุคคลภายนอกแสดงอาการซึ่งบ่งว่ามีโอกาสที่จะป่วย ห้ามไม่ให้พนักงานหรือบุคคลภายนอกนั้น ๆ เข้าพื้นที่สำนักงานโดยเด็ดขาด และขอให้ไปพบแพทย์พร้อมรายงานผลการตรวจร่างกายโดยทันที
- ซึ่แจ้งและกำชับบทบาทและหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จะต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดในช่วงระยะการแพร่ระบาด
- กำหนดมาตรการในการใช้งานลิฟท์โดยสาร ห้องประชุม ห้องอาหาร ห้องฟิตเนส และสถานที่ที่เป็นจุดเสี่ยงในการแพร่ระบาดภายในอาคารสำนักงาน รวมถึงรถตู้ส่วนกลางที่ใช้บริการรับ-ส่งพนักงานระหว่างอาคาร

2 มาตรการด้านสุขภาพ

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

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

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

1 คณะกรรมการอำนวยการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Steering Committee) มีประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ (Chief Information Officer: CIO) ทำหน้าที่เป็น Crisis Leader โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (President and Chief Executive Officer)

2 ภายใต้ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต ธนาคารจัดตั้งทีมงานย่อย ดังนี้

- ทีม KS COVID-19 War Room ประกอบด้วยทีมงานด้านบริหารความเสี่ยง ทีมงานด้านปฏิบัติการ ทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีมงานด้านความปลอดภัย ทีมงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีการจัดตั้งเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลรายงานการติดเชื้อที่ต้องสงสัย ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง บันทึกและรายงานไปยัง Command Leader รวมถึงทำการมอบหมายทีมงานเพื่อเข้าดำเนินการแก้ไขและจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และติดตามจนดำเนินการเสร็จสิ้น
- ทีม KS COVID-19 Communication Command Center โดยมี Command Leader ประกอบด้วย ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 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) ตลอดจนมีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติงาน ทั้งที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์ปฏิบัติงานชั่วคราวของธนาคาร

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 และมาตรการให้ความช่วยเหลือเร่งด่วน

- ออกมาตรการในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าในทุกกลุ่มธุรกิจผ่านการพักชำระหนี้เงินต้น และ/หรือดอกเบี้ย การปรับลดดอกเบี้ย และการขยายเวลาการผ่อนชำระ
- สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) ธนาคารได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยในการสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เงินสินเชื่อผ่อนปรน (Soft Loan)

ทั้งนี้ มาตรการของธนาคารในการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยผ่านการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อช่วยลดภาระให้กับลูกค้า รวมถึงลดผลกระทบที่รุนแรงต่อเศรษฐกิจโดยรวมจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-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

การวางแผนฟื้นฟูกิจ ภายหลังจากการณ COVID-19 (Business Recovery)

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

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

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

ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ 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