



ภาพรวมผลการดำเนินงาน ของธนาคารปี 2563

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์


**ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน**

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน 

สังคม
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

สร้างประสบการณ์ดิจิทัลแบบกึ่ง
เคียงข้างและเข้าใจ เพื่อตอบรับ
ทุกความต้องการที่หลากหลาย
ของลูกค้า



ข้อมูลสำคัญในปี 2563



รายงานพิเศษ





ภาพรวมการดำเนินงาน ของธนาคารปี 2563



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

ธนาคารมุ่งพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง เพิ่มผลผลิตจากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบริหารความเสี่ยงองค์กรอย่างรอบด้าน เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยกลยุทธ์การสร้างการเติบโตของธนาคารขับเคลื่อนผ่านการบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ การพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ รวมถึงการลงทุนและการร่วมมือเป็นพันธมิตรอย่างต่อเนื่อง

ขณะที่การเพิ่มผลผลิตจากการดำเนินงาน ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยี การสร้างทักษะความสามารถใหม่ ๆ ให้กับบุคลากร ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการปรับปรุงและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์บริการ ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องสู่การรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

ธนาคารยังให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารจัดการความเสี่ยงรอบด้านอย่างเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศควบคู่ไปกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งเพื่อรองรับและสนับสนุนการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ ธนาคารได้ผนวกผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานในกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมกำหนดตัวชี้วัดทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เพื่อวัดความสำเร็จและคุณค่าของการดำเนินงาน

ด้านเศรษฐกิจ



รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ

144.8

พันล้านบาท



กำไรสุทธิ

27,218

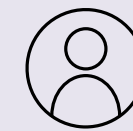
ล้านบาท



กำไรต่อหุ้น

8.01

บาท



อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ

6.7



อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ

0.9

ด้านบุคลากร



จำนวนพนักงาน

23,899

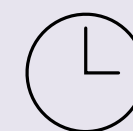
คน



ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

31,344

ล้านบาท



จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย

49 ชั่วโมง



ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงาน

127 ล้านบาท



ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านพนักงาน

3.84



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



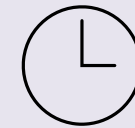
ค่าใช้จ่ายในการดำเนิน
กิจกรรมเพื่อสังคม

520
ล้านบาท



จำนวนโครงการ
กิจกรรมเพื่อสังคม

74
โครงการ



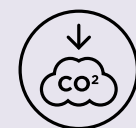
จำนวนชั่วโมงของ
พนักงานที่ร่วมทำ
กิจกรรมเพื่อสังคม

22,056
ชั่วโมง



ลดการใช้พลังงาน

24%
(เทียบกับปี 2562)



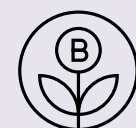
ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
Scope 1 และ Scope 2

13% และ 26%
(เทียบกับปี 2562)



ลดการใช้น้ำ
คิดเป็นร้อยละ

30%
(เทียบกับปี 2562)



อนุมัติสินเชื่อ
เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกว่า

14,000
ล้านบาท



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In collaboration with **SAM**

ได้รับการคัดเลือกสมาชิกเป็นดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์
(Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) ในกลุ่ม
World Index และกลุ่ม Emerging Markets Index
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3



FTSE4Good

ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิก ดัชนีความยั่งยืน
FTSE4Good Index Series ในกลุ่ม FTSE4Good
Emerging Index
จาก FTSE Russell

MSCI

ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ
การกำกับดูแล หรือ ESG ในระดับ AA ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร
จาก MSCI

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

ได้รับการประเมินผลการบริหารการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ (Climate Change) อยู่ในระดับ B
จาก CDP

THSI
THAILAND
SUSTAINABILITY
INVESTMENT 2020

ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ
Thailand Sustainability Investment (THSI)
จาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



SCB พร้อมเคียงข้าง เพื่อก้าวผ่านวิกฤต COVID-19 ไปด้วยกัน



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

**ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน**

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

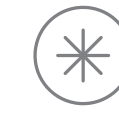
**SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER**

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง อันนำมาสู่ความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศและประชาชนสามารถอยู่รอดและกลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

ในปี 2563 ธนาคารได้มีโอกาสให้ความช่วยเหลือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 โดยมุ่งบรรเทาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และสังคม ผ่านมาตรการพิเศษซึ่งเป็นโครงการความริเริ่มโดยธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร รวมถึงการสนับสนุนตามมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารจะยังคงมุ่งให้ความช่วยเหลือลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาแห่งความยากลำบากนี้





ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

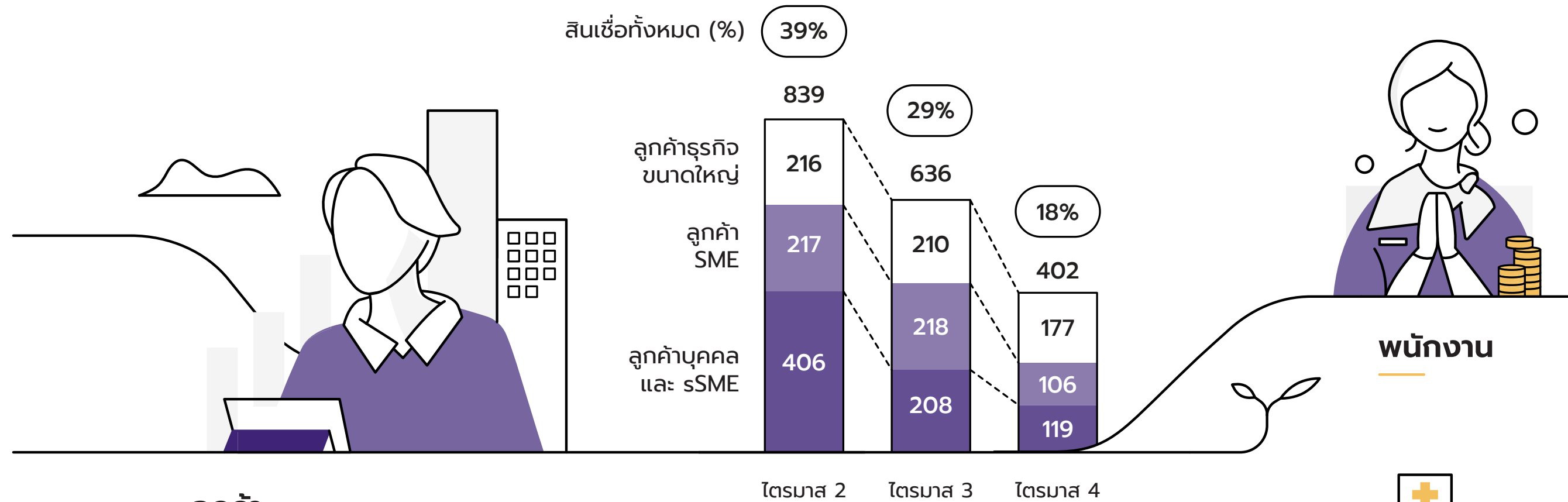
สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563



พนักงาน

ช่วยเหลือพนักงาน **มากกว่า 7,400 คน**
เป็นวงเงินกว่า **836 ล้านบาท**

- สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน COVID Staff Loan สำหรับพนักงานที่ได้รับผลกระทบเชิงรายได้ทั้งของตนเอง คู่สมรส และครอบครัว
- เงินช่วยเหลือกรณีพิเศษสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสาขาที่ได้รับผลกระทบจากการปรับวันและเวลาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของภาครัฐ
- พักชำระหนี้สินเชื่อของพนักงาน

ลูกค้ำ

สนับสนุนด้านการเงินสำหรับลูกค้ำบุคคลและ sSME
ลูกค้ำ SME และลูกค้ำธุรกิจขนาดใหญ่

มากกว่า 1 ล้านราย

- พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย รวมถึงขยายเวลาเงินกู้สำหรับสินเชื่อบ้าน สินเชื่อรถ สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเพื่อธุรกิจ
- สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (ซอฟต์โลน) หรือดอกเบี้ยในอัตราพิเศษ เพื่อเสริมสภาพคล่อง
- ขยายเวลาชำระเบี่ยและยกเว้นดอกเบี้ยประกันชีวิต

ยอดสินเชื่อภายใต้โครงการ
ช่วยเหลือทางการเงิน ในปี 2563
(พันล้านบาท)

คู่ค้ำ

ปรับนโยบาย

Credit Term ลดเหลือ 15 วัน

จากเดิม 45-60 วัน จนกว่าสถานการณ์คลี่คลายลง เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องให้แก่คู่ค้ำของธนาคารทุกราย

สังคม

SCB...รวมใจสู้ภัยไวรัส COVID-19

- สมทบทุนจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลให้แก่ **โรงพยาบาลจำนวน 11 แห่ง** รวมเป็นเงิน **8 ล้านบาท**
- ร่วมเป็นช่องทางในการระดมทุนและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ให้แก่โรงพยาบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ในการเชิญชวนบริจาคโลหิต บริจาคเงินและอุปกรณ์ทางการแพทย์
- ส่งมอบหน้ากากอนามัยจำนวนกว่า **52,000 ชิ้น** ให้แก่โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลรามารินทร์
- มอบถุงปันสุขและดำเนินโครงการไทยพาณิชย์รวมใจให้โลกดีฝ่าวิกฤต COVID 19



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

โครงการ “DR BIZ การเงินร่วมใจ ธุรกิจไทยมั่นคง”

ภายใต้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธนาคารนานาชาติ และสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ

ธนาคารร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เข้าร่วมโครงการ DR BIZ ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจกลุ่มที่ยังมีศักยภาพแต่ประสบปัญหาจากสถานการณ์เศรษฐกิจ และมีเจ้าหนี้ธนาคารหลายราย ให้ได้รับการบรรเทาภาระหนี้ โดยการรวมหนี้และลดระยะเวลาการติดต่อเจ้าหนี้หลายราย ผ่านแนวทางแก้ไขหนี้ที่เจ้าหนี้ได้ตกลงร่วมกัน เช่น การขยายเวลาชำระหนี้ การลดค่างวด หรือการปรับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ให้เหมาะสม รวมทั้งการพิจารณาให้สินเชื่อใหม่



สนับสนุนชุดตรวจ COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพสูงโดยนักวิจัยคนไทยครั้งแรกในโลก

ธนาคารร่วมกับ กลุ่ม ปตท. และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สนับสนุนสถาบันวิจัยสิริเมธี (VISTEC) ในการวิจัยและพัฒนาชุดตรวจ COVID-19 ที่มีประสิทธิภาพสูง โดยพัฒนารูปแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ลดระยะเวลาการวินิจฉัยโรค มีต้นทุนต่ำ ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย โดยงานวิจัยครั้งนี้ VISTEC ยังได้รับความช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีจากสถาบัน Broad Institute, Massachusetts Institute of Technology and Harvard, USA และความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายประกอบด้วยกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล และโรงพยาบาลพระปกเกล้า จ.จันทบุรี



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

โครงการความคิดริเริ่ม

ตรวจสุขภาพออนไลน์บนแอป SCB Easy

ธนาคารเข้าใจในความกังวลทางด้านสุขภาพของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 จึงใช้โอกาสนี้ขยายขีดความสามารถด้านระบบนิเวศด้านสุขภาพ (SCB Healthcare Ecosystem) ด้วยการนำเสนอทางเลือกใหม่เพื่อดูแลสุขภาพให้ลูกค้าของธนาคารด้วยการเข้าถึงบริการปรึกษาแพทย์ออนไลน์ (Tele-consultation) ได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถทำการนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อขอคำปรึกษาปัญหาสุขภาพโดยตรงโดยไม่ต้องเดินทางไปโรงพยาบาล

“SCB 10X We Are In This Together” ชวนสตาร์ทอัพไทยโชว์ศักยภาพ สร้างสิ่งใหม่ให้โลกยุคหลัง COVID-19

SCB 10X มีความห่วงใยและตระหนักถึงผลกระทบต่อสตาร์ทอัพไทยเผชิญจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเงินลงทุนที่จะทำให้อิเดียธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ จึงได้ร่วมกับ 3 กลุ่มนักลงทุนระดับภูมิภาค ได้แก่ Monk’s Hill Ventures, Golden Gate Ventures และ Insignia Ventures Partners ช่วยเหลือสตาร์ทอัพพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสผ่านโครงการ “SCB 10X We Are In This Together” ด้วยการเปิดโอกาสให้สตาร์ทอัพไทยที่ได้รับผลกระทบ



ในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมได้นำเสนอรูปแบบธุรกิจที่น่าสนใจ โดย 10 ทีม ที่ผ่านการคัดเลือกได้รับโอกาสสำคัญในการนำเสนอแนวคิดต่อคณะกรรมการที่มีชื่อเสียงใน Venture Capital ระดับสากล เพื่อนำคำแนะนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับกลยุทธ์และรูปแบบธุรกิจต่อไป

สำหรับทีม ARIS และทีม Vonder ซึ่งเป็น 2 สตาร์ทอัพไทยที่ชนะเลิศในโครงการนี้ได้รับรางวัลเป็นเงินลงทุนจาก SCB 10X ในรูปแบบของหุ้นกู้แปลงสภาพ (Convertible

Note) มูลค่า 5 ล้านบาท และ AWS Credit มูลค่าประมาณ 3 ล้านบาท ผ่านโครงการ AWS Activate ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือและเทรนนิ่งเกี่ยวกับเทคโนโลยีของ AWS ตลอดจนพื้นที่ทำงาน Co-working Space ที่ True Digital Park ฟรีเป็นเวลา 6 เดือน มูลค่า 9 แสนบาท ซึ่งคิดเป็นมูลค่ารางวัลรวมทั้งสิ้นมากกว่า 15 ล้านบาท



การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

เทคโนโลยีดิจิทัลได้พลิกโฉมการทำธุรกิจในอนาคต การเงินการธนาคารอย่างสิ้นเชิง โดยเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Fintech ได้สร้างนวัตกรรมใหม่ด้านการเงิน ในหลากหลายรูปแบบที่ไม่เพียงช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินรวดเร็วขึ้น หากยังช่วยลดต้นทุนการใช้ระบบอัตโนมัติและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัวของธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้รูปแบบการแข่งขันในธุรกิจการเงินการธนาคารไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป อันเนื่องมาจากการใช้ประโยชน์จาก Fintech ในเชิงธุรกิจที่มีได้จำกัดเพียงผู้ประกอบการธนาคารเท่านั้น หากบุคคลทั่วไป ผู้ประกอบการฟินเทครายใหม่ (Fintech Startups) บริษัทด้านเทคโนโลยียังสามารถประยุกต์ใช้ ต่อยอด และพัฒนาการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้เช่นเดียวกัน

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์จึงให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งได้ปรับตัวมาอย่างต่อเนื่องผ่านการลงทุนภายใต้โครงการ SCB Transformation นับตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา รวมถึงการจัดตั้งบริษัท เอสซีบี เท็นเอกซ์ จำกัด (SCB 10X) ในปี 2562 ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างขีดความสามารถใหม่ทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านข้อมูล รวมถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีชั้นนำ เพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สู่ก้าวต่อไปของธนาคารในการเป็นบริษัทเทคโนโลยีที่ให้บริการทางการเงิน หรือ 'Tech Company' ตลอดจนสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างและคุณค่าที่โดดเด่นให้กับลูกค้าและสังคมอย่างยั่งยืน



หนึ่งในกลยุทธ์ของธนาคารด้านการสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนบนพื้นฐานที่แข็งแกร่ง คือ การผลักดัน 'ดิจิทัลแบงกิ้ง' และ 'ระบบนิเวศทางธุรกิจ' รูปแบบใหม่ การเพิ่มขีดความสามารถทางเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและกรอบความคิด เพื่อยกระดับประสบการณ์ที่ดี และเป็นคู่คิดทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

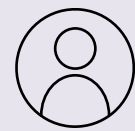
ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

เร่งการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในประเทศ

ในปี 2563 ธนาคารประสบความสำเร็จในการสร้างประสบการณ์ดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร และแพลตฟอร์มบริการในรูปแบบใหม่ที่พัฒนาโดย SCB 10X และบริษัทย่อยภายใต้ SCB 10X



จำนวนผู้ใช้งานดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ



ผู้ใช้งานดิจิทัล

13.7

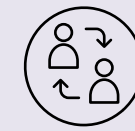
ล้านคน



ผู้ใช้งานดิจิทัล
รายใหม่

3.4

ล้านคน



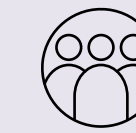
การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบใหม่



แพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี
เปิดตัวเมื่อเดือนตุลาคม 2563

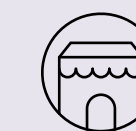


แพลตฟอร์มขายออนไลน์
เพื่อเพิ่มรายได้
ให้ผู้ประกอบการ SMEs
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
เปิดตัวเมื่อเดือนเมษายน 2563



ผู้ใช้งานรวม

940,000 คน



54,000 ร้านค้า



11,000

รายการสั่งซื้ออาหารต่อวัน



77%

ของธุรกรรมทั้งหมด
ผ่านช่องทางดิจิทัล



จำนวนธุรกรรม
ผ่านช่องทางดิจิทัล
เพิ่มขึ้น

58%



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน



สังคม
แห่งคุณค่า



สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต



รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

ผลิตภัณฑ์โมเดลธุรกิจและระบบนิเวศรูปแบบใหม่

ธนาคารโดย SCB 10X ได้พัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ และนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เพื่อยกระดับและขยายขอบเขตของอีโคซิสเต็มด้านดิจิทัลไลฟ์สไตล์ (Digital Lifestyle Ecosystem) ให้กว้างขึ้นและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม

แพลตฟอร์มโดย SCB 10X



SCB Shop Deal

Platform for SME to Sell Deal/ Voucher'

แพลตฟอร์มเว็บไซต์รวมข้อเสนอพิเศษจาก
ผู้ประกอบการ SMEs ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



ไม่คิดค่าธรรมเนียม



ตลาดกลางที่อำนวยความสะดวก
ระหว่างผู้ประกอบการและซื้อ (B2C)



Party Haan

'Group Buying/ Sharing
Platform'

แอปพลิเคชันช่วยหาเพื่อนช่วยหาร
หรือแชร์คำสั่งซื้อและบริการต่าง ๆ
โดยชำระเงินผ่าน SCB EASY หรือ
บัญชีของธนาคารอื่น ๆ



MaoMao

'Wholesale e-Commerce
Platform'

แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ
ศูนย์รวมแบรนด์และผู้ผลิต
แบบค้าส่งสำหรับผู้ค้าออนไลน์



ไม่คิดค่าธรรมเนียม

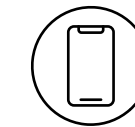
แพลตฟอร์มโดยบริษัทย่อยภายใต้ SCB 10X



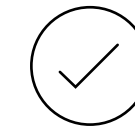
Money Thunder

'AI-Powered Lending Platform'

แอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ เพื่อผู้ประกอบการรายย่อย
เข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่าย ได้เงินไว ด้วย AI



สมัครผ่าน SCB EASY

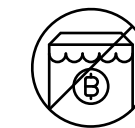


ขั้นตอนอนุมัติเร็ว



Robinhood

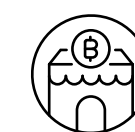
'Food Delivery Platform'



ไม่คิดค่าธรรมเนียมร้านอาหาร (GP)



โอกาสสำหรับ SMEs ในการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อขยายธุรกิจ



สร้างรายได้ให้ร้านอาหารเล็ก ๆ (มากกว่า 50,000 แห่ง)
และสร้างงานให้คนส่งอาหาร (มากกว่า 11,000 คน)



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์


เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์


ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน 

สังคม
แห่งคุณค่า 

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต 

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

ผนึกความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ผสานเข้ากับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าและสังคม โดยพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม ฟู้ดเดลิเวอรีสัญชาติไทย ภายใต้ชื่อ “ROBINHOOD”





ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

การลงทุนร่วมสร้าง (Venture Builder) ของ SCB 10X

มุ่งเน้นการลงทุนร่วมสร้างธุรกิจประเภทเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มองเห็นเทรนด์และความต้องการของตลาดในโลกอนาคต

ความร่วมมือกับ Alpha Finance Lab

ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในทีม Alpha Finance Lab ผู้นำด้านบริการทางการเงินแบบไร้ตัวกลาง (DeFi) เพื่อร่วมกันค้นหาและพัฒนานวัตกรรมทางการเงินแห่งโลกอนาคตที่เกี่ยวกับ Decentralized Finance (DeFi) หรือ บริการทางการเงินแบบไร้ตัวกลาง เช่น Alpha Homora โดยมี Band Protocol บริษัทพัฒนาบล็อกเชนอันดับหนึ่งในเมืองไทย และติดท็อป 100 ของโลกร่วมเป็นที่ปรึกษาโครงการ

การลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพทั่วโลกของ SCB 10X

มุ่งเน้นการลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพทั่วโลก โดยให้ความสนใจใน 5 ธุรกิจหลัก ได้แก่

- บริการด้านการเงิน (Fintech)
- เทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคตสำหรับการทำงานและไลฟ์สไตล์ (Future Digital of Working and Lifestyle)
- บริการสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Healthcare and Wellness)
- การเชื่อมโยงสู่โลกอินเทอร์เน็ต Internet of Things (IoT-Enabled World) และ
- เทคโนโลยีเชิงลึก (Deep Tech)

สิงหาคม 2563



หนึ่งในผู้ร่วมลงทุนรอบ Series C ของ 'BlockFi' ผู้ให้บริการด้าน Digital Asset ในสหรัฐอเมริกา โดยการระดมทุนรอบนี้มีเป้าหมายที่จะขยายตลาดในระดับโลก จากผลการดำเนินงานที่เติบโต 10 เท่า ในระยะเวลา 12 เดือน ซึ่งปัจจุบันมีสินทรัพย์มูลค่า 1,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ บนแพลตฟอร์มและมีอัตราขาดทุนต่ำจากการปล่อยกู้ตั้งแต่เริ่มต้น

กันยายน 2563



หนึ่งในผู้ร่วมลงทุนหลัก (Lead Investor) ร่วมกับ Vertex Ventures Southeast Asia and India, Quona Capital และ LINE Ventures ในการระดมทุนระหว่างรอบ (Bridge Round) ก่อรอบ Series B ของ 'ซันเดย์ (Sunday)' กลุ่มบริษัทอินชัวร์เทค ซึ่งมีเป้าหมายที่จะนำเงินที่ได้จากการระดมทุนไปพัฒนาขยายธุรกิจในประเทศไทยและประเทศอินโดนีเซีย อีกทั้งยังต่อยอดพัฒนาแพลตฟอร์มผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพกลุ่ม และซูเปอร์แอป เพื่อให้การบริการลูกค้าประกันสุขภาพและประกันรถยนต์สามารถทำได้อย่างครบวงจรต่อไป

ตุลาคม 2563



หนึ่งในผู้ร่วมลงทุนรอบ Series A ของสตาร์ทอัพไทย 'MyCloudFulfillment' บริษัทคลังสินค้าออนไลน์ครบวงจร ซึ่งมีเป้าหมายที่จะนำเงินที่ได้จากการระดมทุนไปพัฒนาระบบการจัดการด้านข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการอีคอมเมิร์ซสามารถบริหารและขายสินค้าได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงมีแผนร่วมทุนในการพัฒนาโซลูชันต่าง ๆ เพื่อตอบโจทย์ Social Commerce ในอนาคตด้วย

พฤศจิกายน 2563



หนึ่งในผู้ร่วมลงทุนรอบ Series C ของ 'theAsianparent' คอมมูนิตีแพลตฟอร์มสำหรับแม่และเด็กที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีผู้ใช้งานต่อเดือนมากกว่า 30 ล้านคน

นอกจากการร่วมลงทุนแล้ว SCB 10X ยังได้ร่วมกับ theAsianparent เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่จะช่วยให้กลุ่มพ่อแม่ยุคใหม่ในประเทศไทยสามารถตัดสินใจและจัดการการเงินของครอบครัว เช่น การเงินเพื่อการศึกษาของบุตร การจัดการการเงินสำหรับเหตุฉุกเฉินได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563



ข้อมูลสำคัญ
ในปี 2563



รายงาน
พิเศษ

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

**ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน**

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

**SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER**

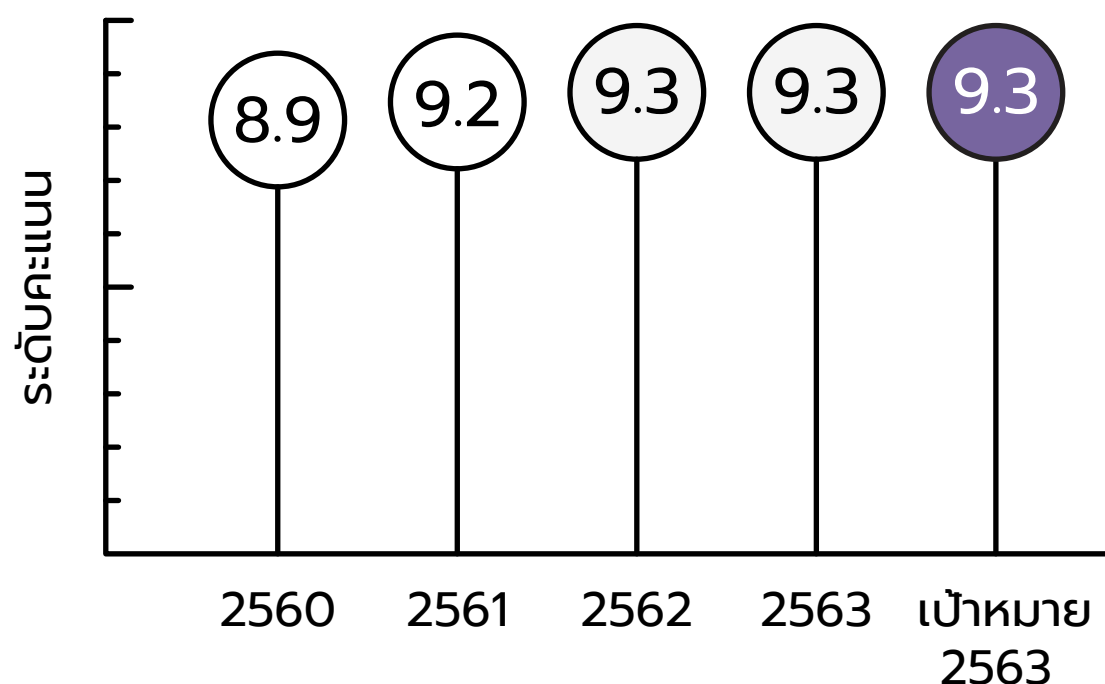
รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

เสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ด้วยความมุ่งมั่นของธนาคารที่ต้องการก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) นอกเหนือจากการพัฒนาและนำเสนอโซลูชันทางการเงินและนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้ว ธนาคารยังได้นำระบบการจัดการข้อคิดเห็นลูกค้าแบบครบวงจร (Closed Loop Feedback System and Hot Alert) มาใช้ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ยังช่วยให้ธนาคารสามารถติดตามและตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อเวลาที่ ภายใต้มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่ธนาคารกำหนดไว้อีกด้วย

ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งอย่างสม่ำเสมอ โดยได้นำดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Score: CSAT) มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งนับตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา หลังจากการประกาศแผนยุทธศาสตร์ SCB Transformation ซึ่งเป็นการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลแบงก์กิ้งอย่างเต็มรูปแบบเมื่อกลางปี 2559

ความพึงพอใจของลูกค้า



หมายเหตุ: ความครอบคลุมของข้อมูล (Data Coverage) อยู่ที่ 100%

การพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่องในปี 2564

ธนาคารยังคงมุ่งสร้างขีดความสามารถใหม่ ๆ ผ่านการลงทุนและใช้เทคโนโลยีที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับธุรกิจการเงินธนาคารไม่ว่าจะเป็นปัญญาประดิษฐ์ (AI) บล็อกเชน (Blockchain) ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing) รวมถึงการใช้ข้อมูลที่นำมาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงกับความต้องการเฉพาะบุคคลและเฉพาะกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

ขณะเดียวกัน ธนาคารจะสร้าง “Digital Commerce Ecosystem” อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ให้สามารถเติบโตและขยายธุรกิจในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน และต่อยอดความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้าง “Digital Lifestyle Ecosystem” สำหรับลูกค้าบุคคล ตลอดจนพัฒนา Digital Lending เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ประชาชนทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าทั่วไป ลูกค้า SMEs รวมถึงลูกค้าที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งจะนำ AI และ Machine Learning เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถปล่อยกู้ให้กับลูกค้าที่ดีและมีความรับผิดชอบด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมได้ดีขึ้นจากต้นทุนการให้บริการที่ลดลง โดยธนาคารเชื่อว่าจะส่งผลให้โมเดลธุรกิจและการให้บริการลูกค้าในอนาคตเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ จากปัจจุบันที่ธนาคารทำ Platform Banking และ Partnership Banking ขยายไปสู่ Predictive Banking เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานและวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล เพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสามารถ (Talents) และสร้างนวัตกรรมที่ไม่เคยมีมาก่อนสู่ผลลัพธ์เชิงบวกต่อธนาคารและสังคมโดยรวมต่อไป

**ธนาคารจะใช้
Digital Technology
สนับสนุนการพัฒนา
Digital Innovation
ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรวิถีใหม่
ผ่าน Disruptive Business
Model และใช้ Data
ทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อสร้าง
Customer Engagement
และ Experience ที่ดี
รวมถึงการสร้างขีดความสามารถ
ด้านเทคโนโลยีผ่าน SCB 10X**