

BBL

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

www.bangkokbank.com

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ SME ตลอดจนฐานลูกค้าบุคคล โดยมีสาขาในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และมีเครือข่ายในต่างประเทศครอบคลุมเขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนองอย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 อย่างใกล้ชิดและเฝ้าระวังเตรียมความพร้อมรวมทั้งจัดประชุมร่วมกับผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ เพื่อดำเนินการรองรับสถานการณ์ เช่น

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

ด้านอาคารสถานที่: ธนาคารได้กำหนดมาตรการคัดกรองคนเข้าอาคารโดยการตรวจวัดไข้และติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกนหรือตรวจด้วยปรอทวัดไข้ก่อนเข้าอาคารรวมถึงกำหนดมาตรการด้านการรักษาความสะอาดของอาคาร โดยเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางของอาคารสำนักงานใหญ่ และกลุ่มอาคาร/ศูนย์ปฏิบัติการอื่น ๆ ในจุดที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ เป็นต้น



นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการควบคุม/ดูแล/ติดตามผลเมื่อพบพนักงานติดเชื้อหรือสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วย COVID-19 (Case Handling) โดยสายทรัพยากรบุคคลได้มีการจัดทำ “คู่มือปฏิบัติการพนักงานธนาคารป่วย หรือ สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วย COVID-19” และกำหนดวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ (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 ได้เป็นต้น

- **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

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต 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 ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการรองรับสถานการณ์การระบาดของ 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

1 การติดตามสถานการณ์ (Crisis Monitoring)

ทีมงาน BCM ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดตามรวบรวมข้อมูลสถานการณ์อย่างใกล้ชิด รวมทั้งประเมินสถานการณ์และคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อธนาคารในเบื้องต้นโดยผู้จัดการงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Manager) ทำหน้าที่รายงานข้อมูลผลการประเมินสถานการณ์ และระดับความรุนแรงของสถานการณ์ต่อคณะทำงานภาวะวิกฤต

2 การประเมินสถานการณ์ (Crisis Assessment)

คณะทำงานภาวะวิกฤตพิจารณาวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์และคาดการณ์แนวโน้มผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร และผลกระทบที่สำคัญ เช่น ความปลอดภัยของพนักงาน การเดินทาง การดำเนินการด้านอาคารและทรัพย์สิน ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสาธารณสุข เป็นต้น

3 การพิจารณาตัดสินใจในภาวะวิกฤต (Crisis Decision Making)

คณะทำงานภาวะวิกฤตพิจารณาการเตรียมการและแนวทาง/มาตรการต่าง ๆ ในการรองรับเหตุฉุกเฉินตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์ โดยมี EOST ต่าง ๆ เป็นผู้สนับสนุนการดำเนินการดังกล่าว ประกอบด้วย ด้านอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน ด้านเทคโนโลยี ด้านทรัพยากรบุคคลและบริการสุขภาพ ด้านการสื่อสาร และด้านการจัดซื้อ

ในส่วนของการติดตามการประเมินสถานการณ์ (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 และแจกอุปกรณ์ป้องกันโรคให้หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน กลุ่มเสี่ยง การจัดทำสื่อความให้ความรู้เบื้องต้น และวิธีการป้องกันโรคต่อพนักงานของธนาคาร ผ่านช่องทางต่าง 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 การสั่งหยุดการมาปฏิบัติงานที่สำนักงานบางธุรกิจกรรม โดยให้ปฏิบัติงานจากบ้านทดแทน (Work From Home) ยกกระดับความเข้มงวด มาตรการในการเข้าอาคารสำนักงานให้สูงขึ้น การดูแลสุขภาพและสวัสดิภาพของพนักงาน ที่ยังมีความจำเป็นต้องเดินทางมาปฏิบัติงาน รวมถึงพิจารณาสวัสดิการสำหรับพนักงานที่เจ็บป่วย หรือ เสียชีวิต เป็นต้น

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

① **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

② การจัดลำดับความสำคัญตามประเภทบริการ/ธุรกิจที่สำคัญ (Key Critical Functions) เป็น 7 บริการที่สำคัญ ดังนี้

- ธุรกิจรวมฝาก/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)

ในด้าน การสื่อสาร 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 วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ปัญหาด้านสุขภาพจิต และภาระหนี้สิน รวมถึงได้ประเมินผลกระทบต่อครอบครัวของพนักงาน เช่น การขาดรายได้จากการประกอบอาชีพ และการประกอบธุรกิจ การถูกเลิกจ้าง การลดอัตราค่าจ้าง ตลอดจนจนปัญหาด้านสุขภาพจิตของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น ดังนั้น ธนาคารจึงได้ออกมาตรการเพื่อดูแลพนักงานนอกเหนือจากการให้ความรู้และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเชื้อไวรัส COVID-19 รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงาน นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดให้มี “สวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่พนักงาน เนื่องจากบุคคลในครอบครัวได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรค COVID-19” โดยให้วงเงินกู้แก่พนักงานที่บุคคลในครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา สามี ภรรยา และบุตรได้รับผลกระทบจากการสูญเสียรายได้จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ไม่เกิน 150,000 บาท โดยไม่คิดดอกเบี้ยและไม่ต้องใช้หลักประกัน

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

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

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

ในช่วงไตรมาส 3 ปี 2563 หลังจากที่รัฐบาลได้ทยอยผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้เศรษฐกิจไทย การนำเข้าและส่งออกสินค้าของไทย และธุรกิจทั่วโลกได้ปรับตัวดีขึ้น รวมถึงภาคการผลิตภาคอุตสาหกรรม การบริโภคภาคเอกชน การลงทุนภาคเอกชน ตลอดจนการท่องเที่ยวในประเทศค่อย ๆ ปรับตัวดีขึ้นเช่นกัน ซึ่งในส่วนของภาครัฐบาลได้เร่งการใช้จ่ายและออกมาตรการเพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้การใช้จ่ายและการลงทุนภาครัฐขยายตัวและเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการฟื้นเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม การระบอบรอบที่ 2 ในหลายประเทศยังคงเป็นปัจจัยเสี่ยงหลักของประเทศไทยในระยะต่อไป

อย่างไรก็ดี แม้ว่าบางมาตรการในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ภาครัฐบาลและ ธปท. ออกมาเพื่อผ่อนคลายผลกระทบเชิงลบทางเศรษฐกิจต่อประชาชนและผู้ประกอบการจะทยอยสิ้นสุดลง แต่ ธปท. ได้หารือกับสถาบันการเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความช่วยเหลือในการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท ซึ่งธนาคารเองก็ได้ดำเนินการตามมาตรการช่วยเหลือดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในการดูแลกระบวนการอำนวยความสะดวกและบริหารความเสี่ยงด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ รวมถึงติดตามสถานการณ์ลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างใกล้ชิด และให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องจนกว่าสถานการณ์ COVID-19 จะคลี่คลายพร้อมเป็น “เพื่อนคู่คิด” เพื่อให้สามารถก้าวข้ามวิกฤติไปด้วยกัน