



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

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

ภายใต้พลวัตของการเปลี่ยนแปลง
ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ธนาคารเชื่อว่าความพยายามและความมุ่งมั่น
ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี
บริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก
และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของ
การสร้างรากฐานที่มั่นคงและ
การเสริมสร้างขีดความสามารถทาง
การแข่งขันสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน



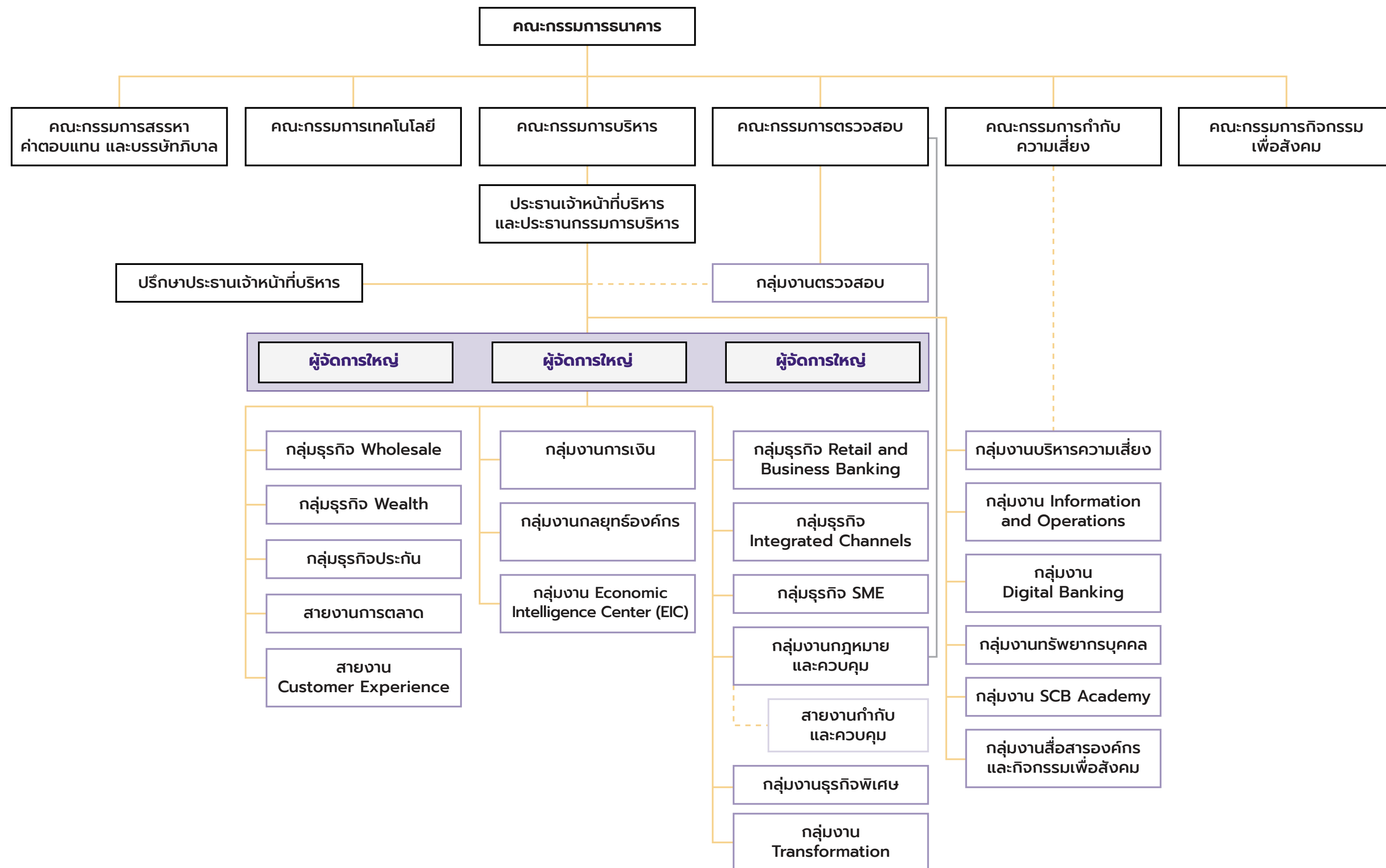


การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารเชื่อมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการองค์กรภายใต้กรอบจริยธรรมและความรับผิดชอบ ต่อสังคม อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียและการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมาย คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาลจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการและติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย พร้อมทั้ง ทบทวนและปรับปรุงนโยบายให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางของหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารและแนวปฏิบัติสากล



โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ



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



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

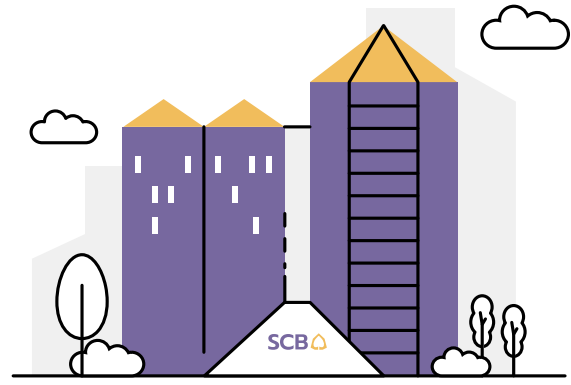
สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563



การเสริมสร้างคณะกรรมการ ที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การกำกับดูแลธนาคารของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกเหนือจากการกำหนดโครงสร้าง การสรรหาและคัดเลือก รวมถึงการพิจารณาอัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการที่เหมาะสม และนำพารณาการไปสู่เป้าหมายแล้ว ธนาคารยังส่งเสริมให้กรรมการทุกคนมีความรับผิดชอบในการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ โดยกำหนดให้คณะกรรมการจะต้องจัดประชุมคณะกรรมการธนาคารไม่น้อยกว่า 6 ครั้งต่อปี และอย่างน้อย 3 เดือนต่อหนึ่งครั้ง โดยกรรมการแต่ละท่านต้องเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งหมดที่จัดขึ้นในแต่ละปี รวมถึงจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี โดยการประเมินแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล และ 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานของนายกกรรมการ ทั้งด้วยวิธีการประเมิน

ตนเอง (Self-evaluation) และ/ หรือ วิธีการประเมินแบบไขว้ (Cross-evaluation) ที่ดำเนินการโดยธนาคารเองเป็นประจำทุกปี และการประเมินโดยผู้ประเมินอิสระ (Third-party Evaluation) เป็นประจำทุก 3 ปี ซึ่งธนาคารดำเนินการล่าสุดเมื่อปี 2561

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมความรู้และสนับสนุนให้คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมการฝึกอบรมและสัมมนาที่จัดโดยธนาคาร หน่วยงานภายนอก ตลอดจนสถาบันต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 คณะกรรมการได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะในหลากหลายด้านที่เป็นประโยชน์ต่อการร่วมสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ สัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านความยืดหยุ่นทางไซเบอร์ (Cyber Resilience) การสาธิตประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และแมชชีนเลิร์นนิง (Machine Learning) อบรมการเตรียมตัวของธนาคารในการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายการรักษาความปลอดภัยมั่นคงทางไซเบอร์ ตลอดจนสัมมนาด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการลงทุนระดับชาติ ภายใต้หัวข้อ 'พลิกชีวิตด้วยวิฤตการณ์'

ในปี 2563 การประชุมคณะกรรมการธนาคารจัดขึ้นจำนวน 15 ครั้ง โดยมีกรรมการเข้าร่วมประชุมคิดเป็นร้อยละ 96.4 ของจำนวนการประชุมทั้งหมด

นอกจากนี้ กรรมการทั้ง 15 คน ทุกคนเข้าร่วมประชุมเกินร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งหมดที่จัดขึ้น ซึ่งเป็นไปตามกฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร

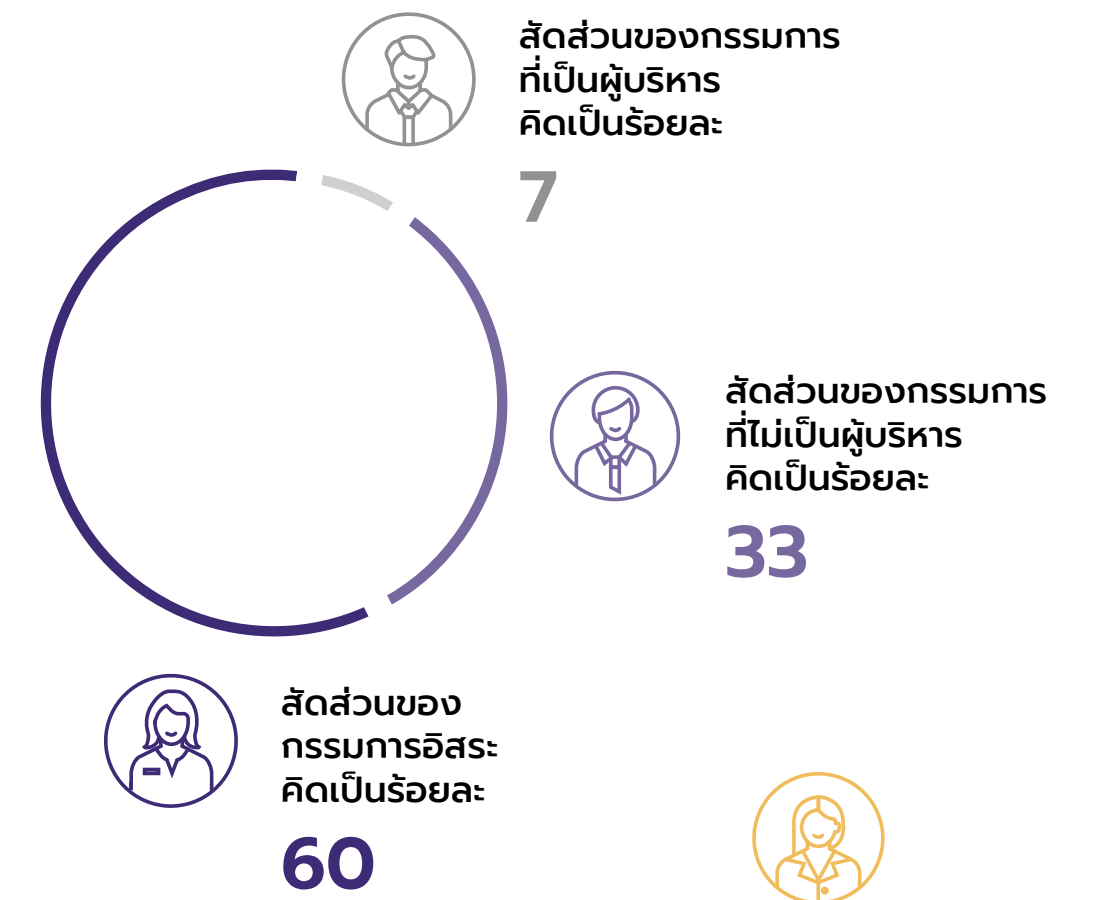


การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



การส่งเสริมความหลากหลาย

เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการของธนาคารประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องไปกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงมีความสมดุลและความหลากหลายทั้งด้านเพศ และอายุ ธนาคารจึงสรรหาและเลือกตั้งคณะกรรมการโดยใช้ Board Skill Matrix หรือข้อมูลทักษะกรรมการที่พึงประสงค์ และดำเนินการบนพื้นฐานความเสมอภาคและเท่าเทียม ซึ่งปราศจากการเลือกปฏิบัติ ด้วยเหตุด้านเพศ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรส



หมายเหตุ: ข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ ประจำปี 2563 ได้แสดงรายละเอียดไว้ใน One Report 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**

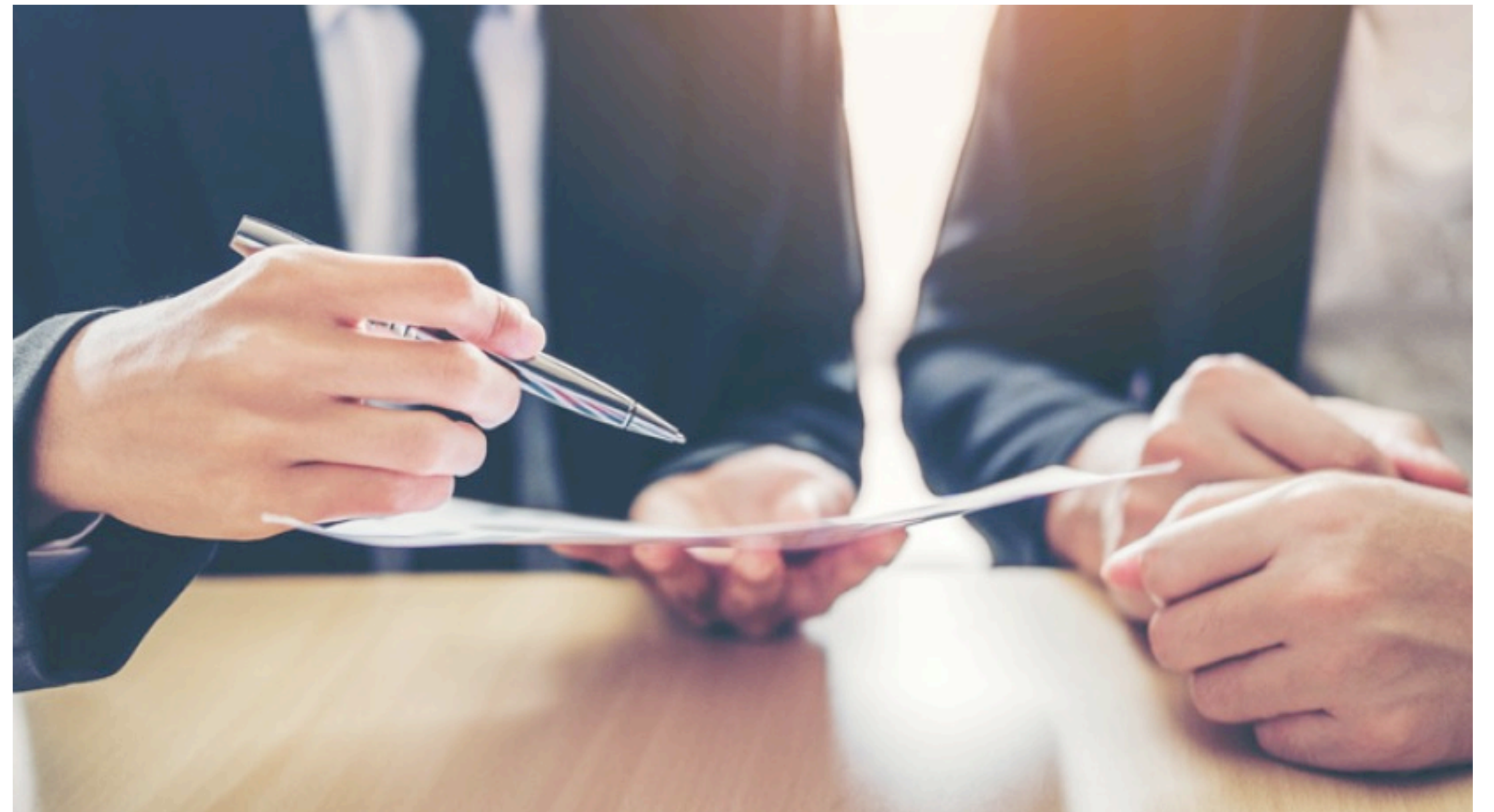
รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

การบริหารจัดการความเสี่ยง

ธนาคารเชื่อว่าความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างเสถียรภาพของการดำเนินธุรกิจในระยะยาว ธนาคารจึงมุ่งพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีความแข็งแกร่ง โดยกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจและเชื่อมโยงกันในทุกระดับ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมวัฒนธรรมการจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ภายใต้การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม

การกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง

ธนาคารบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบผ่านนโยบาย กรอบการปฏิบัติ และกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยมีบทบาทหลักในการบริหารความเสี่ยงและจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายจัดการต่าง ๆ เพื่อกำหนดที่บริหารและติดตามความเสี่ยงที่สำคัญ ทั้งนี้ การกำกับดูแลความเสี่ยงในด้านสำคัญของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารจะมีนโยบาย โครงสร้างองค์กร เพดานความเสี่ยง วิธีการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนการรายงานความเสี่ยงที่มีความเหมาะสมเฉพาะในแต่ละด้านและแต่ละประเภท





สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

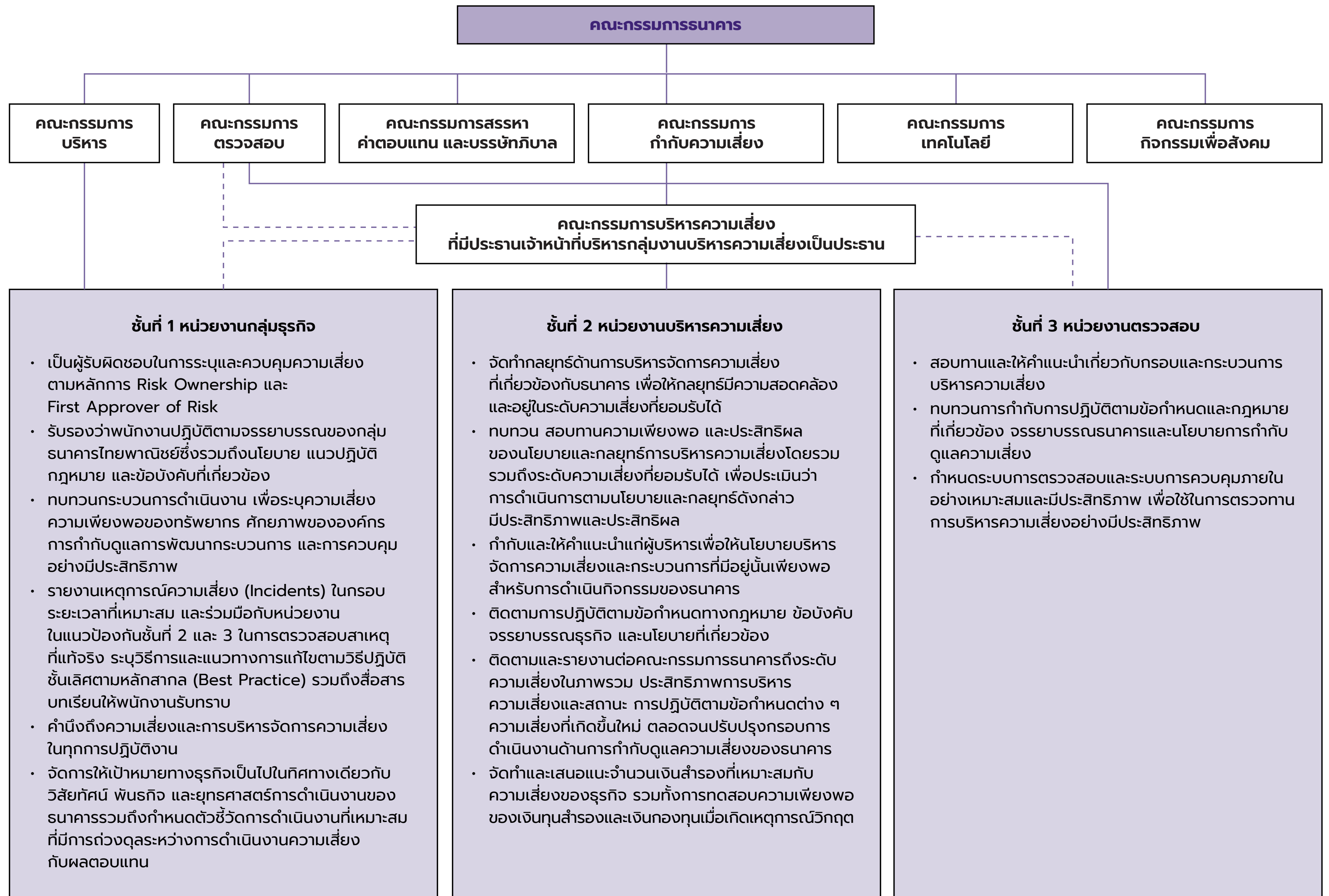
สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563





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

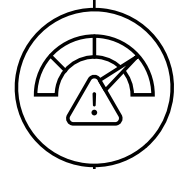
ระบบการบริหารความเสี่ยง

ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้



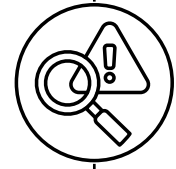
การระบุประเภทความเสี่ยง

ความเสี่ยงหลักของธนาคารเกี่ยวข้องเนื่องกับการทำธุรกรรมและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งกับลูกค้าและคู่ค้าธุรกิจ



การวัดความเสี่ยง

ธนาคารจัดทำการประเมินประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ (Risk Materiality Assessment) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นความเสี่ยงดังกล่าว มีกระบวนการบริหารจัดการ ควบคุม และติดตามอย่างเหมาะสม โดยธนาคารใช้วิธีการแตกต่างกันในการวัดความเสี่ยงแต่ละประเภททั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ



การติดตามและควบคุมความเสี่ยง

ธนาคารมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Statement: RAS) ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยง ให้บรรลุและสอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาวของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงติดตามและควบคุมความเสี่ยงโดยการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยงและเพดานความเสี่ยง (Key Risk Indicators and Risk Limits) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกระบวนการที่ธนาคารกำหนด



การรายงานความเสี่ยง

ความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ จะถูกรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อให้การควบคุมและบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

การสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการต่อเนื่องและถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในองค์กร ธนาคารจึงได้กำหนดให้วัฒนธรรมความเสี่ยงเป็นหนึ่งในค่านิยมหลักขององค์กร และมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงบนฐานความรู้ ความเข้าใจ และความรับผิดชอบร่วมกัน



เสริมสร้างความตระหนักรู้

โดยกำหนดเป็นหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับ (Mandatory Courses) ให้พนักงานทุกระดับเรียนในรูปแบบ e-Learning เป็นประจำทุกปี รวมถึงการสื่อสารผ่านผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ



ส่งเสริมแนวทางป้องกัน 3 ระดับ

ผลักดันแนวทาง 'ความรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมที่ตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ' ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานในแต่ละหน่วยงาน (First Line) หน่วยงานสนับสนุน (Second Line) และหน่วยงานตรวจสอบ (Third Line) ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยง การกำหนดมาตรการควบคุม ตลอดจนการติดตามและประเมินผล



สื่อสารให้เกิดความเข้าใจ

สื่อสารอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดี และกรณีศึกษา "การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย บริษัท และจรรยาบรรณ"



ความเสี่ยงสำคัญในการประกอบธุรกิจของธนาคาร

สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

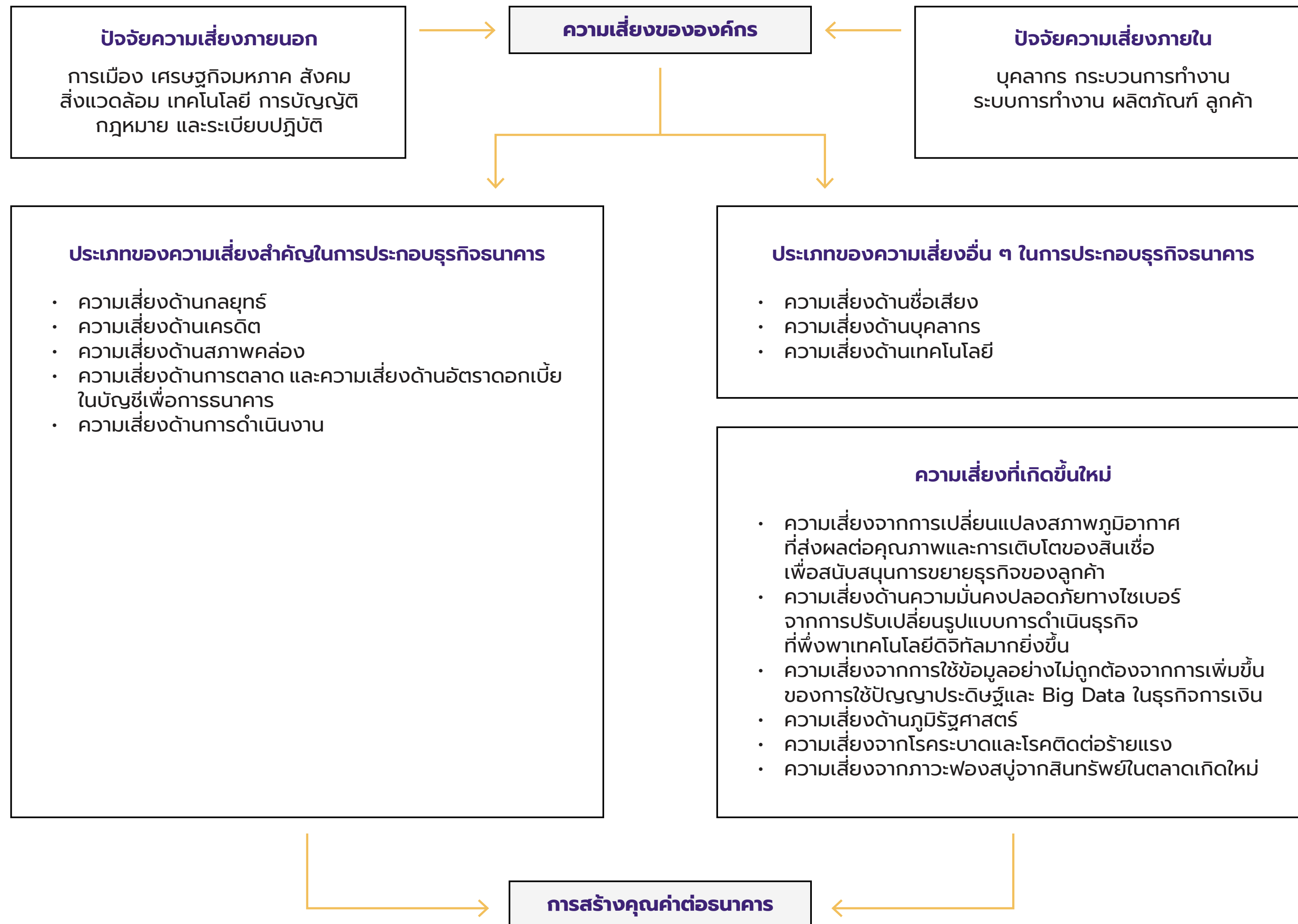
สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563





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

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ธนาคารวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาวเป็นประจำทุกปี พร้อมกำหนดมาตรการในการบรรเทาและบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อย่างเหมาะสม โดยในปี 2563 ธนาคารได้ระบุความเสี่ยงเกิดใหม่ที่สำคัญดังนี้

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและการเติบโตของสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้า

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) ที่สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการชะลอตัวของการดำเนินธุรกิจ ความเสียหายต่อทรัพย์สิน รวมถึงปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ผลผลิตทางการเกษตร และสินค้าโภคภัณฑ์ที่มีแนวโน้มลดลง อีกทั้งความเสี่ยงเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในด้านนโยบาย กฎเกณฑ์ รวมถึงเทคโนโลยี โดยแนวโน้มที่กำลังจะเกิดขึ้นในประเทศไทยคือการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งรัฐบาลไทยอยู่ระหว่างการจัดทำ (ร่าง) พระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแห่งชาติ ซึ่งจะเป็นกลไกส่งเสริมให้ภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมในการใช้เป็นเครื่องมือทางด้านเศรษฐศาสตร์ในการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศระดับประเทศในระยะยาว และภายใต้กฎหมาย

ดังกล่าวจะมีการกำหนดเรื่องการรายงานข้อมูลการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกและผลการลดก๊าซเรือนกระจกที่อาจมีผลผูกพันกับทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนการปรับตัวต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่จะให้หน่วยงานต่าง ๆ นำปัจจัยความเสี่ยงของ Climate Change เข้าไปผนวกในการทำแผนหรือโครงการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงในมูลค่าสินทรัพย์และต้นทุนการดำเนินธุรกิจบางประเภท อาทิ ธุรกิจด้านเชื้อเพลิงฟอสซิล ธุรกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเข้มข้น

ธนาคารตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลโดยตรงต่อธนาคารเชิงความเสี่ยงด้านเครดิตและความเสี่ยงทางการเงิน อันเนื่องมาจากจากการให้สินเชื่อแก่ภาคธุรกิจที่อาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งในกระบวนการผลิต การขนส่ง และห่วงโซ่อุปทาน ส่งผลทำให้การดำเนินธุรกิจของลูกค้าหยุดชะงักไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบของภาครัฐเพื่อบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอาจส่งผลให้วิถีการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปในวงกว้าง และในระหว่างการขับเคลื่อนไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณมากอาจได้รับผลกระทบจากมาตรการของภาครัฐหรือองค์กรเอกชนรายใหญ่ ทำให้ความสามารถในการแข่งขันลดลง หรือธุรกิจอาจมีความจำเป็นต้องลงทุนในเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองมาตรการดังกล่าว ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมและคุณภาพสินเชื่อ



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

จากการคาดการณ์ผลกระทบข้างต้น อาจส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจในกลุ่มดังกล่าวได้ตามแผน อย่างไรก็ตาม ความท้าทายดังกล่าวสามารถพัฒนาเป็นโอกาสทางธุรกิจของธนาคารเช่นเดียวกัน หากมีการหารือกับลูกค้าในประเด็นด้านการบริหารจัดการผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารได้นำความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยง โดยธนาคารได้คำนึงถึงความไม่แน่นอนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ นอกจากนี้ ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงิน ธนาคารสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจหรือโครงการที่ช่วยลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมองหาโอกาสที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์การลงทุนเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารมีการติดตามคุณภาพสินเชื่อเพื่อประเมินความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอยู่เป็นประจำ



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

ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

องค์กรธุรกิจรวมถึงธนาคารต่างพึ่งพาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างแพร่หลาย ซึ่งส่งผลให้ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์พัฒนาและมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์สามารถก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หากเกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่การหยุดชะงักของโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการ การละเมิดด้านความปลอดภัย หรือการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลให้ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากรูปแบบการทำงานของธนาคารได้เปลี่ยนแปลงจากการทำงานในพื้นที่สำนักงานเป็นการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) ซึ่งอาจเพิ่มจุดอ่อนต่อระบบของธนาคาร อันเนื่องมาจากความสามารถในการเข้าถึงระบบและข้อมูลของธนาคารที่สะดวกขึ้น

นอกจากนี้ ภายในระยะเวลา 5 ปี การประกอบธุรกิจธนาคารมีแนวโน้มที่จะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการจัดเก็บข้อมูลและการจัดการข้อมูลภายในที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการขยายธุรกิจในอนาคตของธนาคารจะมีทิศทางที่เป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลและการเชื่อมโยงข้อมูลกับพันธมิตรทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับพฤติกรรมของลูกค้าของธนาคารได้เปลี่ยนมาใช้ Mobile Banking มากขึ้น โดยมากกว่าร้อยละ 70 ของธุรกรรมนั้นทำผ่านช่องทางดิจิทัล ส่งผลให้โอกาสการโจมตีทางไซเบอร์สูงขึ้น ความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ล้วน

ส่งผลกระทบต่อธนาคาร ลูกค้าสูญเสียความไว้วางใจ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านชื่อเสียงและสภาพคล่อง

เพื่อสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มั่นคงปลอดภัย ธนาคารได้เพิ่มสัดส่วนการลงทุนเพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและแนวการป้องกัน 3 ชั้น (Three Line of Defense Framework) ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคดิจิทัลให้แก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งปลูกฝังในวัฒนธรรมความเสี่ยงระดับองค์กร ดังรายละเอียดที่อยู่ในหัวข้อ ‘ความปลอดภัยทางไซเบอร์’ หน้า 129

ความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูลอย่างไม่ถูกต้อง จากการเพิ่มขึ้นของการใช้ปัญญาประดิษฐ์และ Big Data ในธุรกิจการเงิน

ธนาคารพึ่งพาการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และ Big Data ในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก การใช้ปัญญาประดิษฐ์และ Big Data ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้แก่ลูกค้า อย่างไรก็ตามความซับซ้อนของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ และ Big Data นำไปสู่ความเสี่ยงต่อธนาคารในหลาย ๆ ด้าน เช่น การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) การนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด (Misuse of Data) ความเสี่ยงด้านแบบจำลอง (Model Risk) ที่จะนำมาซึ่งความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) และความน่าเชื่อถือ



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ในช่วง 5 ปีต่อจากนี้ ธนาคารมีเป้าหมายที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ Tech Company หรือบริษัทเทคโนโลยีที่ให้บริการทางการเงิน ซึ่งจะมีการทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจเพิ่มขึ้นและคาดว่าจะมีการจัดการข้อมูลร่วมกันเพื่อพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า ทั้งนี้ การเข้าถึงและใช้ข้อมูลจำนวนมากโดยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และ Machine Learning อาจก่อให้เกิดความกังวลต่อผู้มีส่วนได้เสียด้านการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ตลอดจนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ ธนาคารใช้ปัญญาประดิษฐ์และ Machine Learning ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ จึงอาจมีความเสี่ยงจากการพัฒนาของ Algorithm ที่มีอคติหรือไม่เที่ยงธรรม อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพของ Algorithm นั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและความถูกต้อง ทั้งนี้ หากธนาคารขาดความเข้าใจหรือแนวปฏิบัติที่ช่วยป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว อาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ในการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าบางกลุ่ม ซึ่งส่งผลต่อความสามารถของธนาคารในการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบางที่ต้องการเข้าถึงการสนับสนุนทางการเงินจากธนาคารอย่างยิ่ง



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

ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบข้างต้น จึงมุ่งสร้างความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้กับผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงเตรียมความพร้อม ทั้งด้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยธนาคารได้ลงทุนเพื่อยกระดับด้านสถาปัตยกรรมฐานข้อมูล (Data Architecture) และโครงสร้างพื้นฐานด้านฐานข้อมูล (Data Infrastructure) เพื่อคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ระบุตัวบุคคลได้ (Personally Identifiable Information: PII) รวมทั้งปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นอกจากนี้ ธนาคารยังคงพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การบริหารความเสี่ยงด้านแบบจำลอง (Model Risk) ความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล รวมทั้งสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้นำปัญญาประดิษฐ์ Big Data และ Machine Learning มาใช้อย่างเหมาะสม ทั้งในการจัดการข้อมูลภายในธนาคารและการจัดการข้อมูลร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ

ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์

ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างประเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเมือง ความขัดแย้ง การแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ การก่อการร้าย ภัยจากอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งอาจบานปลายสู่ระดับภูมิภาคหรือระดับโลก ผลกระทบจากความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ยังสามารถส่งผลมายังภาคเศรษฐกิจผ่านพฤติกรรมการลงทุน และการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในช่วงที่ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์สูงขึ้น ความตึงเครียดจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยรวม ส่งผลให้การลงทุนมีความผันผวนสูง กิจกรรมทางเศรษฐกิจชะลอตัวหรือหยุดชะงัก หรือเป็นตัวเร่งให้เศรษฐกิจเข้าสู่ภาวะถดถอยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์มีแนวโน้มสูงขึ้น และคาดการณ์ว่าจะมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019

ธนาคารตระหนักว่าความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร เนื่องจากประเทศไทยพึ่งพาการนำเข้าวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าและส่งออกสินค้าเพื่อไปจำหน่ายในต่างประเทศเป็นอย่างมาก อีกทั้งลูกค้าจำนวนมากของธนาคารประกอบธุรกิจให้อุตสาหกรรมนำเข้าและส่งออก ความตึงเครียดจากสถานการณ์ทางการเมืองของประเทศใดประเทศหนึ่งหรือระหว่างประเทศอาจส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของกระบวนการผลิต การขนส่ง และห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนส่งผลกระทบต่อกระแสเงินสดของภาคธุรกิจและความสามารถที่จะ

ชำระหนี้คืนได้ตามเวลาที่กำหนด อีกทั้งความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารสำหรับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกอาจลดลงด้วย นอกจากนี้ หากสถานการณ์ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นหรือยืดเยื้อเป็นเวลานาน อาจจะเป็นตัวเร่งให้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจและการว่างงาน ซึ่งจะยิ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อความสามารถในการชำระหนี้ของภาคธุรกิจและลูกหนี้รายย่อยของธนาคารได้

จากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความเสี่ยงข้างต้น ธนาคารได้พัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตโดยมีการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านสินเชื่ออยู่เป็นประจำ และได้คำนึงถึงความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ในการพิจารณาอนุมัติและทบทวนสินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของประเทศคู่สัญญา (Country Risk) โดยกำหนดเพดานความเสี่ยงสูงสุด (Maximum Exposure Limit) และวงเงินการให้สินเชื่อลงทุนและก่อภาระผูกพันกับประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศ (Country Limit) โดยพิจารณาฐานะความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมของประเทศคู่สัญญาที่เกิดจากการทำธุรกรรมกับลูกค้าและคู่สัญญา ตลอดจนมีการควบคุมและติดตามการใช้วงเงินเปรียบเทียบกับวงเงินความเสี่ยงประเทศคู่สัญญาที่ได้รับอนุมัติอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ เมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลให้ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์รุนแรงมากขึ้น ธนาคารจะทำการประเมินผลกระทบและจัดทำทดสอบภายใต้ภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกันสำรองและเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับรองรับความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ความเสี่ยงจากโรคระบาดและโรคติดต่อร้ายแรง

แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นจากความก้าวหน้าในการพัฒนาวัคซีน แต่ยังคงต้องพึงระวังสถานการณ์โรคระบาดประเภทอื่นที่อาจเกิดขึ้นได้อีก จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 จะเห็นว่าสถานการณ์โรคระบาดและโรคติดต่อร้ายแรงมีโอกาสเกิดขึ้นต่ำ แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์แล้วจะสามารถแพร่กระจายไปทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว

ความพยายามในการควบคุมการแพร่ระบาดของส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และสร้างความกังวลต่อความไม่แน่นอนแก่ภาคธุรกิจและประชาชนทั่วโลก ขณะเดียวกัน มาตรการปิดเมืองส่งผลให้ภาคธุรกิจหยุดดำเนินกิจการเป็นการชั่วคราว ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ สภาพคล่อง และฐานะทางการเงินของภาคธุรกิจ รวมถึงแรงงานบางส่วนต้องสูญเสียรายได้ หรือถูกเลิกจ้างงานในทันที อันส่งผลให้ภาคครัวเรือนบางส่วนประสบความยากลำบากในการดำรงชีวิต นอกจากนี้ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดไม่สามารถควบคุมได้เป็นระยะเวลาอันยาวนาน อาจส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลกได้

โรคระบาดและโรคติดต่อร้ายแรงส่งผลกระทบต่อธนาคารในหลาย ๆ ด้าน โดยมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของส่งผลให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างทันที่ อาทิ

ด้านการให้บริการลูกค้า: ธนาคารต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นให้แก่พนักงานที่สาขาและปฏิบัติตามมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของทางการอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความปลอดภัยและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ในขณะเดียวกัน ลูกค้าซึ่งมีความต้องการที่จะทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น อาจเกิดเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์จากอาชญากรเพื่อโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า อันเนื่องมาจากการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลที่สูงขึ้น

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน: ธนาคารบังคับใช้นโยบาย Work from Anywhere ของธนาคาร

ด้านคุณภาพของสินเชื่อ: สินเชื่อซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของธนาคารนั้นมีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าในบางภาคอุตสาหกรรม หรือบางพื้นที่ เนื่องจากผลการดำเนินงานเสื่อมถอยลง รวมถึงการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้มีลูกหนี้รายย่อยไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

นอกจากนี้ ธนาคารเผชิญความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของลูกค้าอาจส่งผลให้พฤติกรรมทางการเงิน

เลือกสินค้าและบริการของลูกค้า หรือพฤติกรรมในการทำธุรกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว และอาจส่งผลให้แบบจำลองความเสี่ยงที่ธนาคารมีอยู่ไม่สามารถวัดระดับความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมอีกต่อไป

เพื่อรองรับต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต ธนาคารได้เตรียมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) เพื่อเตรียมความพร้อม และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคารสามารถปฏิบัติงานและบริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องหากเกิดสถานการณ์ สำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มสูงขึ้น ธนาคารพัฒนาความปลอดภัยระบบสารสนเทศของธนาคารอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโจรกรรมข้อมูลแก่ลูกค้าและพนักงาน เพื่อให้ระบบของธนาคารยังคงมีความปลอดภัย สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารให้ความสำคัญกับการประเมินผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่ออย่างทันที่ โดยธนาคารจะต้องสามารถระบุลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่อาจจะส่งผลให้มีคุณภาพสินเชื่อที่เสื่อมถอยลง จัดหาแนวทางในการควบคุมความเสี่ยง ติดตามและรายงานคุณภาพสินเชื่อต่อผู้บริหารระดับสูง รวมทั้ง กันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการประเมินประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแบบจำลองยังมีความเหมาะสมแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ต่างไปจากปกติ



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

ความเสี่ยงจากภาวะฟองสบู่จากสินทรัพย์ ในตลาดเกิดใหม่

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกซบเซา และประเทศกำลังพัฒนามีแนวโน้มได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจรุนแรงกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยเฉพาะประเทศที่ต้องพึ่งพาการค้าขายกับประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ ประเทศจีน รัฐบาลของแต่ละประเทศต้องกักหน้สาธารณะเพิ่มขึ้น เพื่อใช้ในการพยุงเศรษฐกิจภายในประเทศ รวมทั้งฟื้นฟูวิกฤตระบบสาธารณสุขเพื่อให้สามารถผ่านสถานการณ์การแพร่ระบาดและภาวะเศรษฐกิจตกต่ำไปได้ ปัจจัยพื้นฐานที่ด้อยลงเหล่านี้คาดว่าจะต้องใช้เวลาในการฟื้นตัว อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงจากปัจจัยพื้นฐานที่ด้อยลงในประเทศกำลังพัฒนาเหล่านี้ อาจจะยังไม่ได้ทำให้นักลงทุนนำเงินลงทุนออกไปจากตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets) เพื่อไปลงทุนในสินทรัพย์ปลอดภัยในประเทศพัฒนาแล้ว (Developed Economies) เนื่องจากระดับอัตราดอกเบี้ยยังคงอยู่ที่ระดับต่ำมาก ส่งผลให้

นักลงทุนมีแรงจูงใจในการเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงขึ้น เพื่อหาผลตอบแทนที่สูงขึ้น โดยเฉพาะตลาดเกิดใหม่ ส่งผลให้เกิดภาวะฟองสบู่ จากการที่ราคาสินทรัพย์ในตลาดสูงขึ้นเกินราคาสินทรัพย์ตามปัจจัยพื้นฐาน

ภาวะฟองสบู่แตกอาจส่งผลให้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจลุกลามไปทั่วโลก ส่งผลให้ธนาคารมีความเสี่ยงด้านตลาดเพิ่มขึ้น เนื่องจากตลาดการเงินและอัตราแลกเปลี่ยนมีความผันผวนสูงขึ้นจากการที่นักลงทุนเร่งขายสินทรัพย์ นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารจากการที่ลูกหนี้ของธนาคารมีฐานะทางการเงินที่เสื่อมถอยลงจากการด้อยค่าของสินทรัพย์หรือมูลค่าการลงทุนรวมทั้งค่าเงินบาทที่อาจจะอ่อนค่าลงในช่วงที่นักลงทุนเร่งขายสินทรัพย์ ส่งผลให้ภาคธุรกิจมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นที่ล้มละลาย และอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องมายังสินเชื่อรายย่อยจากการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น

จากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความเสี่ยงข้างต้น ธนาคารได้พัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยง



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ด้านตลาดเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย โดยมีการกำหนดเพดานการรับความเสี่ยงสูงสุดจากอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ธนาคารสามารถยอมรับได้ สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยมีการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านสินเชื่ออยู่เป็นประจำ เมื่อเกิดสถานการณ์ที่อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารจะทำการประเมินพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร เพื่อระบุกลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ ติดตามและรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง รวมถึงจัดทำทดสอบภายใต้ภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีเงินกันสำรองและเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับรองรับความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น



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



ธนาคารและ
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักกิจกรรม การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมและสื่อสารการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่สำคัญของธนาคาร รวมถึงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยศึกษา วิเคราะห์ และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย และสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ สู่การทบทวน ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ภายในธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการใด ๆ ของธนาคารสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการดำเนินงานสากลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน

จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับปฏิบัติตาม จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร อย่างเคร่งครัด พร้อมมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎเกณฑ์ของธนาคาร ตลอดจนดำเนินการทบทวนความเหมาะสมของจรรยาบรรณเป็นประจำ

เพื่อให้มั่นใจถึงการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในทุกระดับ โดยกำหนดให้จรรยาบรรณและเรื่องที่มีนัยสำคัญเป็นหลักสุตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรม อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี การพิจารณาเลื่อนระดับชั้นพนักงาน และการขอยกย้ายตำแหน่งงานอีกด้วย

8 หลักสุตรภาคบังคับ เสริมสร้างพื้นฐานการทำงานและการดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุมและรับผิดชอบ

หลักสุตร	สัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรม ในปี 2563 (%)
W.S.B. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	99
รู้เท่าทันไซเบอร์	92
ป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	89
จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์	88
พิทักษ์ความเสี่ยงในการดำเนินงาน	87
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม	85
การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน	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

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ขณะเดียวกัน ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร รวมถึงกรณีการทุจริตและคอร์รัปชัน ภายใต้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริต (Whistleblower) ด้วย โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทำหน้าที่สอบสวนเหตุการณ์หรือกรณีอย่างกันท้วงที พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการวินัยเพื่อพิจารณาโทษทางวินัย และรายงานผลการพิจารณาเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุก 3 เดือน

โดยในปี 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 31 กรณี แบ่งเป็นพฤติกรรมไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน 13 กรณี การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและแนวปฏิบัติ 12 กรณี การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด 4 กรณี การประพฤติที่ไม่สุจริต 1 กรณี และการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ 1 กรณี ซึ่งข้อร้องเรียนจำนวน 29 กรณี ผ่านการตรวจสอบและได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ โดยมี 2 กรณี ที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดแนวทางการลงโทษพนักงานผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสม อันประกอบด้วย การตัดเงินเดือนเป็นลายลักษณ์อักษร การหักค่าจ้าง และการเลิกจ้าง โดยดำเนินการตัดเงินเดือนเป็นลายลักษณ์อักษร 5 กรณี ทั้งนี้ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับรายงานเหตุหรือกรณีที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อธนาคารผ่านช่องทางที่ธนาคารจัดเตรียมไว้ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและพิจารณาต่อไป

ทั้งนี้ ธนาคารได้นำข้อมูลประเด็นข้อร้องเรียนของพนักงานมาวิเคราะห์เพื่อระบุแนวทางป้องกันหรือลดการกระทำที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือแนวปฏิบัติของธนาคาร โดยตัวแทนจากหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลได้ตรวจเยี่ยมพนักงานสาขาผ่านระบบ Microsoft Teams เพื่อสอบถามทุกข์สุขและแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญที่พนักงานพึงทราบ เช่น เรื่องกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับในปี 2564 พร้อมทั้งได้ทำซ้ำให้พนักงานทุกคนระมัดระวังเรื่องพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และการเคารพสิทธิในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งพนักงานให้การตอบรับเป็นอย่างดี

การส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจในช่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมคู่ค้าธุรกิจให้เติบโตไปด้วยกันบนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนให้คู่ค้าธุรกิจปฏิบัติตาม [จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ SCB \(SCB Supplier Code of Conduct\)](#) และกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจทุกรายลงนามรับทราบก่อนที่จะเริ่มงานกับธนาคาร ซึ่งเนื้อหาของจรรยาบรรณครอบคลุมจริยธรรมทางธุรกิจ การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัย และความปลอดภัย แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนด ทั้งนี้ ธนาคารโดยหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างได้ดำเนินงานตรวจเยี่ยมคู่ค้าธุรกิจเพื่อติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ซึ่งการไม่ปฏิบัติตามของคู่ค้าธุรกิจจะส่งผลกระทบต่อความสนใจในการคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจในอนาคต โดยธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารแนวปฏิบัติและความคาดหวังต่อคู่ค้าธุรกิจผ่านกิจกรรม Vendor Communication Day ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

สิทธิมนุษยชน

ธนาคารตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จึงมุ่งปกป้องและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณที่ธนาคารยึดมั่นเสมอมา รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสากลอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารสนับสนุนและเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจตาม [นโยบายสิทธิมนุษยชนของธนาคาร](#) ซึ่งได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาเป็นแนวปฏิบัติและบริหารจัดการองค์กร

ในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งกำหนดดำเนินการเป็นประจำทุก 3 ปี ผ่านกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Value Chain) โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

3 ขั้นตอน ในการประเมินความเสี่ยงและ ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของธนาคารตลอดห่วงโซ่คุณค่า

3 ประเด็น ที่มีความเสี่ยงสูง

แนวทางการบริหารจัดการ ประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง

กำหนดขอบเขต

พิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่ระบุไว้
ทั้งระดับประเทศที่ธนาคารมีการดำเนินงาน
อุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร รวมถึง
รายงานขององค์กรอิสระในระดับสากล

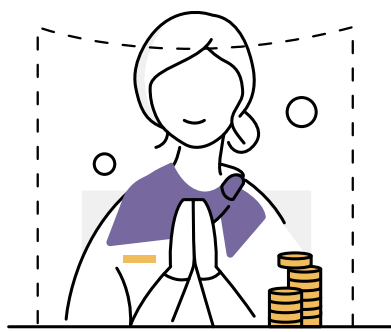
ระบุประเด็น

สร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภายใน
ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมระบุประเด็นความเสี่ยง
ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร

จัดลำดับความสำคัญ

ประเมินระดับผลกระทบ/ ความรุนแรง
(Severity) และโอกาสที่จะเกิดขึ้น
(Likelihood) โดยใช้ตารางเมทริกซ์

ในฐานะผู้ให้บริการ



แนวปฏิบัติ ด้านลูกค้า

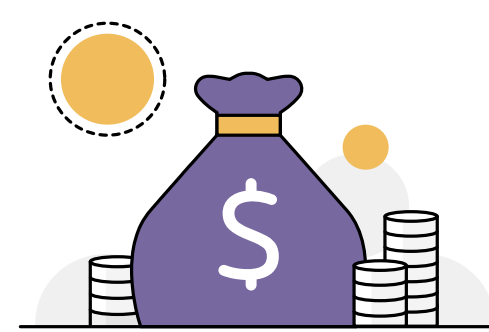
1. ข้อมูลส่วนบุคคล
2. การขายที่ไม่เป็นธรรม
3. การเลือกปฏิบัติด้าน
ผลิตภัณฑ์
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์
และบริการ



ข้อมูลส่วนบุคคล

อ่านรายละเอียดในหัวข้อ
'การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล'
หน้า 129

ในฐานะผู้ให้สินเชื่อ



แนวปฏิบัติ ด้านการลงทุนและธุรกิจ

1. สิทธิด้านแรงงาน
2. สิทธิในที่ดิน
3. สิทธิชุมชน



การขายที่ไม่เป็นธรรม

อ่านรายละเอียดในหัวข้อ
'การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม'
หน้า 127

ในฐานะนายจ้าง



แนวปฏิบัติ ด้านการจ้างงาน

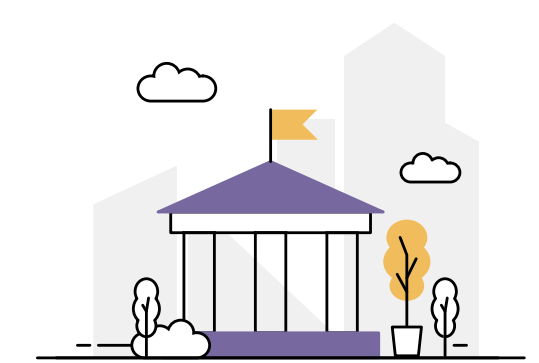
1. การเลือกปฏิบัติ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง
และรวมกลุ่ม



สิทธิชุมชนในสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่

อ่านรายละเอียดในหัวข้อ
'การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ'
หน้า 39

ในฐานะผู้ซื้อ



แนวปฏิบัติ ด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทาน

1. สิทธิด้านแรงงาน
2. สิทธิชุมชน
3. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
รักษาความปลอดภัย



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักกิจกรรม การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน

ธนาคารมีเจตนาสนับสนุนและต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบนทุกรูปแบบ โดยขอความร่วมมือให้พนักงานศึกษาและทำความเข้าใจในนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนของธนาคาร พร้อมปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งธนาคารได้ประกาศไว้อย่างชัดเจนในจรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร

การกำหนดนโยบาย

คณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายและทำกับดูแลให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงนโยบาย

ทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำ หากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญหรืออย่างน้อยทุกปี

การสร้างความตระหนักรู้ และส่งเสริมการปฏิบัติ

ครอบคลุมทั้งเชิงนโยบายและแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานทุกระดับ ผ่านการฝึกอบรมและการสื่อสารในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย

การแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

- whistleblower@scb.co.th
- ระบบ Governance Risk Compliance (GRC) ผ่านอินทราเน็ต
- ช่องทาง 7OR ผ่านชื่อบัญชี SCB Connect บนแอปพลิเคชันไลน์
- ตู้ ปณ.117 ปณศ. จตุจักร
- โทรศัพท์: 0 2544 2000

นอกจากนี้ ธนาคารดำเนินนโยบายการงดมอบและรับของขวัญ (No Gift Policy) มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตามจรรยาบรรณพนักงาน ซึ่งสอดคล้องตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและสินบนของธนาคาร

สำหรับการสนับสนุนทางการเมืองทั้งในด้านการเงินหรือรูปแบบอื่น ๆ ธนาคารกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม ตลอดจนได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการบริหาร ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดบทลงโทษพนักงานที่ฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งมีการตรวจสอบตามกระบวนการทางวินัยของธนาคารที่อาจมีการตักเตือน เลิกจ้าง หรือดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญา

ในปี 2563 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงไม่มีการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้งหรือผู้มีบทบาททางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม

นับตั้งแต่ปี 2560
ธนาคารได้รับการรับรองเป็นหนึ่งในสมาชิก
แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการ
ต่อต้านการทุจริต (Collective Action
Coalition Against Corruption: CAC)
และ

ในปี 2563
ธนาคารยังได้ทำหน้าที่ผู้สร้าง
การเปลี่ยนแปลง หรือ CAC Change
Agent ด้วยการเชิญชวนบริษัทคู่ค้าของ
ธนาคารเข้าร่วมโครงการ CAC ด้วย



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักกิจกรรม การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ธนาคารกำหนดนโยบายและระเบียบด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องตามข้อบังคับของกฎหมาย มาตรฐานสากล และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งมีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกระดับ โดยธนาคารมุ่งพัฒนาระบบ

ปฏิบัติการและกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินธุรกิจในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการใช้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารปฏิบัติตามตามกฎหมายและข้อบังคับด้านการเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยจัดเก็บและทำลายข้อมูลหลังจากระยะเวลา 10 ปี



**กำหนดหลักเกณฑ์
การรู้จักลูกค้า
(Know Your Customer: KYC)**



**กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจสอบ
เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า
(Customer Due Diligence: CDD)**



**สื่อสารและฝึกอบรม
หลักสูตร AML/ CFT/ WMD
ให้กับพนักงานทุกระดับเป็นประจำทุกปี**



**ตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้าด้วยระบบอัตโนมัติ
(Automated AML Transaction Monitoring System)
และรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย
ให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินรับทราบ**



การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

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

ธนาคารตระหนักว่าการได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าผู้ใช้บริการ จึงยึดมั่นในหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ขณะเดียวกัน ยังมุ่งมั่นปรับปรุงการปฏิบัติงานเชิงรุกภายใต้นโยบาย Zero Tolerance หรือการไม่ยอมรับการให้บริการลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรมทุกรูปแบบด้วย

แนวปฏิบัติสู่การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

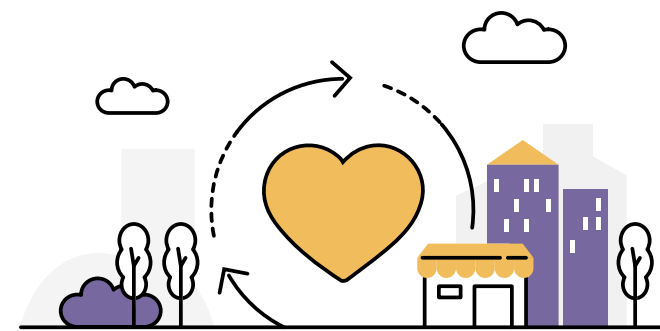
สร้างการเป็นแบบอย่างโดยผู้นำ (Tone from the Top) ไม่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อประโยชน์ของธนาคารโดยการหลอกลวงบังคับ เอาเปรียบหรือรบกวนลูกค้า

สื่อสารเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรแบบใหม่และมีจิตวิญญาณ

มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงตามแนวทาง 'ความรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่ดีตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ (Three Lines of Defense)'

รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานจากช่องทางต่าง ๆ

สร้างความยั่งยืนของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยยกระดับให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร



อยู่บนฐานความรู้ความเข้าใจที่แท้จริง

ธนาคารจัดฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดให้เป็นหนึ่งในหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจะต้องเข้าเรียนและผ่านการทดสอบ ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปี

เนื้อหาหลักสูตรครอบคลุมประเด็นสำคัญ อาทิ

- ความสำคัญของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- แนวปฏิบัติที่ดีที่ทักก่อน ระหว่าง และหลังการขาย
- การดูแลและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องซึ่งให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง



ดำเนินการอย่างเป็นระบบและวัดผลได้

ธนาคารกำหนดให้การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานโดยครอบคลุมทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ การรู้จักและดูแลลูกค้า และการสร้างรายได้จากการเป็นที่ปรึกษา โดยไม่ได้พิจารณายอดขายเพียงอย่างเดียว รวมถึงกำหนดบทลงโทษถึงระดับผู้บริหาร เพื่อผลักดันการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด



ตรวจสอบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงโดยอิงเกณฑ์ Market Conduct เป็นหลัก และ Map กับกระบวนการ (End-to-End Self-assessment) ของทุกผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ารายย่อย ตลอดจนดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการขายและบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการตรวจสอบแบบไม่เปิดเผยตัวตนว่าเป็นผู้ตรวจสอบที่ธนาคารมอบหมาย เข้าตรวจสอบบริการของพนักงานขายว่าสอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติหรือไม่ (Mystery Shopping) ซึ่งครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการทุกประเภทของธนาคาร เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

การดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

ธนาคารมุ่งดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์ด้านการลงทุน และผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร หรือการตัดสินใจ หรือทางกายภาพ โดยธนาคารได้กำหนดกระบวนการดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าวด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ อีกทั้งกำหนดให้ต้องมีพยาน ซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเข้าร่วมฟังการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการและลงชื่อเป็นพยานรับทราบด้วย ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความบกพร่องทางสุขภาพ ซึ่งเป็นข้อจำกัดด้านการสื่อสารหรือการตัดสินใจ ธนาคารกำหนดให้ต้องมีพยานอย่างน้อยสองคน ประกอบด้วยพนักงานธนาคารและคนในครอบครัวของลูกค้าหรือแพทย์ผู้รักษา นอกจากนี้ หัวหน้างานจะต้องทำการทบทวนความเข้าใจกับลูกค้า พร้อมลงลายมือชื่อกำกับเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง

ในปี 2563 ธนาคารให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมใน 3 ด้าน



ยกระดับมาตรฐานการประเมินและตรวจสอบด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้ Risk Base Approach (High Risk)



เพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

และนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังใช้ข้อมูลเพื่อช่วยระบุรายการที่มีความเสี่ยงสูง และเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานขายมากขึ้น



เน้นการควบคุมและตรวจสอบเชิงป้องกัน

โดยเพิ่มกระบวนการตรวจสอบและควบคุมเชิงป้องกันบนดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อให้การตรวจสอบและติดตามผลได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ข้อมูลส่วนบุคคล และความปลอดภัยทางไซเบอร์

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศนำมาสู่การเชื่อมต่อ
ต่อกันด้วยข้อมูลอย่างกว้างขวางและการปรับเปลี่ยน
กระบวนการทำงานสู่รูปแบบดิจิทัล ซึ่งกล่าวได้ว่าข้อมูล
เปรียบเสมือนเส้นเลือดหล่อเลี้ยงธุรกิจ โดยการนำข้อมูล
เชิงลึกที่ผ่านการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบมาใช้ในการเพิ่ม
ประสิทธิภาพ การตัดสินใจเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์
ตลอดจนการต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสร้างสรรค์
เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับลูกค้า

อย่างไรก็ดี ด้วยปริมาณข้อมูลที่องค์กรธุรกิจนำมา
ประมวลผล ใช้ และจัดเก็บต่างเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานและความเสี่ยงต่าง ๆ
ที่ต้องบริหารจัดการ โดยปัจจุบันพบว่าความเสี่ยง
เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและการโจมตีทางไซเบอร์
เกิดขึ้นบ่อยครั้งและรุนแรงมากขึ้น ซึ่งทำให้หน่วยงาน
กำกับดูแลได้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ รวมถึงบังคับใช้
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและเทคโนโลยี
สารสนเทศอย่างเข้มงวด

1

เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน
ที่เกี่ยวกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและ
การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ของธนาคาร
เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล
ส่วนบุคคล 2562 และพระราชบัญญัติการรักษา
ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 2562

2

เพื่อลดความเสี่ยงทางการเงินและผลกระทบต่อ
ชื่อเสียงอันเนื่องมาจากการรั่วไหลของข้อมูล
ส่วนบุคคลของลูกค้าและภัยคุกคามทางไซเบอร์

3

เพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาความสัมพันธ์
และสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าร่วมกับลูกค้า
อย่างต่อเนื่อง

ธนาคารจึงกำหนดกรอบการบริหารจัดการทั้งในด้านการ
ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Data Protection)
การกำกับดูแลข้อมูลที่จะเข้าถึงและนำไปใช้ (Data
Governance) รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยของ
ระบบสารสนเทศ (Cyber Security) อย่างครอบคลุม



ด้านนโยบาย: ดำเนินนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy
Notice) นโยบายความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย
ของข้อมูล (Data Privacy and Protection Policy)
และนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร



ด้านการกำกับดูแล: มีคณะกรรมการเทคโนโลยีและ
คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ซึ่งเป็นคณะกรรมการ
ธนาคารชุดย่อย รวมถึงคณะกรรมการขับเคลื่อนชุดต่าง ๆ
ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ
ดูแลกลยุทธ์ ส่งเสริมการปฏิบัติที่ดี ตลอดจนศึกษา
ความก้าวหน้าและพัฒนาการดำเนินงาน



ด้านการบริหารความเสี่ยง: ประเมินความเสี่ยงด้าน
เทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และด้าน
ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และข้อมูลขนาดใหญ่เป็น
ประจำทุกปี



ด้านบุคลากร: สร้างเสริมขีดความสามารถให้กับบุคลากร
ผ่านการฝึกอบรม การส่งเสริมการปฏิบัติ และการสื่อสาร
อย่างต่อเนื่อง



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



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารเคารพสิทธิมนุษยชนและตระหนักดีว่า 'ความเป็นส่วนตัว (Privacy)' เป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการคุ้มครอง ประกอบกับประเทศไทยได้ออกพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ("พ.ร.บ.ฯ") ซึ่งจะมีผลใช้บังคับใช้เต็มรูปแบบในวันที่ 1 มิถุนายน 2564

นับตั้งแต่ปี 2562 ธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงและกำกับดูแลโดยผู้จัดการใหญ่ และคณะทำงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Working Group) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเสริมความตระหนักของพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง จัดทำนโยบายและกลยุทธ์ ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติตามแผนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารและ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

แนวทางการบริหารจัดการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารพัฒนากรอบการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในประเด็นความเสี่ยงด้านการดำเนินงานของธนาคารที่มีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Group-wide Risk Management) กล่าวคือ มีการกำกับดูแล นโยบาย และกระบวนการดำเนินงานที่ครอบคลุมธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ปรับปรุงจรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของธนาคารและกลุ่มธุรกิจ ตลอดจนการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ





สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

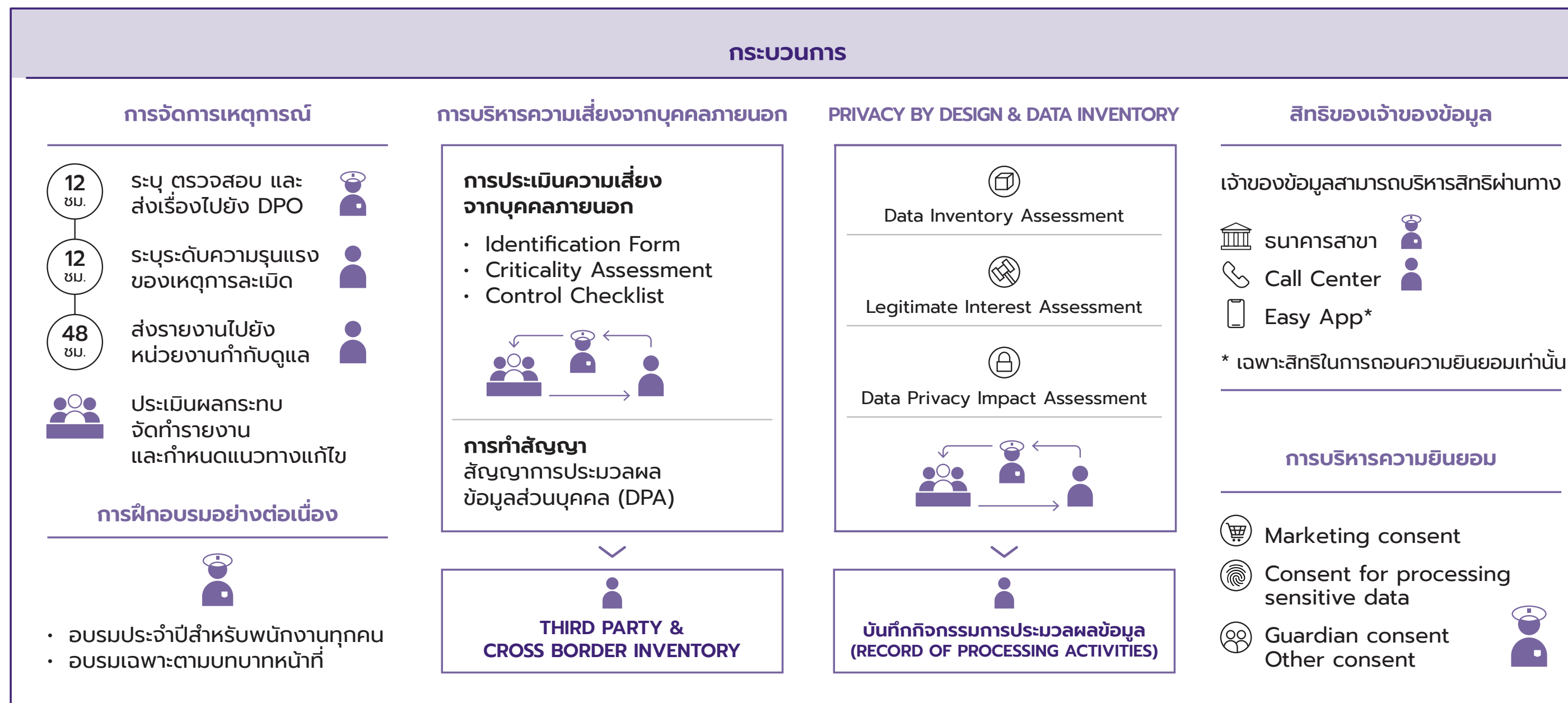
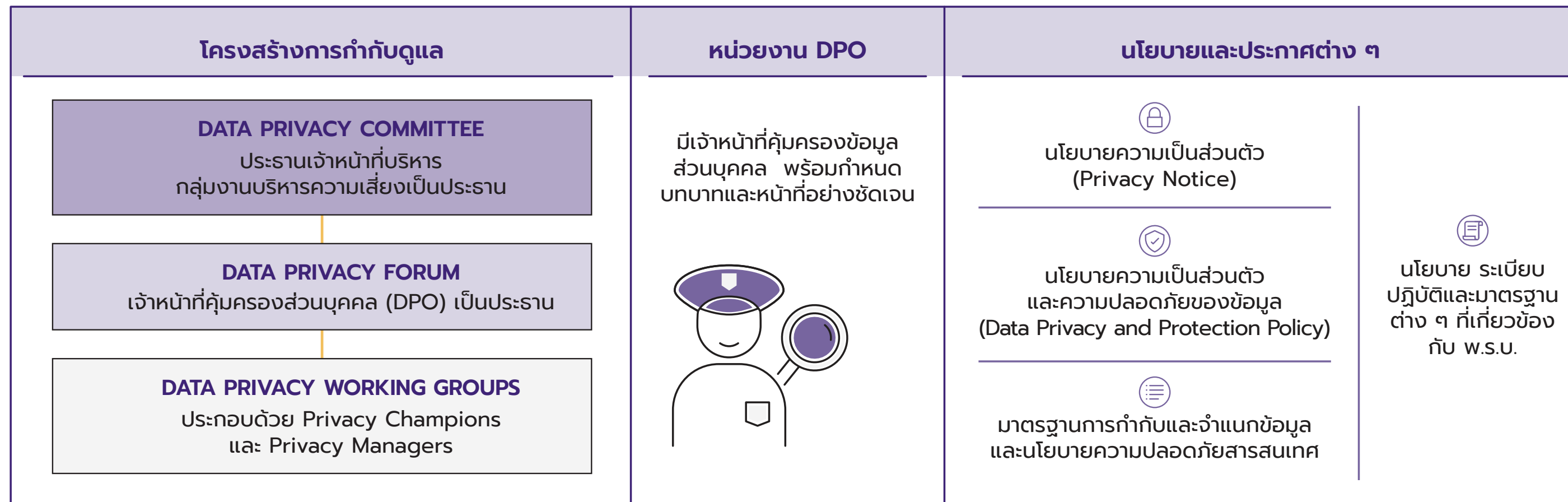
สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563



การกำกับดูแลนโยบาย
และกระบวนการ
เป็นองค์ประกอบสำคัญ
ของการบริหารจัดการ
ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างและ
รักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจ
ของลูกค้า

- ธนาคารมีกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลสำหรับธนาคารสาขา Customer Center และ DPO เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- ธนาคารประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว พร้อมจัดให้มีการขอความยินยอมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ และให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินและพันธมิตรทางธุรกิจ
นำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Cross Selling) ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งการให้ความยินยอม
ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล/ ข้อมูลสินเชื่อตามข้อกำหนดของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

เพื่อให้มั่นใจว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร จะบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตาม กฎหมาย รวมถึงสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับ เรื่องข้อมูลส่วนบุคคลทั่วทั้งองค์กร ธนาคารได้กำหนด โครงสร้างการกำกับดูแลที่สร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่ คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง ไปจนถึง พนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยคณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายและกำกับดูแลให้มีการ ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึง มอบหมายให้คณะกรรมการเทคโนโลยีและคณะกรรมการ กำกับความเสี่ยงพิจารณากลับกรองนโยบาย และ พิจารณาทบทวนกรอบการบริหารและภาพรวมความเสี่ยง ด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล ธนาคารให้มีการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้อง กับกลยุทธ์ขององค์กรและความเสี่ยงอยู่ในระดับที่

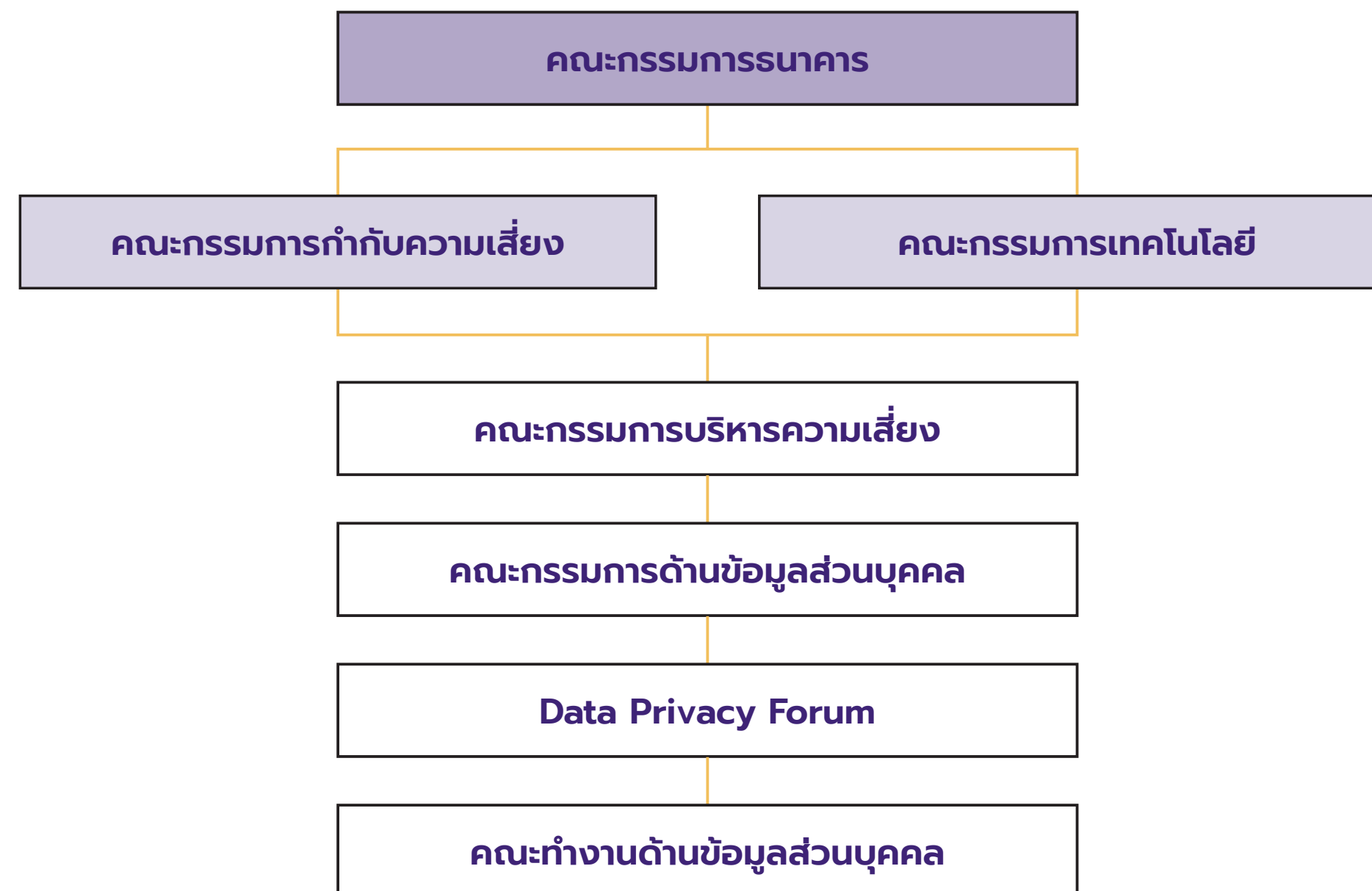
ยอมรับได้ ขณะที่ผู้บริหารบริหารระดับสูงของธนาคาร คณะกรรมการและคณะทำงานชุดต่าง ๆ ตลอดจน พนักงานทุกระดับมีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตาม นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

ขณะเดียวกัน ธนาคารบังคับใช้นโยบายความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเข้มงวด และกำหนด ให้บุคลากรของธนาคารและผู้รับจ้างภายนอกจะต้อง ปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่าง เคร่งครัด ซึ่งหมายรวมถึงการปกป้อง การจัดเก็บ การดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน และ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งการมีมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการใช้ การส่ง หรือการโอนข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันมิให้เกิด การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล กรณีที่ลูกค้าต้องการขอใช้สิทธิ หรือพบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล สามารถติดต่อ

ธนาคารผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน SCB Easy เครือข่าย สาขาของธนาคาร หรือ SCB Customer Center โทร. 0 2777 7777 รวมถึงติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลผ่านทางอีเมล dpo@scb.co.th

นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารยังได้ว่าจ้างบริษัทตรวจสอบ บัญชีดำเนินการตรวจสอบประเมินระดับความสอดคล้องของ การบริหารจัดการด้านความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของธนาคารตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งพบว่าธนาคารมีกรอบแนวทางปฏิบัติ และ กระบวนการที่สอดคล้องตามที่ พ.ร.บ. กำหนด อย่างไรก็ดี ขึ้นตอนและกระบวนการดังกล่าวทั้งหมดจะต้องจัดทำ อยู่ในรูปแบบเอกสารและครอบคลุมข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ในทุกด้าน ซึ่งธนาคารมีแผนที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเดือนพฤษภาคม 2564

โครงสร้างการกำกับดูแล ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล





สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน
ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม
ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน
ที่ยั่งยืน

สังคม
แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม
เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน
ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

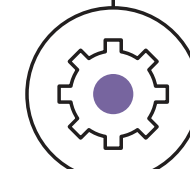
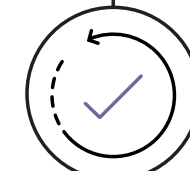
SCB...WAYS TO
SUSTAINABLE
TOGETHER

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2563

แนวทางการบริหารจัดการเหตุการณ์ ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารได้กำหนดกระบวนการในการจัดการเหตุการณ์
ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Incident Management
Procedure) เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรของธนาคาร
สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และเป็นไปตาม
ขั้นตอนอย่างเหมาะสม โดยธนาคารมีการซักซ้อมขั้นตอน
การจัดการเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทั้งภายใน
องค์กรและร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น ธนาคาร
แห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย เป็นประจำทุกปี
เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถบริหารจัดการเหตุการณ์
ได้ภายในเวลาที่กำหนดและเกิดผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล
น้อยที่สุด

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างความ
ตระหนักรู้ให้กับพนักงานผ่านการฝึกอบรม การสื่อสาร
และกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการกำหนด
แนวทางการลงโทษบุคลากรของธนาคาร อาทิ การตักเตือน
เป็นลายลักษณ์อักษร การหักค่าจ้าง การเลิกจ้าง
หากตรวจสอบและพบว่าได้กระทำการอันเป็นการละเมิด
หรือกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ทั้งนี้ ในปี
2563 ธนาคารมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูล
ส่วนบุคคลของลูกค้า 3 กรณี ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการ
ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามหลักเกณฑ์และ
แนวปฏิบัติของธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยธนาคาร
ไม่พบเหตุการณ์การรั่วไหล การโจรกรรม และการ
สูญหายของข้อมูลลูกค้า



1. ระบุและบันทึกเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ตรวจสอบเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- Incident team
- DPO

2. ตรวจสอบความถูกต้องและประเมินผลกระทบ

ประเมินระดับความรุนแรงของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- DPO

3. ประเมินความจำเป็นในการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

รายงานไปยังหน่วยงานกำกับดูแลและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

- DPO
- CMO

4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

มอบหมายเจ้าของเหตุการณ์จัดการแก้ไขปัญหา

- Incident team
- Incident owner
- ERT/ CMT

5. ติดตามผลและยกระดับกิจการ

ติดตามและยกระดับความสำคัญของเหตุการณ์การละเมิดที่ประเมินแล้วว่า
มีโอกาที่จะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายใน 72 ชั่วโมง

- DPO
- Incident team

6. วิเคราะห์สาเหตุและปิดเหตุการณ์

ดำเนินการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อสืบค้นหาสาเหตุ
ก่อนปิดเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- Incident owner
- DPO



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร

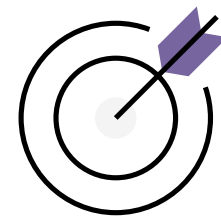


การทำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

ในปี 2563 ธนาคารได้จัดทำ SCB Privacy Program ซึ่งแบ่งการทำงานออกเป็น 10 โครงสร้างงาน (Work Stream) เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของธนาคาร และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

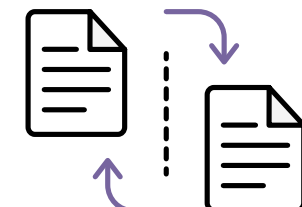
10 โครงสร้างงานภายใต้ SCB DATA PRIVACY PROGRAM



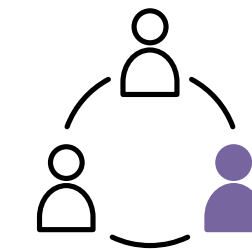
Strategy and
Governance



Notice and
Consent Management



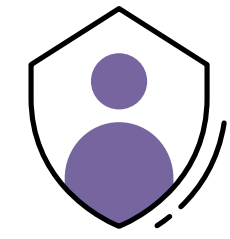
Cross-border
Data Transfer



Third-party
Management



Data Life-cycle
Management



Individual Rights
Processing



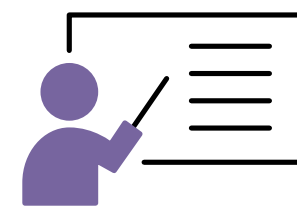
Privacy
by Design



Information
Security



Incident
Management



Awareness
and Training



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

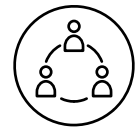


บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

การดำเนินงานที่สำคัญภายใต้โครงสร้างงานสรุปได้ดังนี้



การบริหารจัดการ

มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer) เพื่อร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานภายในธนาคารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

สร้าง Privacy Champion ประจำหน่วยงาน รวมแล้ว **กว่า 200 คน** เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานการทำงาน ให้คำปรึกษาชี้แนะ ตลอดจนติดตามความคืบหน้า การสรุป รวบรวม และการนำข้อมูลไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารอย่างเหมาะสม

ประกาศใช้**นโยบายความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล** รวมถึงปรับปรุง**ระเบียบการปฏิบัติงาน** ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามนโยบาย **มากกว่า 60 ฉบับ**

จัดทำกิจกรรมการประมวลผลข้อมูล (Record of Processing Data) และแผนปรับปรุงข้อมูล (Remediation Plan) รวมถึงมีมาตรการด้านการดูแลและคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูล

กำหนดมาตรการด้านงานจัดซื้อจัดจ้างให้ทุกบริษัทและตัวแทนการขายจะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล



การกำกับดูแล และการรายงาน

• Data Privacy Steering Committee ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน โดยประชุมร่วมกับคณะทำงานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ



การฝึกอบรม

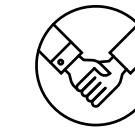
จัดฝึกอบรม Data Privacy Champions ในหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นเฉพาะตามบทบาทหน้าที่ (Roles-based Training Courses)

จำนวน 11 หลักสูตร

พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม 'พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล' และกำหนดเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี

99% ของพนักงานธนาคารผ่านการฝึกอบรม

จัดอบรมแนวปฏิบัติการทำงาน การใช้ระบบงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกจุดให้บริการของธนาคารอย่างทั่วถึง ทั้งช่องทางออนไลน์ สาขา และ Call Center



ความร่วมมือในการสนับสนุน นโยบายสาธารณะ

ร่วมประชุมกับธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อ**หารือถึงแนวทางการปรับใช้ พ.ร.บ.ฯ** กับการปฏิบัติงานของธนาคาร

ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกในการ**จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ ในเชิงลึก** ของภาคธุรกิจธนาคาร เพื่อเป็นต้นแบบในการออกกฎหมายลูกต่อไป



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



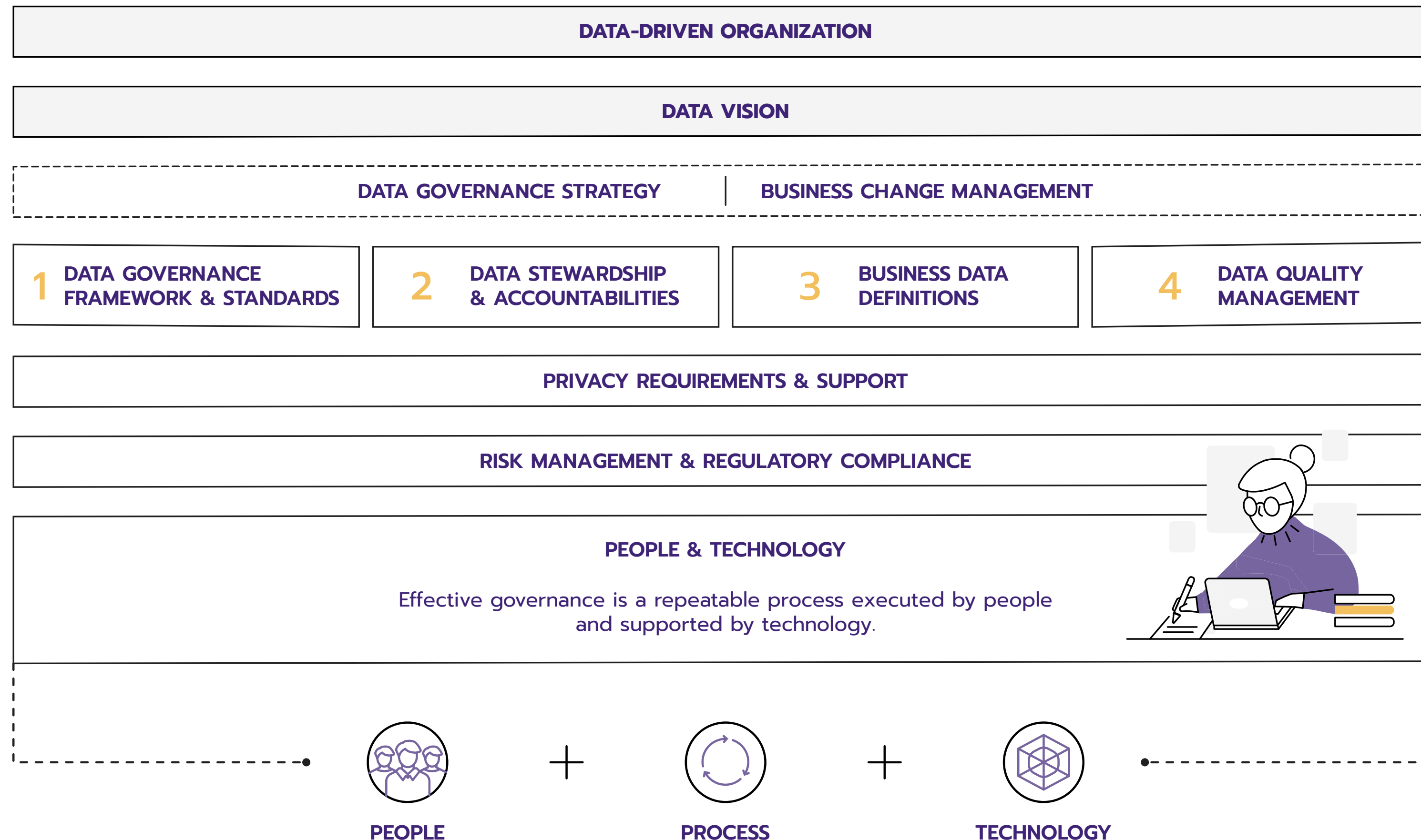
การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



การกำกับดูแลข้อมูล

ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Office) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูลสู่การใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และปลอดภัย ภายใต้กรอบการกำกับดูแลข้อมูล (SCB Data Governance Framework) เพื่อให้ธนาคารสามารถก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) ได้อย่างแท้จริง

SCB Data Governance Framework



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



สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์

ภาพรวม ผลการดำเนินงาน

เส้นทาง สู่ออนาคตที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่น เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การเงิน ที่ยั่งยืน

สังคม แห่งคุณค่า

สิ่งแวดล้อม เพื่ออนาคต

รากฐานความยั่งยืน ที่แข็งแกร่ง

FACTBOOK

SCB...WAYS TO SUSTAINABLE TOGETHER

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563

ในปี 2563 ธนาคารยังคงมุ่งส่งเสริมการใช้ข้อมูลภายใต้แนวคิด 3D

Data Accessible
มุ่งเน้นให้ผู้ใช้ข้อมูลเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยอยู่บนพื้นฐานการจำแนกประเภทของข้อมูล (Data Classification) ที่กำหนดไว้

Data Understandable
มุ่งเน้นให้ผู้ใช้ข้อมูลเข้าใจในความหมายของข้อมูลในเชิงธุรกิจ หรือที่เรียกว่า Business Metadata

Data Quality
ผลักดันให้เกิดกระบวนการประเมินคุณภาพของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุ

ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

Data Governance Framework and Standard	Data Sharing Framework	Data Governance Portal	Awareness and Knowledge
ปรับปรุงกรอบและมาตรฐานการกำกับดูแลข้อมูล ให้สอดคล้องกับ w.s.u. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	จัดทำกรอบแนวทางการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างธนาคารและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและสอดคล้องตาม w.s.u. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	สร้างและส่งเสริมการเข้าถึง Data Governance Portal เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลในองค์กรเข้าใจในความหมายของข้อมูลในเชิงธุรกิจ (Business Metadata)	สื่อสารข้อมูลและจัดกิจกรรมผ่านทางออนไลน์ ตลอดทั้งปี เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในเรื่องการกำกับดูแลข้อมูล



บุคลากรและ วัฒนธรรมองค์กร



การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ



ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารมุ่งส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งด้านกระบวนการบริหารจัดการ เทคโนโลยี และความพร้อมของบุคลากร โดยมีคณะกรรมการเทคโนโลยี กำหนดที่กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงกำกับดูแล ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและด้านไซเบอร์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ข้อมูล บุคลากร และกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมรับมือและสามารถป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงมีการบริหารจัดการที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง

ธนาคารได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านไซเบอร์แบบเชิงรุก โดยมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีควบคู่ไปกับกระบวนการตรวจสอบ ภัยคุกคามทางไซเบอร์และการพัฒนาบุคลากร อาทิ การปรับใช้ระบบติดตามภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cybersecurity Threat Intelligent Surveillance) ที่ช่วยรายงานความเคลื่อนไหวของผู้ไม่ประสงค์ดีต่อธนาคารและแนวโน้มด้าน การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ระดับโลกและระดับภูมิภาค การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ในการสำรวจพฤติกรรมการณ์โจมตี ทั้งจากภายในและจากภายนอกของธนาคาร เพื่อให้ธนาคาร สามารถประเมินสถานการณ์ เตรียมความพร้อมในการ รับมือและป้องกันการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยธนาคาร ได้ดำเนินการทดสอบศักยภาพและความพร้อมขององค์กร ในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งผลการทดสอบ ได้ยืนยันว่าธนาคารมีความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคาม ทางไซเบอร์ ระบบของธนาคารมีความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับสูงตามมาตรฐานสากล มีความสามารถในการ ตรวจสอบและรับมือกับภัยคุกคาม รวมทั้งมีความทนทาน ต่อการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Resilience) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



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



บุคลากรและ
วัฒนธรรมองค์กร



การทำกับดักแล็กจอร์ การบริหารความเสี่ยง
และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

มาตรการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์



ประกาศใช้นโยบายและมาตรฐานด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์อย่างเคร่งครัด



ฝึกอบรมหลักสูตรภาคบังคับ 'รู้เท่าทันไซเบอร์' ให้กับพนักงานทุกคนเป็นประจำทุกปี และกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปี

กระบวนการและระบบการจัดการ



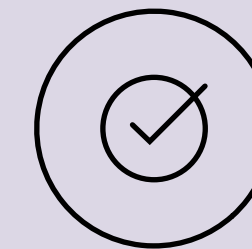
ประกาศใช้นโยบายการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Disaster Recovery Plan) ฉบับปรับปรุงล่าสุดเมื่อเดือนพฤษภาคม 2563 ซึ่งกำหนดให้ธนาคารต้องทำการทดสอบและซักซ้อมขั้นตอนแผนฉุกเฉินอย่างสม่ำเสมอ พร้อมรายงานผลของการทดสอบแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่าการหยุดชะงักของธุรกิจจากสถานการณ์ร้ายแรงต่าง ๆ จะเกิดขึ้นน้อยที่สุด

ยึดหลักการความปลอดภัย 'CIA'



Confidentiality

ข้อมูลจะสามารถเข้าถึง
ได้โดยผู้มีสิทธิเท่านั้น



Integrity

ข้อมูลมีความถูกต้อง
และน่าเชื่อถือ



Availability

ข้อมูลพร้อมเรียกใช้
เมื่อต้องการ



ได้รับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ด้านระบบบริหารความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) นับตั้งแต่ปี 2558



จัดให้มีช่องทางหลากหลายในการรายงานปัญหาหรือเหตุการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ อาทิ

- อีเมล
- Helpdesk
- หัวหน้างาน
- หน่วยงาน IT Security