



SCB

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

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

ธุรกิจหลัก

ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร สำหรับลูกค้าทุกประเภท เช่น รับฝากเงิน โอนเงิน ให้กู้ยืมประเภทต่าง ๆ บริการด้านปริวรรตเงินตรา บริการด้านแบงก์แอสซิวรันซ์ บริการด้านการค้า ต่างประเทศ Cash Management รวมถึงบริการ ด้านธุรกิจหลักทรัพย์ บริการจัดการกองทุน สำรองเลี้ยงชีพและกองทุนส่วนบุคคล บริการด้านบัตรเครดิตและการรับฝากทรัพย์สิน

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันกึ่งต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

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



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

2 ระดับกลาง หรือ สีส้ม พิจารณาจากประกาศของรัฐบาลเรื่องการแพร่ระบาดเข้าสู่ระยะที่ 3 (เกิดการแพร่ระบาดในวงกว้าง) หรือการพบพนักงานของธนาคารติดเชื้อในหลายพื้นที่/สาขา โดยธนาคารกำหนดให้คณะทำงานด้านการบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management

Team) ประกาศการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฉุกเฉินสำหรับพื้นที่ปฏิบัติการที่ได้รับผลกระทบ (การทำความสะอาดตามมาตรฐาน การปิดพื้นที่เป็นเวลา 3 วัน รวมถึงการให้พนักงาน Work From Home) สนับสนุนให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์แทนการใช้บริการที่สาขา ธนาคาร พนักงานในกลุ่มงานสำคัญปฏิบัติงานในพื้นที่สำรอง (Alternative Sites) งดการประชุมและพบปะแบบ Face to Face รวมถึงเตรียมความพร้อมสำหรับการปิดพื้นที่ปฏิบัติงานและจัดเตรียมที่พักที่ใกล้สถานที่ปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เป็นต้น

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

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต 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 อันเป็นไปตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (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 โดยผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานจะมีการติดตามประสิทธิภาพ (Productivity) ในการทำงานของพนักงานและรายงานให้หน่วยงานทรัพยากรบุคคลรับทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จากการเก็บข้อมูลพบว่าการจัดการทำงานแบบยืดหยุ่นช่วยให้พนักงานของธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพดีขึ้นและมีเวลาอยู่ร่วมกับครอบครัวมากขึ้น

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

3 ด้านเทคโนโลยี ธนาคารได้มีการทบทวนสิทธิของพนักงานในการเข้าถึงเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network) เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงระบบต่าง ๆ ได้เสมือนกับปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่ของธนาคาร เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่จากบ้านได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

ในส่วนของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ธนาคารแบ่งการดำเนินงานตามแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

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

2 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสื่อสาร ธนาคารกำหนดประเด็นและเนื้อหาการสื่อสารให้สอดคล้องกับแนวทางของภาครัฐและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่ธนาคารจะทำการสื่อสารใน 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

- การสื่อสารภายในไปยังพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัว ตระหนักแต่ไม่ตระหนก และนำไปสู่ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแนวทางที่ธนาคารได้กำหนด ซึ่งมุ่งเน้นสื่อสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ข้อมูลและความรู้ในการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันตัวเอง ประกาศ คำสั่ง มาตรการของทางภาครัฐ มาตรการของธนาคารในการช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลในกรณีที่พนักงานติดเชื้อ 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 ไม่ว่าจะเกิดจากการถูกเลิกจ้างหรือรายได้ลดลงเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว โดยธนาคารจะให้ความช่วยเหลือโดยพิจารณาจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงอย่างเหมาะสม

ลูกค้า: ธนาคารได้เร่งเข้าช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างรวดเร็วและเต็มที่เนื่องจากธนาคารมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งและมีระบบเทคโนโลยีและกระบวนการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนได้รวดเร็ว ธนาคารดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าใน 2 มิติ ประกอบด้วย การดำเนินการช่วยเหลือสนับสนุนนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย 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 ที่อยู่ อาศัย และลูกค้าต้องไม่มีประวัติค้างชำระ

ตัวอย่างการดำเนินมาตรการความช่วยเหลือโดยธนาคารไทยพาณิชย์

- **ลูกค้าบุคคล** แคมเปญ “SCB Stand By You สู้ไปด้วยกัน”
- **ลูกค้าผู้มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารไทยพาณิชย์**
 - สินเชื่อส่วนบุคคล Speedy Loan: รับเงินก้อนเข้าบัญชี ผ่อนสบาย หมิ่นละ 240 บาท/เดือน วงเงินกู้ 30,000 บาทขึ้นไป
 - บัตรกดเงินสด Speedy Cash: เตรียมความพร้อม กับวงเงินฉุกเฉินพร้อมใช้ 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 แม่่มณี
- **ลูกค้าประกันชีวิต**
 - ขยายเวลาชำระเบี้ยฯ จาก 31 วัน เป็น 91 วัน โดยไม่คิดดอกเบี้ย
 - ยกเว้นดอกเบี้ยและไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ กรณีต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต

• ลูกค้ำ SME

- การพักชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยให้กับลูกค้ำเอสเอ็มอีที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 100 ล้านบาททุกราย เป็นระยะเวลา 6 เดือน (เริ่มมีผลตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 เป็นต้นไป)
- การสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ลูกค้ำผู้ประกอบการที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 500 ล้านบาท กู้เพิ่มได้สูงสุด 20% ของยอดหนี้คงค้าง อัตราดอกเบี้ย 2% ต่อปี โดยไม่คิดดอกเบี้ยในช่วง 6 เดือนแรก

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

ผู้ค้ำ: ธนาคารได้ปรับนโยบาย Credit Term จากเดิมสูงสุด 45-60 วัน ลดลงเหลือ 15 วัน จนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลายลง เพื่อเป็นการช่วยเสริมสภาพคล่องให้แก่ผู้ค้ำของธนาคารทุกราย

ผู้ถือหุ้น: สำหรับการดูแลผู้ถือหุ้น นอกเหนือจากการกำหนดแนวทางและจัดเตรียมมาตรการสำหรับการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นให้เป็นตามที่ทางราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และดูแลผู้เข้าร่วมประชุมและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านให้ปลอดภัยแล้ว ธนาคารยังได้ขอความร่วมมือจากผู้ถือหุ้นในการมอบฉันทะให้กรรมการอิสระเข้าประชุมแทนการเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง โดยได้จัดเตรียมช่องทางการมอบฉันทะและช่องทางการติดต่อในกรณีที่มีคำถามที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ สำหรับผู้ถือหุ้น/ผู้รับมอบฉันทะที่ประสงค์จะเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง ธนาคารได้จัดให้มีมาตรการคัดกรอง การลงทะเบียน รวมไปถึงการจัดประชุมที่รัดกุมและเป็นไปตามข้อกำหนดของทางราชการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดของผู้ถือหุ้น ซึ่งธนาคาร

ได้สื่อสารมาตรการและแนวปฏิบัติดังกล่าวให้ผู้ถือหุ้นรับทราบผ่านหนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

ชุมชนและสังคม ธนาคารร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาผลกระทบต่อสังคมและประชาชนไทยอันเกิดขึ้นจากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 โดยให้ความช่วยเหลือทั้งในรูปแบบการสนับสนุนทางการเงินและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น

• การสนับสนุนทางการเงิน

- ร่วมบริจาคเงินให้แก่โรงพยาบาล 5 แห่ง รวมเป็นเงิน 5 ล้านบาท ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลราชวิถี และสถาบันบำราศนราดูร
- บริจาคเงินเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์และการรักษาผู้ป่วย COVID-19 ให้กับโรงพยาบาลในสังกัดมหาวิทยาลัยและสังกัดสภาอากาศไทยอีก 6 แห่ง แห่งละ 500,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 3,000,000 บาท

• การสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์

- ร่วมกับสถาบันวิทยสิริเมธี (VISTEC) ศิริราช และกลุ่ม ปตท. สนับสนุนงานวิจัยชุดตรวจ COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพสูงครั้งแรกในโลกโดยนักวิจัยคนไทย โดยพัฒนารูปแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ช่วยลดระยะเวลาการวินิจฉัยโรค และมีต้นทุนต่ำ
- ส่งมอบหน้ากากอนามัยจำนวนกว่า 52,000 ชิ้น ให้แก่โรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลรามาริบัติ
- ร่วมเป็นช่องทางในการระดมทุนและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้แก่โรงพยาบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ในการเชิญชวนบริจาคโลหิต บริจาคเงินและอุปกรณ์ทางการแพทย์ผ่านสื่อของธนาคาร

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

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

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

ในด้านเป้าหมายทางธุรกิจ ธนาคารได้ทบทวนเป้าหมายระยะสั้นของปี 2563 ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยปรับลดเป้าหมายรายได้และเพิ่มการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สูญซึ่งทำให้เป้าหมายกำไรลดลง ส่วนการดำเนินธุรกิจในระยะต่อไป ธนาคารมุ่งดำเนินการตามยุทธศาสตร์ดีลิ่งกา (Going Upside Down) อย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มผลผลิตภาพในการทำงานของพนักงานและลดต้นทุนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกระบวนการทำงานแบบเดิม 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 ทำให้ธนาคารได้มีโอกาปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปเป็น Work From Home ซึ่งพบว่าไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในทางกลับกันยังพบว่า Work From Home ช่วยให้พนักงานสามารถวางแผนการทำงานให้สอดคล้องกับชีวิตส่วนตัวหรือลดความเครียดจากการจราจรติดขัด ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น มีเวลาให้กับครอบครัว การพักผ่อน หรือการออกกำลังกายได้มากขึ้น ขณะเดียวกันยังมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคารด้วย

ธนาคารมองว่านโยบายการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมีส่วนช่วยเพิ่มผลิตภาพในการทำงานและทำให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งาน จึงได้วางแผนต่อยอดรูปแบบการทำงานจาก ‘Work From Home’ สู่ ‘Work From Anywhere’ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเปิดรับมุมมองใหม่ๆ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างหลากหลาย โดยธนาคารมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่นี้ได้

นอกจากนี้ โจทย์ของธนาคาร คือ ต้องทำให้องค์กร ‘ตัวเบา’ กล่าวคือ มีต้นทุนลดลงตามรายได้ที่อาจจะไม่ได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้าหลายรายได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ในครั้งนี้ ดังนั้น การคาดหวังกฎได้จากลูกค้าที่เพิ่มขึ้นจึงเป็นเรื่องยาก สิ่งที่ธนาคารพอจะทำได้และสามารถทำได้เลย คือ การลดต้นทุนและจำกัดส่วนเกินที่ไม่จำเป็นของธุรกิจ โดยยังคงไว้ซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพในการดูแลช่วยเหลือลูกค้า เพื่อให้ธนาคารไทยพาณิชย์สามารถเป็นองค์กรที่ช่วยทำให้ลูกค้าซึ่งได้รับผลกระทบจากวิกฤตมีต้นทุนในการทำธุรกิจเบาลงเมื่อลูกค้าอยู่รอด ธนาคารก็จะอยู่รอด ขณะเดียวกันการที่ธนาคารหรือลูกค้ามีต้นทุนที่ต่ำลงจะช่วยให้การตัดสินใจทางธุรกิจหรือการตอบสนองต่อการปรับเปลี่ยนใด ๆ มีแนวโน้มทำได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันและสอดรับไปกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา

ธนาคารเชื่อว่า ‘ทุกวิกฤตมีโอกาสและโอกาสเป็นของทุกคน’ เช่นเดียวกับกับวิกฤต COVID-19 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ธนาคารคิดว่าทำอะไรคืนกลับให้แก่สังคมโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ 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 ซึ่งถือเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายเล็กที่อาจมีสายป่านทางการเงินที่ไม่ยาวพอ

“Robinhood” ถือเป็นตัวอย่างที่ทำให้ทุกคนในองค์กรเห็นว่าในช่วงเวลาที่ต้องปรับตัวอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน เราสามารถทำในสิ่งที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนได้เช่นกัน สำคัญ คือ การมี “Empathy” และ “Passion” ในการทำงาน ซึ่งธนาคารมองว่าค่านิยมนี้จำเป็นอย่างมากสำหรับการขับเคลื่อนธุรกิจภายหลังสถานการณ์ COVID-19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถอยู่รอด สังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้ และธนาคารไทยพาณิชย์สามารถเป็น “องค์กรที่น่าชื่นชมที่สุด” ได้อย่างแท้จริง