



TMB

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

<http://www.tmbbank.com/>

ธุรกิจหลัก

ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบแก่ลูกค้า 3 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าเอสเอ็มอี และลูกค้ารายย่อย โดยมีกลุ่มไอเอ็นจี สถาบันการเงินของประเทศเนเธอร์แลนด์ เป็นพันธมิตรทางธุรกิจและผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ร่วมกับกระทรวงการคลัง

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ธนาคารติดตามข้อมูลจากกระทรวงสาธารณสุขและ
แนวโน้มผลกระทบของการระบาดตั้งแต่เดือนมกราคม
2563 ก่อนมีการระบาดในประเทศไทย โดยจัดให้มีการ
ประชุมคณะทำงาน **Emergency Management Team
(EMT)** เพื่อหารือความพร้อม การติดต่อประสานงาน
การแจ้งเหตุ และจัดทำรายละเอียดแนวทางปฏิบัติ/
มาตรการป้องกันและรับมือต่าง ๆ เช่น กำหนดจุดคัดกรอง/
วัดอุณหภูมิพนักงานและผู้มาติดต่อธนาคาร กำหนดรอบ
การทำความสะอาดจุดสัมผัสต่างๆ 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 สมมติฐานเหตุการณ์กลยุทธ์ (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

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต 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 เครื่องวัดอุณหภูมิ ก่อนเข้าพื้นที่อาคาร/สาขา เจล/แอลกอฮอล์ล้างมือ ถุงมือยาง การกำหนดจุดเข้า/ออกพื้นที่สำหรับมาตรการการตรวจคัดกรอง การกำหนดระยะห่าง Social Distancing ฉากกั้นที่เคาน์เตอร์บริการที่สาขา รวมถึงถุงนอน/ชุดเครื่องนอน อาหารแห้ง และพื้นที่พักผ่อนภายในสำนักงานใหญ่ และที่พักชั่วคราวที่ใกล้เคียงกับอาคารหลักอื่น ๆ เป็นต้น

ในด้านเทคโนโลยี มีการจัดเตรียมและสนับสนุนการทำงานจากสถานที่ทำงานสำรองด้วยการ Lift & Shift อุปกรณ์ต่าง ๆ จากสำนักงานใหญ่ไปติดตั้งที่สถานที่ทำงานสำรอง (Split Operation) เพื่อลดความหนาแน่นในการใช้พื้นที่ และลดความเสี่ยงการติดเชื้อและแพร่กระจายเชื้อ 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 งดการพบปะระหว่างกัน ทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน ไม่อนุญาตให้สลับสถานที่ทำงานหลังจาก Split Operation แล้ว งดการส่งเอกสารระหว่างกัน โดยให้ใช้การส่งข้อมูลทาง Electronic แทน ในส่วนของ Vendor/ Outsource ที่จะต้องส่งเอกสาร/วัสดุให้กับพนักงานธนาคาร ธนาคารกำหนดจุดในการรับส่ง และให้สวมถุงมือยางในการรับส่งเอกสาร
- ธนาคารงดการให้บริการด้วยรถตู้ระหว่างอาคารต่าง ๆ ของธนาคารระหว่างที่มีการระบาดในพื้นที่กรุงเทพฯ และมีการประชาสัมพันธ์วิธีปฏิบัติในการใช้บริการโดยสารขนส่งสาธารณะ
- การขนส่ง เช่น การปรับเปลี่ยนเส้นทางหรือช่วงเวลาในการขนส่ง การจัดหา Suppliers เพิ่มเติม เพื่อช่วยให้การขนส่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

- การให้บริการลูกค้าที่สาขา มีการกำหนดจำนวน และคิวการให้บริการลูกค้า จุดคัดกรองอุณหภูมิ แอลกอฮอล์เจล Social Distancing โดยมีการติดตั้งฉากกั้นที่เคาน์เตอร์บริการ พนักงานสาขา มีการใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาการให้บริการ และมีการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่าง ๆ ภายในสาขา

ธนาคารมีมาตรการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ โดยจัดเตรียม Protocol ในการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ และร่างข้อความตามสมมติฐานเพื่อใช้สื่อสารทั้งภายในสำหรับพนักงานและบุคลากรของธนาคาร และภายนอก เช่น ลูกค้า และสื่อต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด เช่น กรณีปิดสาขาเพื่อทำความสะอาดพื้นที่ตามมาตรการ และแนะนำให้ลูกค้าไปใช้บริการที่สาขาสำรองพร้อมเบอร์ติดต่อ เป็นต้น

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

พนักงานและครอบครัว: ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์และออกมาตรการดูแลป้องกันรวมถึงข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน ความห่วงใยในสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและครอบครัวของพนักงานทุกคน เช่น มอบกรมธรรม์ประกันสุขภาพ และประกันชีวิต COVID-19 เพิ่มเติมให้แก่พนักงาน และครอบครัวของพนักงานทุกคน จัดหาหน้ากากและแอลกอฮอล์เจล เป็นต้น

ลูกค้า: ธนาคารมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ลูกค้าบัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสด 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 ตัวสัญญาใช้เงิน 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

- **โครงการส่งต่อการใช้ โดย ‘เปลี่ยนศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ให้เป็นศูนย์แบ่งปันชั่วคราว’** นำอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์มาแบ่งปันให้เด็ก ๆ และผู้ปกครองในชุมชนย่านประชาอุทิศ และสมุทรปราการสามารถเลือกกลับบ้านได้ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อจุดประกายการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และสร้างแรงบันดาลใจให้เด็กที่ต้องอยู่บ้านได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในช่วงปิดเทอมยาวที่ผ่านมา 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 ด้วยการเปลี่ยนเตียงคัดกรองชั่วคราวให้เป็นห้องคัดกรองผู้ป่วยที่ได้มาตรฐานมูลค่ากว่า 2 ล้านบาท ให้แก่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ศูนย์กลางการรักษาโรค COVID-19 ของจังหวัดนนทบุรี นอกจากนี้ มีช่องทางรับบุญหรือ punboon.org ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มสื่อกลางในการระดมทุนเปิดรับบริจาคเพื่อช่วยเหลือโรงพยาบาลและมูลนิธิต่าง ๆ ให้ผ่านพ้นช่วงวิกฤตไปด้วยกันอีกด้วย

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ธนาคารได้มีการประเมินผลกระทบและการฟื้นตัวของธุรกิจโดยจัด Management Offside ในผู้บริหารระดับสูงเพื่อหารือและปรับแผนธุรกิจให้สอดคล้องและรับมือกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ 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**
 - ดำเนินตามแผนงานที่กำหนดไว้ในส่วนของการรวมกิจการที่เอ็มบีและธนชาติ
 - ปรับปรุงการบริหารประสิทธิภาพลูกค้าและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร
 - 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 Planning 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 โดยมีบทวิเคราะห์ต่อธุรกิจของธนาคารอยู่เสมอ (สามารถ download ได้ที่ https://www.tmbbank.com/en/ir/fin_info/mda)