การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ภายใต้พลวัตของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารเชื่อว่าความพยายามและความมุ่งมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของการสร้างรากฐานที่มั่นคงและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

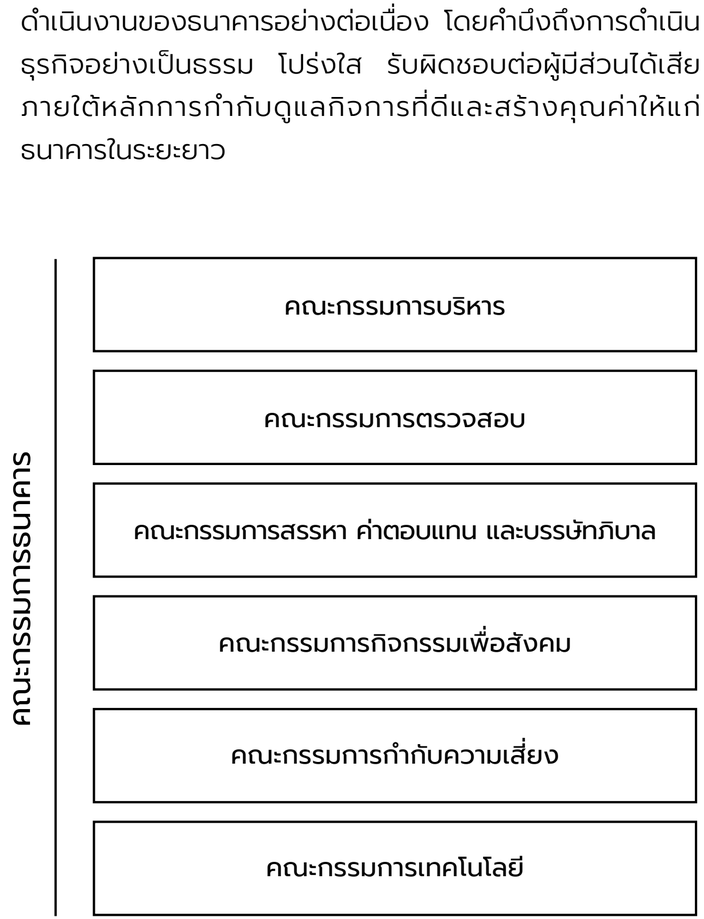
การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารเชื่อมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการองค์กรภายใต้กรอบจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียและการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงนโยบายให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางของหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารและแนวปฏิบัติสากล

01

โครงสร้าง
คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญ ดูแลให้ธนาคารมีกลไกในการควบคุม กำกับและตรวจสอบที่มีประสิทธิผล ตลอดจนติดตามดูแลการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสร้างคุณค่าให้แก่ธนาคารในระยะยาว



02

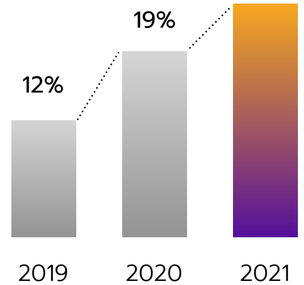
ส่งเสริม ความหลากหลาย

ด้วยตระหนักถึงความสมดุลและความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการว่าเป็นหนึ่งในกลไกที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลง ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการและหลักเกณฑ์ในการสรรหาและคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร โดยมุ่งส่งเสริมและนำเรื่องความหลากหลายของบุคคลทั้งด้านเพศ สัญชาติ เชื้อชาติ อายุ ประวัติการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ทักษะ หรือความรู้ ตลอดจนความแตกต่างอื่นใดที่สอดคล้องตามกฎหมายและบริบททางสังคม มาเป็นปัจจัยประกอบการพิจารณาสรรหากรรมการธนาคาร เพื่อให้คณะกรรมการมีความหลากหลาย ก่อให้เกิดการแสดงความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ในการสรรหากรรมการ ธนาคารจะพิจารณารายชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมจากการเสนอชื่อของผู้ถือหุ้นและกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณาจาก Director Pool โดยประเมินทักษะความรู้ ความชำนาญตาม Board Skill Matrix เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับทิศทางกลยุทธ์ รวมถึงมุ่งส่งเสริมและนำเรื่องความหลากหลายมาเป็นปัจจัยประกอบการพิจารณาสรรหากรรมการธนาคารตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นด้วย

สัดส่วนของกรรมการที่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ

24%



03

เสริมสร้างประสิทธิผลของคณะกรรมการธนาคาร

เพื่อให้การกำกับดูแลธนาคารของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกเหนือจากการกำหนดโครงสร้าง การสรรหาและคัดเลือก รวมถึงการพิจารณาอัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการที่เหมาะสมและนำพาธนาคารไปสู่เป้าหมายแล้ว ธนาคารยังส่งเสริมให้กรรมการทุกคนมีความรับผิดชอบในการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ โดยกำหนดให้คณะกรรมการจะต้องจัดประชุมคณะกรรมการธนาคารไม่น้อยกว่า 6 ครั้งต่อปี และอย่างน้อย 3 เดือนต่อหนึ่งครั้ง โดยกรรมการแต่ละท่านต้องเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งหมดที่จัดขึ้นในแต่ละปี

นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี โดยการประเมินแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล และ 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานของนายกกรรมการทั้งด้วยวิธีการประเมินตนเอง (Self-evaluation) และ/หรือวิธีการประเมินแบบไขว้ (Cross-evaluation) ที่ดำเนินการโดยธนาคารเองเป็นประจำทุกปี และการประเมินโดยผู้ประเมินอิสระ (Third-party Evaluation) เป็นประจำทุก 3 ปี หรือตามความเหมาะสม

หมายเหตุ: ข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการประจำปี 2564 ได้แสดงรายละเอียดไว้ใน One Report 2564

ในปี 2564 ธนาคารจัดการประชุมคณะกรรมการธนาคารจำนวน 13 ครั้ง โดยมีกรรมการเข้าร่วมประชุมคิดเป็นร้อยละ 99.1 ของจำนวนการประชุมทั้งหมด นอกจากนี้ กรรมการทั้ง 17 คน เข้าร่วมประชุมเกินร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งหมดที่จัดขึ้น ซึ่งเป็นไปตามกฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร

ผลประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารประจำปี 2564 ทั้ง 4 ส่วน ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ ‘ดีมาก’ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารความเสี่ยง

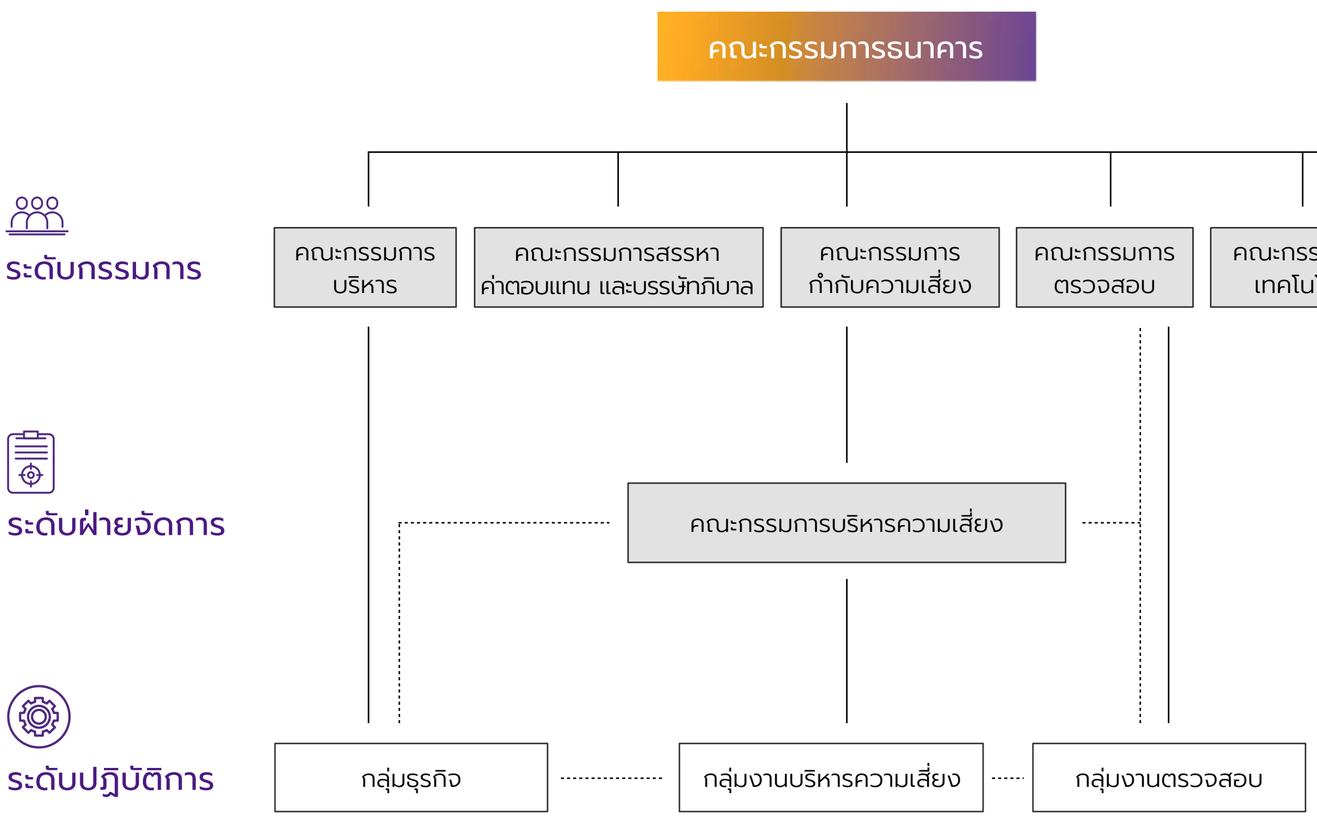
ธนาคารมุ่งพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงให้มีความแข็งแกร่งและเป็นระบบ ผ่านนโยบาย กรอบการจัดการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมวัฒนธรรมการจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ภายใต้การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม

01

การกำกับดูแลความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ โดยมีโครงสร้างการบริหารและกำกับดูแลความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกันทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกรรมการ ระดับฝ่ายจัดการ และระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทหลักในการตรวจสอบและอนุมัตินโยบายการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร และมอบหมายให้คณะกรรมการชุดย่อยมีหน้าที่บริหารความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่วางกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยง รวมถึงกลั่นกรอง สอบทานความเพียงพอของนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยง ควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์ ตลอดจนบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้กำหนดให้ทุกกลุ่มธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบในการระบุและควบคุมความเสี่ยง รวมถึงประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเพื่อการร่วมบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพด้วย



นายเกรียง วงศ์หนองเตย
รองผู้จัดการใหญ่อาวุโส
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริหารความเสี่ยงของคณะกรรมการธนาคาร โดยได้จัดทำรายงานประจำเดือนที่แสดงข้อมูลแนวโน้มความเสี่ยงที่สำคัญ เหตุการณ์ความเสี่ยง และแนวทางการจัดการ ควบคู่ไปกับการจัดฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญภายในและหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับปี 2564 คณะกรรมการธนาคารมีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร อาทิ Cyber Armor: Capital Market Board Awareness หัวข้อ Capital Market Threat Landscape และหัวข้อ Cybersecurity and Intelligence Threats Assessment ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และ Cyber Resilience Leadership: Herd Immunity ซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

02

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ธนาคารวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ อันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาวเป็นประจำทุกปี พร้อมกำหนดมาตรการในการบรรเทาและบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อย่างเหมาะสม

4 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ในปี 2564

- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงานตามเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality)
- ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น
- ความเสี่ยงจากโรคระบาดและโรคติดต่ออันตราย
- ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงานตามเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality)

ความสำคัญ

การประกาศเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ของประเทศไทยในปี 2593 และองค์กรธุรกิจในภาคการเงินการธนาคาร ซึ่งธนาคารติดตามมาโดยตลอดและเห็นความก้าวหน้าชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรมในปี 2564 โดยเฉพาะจากการประชุมภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครั้งที่ 26 หรือ COP26 ที่ประเทศไทยประกาศว่าจะสามารถยกระดับสู่ Carbon Neutrality ภายในปี 2593 ด้วยการสนับสนุนด้านการเงินและเทคโนโลยีอย่างเต็มที่ รวมถึงความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นการปรับเป้าหมายใหม่ที่เร็วขึ้นถึง 15 ปี จากเจตนารมณ์ที่มุ่งบรรลุเป้าหมาย Carbon Neutrality ภายในปี 2608 ส่งผลให้ธนาคารมีการพิจารณาความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) ที่สามารถเกิดขึ้นได้เร็วกว่าเดิม ธนาคารจึงคาดการณ์ว่าหน่วยงานภาครัฐจะมีการกำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีและตลาดจะมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยอาจมีความพยายามที่จะจำกัดโครงการที่ไม่ใช้เทคโนโลยีที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและไม่สอดรับกับเป้าหมายในขั้นต้น ซึ่งการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ สามารถส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในมูลค่าสินทรัพย์และต้นทุนการดำเนินธุรกิจบาประเภท อาทิ ธุรกิจด้านเชื้อเพลิงฟอสซิล ธุรกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเข้มข้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังคงติดตามความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการชะลอตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจไปจนถึงการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ ความเสียหายต่อทรัพย์สิน รวมถึงปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ผลผลิตทางการเกษตร และสินค้าโภคภัณฑ์ที่มีแนวโน้มลดลง

นอกจากนี้ การพัฒนาการของกลไกการปรับคาร์บอนข้ามพรมแดน (Carbon Border Adjustment Mechanism: CBAM) ของสหภาพยุโรป ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ธนาคารติดตามและพิจารณา เนื่องจากผู้ประกอบการต้องมีการปรับตัวเพื่อไม่ให้เสียเปรียบทางการแข่งขันกับนานาชาติ

ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร
ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวต่อกลุ่มสินเชื่อโครงการที่ใช้เทคโนโลยีหรือมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจซึ่งไม่สอดคล้องกับเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) อันเนื่องมาจากการบังคับใช้กฎหมายในการควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศให้เป็นไปตามเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ ด้วยกลุ่มสินเชื่อโครงการมีระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยาวนานกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ๆ จึงสามารถก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อรายได้และผลประกอบการของธนาคาร โดยเฉพาะการพัฒนาโครงการที่ก่อให้เกิดคาร์บอนอย่างเข้มข้น เช่น เหมืองถ่านหิน หรือการพัฒนาปิโตรเลียมที่ไม่ใช่แบบทั่วไป (Unconventional Petroleum)

นอกจากนี้ ธนาคารเล็งเห็นว่าการประกาศเป้าหมาย Carbon Neutrality อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจหรือห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีหรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมายดังกล่าว เนื่องจากมาตรการจากทางภาครัฐในรูปแบบกฎหมาย หรือมาตรการทางการเงินอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินและขยายธุรกิจของลูกค้าธนาคารและส่งผลกระทบต่อเนื่องมาที่ธนาคารจากการที่ไม่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ธุรกิจได้ตามที่คาดการณ์ไว้

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
จากการคาดการณ์ผลกระทบข้างต้น ธนาคารจึงนำข้อกำหนดของหลักการอีเควเตอร์ซึ่งกำหนดให้สินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสูง โดยมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเกินกว่า 100,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าในระยะเวลา 1 ปี ให้จัดทำและรายงานผลการประเมินความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk) และความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) เพื่อให้ผู้พัฒนาโครงการตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดมาตรการการจัดการที่ชัดเจนและเหมาะสม

ทั้งนี้ ในส่วนธุรกิจทั่วไป ธนาคารมีการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจในกลุ่มพลังงานสะอาดและโครงสร้างพื้นฐานคาร์บอนต่ำมาอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากทิศทางการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้นทั้งในระดับประเทศ และนานาชาติ จากการประกาศเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของประเทศไทยและนานาชาติ ธนาคารจึงได้มีการพัฒนาโซลูชั่นทางการเงินที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ ทั้งในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สินเชื่อและผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์ตราสารอนุพันธ์ (Derivative) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานในอุตสาหกรรม เช่น หลักการตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond Principles) หรือหลักการตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability Linked Bond Principles) โดยในปี 2564 ธนาคารยังได้พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ ESG-linked Interest Rate Swap เป็นรายแรกในประเทศไทยอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารมีแผนที่จะทบทวนโครงการและบริษัทในพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อของธนาคารในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยง เพื่อกำหนดมาตรการที่เหมาะสม เช่น การลดสัดส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรมนั้น ๆ หรือการหารือกับลูกค้าในแนวทางการลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกผ่านโครงการคาร์บอนต่ำ เป็นต้น

ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคารได้ที่บท 'การเงินที่ยั่งยืน' หน้า 40-48 และ 'การบริหารความเสี่ยงและการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ' หน้า 84-85

ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

ความสำคัญ

บริบทการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันผลักดันให้องค์กรธุรกิจรวมถึงธนาคารต้องพึ่งพาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนธุรกิจ ส่งผลให้ธนาคารเผชิญกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลให้ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากรูปแบบการทำงานของธนาคารได้เปลี่ยนแปลงจากการทำงานในพื้นที่สำนักงานเป็นการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) ซึ่งอาจเพิ่มจุดอ่อนต่อระบบของธนาคาร อันเนื่องมาจากความสามารถในการเข้าถึงระบบและข้อมูลของธนาคารที่สะดวกขึ้น

การบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดให้มีมาตรการรับรองความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เชิงรุก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านขอบเขตการรักษาความปลอดภัยรอบตัวบุคคล (Cybersecurity Mesh) ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างและขยายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ไปในทุก ๆ พื้นที่ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เพียงบนพื้นที่ของธนาคารเท่านั้น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ป้องกันการก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหากเกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่การหยุดชะงักของโครงสร้างพื้นฐาน ความขัดข้องในการให้บริการ การละเมิดด้านความปลอดภัยหรือการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว

ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร

การพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัล การมีระบบการจัดเก็บและการจัดการข้อมูลภายในที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการดำเนินธุรกิจในอนาคตของธนาคารภายใต้ทิศทางการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลและการเชื่อมโยงข้อมูลกับพันธมิตรทางธุรกิจนั้น สามารถส่งผลให้ความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์สูงขึ้น ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อธนาคาร ลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ

ความเสี่ยงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการสูญเสียทางการเงิน การสูญเสียชื่อเสียงและความไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงหน่วยงานกำกับดูแลที่อาจกำหนดบทลงโทษธนาคาร ลูกค้าอาจได้รับผลกระทบจากการโจมตีทางไซเบอร์ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการอันเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบ นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงจากการถูกนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ในทางที่ผิดที่อาจนำไปสู่ความเสียหายทางการเงิน

พันธมิตรทางธุรกิจอาจขาดความเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการภายในและการดำเนินงานของธนาคาร ที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจด้านการร่วมมือทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
เพื่อเสริมสร้างและรักษาระบบการดำเนินงานและแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มั่นคงปลอดภัย ธนาคารเพิ่มสัดส่วนการลงทุนเพื่อปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องมือ และเทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตามกรอบการบริหารความเสี่ยงและแนวการป้องกัน 3 ชั้น (Three Line of Defense Framework) อย่างต่อเนื่อง ภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลความมั่นคงด้านข้อมูลสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ (Technology Committee) จนถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ อีกทั้งยังมีหน่วยงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Intelligence) ทำหน้าที่ศึกษาและติดตามประเภท ลักษณะ แนวโน้ม ตลอดจนกรณีศึกษาด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการตอบสนองที่ร่วมสมัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำงานร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยี (Security Operations Center) ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบการเข้าถึงเครือข่ายและระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของธนาคารพร้อมทั้งตอบสนองต่อการโจมตีอย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ เพื่อรับรองความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มข้นมากขึ้น อันเป็นผลจากการดำเนินนโยบาย Work from Anywhere ธนาคารประยุกต์ใช้แนวทาง Cyber Security Mesh Architecture ในการพัฒนาระบบนิเวศของเครื่องมือความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกอุปกรณ์และการเชื่อมต่อ (End-to-End Security Point) แม้ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สำนักงาน ซึ่งถูกเชื่อมโยงและติดตามผ่านระบบกลางของธนาคาร (Centralized Aggregation Point)

ด้านการทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของพันธมิตรและคู่ค้าก่อนเริ่มความร่วมมือเพื่อระบุระดับความพร้อมและแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าถึงหรือส่งต่อข้อมูลของธนาคารจะดำเนินการอยู่บนมาตรฐานและแนวทางการบริหารจัดการที่รัดกุมและคำนึงถึงความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคารได้ที่บท ‘รักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์’ หน้า 128-129

ความเสี่ยงจากโรคระบาดและโรคติดต่ออันตราย

ความสำคัญ

การระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นในยุคที่โลก ผู้คน เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารเชื่อมโยงและพึ่งพากันอย่างไร้พรมแดน สามารถส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งปรากฏให้เห็นชัดเจนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบเชิงลบในหลากหลายด้าน อาทิ

- เศรษฐกิจทั่วโลกเข้าสู่ภาวะถดถอย
- ความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่รุนแรงขึ้น ทั้งมิติรายได้ สุขภาพ หรือความสามารถในการปรับตัว
- การว่างงานเพิ่มขึ้นและอยู่ในสภาวะไม่แน่นอน
- ความเปราะบางทางการเงินของผู้ประกอบการรายย่อยและภาคครัวเรือนที่สูงขึ้น
- ภัยคุกคามรูปแบบใหม่ทั้งด้านการฉ้อโกง ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล

อีกทั้งยังก่อให้เกิดความปกติรูปแบบใหม่ (New Normal) ทั้งในระดับบุคคล องค์กร สังคม และประเทศ ซึ่งทุกภาคส่วนจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและความร่วมมือเพื่อให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในบริบทโลกใหม่ที่ไม่เหมือนเดิม

ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโรคระบาดและโรคติดต่ออันตรายอย่าง COVID-19 ได้ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารในหลาย ๆ ด้าน อาทิ

ด้านการดำเนินงาน: ภาวะเศรษฐกิจถดถอยและอาจทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบันไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคทำให้ธนาคารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ การดำเนินชีวิตและพฤติกรรมของผู้บริโภคบางอย่างที่จะเปลี่ยนแปลงไปอย่างถาวรอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจในรูปแบบดั้งเดิมของธนาคารไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้อีกต่อไป จำเป็นต้องสร้างสรรค์รูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อการเติบโตอย่างมั่นคงในอนาคต

ด้านการให้บริการลูกค้า: การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยลูกค้าและผู้บริโภคหันมาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ซึ่งธนาคารจำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถให้พร้อมรองรับการทำธุรกรรมโดยไม่สะดุด และสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

ด้านคุณภาพของสินเชื่อ: สินเชื่อซึ่งเป็นสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของธนาคาร มีความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ธุรกิจในบางภาคอุตสาหกรรมหรือบางพื้นที่ อันเนื่องมาจากผลประกอบการทั้งรายได้และกำไรลดลง หรือลูกค้าบางรายประสบภาวะขาดทุนต่อเนื่อง รวมทั้งการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้นสามารถส่งผลให้มีลูกหนี้รายย่อยไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

ด้านการดูแลพนักงาน: การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้ธนาคารปรับรูปแบบการทำงานสู่ Work from Anywhere ซึ่งธนาคารจำเป็นต้องยกระดับความสามารถของระบบไอทีให้รองรับการทำงานรูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ต้องมั่นใจว่าพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งพนักงานที่สำนักงานใหญ่และพนักงานที่ธนาคารสาขา

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
เนื่องจากไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าสถานการณ์โรคระบาดและโรคติดต่ออันตรายจะคลี่คลายและสิ้นสุดลงเมื่อใด การแสวงหาแนวทางในการรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นในช่วงของการแพร่ระบาด ควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจที่จะมาช่วยเสริมสร้างความมั่นคงใหม่ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดีขึ้น จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยธนาคารได้มีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ดังนี้

ด้านการดำเนินงาน: ซักซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในธนาคารสามารถปฏิบัติงานและบริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจและยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจให้สอดรับกับบริบทใหม่ โดยในปี 2564 ธนาคารได้ประกาศจัดตั้ง SCB^{X} ซึ่งจะไม่จำกัดตัวเองอยู่ที่ธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิมอีกต่อไป หากแต่จะใช้ความเข้มแข็งทางการเงินของธุรกิจธนาคารปัจจุบันให้เป็นประโยชน์ในการก้าวเข้าสู่ธุรกิจเทคโนโลยีการเงินและแพลตฟอร์มอย่างเต็มรูปแบบ **(ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานพิเศษ หน้า 16-19)**

ด้านการให้บริการลูกค้า: จัดตั้ง SCB Digital Bank (DBank) ขึ้นเป็นหน่วยธุรกิจภายในธนาคารเพื่อเน้นการเติบโตของธุรกิจดิจิทัล โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์การเข้าถึงและการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงลึกกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง DBank จะใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ประกอบกับฐานข้อมูลในการพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับรายบุคคลได้อย่างถูกที่ถูกเวลา นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งในด้านขอบเขตการรักษาความปลอดภัยรอบตัวบุคคล (Cybersecurity Mesh) ที่มุ่งสร้างและขยายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ไปในทุก ๆ พื้นที่ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงบนพื้นที่ของธนาคารเท่านั้น เพื่อปกป้องความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอที ตลอดจนข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและธนาคารด้วยมาตรฐานขั้นสูง **(ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ได้ที่หน้า 128-129)**

ด้านคุณภาพสินเชื่อ: ให้ความสำคัญกับการประเมินผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่ออย่างทันท่วงที โดยธนาคารจะต้องสามารถระบุลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่อาจจะส่งผลให้มีคุณภาพสินเชื่อที่เสื่อมถอยลง จัดหาแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ติดตามและรายงานคุณภาพสินเชื่อต่อผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งกันวงเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการประเมินประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแบบจำลองยังมีความเหมาะสมแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ต่างไปจากปกติ

ด้านการดูแลพนักงาน: พร้อมไปกับการดำเนินนโยบาย Work from Anywhere อย่างเต็มรูปแบบและถาวร เพื่อบริหารความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ธนาคารต้องมีความพร้อมรับรองความปลอดภัยของพนักงานในทุกกระบวนการทำงาน ผ่านการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ และยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้อยู่ในระดับสูงสุดตามมาตรฐานสากล จัดหาและสนับสนุนวัคซีนทางเลือกให้พนักงานทุกคน ตลอดจนการดำเนินโครงการดูแลสุขภาพกาย-สุขภาพใจ และสนับสนุนทางการเงินแก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19

ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์

ความสำคัญ

ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างประเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเมือง ความขัดแย้ง การแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติ การก่อการร้าย ภัยจากอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งอาจบานปลายสู่ระดับภูมิภาคหรือระดับโลก ผลกระทบจากความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ยังสามารถส่งผลมายังภาคเศรษฐกิจผ่านพฤติกรรมการลงทุน และการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในช่วงที่ความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์สูงขึ้น ความตึงเครียดจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นโดยรวม ส่งผลให้การลงทุนมีความผันผวนสูง กิจกรรมทางเศรษฐกิจ การค้าระหว่างประเทศ และการลงทุนชะลอตัวหรือหยุดชะงัก หรือเป็นตัวเร่งให้เศรษฐกิจเข้าสู่ภาวะถดถอย

ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารตระหนักว่าความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ส่งผลต่อความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร เนื่องจากประเทศไทยพึ่งพาการนำเข้าวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าและส่งออกสินค้าเพื่อไปจำหน่ายในต่างประเทศเป็นอย่างมาก อีกทั้งลูกค้าจำนวนมากของธนาคารประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมนำเข้าและส่งออก ความตึงเครียดจากสถานการณ์ทางการเมืองของประเทศใดประเทศหนึ่งหรือระหว่างประเทศ อาจส่งผลกระทบต่อภาคการผลิต อันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของกระบวนการผลิต การขนส่ง และห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนส่งผลกระทบทางลบต่อกระแสเงินสดของภาคธุรกิจและความสามารถที่จะชำระหนี้คืนได้ตามเวลาที่กำหนด อีกทั้งความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารสำหรับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกอาจลดลงด้วย ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบให้ผลการดำเนินงานของธนาคารไม่เป็นไปตามเป้าหมาย นอกจากนี้ หากสถานการณ์ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นหรือยืดเยื้อเป็นระยะเวลายาวนานอาจจะเป็นตัวเร่งให้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจและการว่างงาน ซึ่งจะยิ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อความสามารถในการชำระหนี้ของภาคธุรกิจและลูกหนี้รายย่อยของธนาคารได้

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

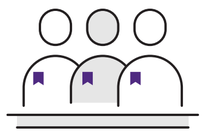
จากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความเสี่ยงข้างต้น ธนาคารได้พัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยมีการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านสินเชื่ออยู่เป็นประจำ และได้คำนึงถึงความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและการทบทวนสินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของประเทศคู่สัญญา (Country Risk) โดยกำหนดเพดานความเสี่ยงสูงสุด (Maximum Exposure Limit) และวงเงินการให้สินเชื่อลงทุนและก่อภาระผูกพันกับประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศ (Country Limit) โดยพิจารณาฐานะความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมของประเทศคู่สัญญาที่เกิดจากการทำธุรกรรมกับลูกค้าและคู่สัญญา มีการควบคุมและติดตามการใช้วงเงินเปรียบเทียบกับวงเงินความเสี่ยงประเทศคู่สัญญาที่ได้รับอนุมัติอย่างเคร่งครัด เมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลให้มีความเสี่ยงภูมิรัฐศาสตร์รุนแรงมากขึ้น ธนาคารจะทำการประเมินผลกระทบและจัดทำการทดสอบภายใต้ภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีกันเงินสำรองและเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับรองรับความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้นในภาวะวิกฤต

03

ปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยง

ธนาคารประยุกต์ใช้กรอบการบริหารจัดการแบบองค์รวม ‘Bank Culture Reform’ ของ Hong Kong Monetary Authority ที่ครอบคลุมมิติการกำกับดูแล ระบบแรงจูงใจ มาตรการการรายงานความเสี่ยงเชิงรุกในการขับเคลื่อนความรับผิดชอบด้านความเสี่ยงและการบริหารจัดการร่วมกันทั่วทั้งองค์กร

การกำกับดูแล



คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการธนาคารในการปลูกฝัง Risk Culture ทั่วทั้งองค์กรและกำกับให้มีการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร

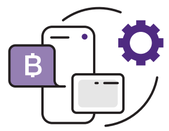
ระบบแรงจูงใจ

ธนาคารกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของ Balanced Scorecard ที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานในแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนจัดกิจกรรมเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง อาทิ รางวัล Best Operational Risk Champion รางวัล Best BCP Coordinator และรางวัล Risk Culture

การรายงานความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการรายงานความเสี่ยงผ่านระบบ Risk Governance Compliance (GRC) และอีเมล whistleblower@scb.co.th ซึ่งความเสี่ยงทั้งหมดได้ถูกรวบรวมและประเมินผลเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ด้วยตระหนักดีว่าการบริหารความเสี่ยงถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในองค์กร ธนาคารจึงมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานบนฐานความรู้ ความเข้าใจ และความรับผิดชอบร่วมกันด้วยการบริหารจัดการองค์กรและส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เอื้อให้วัฒนธรรมความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในแต่ละวันอย่างต่อเนื่อง

ค่านิยมองค์กร	ธนาคารกำหนดให้ Risk Culture เป็นหนึ่งในคุณค่าหลัก 4 ประการ ของธนาคาร ซึ่งหน่วยงานทรัพยากรบุคคลได้สื่อสารและส่งเสริมการปฏิบัติให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอตั้งแต่แรกเข้าปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูง ด้วยผู้บริหารคือกลุ่มผู้นำซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ผ่านการเป็นแบบอย่างที่ดีและการนำทีมไปสู่การปฏิบัติ
แนวทางป้องกัน 3 ระดับ	ธนาคารผลักดันแนวทาง ‘ความรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่ดีตามแนวทางป้องกัน 3 ระดับ’ ให้แก่หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน (First Line) หน่วยงานสนับสนุน (Second Line) และหน่วยงานตรวจสอบ (Third Line) ครอบคลุมการประเมินความเสี่ยง การกำหนดมาตรการควบคุม ตลอดจนการติดตามและประเมินผล
การพัฒนาผลิตภัณฑ์ 	ระเบียบการออกแบบและการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจะต้องประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทุกด้านอย่างครอบคลุม และขออนุมัติหลักการตามระดับความเสี่ยงก่อนดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงใด ๆ รวมถึงกำหนดวิธีการควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องด้วย
การฝึกอบรม	ธนาคารกำหนดให้หลักสูตรอบรมด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นหนึ่งในหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจะต้องเข้าเรียนและผ่านบททดสอบ
การสื่อสาร	นอกเหนือจากการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความเสี่ยงให้กับพนักงานรับทราบแล้ว คณะกรรมการและผู้บริหารยังได้สื่อความสม่ำเสมอให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงรวมถึงหน่วยงานความเสี่ยงได้จัดทำสื่อรณรงค์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีและกรณีศึกษา ‘การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และจรรยาบรรณ’ ตลอดทั้งปี

การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่สำคัญของธนาคาร รวมถึงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ สู่การทบทวน ปรับปรุงและพัฒนานโยบายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ภายในธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการใด ๆ ของธนาคารสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการดำเนินงานสากลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ธนาคารได้กำหนดให้ 8 เรื่อง ที่มีนัยสำคัญต่อธนาคารเป็นหลักสูตรภาคบังคับ

8 หลักสูตรภาคบังคับ เสริมสร้างพื้นฐานการทำงานและการดำเนินธุรกิจอย่างรัดกุมและรับผิดชอบ

หลักสูตร	สัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมในปี 2564 (%)
พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	97%
รู้เท่าทันไซเบอร์	97%
ป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	82%
จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์	92%
พิทักษ์ความเสี่ยงในการดำเนินงาน	89%
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม	88%
การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน	87%
การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	97%

01

ยึดมั่นจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยขอความร่วมมือให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนศึกษาและลงนามรับทราบ **จรรยาบรรณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร** พร้อมส่งเสริมการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและจัดฝึกอบรมครอบคลุมในทุกระดับ ทั้งนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎเกณฑ์ของธนาคาร ตลอดจนกำหนดให้มีการทบทวนความเหมาะสมของจรรยาบรรณเป็นประจำ

ทั้งนี้ ธนาคารยังสนับสนุนให้คู่ค้าธุรกิจปฏิบัติตาม**จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ SCB (SCB Supplier Code of Conduct)** และกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจทุกรายลงนามรับทราบก่อนที่จะเริ่มงานกับธนาคาร ซึ่งเนื้อหาของจรรยาบรรณครอบคลุมจริยธรรมทางธุรกิจ การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร รวมถึงกรณีการทุจริตและคอร์รัปชัน ภายใต้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือให้ข้อมูลด้วยเจตนาสุจริต (Whistleblower) โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทำหน้าที่สอบสวนเหตุการณ์หรือกรณีอย่างทันท่วงที พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการวินัยเพื่อพิจารณาโทษทางวินัย และรายงานผลการพิจารณาเพื่อให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และคณะกรรมการจัดการรับทราบทุก 3 เดือน

ในปี 2564 มีเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 48 กรณี แบ่งเป็นการไม่ปฏิบัติตามระเบียบและแนวปฏิบัติ 24 กรณี การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด 10 กรณี มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน 5 กรณี การประพฤติที่ไม่สุจริต 5 กรณี การปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด 2 กรณี และการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ 2 กรณี ซึ่งข้อร้องเรียนจำนวน 42 กรณี ผ่านการตรวจสอบและได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ โดยมี 6 กรณีที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดแนวทางการลงโทษพนักงานผู้กระทำความผิดที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบและจรรยาบรรณของธนาคาร อันประกอบด้วย การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การหักค่าจ้าง และการเลิกจ้าง โดยหลังจากการติดตามและตรวจสอบข้อเท็จจริง ธนาคารดำเนินการตักเตือนพนักงานที่กระทำความผิดเป็นลายลักษณ์อักษร 1 กรณี ทั้งนี้ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับรายงานเหตุหรือกรณีที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อธนาคารผ่านช่องทางที่ธนาคารจัดเตรียมไว้ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและพิจารณาต่อไป

ช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

- whistleblower@scb.co.th
- ระบบ Governance Risk Compliance (GRC) ผ่านอินทราเน็ต
- ตู้ ปณ. 117 ปณศ. จตุจักร
- โทรศัพท์: 0 2544 2000

02

ต่อต้านคอร์รัปชัน และสินบน

ธนาคารมีเจตนารมณ์ไม่สนับสนุนและต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบนทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) โดยขอความร่วมมือให้พนักงานปฏิบัติตาม**นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน**ของธนาคารที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ประกาศความมุ่งมั่นต่อสาธารณชนในการเป็นส่วนหนึ่งในแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) นับตั้งแต่ปี 2553 และได้รับการรับรองเป็นสมาชิกตั้งแต่ปี 2560 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้ ธนาคารดำเนินนโยบายการงดมอบและรับของขวัญ (No Gift Policy) มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างโปร่งใสตามจรรยาบรรณพนักงาน ซึ่งสอดคล้องตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและสินบนของธนาคาร สำหรับการสนับสนุนทางการเมืองทั้งในด้านการเงินหรือรูปแบบอื่น ๆ ธนาคารกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม ตลอดจนได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการบริหาร ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดบทลงโทษพนักงานที่ฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งมีการตรวจสอบตามกระบวนการทางวินัยของธนาคารที่อาจมีการตักเตือน เลิกจ้าง หรือดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญา

ในปี 2564 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงไม่มีการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือผู้มีบทบาททางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม

03

ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ธนาคารกำหนด**นโยบายและระเบียบด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง** ซึ่งมีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกระดับ ตลอดจนพัฒนาระบบปฏิบัติการและกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรให้สอดรับกับบริบทของการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสอดคล้องตามข้อบังคับของกฎหมาย มาตรฐานสากล และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงสามารถป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการใช้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ทั้งนี้ ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านการเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและการปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยจัดเก็บและทำลายข้อมูลหลังจากระยะเวลา 10 ปี

การฝึกอบรมพนักงาน

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมหลักสูตร ‘ป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) พร้อมประเมินผลการอบรมในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเป็นประจำทุกปี แล้วนั้น ในปี 2564 ธนาคารยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานกฎหมาย และหน่วยงานกำกับควบคุมของธนาคาร รวมถึงหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอกอย่างต่อเนื่อง

หลักสูตรบังคับ ‘การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/ CTPF) (ฉบับย่อ)’

หลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมและทบทวนองค์ความรู้เป็นประจำทุกปี โดยเนื้อหาถูกออกแบบโดย Thai Banking Academy (TBAC) ครอบคลุมกรณีศึกษา (Case Studies) และการทดสอบความรู้หลังเรียนจบ (Self-assessment)

ร้อยละ 86 ของพนักงานผ่านการอบรม

หลักสูตรเฉพาะสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/ CFT) (ฉบับเต็ม)

หลักสูตรออนไลน์เข้มข้นด้วยเนื้อหาการเรียนรู้มากกว่า 6 ชั่วโมง ครอบคลุมความรู้และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งธนาคารกำหนดให้พนักงานจะต้องอบรมและผ่านการทดสอบความรู้ก่อนปฏิบัติหน้าที่

ร้อยละ 85 ของพนักงานผ่านการอบรม

การฝึกอบรมและทบทวนองค์ความรู้โดยเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานกฎหมายหรือกำกับดูแล

การสื่อความและอบรมหลักสูตร AML/ CFT/ WMD ให้กับพนักงานของธนาคารและพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงสาขาต่างประเทศ ครอบคลุมหลักสูตรอาทิ การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นหัวหน้าธนกิจและหัวหน้าธุรกิจ AML/ CFT สำหรับพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

จัดการฝึกอบรมและทบทวนจำนวน 5 ครั้ง
พนักงานเข้าร่วมมากกว่า 200 คน

การฝึกอบรมโดยหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอก

ในปี 2564 ธนาคารได้เข้าร่วมอบรมด้านการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย อาทิ

- การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ จัดโดย คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย

การสื่อสาร

สื่อสารกฎเกณฑ์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงที่ถูกประกาศใช้ใหม่ รวมถึงแจ้งประกาศรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดตามประกาศ UN Sanction Thailand List และรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงด้านการฟอกเงินให้บริษัทภายในกลุ่มธนาคารรับทราบเป็นประจำ

04 เคารพสิทธิมนุษยชน

ธนาคารตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จึงมุ่งปกป้องและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณที่ธนาคารยึดมั่นเสมอมา รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสากลอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจตาม**นโยบายสิทธิมนุษยชน**ของธนาคาร ซึ่งได้นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาเป็นแนวปฏิบัติและบริหารจัดการองค์กร

ทั้งนี้ ธนาคารมีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เป็นประจำทุก 3 ปี ซึ่งได้ดำเนินการล่าสุดเมื่อปี 2563 เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

3 ขั้นตอน ในการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

กำหนดขอบเขต
พิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่ระบุไว้ทั้งระดับประเทศที่ธนาคารมีการดำเนินงาน อุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร รวมถึงรายงานขององค์กรอิสระในระดับสากล

ระบุประเด็น
สร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมระบุประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร

จัดลำดับความสำคัญ
ประเมินระดับผลกระทบ/ ความรุนแรง (Severity) และโอกาสที่จะเกิดขึ้น (Likelihood) โดยใช้ตารางเมทริกซ์

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารตลอดห่วงโซ่คุณค่า

ในฐานะผู้ให้บริการ	ในฐานะผู้ให้สินเชื่อ	ในฐานะนายจ้าง	ในฐานะผู้ซื้อ
แนวปฏิบัติด้านลูกค้า	**แนวปฏิบัติ ด้านการลงทุนและธุรกิจ**	**แนวปฏิบัติ ด้านการจ้างงาน**	**แนวปฏิบัติด้านการบริหาร ห่วงโซ่อุปทาน**
1. ข้อมูลส่วนบุคคล 2. การขายที่ไม่เป็นธรรม 3. การเลือกปฏิบัติด้านผลิตภัณฑ์ 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ	1. สิทธิด้านแรงงาน 2. สิทธิในที่ดิน 3. สิทธิชุมชน	1. การเลือกปฏิบัติ 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3. เสรีภาพในการเจรจาต่อรองและรวมกลุ่ม	1. สิทธิด้านแรงงาน 2. สิทธิชุมชน 3. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

3 ประเด็น ที่มีความเสี่ยงสูง	**ข้อมูลส่วนบุคคล**	**การขายที่ไม่เป็นธรรม**	**สิทธิชุมชนในสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่**
แนวทางการบริหารจัดการประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง	อ่านรายละเอียดในหัวข้อ ‘ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล’ หน้า 126-127	อ่านรายละเอียดในหัวข้อ ’ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม’ หน้า 130	อ่านรายละเอียดในหัวข้อ ‘ยกระดับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ’ หน้า 40-42

สำหรับรายงานสรุปผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน **คลิกที่นี่**

05

ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

ด้วยตระหนักดีว่าการเคารพ ‘ความเป็นส่วนตัว (Privacy)’ เป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ประกอบกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในประเด็นความเสี่ยงด้านการดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั่วทั้งองค์กร (Group-wide Risk Management) กล่าวคือ มีการกำกับดูแล กำหนดนโยบาย และพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างและรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย

การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลที่สร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง ไปจนถึงพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยคณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายและกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการเทคโนโลยีพิจารณากลั่นกรองนโยบาย และทบทวนกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ขณะที่คณะกรรมการขับเคลื่อนชุดต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติที่ดี ศึกษาความก้าวหน้าและพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

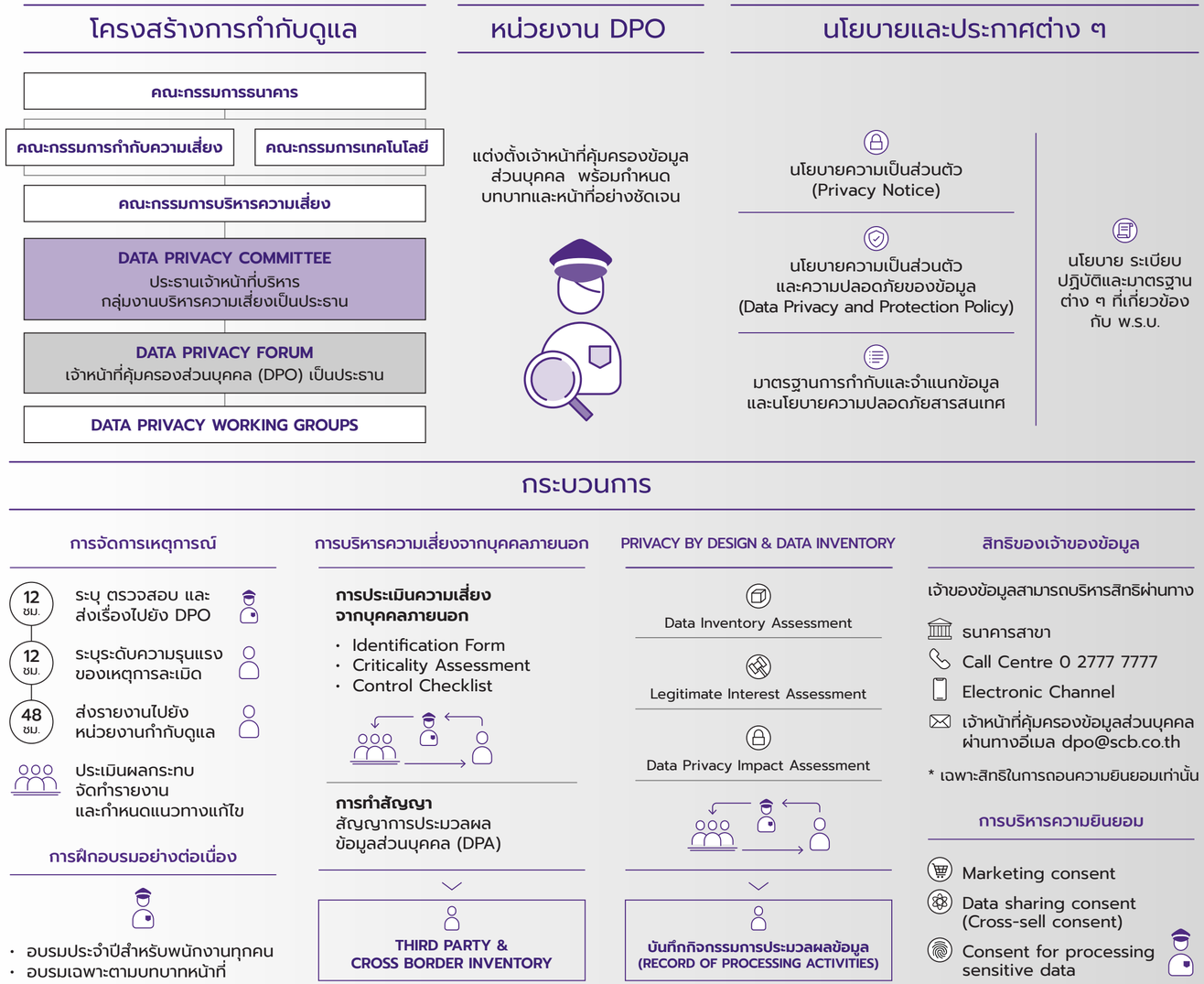
ธนาคารประกาศ**นโยบายความเป็นส่วนตัว**ให้สาธารณชนได้รับทราบ และบังคับใช้นโยบายความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลทั่วทั้งองค์กรอย่างเข้มงวด โดยกำหนดให้บุคลากรของธนาคารและผู้รับจ้างภายนอกปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ซึ่งหมายรวมถึงการปกป้อง การจัดเก็บ การดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งการมีมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการใช้ การส่งหรือการโอนข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันมิให้เกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

การบริหารจัดการเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารกำหนดกระบวนการในการจัดการเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Incident Management Procedure) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานและบุคลากรของธนาคารที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และเป็นไปตามขั้นตอน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานผ่านการฝึกอบรม การสื่อสาร และกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดแนวทางการลงโทษ อาทิ การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การหักค่าจ้าง การเลิกจ้าง หากตรวจสอบและพบว่าได้กระทำการอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 2 กรณี โดยผ่านช่องทางของธนาคาร 1 กรณี และหน่วยงานกำกับดูแล 1 กรณี ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติของธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยธนาคารไม่พบเหตุการณ์การรั่วไหล การโจรกรรม และการสูญหายของข้อมูลลูกค้า

การตรวจสอบความสอดคล้องของการปฏิบัติตามนโยบาย

ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) โดยกลุ่มงานตรวจสอบของธนาคารนอกเหนือจากการว่าจ้างบริษัทตรวจสอบบัญชีระหว่างปี 2562-2563 เพื่อดำเนินการตรวจประเมินระดับความสอดคล้องของการบริหารจัดการด้านความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งพบว่าธนาคารมีกรอบแนวทางปฏิบัติและกระบวนการที่สอดคล้องตาม พ.ร.บ.



การกำกับดูแลนโยบายและกระบวนการเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างและรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้า

หมายเหตุ:

- ธนาคารประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว พร้อมจัดให้มีการขอความยินยอมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ และให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินและพันธมิตรทางธุรกิจนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Cross Selling) ตามกฎหมายคุ้มรองข้อมูลส่วนบุคคลและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งการให้ความยินยอมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล/ ข้อมูลสินเชื่อตามข้อกำหนดของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

06

รักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารมุ่งส่งเสริมศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งด้านกระบวนการบริหารจัดการ เทคโนโลยี และความพร้อมของบุคลากร ควบคู่ไปกับการทดสอบศักยภาพและความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่าย และระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากล สามารถตรวจจับและรับมือกับภัยคุกคามอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความทนทานต่อการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Resilience)

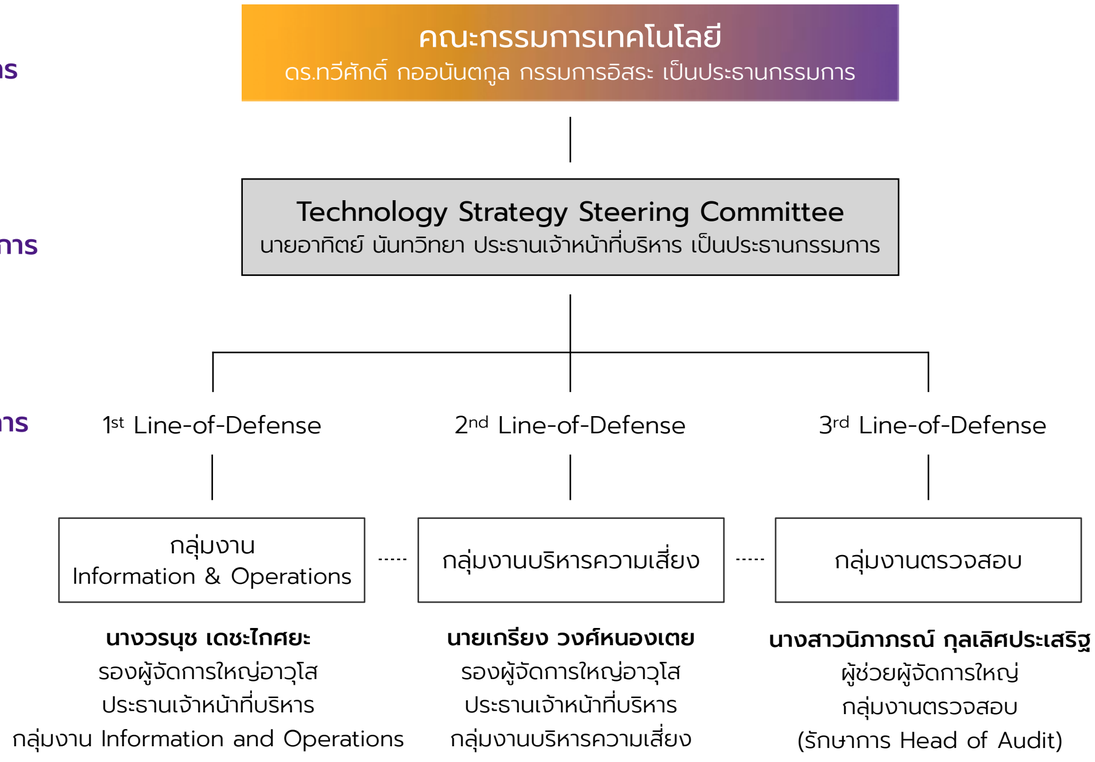
การกำกับดูแลความมั่นคงด้าน IT และ Cybersecurity

โครงสร้างการกำกับดูแลความมั่นคงด้านข้อมูลสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคารแบ่งเป็น 3 ระดับ เริ่มจากระดับคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งได้มอบหมายให้คณะกรรมการเทคโนโลยีทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ระยะยาว ตลอดจนบูรณาการภาพของการให้บริการและการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีของธนาคาร ขณะที่ระดับฝ่ายจัดการและระดับปฏิบัติการร่วมกันขับเคลื่อนการบริหารจัดการให้สอดคล้องตามนโยบายและกลยุทธ์ที่คณะกรรมการเทคโนโลยีกำหนดไว้

ระดับกรรมการ

ระดับฝ่ายจัดการ

ระดับปฏิบัติการ



การส่งเสริมความตระหนักรู้ทั่วทั้งองค์กร
ธนาคารสื่อสารนโยบายและมาตรฐานด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร และให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ผ่านทางอินทราเน็ต ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมหลักสูตรภาคบังคับ 'รู้เท่าทันไซเบอร์' ให้กับพนักงานทุกคนเป็นประจำทุกปี ตลอดจนการจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานตลอดทั้งปีผ่านช่องทางออนไลน์ในหลากหลายรูปแบบ อาทิ เกมมิฟิเคชั่น (Gamification) อินโฟกราฟิก เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้ง Technology Academy เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในกลุ่มงานไอทีด้วย

กรณีที่พนักงานพบเหตุการณ์ต้องสงสัยหรือผิดปกติที่มีความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ สามารถรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาผ่านช่องทางที่ธนาคารได้ประกาศไว้ อาทิ อีเมล Helpdesk หัวหน้างาน หรือหน่วยงาน IT Security

การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์
การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่าย และระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีความน่าเชื่อถือ มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา และสามารถฟื้นฟูได้อย่างรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความไว้วางใจของลูกค้าและความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงดำเนินนโยบายการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับนโยบายบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการวิกฤตการณ์ (Business Continuity Management and Crisis Management Policy) และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึง Cyber Security Incident Response Plan

นอกจากนี้ ธนาคารมีการทดสอบและซักซ้อมเพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงด้านเทคโนโลยีและกระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย

- การทดสอบ Phishing Stimulation จำนวน 2 รูปแบบการทดสอบ
- การทดสอบการโจมตีแบบเสมือนในรูปแบบจำลองเทคนิคการโจมตีทางไซเบอร์ (Red-team Exercise) ตามกลุ่มโจมตีทางไซเบอร์ (Cyberthreat Actor) จำนวน 2 รูปแบบกลุ่มการโจมตี
- การทดสอบ Table-top ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแผน Cyber Security Incident Response Plan จำนวน 1 รอบ
- การทดสอบกู้ระบบแบบ Surprise Stimulation 1 รอบ

ตลอดปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินการทดสอบความพร้อมด้านไซเบอร์ร่วมกับความเสี่ยงรวมทั้งสิ้นอย่างน้อย 6 รูปแบบการทดสอบ ซึ่งผลการทดสอบได้ถูกประเมินและรายงานให้หน่วยงานและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

การจัดการตามมาตรฐานสากล
ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 ด้านระบบบริหารความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) มาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2558 นอกจากนี้ ในปี 2564 ธนาคารยังได้รับรางวัลด้าน Inspire Tech Awards: Most Innovative Initiative for Cloud Security จากองค์กร CIO Academy Asia (CIOAA) อีกด้วย

07

ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ธนาคารตระหนักว่าการได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าผู้ใช้บริการ จึงยึดมั่นในหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ขณะเดียวกัน ยังมุ่งมั่นปรับปรุงการปฏิบัติงานเชิงรุกภายใต้นโยบาย Zero Tolerance หรือการไม่ยอมรับการให้บริการลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรมทุกรูปแบบด้วย

การดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

ธนาคารมุ่งดำเนินงานเพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัดหรือไม่มีประสบการณ์ด้านการลงทุน และผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสารหรือการตัดสินใจหรือข้อจำกัดทางกายภาพ โดยธนาคารได้กำหนดกระบวนการดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าวด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ อีกทั้งกำหนดให้ต้องมีพยานซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเข้าร่วมฟังการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการและลงชื่อเป็นพยานรับทราบด้วย ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความบกพร่องทางสุขภาพ ซึ่งเป็นข้อจำกัดด้านการสื่อสารหรือการตัดสินใจ ธนาคารกำหนดให้ต้องมีพยานอย่างน้อยสองคน ประกอบด้วยพนักงานธนาคารและคนในครอบครัวของลูกค้าหรือแพทย์ผู้รักษา นอกจากนี้ หัวหน้างานจะต้องทำการทบทวนความเข้าใจกับลูกค้า พร้อมลงลายมือชื่อกำกับเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง