



Krungthai
กรุงเทพ



KTB

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

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

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ
โดยมีสาขาอยู่ทั่วประเทศในประเทศไทย
และในบางภูมิภาคหลักของโลก

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งเริ่มในประเทศจีน (เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์) 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 แนวทาง และมาตรการเพื่อรับมือการระบาดของ COVID-19 แบบบูรณาการในทุกมิติ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถตอบสนองและรับมือกับผลกระทบได้อย่างทันก่วงที่ ซึ่งมีกำหนดการประชุมทุกวันหรือตามความจำเป็นเร่งด่วนผ่านระบบ Conference Call ทั้งนี้ สามารถสรุปแนวทางการดำเนินการได้ ดังนี้



- ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมีการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอย่างใกล้ชิด และมีการรายงานสถานการณ์ให้พนักงานทุกคนทราบอย่างต่อเนื่อง
- มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ COVID-19 รวมทั้งวิธีการป้องกัน การเฝ้าระวังและการดูแลสุขภาพของตนเองให้แก่พนักงานทุกคน ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคาร
- มีแผนรองรับการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่และโรคระบาดร้ายแรงอื่น ๆ ที่มีลักษณะเดียวกันบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร (BCP) และได้ทบทวนแผนเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
- จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมหากธนาคารได้รับรายงานการตรวจพบพนักงานป่วยติดเชื้อและพนักงานที่เข้าข่ายเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคดังกล่าว ซึ่งครอบคลุมถึงระบบการคัดกรองผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ

- จัดหาและวางแอลกอฮอล์เจลชนิดขวดบริเวณประตูทางเข้า-ออกในอาคารสำนักงานใหญ่ รวมทั้งอาคารสาขาต่าง ๆ
- เพิ่มการทำความสะอาดบริเวณที่พนักงานต้องสัมผัสเป็นประจำซึ่งอาจเป็นแหล่งแพร่กระจายของเชื้อโรคด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อเป็นกรณีพิเศษ เช่น บริเวณที่จับประตู บริเวณปุ่มกดลิฟท์ บริเวณราวบันไดเลื่อน เป็นต้น
- พนักงานสามารถขอคำแนะนำและข้อควรปฏิบัติเป็นกรณีพิเศษไปยังฝ่ายสถานพยาบาลธนาคาร เช่น พนักงานที่กลับจากพื้นที่เสี่ยง (เมืองอู่ฮั่น) หรือมีผู้ใกล้ชิดกลับจากพื้นที่เสี่ยง เป็นต้น

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต 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 คลิปวิดีโอ 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 และในการกลับมาปฏิบัติงานตามปกติอีกครั้งจะต้องมีใบรับรองแพทย์ว่าไม่พบการติดเชื้อมาแสดงต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้น ๆ รวมถึงกำหนด

ให้พนักงานต้องมีการรายงานสถานะสุขภาพของตนเองเป็นประจำทุกวัน 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 และโรงพยาบาล 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 ครอบครัวยุติเด็กเล็ก เป็นต้น) ตามความเหมาะสมของแต่ละสายงาน

ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดแนวทางสำหรับพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ดังนี้

- ให้แต่ละสายงานหรือหน่วยงานสามารถพิจารณา กำหนดเวลาเข้าปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละท่านให้เหลื่อมเวลากัน รวมถึงการกำหนดบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานทดแทนกัน
- ปิดให้บริการพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ โรงอาหาร ห้องประชุม เพื่อลดความเสี่ยงของการติดเชื้อและให้สอดคล้องกับการประกาศปิดทำการสถานที่บางแห่งเป็นการชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร
- ให้หลีกเลี่ยงการพบปะและชุมนุมกันระหว่างหน่วยงานและพนักงาน โดยการติดต่องาน การปฏิบัติงานหรือการประชุมร่วมกันให้ใช้เทคโนโลยี G-Suite เช่น Google Chat, Google Meet, Google Mail เป็นต้น

ธนาคารมีการจัดการและเตรียมทรัพยากรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เช่น อุปกรณ์ความปลอดภัยและอาหารอนามัย 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:

- ธนาคารมีการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานโดยจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน COVID-19 ให้แก่พนักงาน ได้แก่ หน้ากากอนามัยชนิดผ้า เงินช่วยเหลือค่าหน้ากากอนามัย และแอลกอฮอล์เจล พร้อมทั้งติดตามสถานะสุขภาพของพนักงานอย่างใกล้ชิด โดยจัดให้มีการปฏิบัติงานในสถานที่พักอาศัย (Work From Home) ให้มากที่สุด และกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานที่ต้องปฏิบัติงาน ที่ทำการธนาคารตามปกติหรือสถานที่ปฏิบัติการสำรอง
- ธนาคารได้จัดให้มีการพักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับพนักงานที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 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 ขยายระยะเวลาชำระหนี้สำหรับตัวสัญญาใช้เงิน (P/N) และสินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) ระยะเวลาสูงสุด 6 เดือน (สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางขึ้นไป)
- มาตรการที่ 5 สนับสนุนวงเงินสินเชื่อใหม่ (Soft Loan) เพื่อเสริมสภาพคล่อง วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 20% ของยอดหนี้คงค้าง ณ 31 ธันวาคม 2562 ระยะเวลาสูงสุด 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
- ให้ความร่วมมือทำหน้าที่ผู้พิทักษ์สิทธิโดยลงพื้นที่ตรวจสอบสิทธิให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจาก 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

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

ธนาคารมีการเตรียมการวางแผนฟื้นฟูธุรกิจภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการศึกษานโยบายเพื่อจัดเตรียมและปรับรูปแบบการปฏิบัติงานเป็นแบบ New Normal