

สารจาก  
คณะกรรมการธนาคาร

รู้จัก  
ธนาคารไทยพาณิชย์

เส้นทางความยั่งยืน  
ของธนาคารไทยพาณิชย์

**รายงานพิเศษ**

ความมุ่งมั่นสู่อนาคตที่ยั่งยืน

รากฐานความยั่งยืน  
ที่แข็งแกร่ง

Factbook

15

การจัดตั้ง SCBX

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีควอเตอร์

แพลตฟอร์ม Robinhood

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

# รายงานพิเศษ





# จาก SCB Transformation สู่การจัดตั้ง SCB<sup>X</sup>

## ภารกิจใหม่ของการก้าวสู่ Tech Company

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยี หรือ Digital Disruption นำมาสู่การประกาศ ยุทธศาสตร์ SCB Transformation ในปี 2559 ซึ่งธนาคารได้มีการลงทุนทางเทคโนโลยีและ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานครั้งสำคัญ พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงวิถีการทำงานและ ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบใหม่ ตลอดจนสร้างมูลค่าจากการลงทุนในช่วง การเปลี่ยนผ่านดิจิทัลด้วยการพัฒนาโมเดล ธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อสร้างการเติบโตทางรายได้ อย่างต่อเนื่อง

การลงทุนในโครงการ SCB Transformation นับเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญและการตัดสินใจ เชิงกลยุทธ์ที่รับการเข้ามาของเทคโนโลยีที่ เปลี่ยนแปลงโลกการเงินในเวลาที่เหมาะสม ซึ่ง เห็นได้ชัดจากฐานลูกค้าดิจิทัล (SCB Easy) ของธนาคารที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจาก 2.5 ล้านราย ในปี 2559 เป็นมากกว่า 13 ล้านราย ในปี 2564 โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 78 ของฐานลูกค้าทั้งหมด และมากกว่า 10.7 ล้าน เป็นผู้ใช้งานประจำ นอกจากนี้ ปริมาณการทำ ธุรกิจทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลยัง สูงถึงร้อยละ 85 ขณะที่ช่องทางเอทีเอ็มและ ซีดีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 14 และเพียงร้อยละหนึ่ง ผ่านเครือข่ายสาขาและตัวแทนธนาคาร (Banking

Agent) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของ ลูกค้าและผู้บริโภคในปัจจุบันปรับเปลี่ยนสู่ ช่องทางดิจิทัลมากขึ้น

อย่างไรก็ดี ธนาคารคาดการณ์ว่า Digital Disruption จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจธนาคาร ชัดเจนมากขึ้นในอีก 3 ปีข้างหน้า จากการมาถึง ของ Decentralized Finance หรือ DeFi การขยายตัวของแพลตฟอร์มสู่ธุรกิจการเงิน ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และวิกฤตโควิด-19 ประกอบกับการตั้งคำถาม แห่งอนาคตว่าธนาคารจะต้องปรับตัวเอง อย่างไรจึงจะสามารถสร้างคุณค่าใหม่ให้กับ

ผู้ถือหุ้นและผู้บริโภค รวมถึงสามารถเติบโต ไปกับโลกใหม่ที่เทคโนโลยีมีบทบาทต่อการ สร้างสรรค์นวัตกรรมและเสริมศักยภาพ ทางการแข่งขันอย่างไร้ขีดจำกัด จึงเป็นที่มา ของการประกาศจัดตั้ง SCB<sup>X</sup> ในเดือน กันยายน 2564 เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สนามการแข่งขันแบบใหม่ที่กำลังเกิดขึ้น โดย ไม่จำกัดตัวเองอยู่ที่ธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิม อีกต่อไป หากแต่จะใช้ความเข้มแข็งทาง การเงินของธุรกิจธนาคารในปัจจุบันให้เป็น ประโยชน์ในการก้าวเข้าสู่ธุรกิจเทคโนโลยี การเงินและแพลตฟอร์มอย่างเต็มรูปแบบ



### กลยุทธ์มุ่งสู่วิสัยทัศน์ “กลุ่มบริษัทเทคโนโลยีการเงิน ระดับภูมิภาคที่น่าชื่นชมที่สุด”

เพื่อบริหารจัดการเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มช่องทางในการสร้างมูลค่าระยะยาวและ โอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ตลอดจนสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันจากการบริหารจัดการ ข้อมูล กลุ่มไทยพาณิชย์จึงได้กำหนดโครงสร้าง การดำเนินธุรกิจภายใต้ SCB<sup>X</sup> ประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มธุรกิจธนาคาร (Core Banking Services) กลุ่มธุรกิจการเงินส่วนบุคคลและการเงินดิจิทัล (Consumer Finance and Digital Financial Services) และกลุ่ม ธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลและเทคโนโลยี (Digital Platforms and Technology Services)

## SCB<sup>X</sup>

### กลุ่มธุรกิจธนาคาร

#### To be the better bank



มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ควบคู่ ไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร เพื่อ รักษาความสามารถในการทำกำไร และมุ่ง ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ เปลี่ยนไป

#### ภารกิจในปี 2565

- พลิกดันการเติบโตผ่านธุรกิจธนาคาร ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจบริหารความ มั่งคั่งในรูปแบบดิจิทัล
- เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อด้วย วินัยทางการเงิน
- สนับสนุนความช่วยเหลือให้กับลูกค้า คุณภาพ เพื่อให้สามารถก้าวผ่านภาวะ วิกฤต

### กลุ่มธุรกิจ การเงินส่วนบุคคล และการเงินดิจิทัล

#### Blue ocean markets



ขยายธุรกิจเชิงรุกสู่ธุรกิจการเงินประเภทอื่น ที่ตลาดมีความต้องการ พร้อมสร้างพันธมิตร และมองหาโอกาสเติบโตทั้งในระดับภูมิภาค และจากภายนอก เพื่อเสริมสร้างศักยภาพใน การเติบโต

#### ภารกิจในปี 2565

- ขยายธุรกิจสู่ตลาดใหม่ ๆ
- ยกระดับธุรกิจการเงินส่วนบุคคลผ่าน ความสามารถด้านดิจิทัล
- สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรและ พัฒนาระบบนิเวศใหม่ ๆ

### กลุ่มธุรกิจ แพลตฟอร์มดิจิทัลและเทคโนโลยี

#### Game changing businesses



พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่า โดย ผนึกกำลังความร่วมมือกับพันธมิตรทั้งใน และต่างประเทศ เพื่อการมีนวัตกรรมและ แพลตฟอร์มทางเทคโนโลยี (Technology Platform) ที่หลากหลายและทัดเทียมกับ บริษัทชั้นนำระดับโลก

#### ภารกิจในปี 2565

- สร้างขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ธุรกิจด้านแพลตฟอร์ม
- ยกระดับแพลตฟอร์มดิจิทัล
- มองหาโอกาสทางธุรกิจทั้งในระดับภูมิภาค และจากภายนอก



## เป้าหมายปี 2568

### มุ่งสร้างมูลค่า

### และคุณค่าระยะยาว

เป้าหมายของกลุ่มไทยพาณิชย์ในการจัดตั้ง SCB<sup>x</sup> คือ การสร้างมูลค่าจากธุรกิจใหม่ให้มีขนาดที่มีนัยสำคัญและสร้างคุณค่าร่วมกับกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากผลกำไรพื้นฐานและความมั่นคงของธุรกิจธนาคารหลัก

#### ภายในปี 2568

- ขยายธุรกิจใหม่ออกสู่ต่างประเทศ
- สร้างฐานลูกค้าในระบบให้ได้ถึง 200 ล้านคน พร้อมเชื่อมต่อ Ecosystem ทั้งในและต่างประเทศ
- ก้าวสู่แพลตฟอร์มอย่างเต็มรูปแบบ
- ยกระดับสู่กลุ่มบริษัทเทคโนโลยีการเงินระดับภูมิภาค

กลุ่มไทยพาณิชย์เชื่อว่าก้าวสำคัญเพื่อรับบริบทใหม่ของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้วยการจัดตั้ง SCB<sup>x</sup> จะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังใหม่ของผู้บริโภค แข่งขันในตลาดโลกได้อย่างทัดเทียม และสร้างมูลค่าใหม่ให้กับผู้ถือหุ้นทดแทนธุรกิจธนาคารที่อาจจะมีผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันก่วงที





## พัฒนาการที่สำคัญ ในปี 2564



ลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีและสตาร์ทอัพ  
ที่มีศักยภาพทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง

- **มีนาคม 2564** Anchorage: แพลตฟอร์มรับฝากสกุลเงินดิจิทัลแก่นักลงทุนสถาบัน
- **เมษายน 2564** Darwinbox: แพลตฟอร์มช่วยบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลสำหรับองค์กร เตรียมพร้อมรองรับการทำงานวิถีใหม่แห่งโลกอนาคต
- **มิถุนายน 2564** Flash: ผู้ให้บริการ e-Commerce สัญชาติไทยแบบครบวงจร
- **กรกฎาคม 2564** Ape Board: แพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับติดตามข้อมูลและบริหารจัดการการลงทุนใน สินทรัพย์ดิจิทัล
- **กรกฎาคม 2564** Fireblocks: แพลตฟอร์มผู้ให้บริการเทคโนโลยีสำหรับการดูแลความปลอดภัยสินทรัพย์ดิจิทัล
- **พฤศจิกายน 2564** MyCloudFulfillment: สตาร์ทอัพชั้นนำด้านคลังสินค้าออนไลน์ครบวงจร
- **ธันวาคม 2564** Nansen: แพลตฟอร์มวิเคราะห์ข้อมูลบนระบบบล็อกเชน

## SCB 10X องค์กรแรก ของประเทศไทยที่ติด อันดับ Corporate Venture Capital (CVC) ระดับโลก

## No.2 อันดับ 2 ประเภท Global CVC ที่ลงทุนในสตาร์ทอัพด้าน Fintech

## No.8 อันดับ 8 จาก CVC ทั่วโลก

โดย CB Insights



### พฤศจิกายน 2564

เข้าลงทุนใน “บริษัท บิทคับ ออนไลน์ จำกัด” (Bitkub) ผู้นำด้านศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Asset Exchange)



### พฤศจิกายน 2564

ได้รับความเห็นชอบในการเป็นผู้ให้บริการระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัล (ICO Portal) จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)



### ธันวาคม 2564

ร่วมทุนกับปีปลิซีส เซเปียนท์ (Publicis Sapient) ในเครือปีปลิซีส กรุ๊ป ผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการที่ปรึกษาด้านการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ยุคดิจิทัลทรานส์ ฟอร์มेशन



### พฤศจิกายน 2564

ประกาศเปิดตัว Robinhood Travel พร้อมให้บริการ OTA (Online Travel Agent) ในไตรมาส 1 ปี 2565



### กันยายน 2564

เปิดตัว FINNIX สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ออนไลน์อย่างเป็นทางการ พร้อมยอดการดาวน์โหลดมากกว่า 5 ล้านครั้ง และปล่อยสินเชื่อมากกว่า 6 พันล้านบาท



### ตุลาคม 2564

ร่วมกับไปรษณีย์ไทยนำเสนอสินเชื่อออนไลน์แก่ธุรกิจรายย่อยที่ใช้บริการส่งด่วน EMS แบบเก็บเงินปลายทาง (Cash on Delivery: COD)



## เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเควเตอร์ ยกระดับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ด้วยเชื่อว่าภาคการเงินการธนาคารสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะร่วมสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนได้ ธนาคารจึงมุ่งมั่นเสริมสร้าง ‘การเงินที่ยั่งยืน’ ซึ่งหนึ่งในภารกิจสำคัญ คือ ‘การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ’ สอดคล้องตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ของธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ด้วยการบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ในนโยบายและกลยุทธ์การให้สินเชื่อ ตลอดจนกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินเชื่อโครงการ (Project Finance) สำหรับโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ อาทิ โรงไฟฟ้า โครงสร้างพื้นฐาน โครงการเหมืองแร่ โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ หากขาดการบริหารจัดการที่เหมาะสม

เพื่อร่วมยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมการเงินไทย และเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้ให้การสนับสนุนโครงการที่มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เหมาะสมกับลักษณะและระดับความเสี่ยงของโครงการนั้น ธนาคารจึงตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเควเตอร์ (The Equator Principles Association: EP) เพื่อนำหลักการ EP 10 ประการ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าด้วยเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับสถาบันการเงินในการสนับสนุนสินเชื่อโครงการ มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างเป็นระบบในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ของธนาคาร

“  
ยึดมั่นหลักการ EPs  
10 ประการ เพื่อ  
การบริหารความเสี่ยง  
ด้านสิ่งแวดล้อมและ  
สังคมอย่างเป็นระบบ  
สำหรับสินเชื่อ  
โครงการขนาดใหญ่  
”

Equator Principles

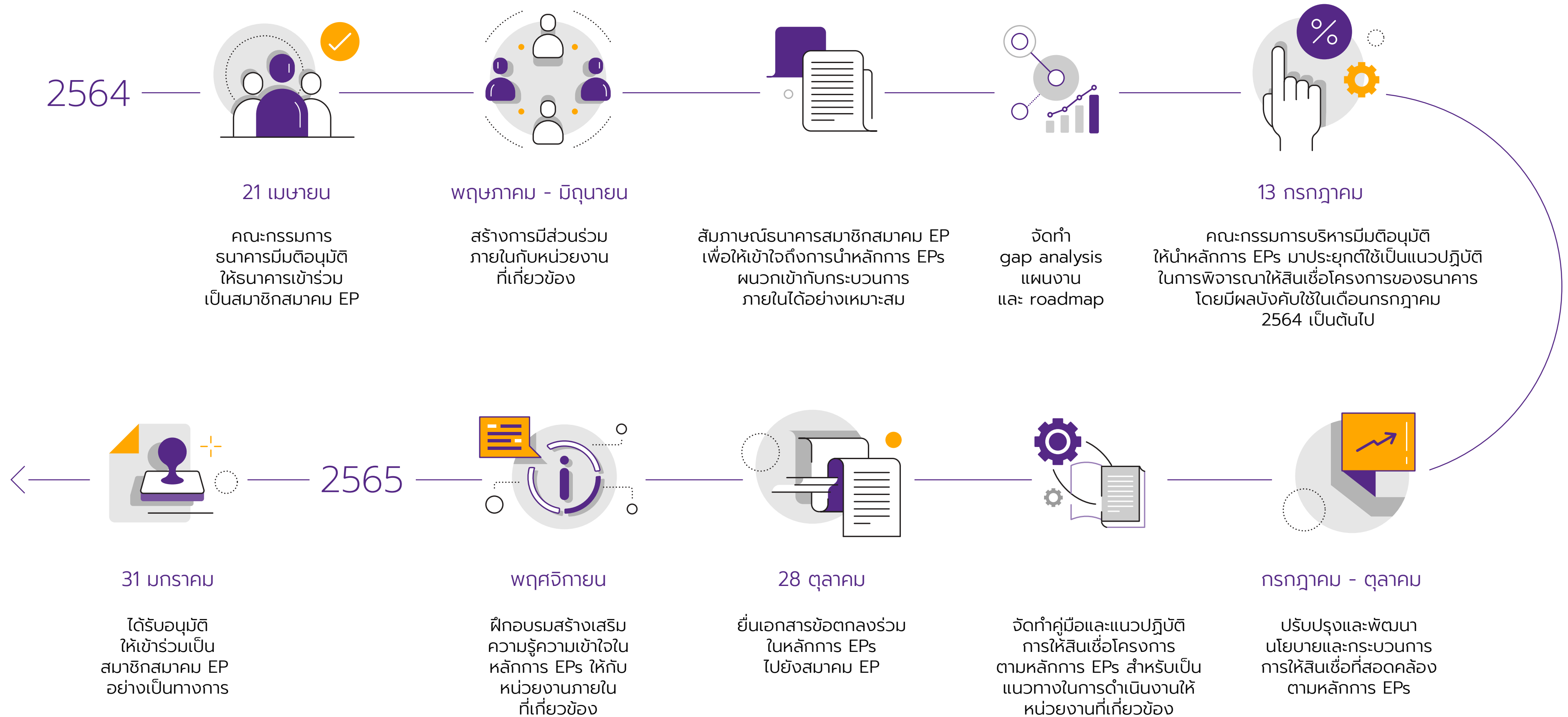
Steps

Key Principles

Equator Principles	Steps	Key Principles
Principle 1   Review and Categorisation	Screening	<b>Equator Principle screening and scoping</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Project finance and consulting services (more than USD 10 million)</li> <li>☑ Project-related financial loan (more than USD 50 million)</li> <li>☑ Bridge loan, project-related refinance and acquisition finance</li> </ul>
Principle 2   Environmental and Social Assessment		
Principle 3   Applicable Environmental and Social Standards		
Principle 4   Environmental and Social Management System and Equator Principles Action Plan	Classification	<b>Risk-based project classification</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Category A: Adverse environmental and social risks and impacts are diverse, irreversible, or unprecedented</li> <li>☑ Category B: The impact is limited and the scope of the impact is localized. In addition, it is possible to cope and recover through reduction measures.</li> <li>☑ Category C: No negative environmental and social risks and impacts</li> </ul>
Principle 5   Stakeholder Engagement		
Principle 6   Grievance Mechanism		
Principle 7   Independent Review	ESDD	<b>Environmental and social due diligence assessment</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Category A and as appropriate Category B projects follow through independent review process</li> </ul>
Principle 8   Covenants		
Principle 9   Independent Monitoring and Reporting	Covenants	<b>Include covenants in financial contract</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Actions to address issues raised during the independent review are reflected in the financial contract and committed to comply</li> </ul>
Principle 10   Reporting and Transparency		
	Monitoring	<b>Independent environmental and social monitoring</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Independent monitoring once a year for Category A and B projects deemed necessary</li> <li>☑ Report transactions reaching financial close and on EP implementation process/ experience (annual basis)</li> </ul>

ธนาคารเชื่อว่าการพัฒนาแนวนโยบายและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารตามหลักการของ EP ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของบรรษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (International Finance Corporation – IFC) และเป็นที่ยอมรับของธนาคารโลก (World Bank) รวมถึงสถาบันการเงินชั้นนำทั่วโลก ไม่เพียงช่วยลูกค้าให้มีการบริหารจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนจากการพัฒนาโครงการอย่างเป็นระบบ หากยังช่วยให้ธนาคารมีกลไกในการทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับการประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ติดตามการดำเนินงานสำหรับโครงการที่มีความเสี่ยงสูง ตลอดจนกำหนดการดำเนินงานตามมาตรการดังกล่าวเป็นข้อกำหนดในสัญญาเงินกู้อีกด้วย

### ก้าวแห่งความมุ่งมั่นสู่การเป็น Equator Principles Financial Institution (EPFI)





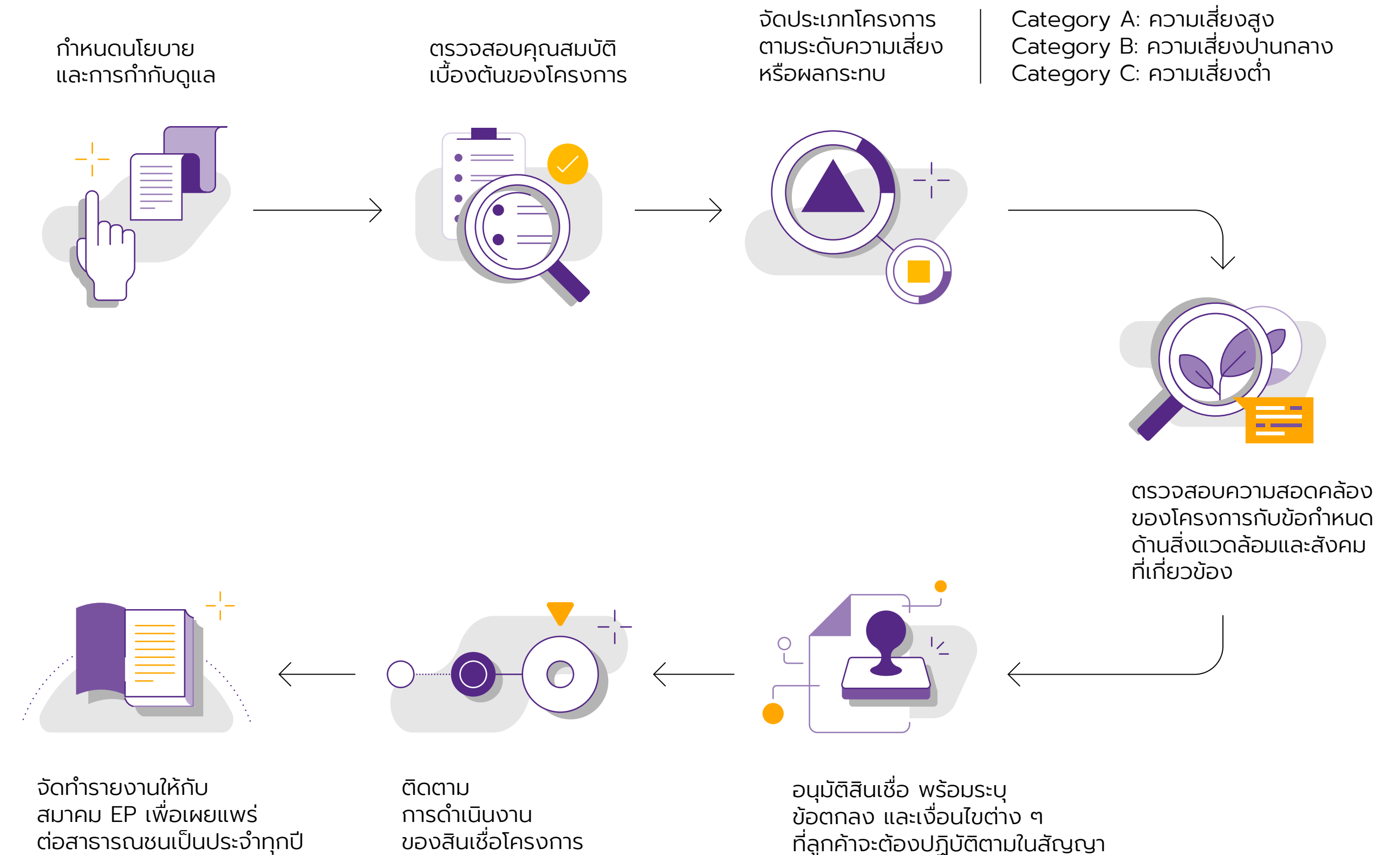


### การปฏิบัติตามหลักการ EPs

ธนาคารบูรณาการหลักการ EPs เข้าเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายและกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อของธนาคารควบคู่ไปกับสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจ Wholesale กลุ่มธุรกิจ SME กลุ่มงานสินเชื่อ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง และกลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร (หน่วยงานความยั่งยืนองค์กร) ภายใต้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากภายนอก ในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยในปี 2564 ธนาคารได้พัฒนาคู่มือและเครื่องมือการทำงาน พร้อมจัดฝึกอบรมให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า 300 คน ได้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการนำหลักการ EPs ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งแบ่งเนื้อหาการอบรมออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. **มาตรฐาน International Finance Corporation Performance Standard** เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการพัฒนาโครงการประเภทต่าง ๆ ตลอดจนแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างเป็นระบบ ที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานของบรรษัทการเงินระหว่างประเทศ หรือ International Finance Corporation (IFC) ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล
2. **หลักการ EPs** เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดในการปฏิบัติตามหลักการ 10 ประการ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานในการปฏิบัติตามหลักการ EPs

### กระบวนการปฏิบัติตามหลักการ EPs





# 'Robinhood' แพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี รายแรกที่ไม่คิด GP สร้างคุณค่าร่วมตลอดห่วงโซ่คุณค่า ภายใต้โมเดล 'Social Enterprise'

ด้วยเจตนารมณ์ที่ต้องการช่วยเหลือร้านอาหารเล็ก ๆ ให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตในช่วง COVID-19 และดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน กลุ่มไทยพาณิชย์ โดยบริษัท เพอร์เฟิล เวนเจอร์ส จำกัด จึงได้ผสานความเชี่ยวชาญด้านการเงินและศักยภาพด้านเทคโนโลยีพัฒนาแพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี ภายใต้ชื่อ 'โรบินฮูด' (Robinhood) พร้อมประยุกต์ใช้โมเดล 'Social Enterprise' ที่มุ่งแก้ปัญหาและเพิ่มโอกาสการขายทางออนไลน์ให้กับผู้ประกอบการร้านอาหาร สร้างงานให้กับไรเดอร์ และเกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภครวมกัน เพื่อให้เกิดเป็นระบบนิเวศ (Ecosystem) ที่แข็งแกร่งและยั่งยืน ก่อนมุ่งพัฒนาสู่การเป็น Digital Fulfillment and Lifestyle Platform ต่อไป

2563



มีอุทยาน

## จุดเริ่มต้นแพลตฟอร์ม 'ช่วยคนตัวเล็ก'

จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทยช่วงเดือนเมษายนปี 2563 ส่งผลให้ร้านอาหารจำนวนมากต้องปรับตัวสู่การขายบนแพลตฟอร์ม Food Delivery เพื่อให้ยังสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ อย่างไรก็ตาม ธนาคารพบว่ามากกว่าร้อยละ 50 ของร้านอาหารเล็ก ๆ ไม่อยู่บนแพลตฟอร์มใด ๆ เนื่องจากไม่สามารถแบกรับค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณค่า GP (Gross Profit) หรือค่าธรรมเนียมการใช้แพลตฟอร์มได้ ประกอบกับไม่มีเงินสดหมุนเวียนมากเพียงพอจากการจ่ายเงินที่ล่าช้าของแพลตฟอร์มที่ให้บริการ ขณะที่ผู้ส่งสินค้าหรือไรเดอร์ต้องประสบกับปัญหาการสำรองเงินค่าอาหารให้ลูกค้าไปก่อน รวมถึงต้องการรายได้ที่เป็นธรรมและให้สังคมมองว่าไรเดอร์เป็นงานที่มีเกียรติ

จากการค้นพบปัญหาหรือ Pain Point ข้างต้น จึงเป็นที่มาของการพัฒนา 'Robinhood' ในระยะเวลา 3 เดือน และทดสอบระบบประมาณ 2 เดือน โดยใช้มุมมองและประสบการณ์ของลูกค้าเป็นตัวตั้ง



26 ตุลาคม

## เปิดตัวแอปพลิเคชัน 'Robinhood Food Delivery สัญชาติไทย เพื่อคนไทย' อย่างเป็นทางการ

ด้วยแรงบันดาลใจที่อยากช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการร้านอาหารโดยเฉพาะร้านเล็ก ๆ และความตั้งใจที่พร้อมเคียงข้างสังคมไทยในทุกสถานการณ์ Robinhood จึงเปิดให้บริการด้วยจุดเด่นที่แตกต่าง

- **ไม่คิดค่าธรรมเนียมการใช้แพลตฟอร์ม หรือค่า GP** ช่วยผู้ประกอบการรายเล็กให้มีโอกาสเพิ่มรายได้หรือกำไร โดยต้นทุนไม่เพิ่มจากการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์
- **ร้านค้าได้รับเงินเร็วภายใน 1 ชั่วโมง** หลังจากที่อาหารและเครื่องดื่มส่งถึงบ้านลูกค้าเพื่อให้มีกระแสเงินสดหมุนเวียนในการต่อยอดธุรกิจในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ
- **ไรเดอร์ได้รับรายได้ที่เป็นธรรม** โดยไม่หักค่าคอมมิชชันใด ๆ พร้อมได้รับค่าตอบแทนจากการส่งอาหารในวันเดียวกัน และประกันคุ้มครอง 24 ชั่วโมง
- **ระบบชำระเงินเป็น Digital Payment 100%** เพื่อความปลอดภัยของทุกฝ่ายที่ไม่ต้องสัมผัสเงินสด และไรเดอร์ไม่ต้องสำรองเงินจ่ายค่าอาหารให้กับลูกค้าด้วย



การจัดตั้ง SCBX

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีควอเตอร์

**uwatพอร์ม Robinhood**

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

2564



มิถุนายน

**เปิดตัว Robinhood Rider Application พร้อมโมเดล 'Robinhood EV Bike' ครั้งแรกของ Food Delivery สัญชาติไทยยกระดับคุณภาพชีวิตไรเดอร์ ควบคู่สิ่งแวดล้อมยั่งยืน**

นอกจากร้านค้าแล้ว อีกหนึ่งคนตัวเล็กที่มีความสำคัญกับธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรี่ คือ 'คนส่งอาหาร หรือไรเดอร์' จ๊ิกซอว์ชิ้นสำคัญที่ไม่ใช่เพียงผู้ส่งอาหาร แต่เป็นผู้ส่งความสุขผ่านอาหารให้กับลูกค้า Robinhood

Robinhood Rider Application จึงเกิดขึ้น พร้อมการจัดการระบบกระจายงานให้ไรเดอร์ที่ดียิ่งขึ้น เพื่อ 'เพิ่มรายได้ เพิ่มงาน เพิ่มโอกาส' และเปิดกว้างให้ผู้ที่สนใจทำอาชีพไรเดอร์ทั้งที่มีหรือไม่มีรถจักรยานยนต์ เป็นของตนเองสามารถเช่าขับมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า (EV) เป็นรายวันกับ ETRAN และ H SEM ผู้ให้บริการรถมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าสัญชาติไทย ด้วยค่าเช่าเพียงวันละ 120 บาท ซึ่งไม่เพียงเพิ่มโอกาสทางอาชีพและยกระดับคุณภาพชีวิตของไรเดอร์ Robinhood ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่เปราะบางในปัจจุบัน หากมุ่งหวังให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างและผลักดันระบบนิเวศยานยนต์ไฟฟ้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในเมืองไทยไปพร้อมกันด้วย



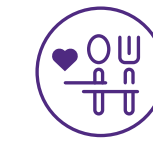
ปี 2564

มีผู้สนใจลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ EV Bike มากกว่า **3,000 คน**



เป้าหมายปี 2565

มีรถมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าพร้อมให้บริการมากกว่า **6,000 คัน** พร้อมเพิ่มสถานีให้บริการเปลี่ยนแบตเตอรี่มากกว่า 120 จุด จาก 14 จุด ในปี 2564 ทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล



กรกฎาคม

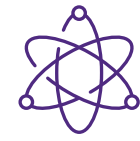
**แคมเปญ 'ส่งฟรีทุกออเดอร์ช่วงล็อกดาวน์' เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้คนในสังคม**

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างรุนแรงและเป็นวงกว้างในช่วงเดือนกรกฎาคม รัฐบาลจึงได้ประกาศล็อกดาวน์สำหรับพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ธนาคารไทยพาณิชย์ และ Robinhood จึงได้ออกมาตรการพิเศษ 'ส่งฟรีทุกออเดอร์' ตั้งแต่วันที่ 11 กรกฎาคม ถึง 2 สิงหาคม 2564 เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้า ด้วยการออกค่าส่งอาหารให้ฟรีทุกออเดอร์ ช่วยร้านอาหารโดยเฉพาะร้านเล็ก ๆ ให้มีออเดอร์ มีรายได้ในการพยุงธุรกิจ รวมถึงเพิ่มโอกาสในการสร้างงานที่เพิ่มขึ้นให้กับไรเดอร์ โดยกลุ่มไทยพาณิชย์หวังว่ามาตรการพิเศษนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นของโมเดลที่ 'คนตัวใหญ่' จะสามารถมีส่วนช่วยเหลือสังคมและต่อลมหายใจให้ 'คนตัวเล็ก' สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาที่ยากลำบากได้อีกครั้ง

”

กลุ่มไทยพาณิชย์  
มุ่งหวังที่จะช่วยยกระดับ  
Data Literacy ให้กับ  
ร้านค้าบนแพลตฟอร์ม  
Robinhood มากกว่า  
185,000 ราย มีความรู้  
ความเข้าใจและนำข้อมูล  
ไปใช้ประโยชน์ได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ

”



### รับวาม

#### จับมือ SCB DBANK พัฒนา 'Intelligence Dashboard' วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกให้ร้านค้าบนแพลตฟอร์ม Robinhood

กลุ่มไทยพาณิชย์เล็งเห็นถึงความสำคัญของ 'ข้อมูล' ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ทีมงาน Robinhood จึงได้ผสานพลังความร่วมมือกับทีม SCB DBANK หน่วยงานด้านดิจิทัลแบงกิ้ง ในการนำขีดความสามารถด้าน Data Intelligence มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลการขายที่หลากหลายในเชิงลึกและพัฒนาเป็น 'Intelligence Dashboard' ด้วยรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายครอบคลุมข้อมูลสำคัญ ๆ เช่น ยอดขายสุทธิ ยอดขายรายสัปดาห์ ออเดอร์รวม ออเดอร์ตามวันและเวลา เมนุขายดีของร้าน เมนุขายดีตามช่วงเวลา จำนวนลูกค้าทั้งเดือน จำนวนลูกค้าเดิมจากเดือนก่อนหน้า ประเภทของกลุ่มลูกค้า ระยะทางและพื้นที่ในการจัดส่ง รวมถึงคำค้นยอดฮิตของลูกค้า เพื่อให้ร้านค้ากว่า 185,000 ร้าน ที่เปิดให้บริการบน Robinhood สามารถนำข้อมูลที่จัดส่งให้แต่ละร้านแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ไปใช้ต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารสต็อกวัตถุดิบตามเมนุยอดนิยม การบริหารจัดการการขายตามช่วงเวลาขายดี การสร้างสรรค์แคมเปญการตลาดที่ตอบโจทย์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

#### Robinhood Food Delivery ณ สิ้นปี 2564



มีผู้ลงทะเบียนใช้งานจำนวน

2.45 ล้านคน



มีจำนวนร้านค้าที่เปิดให้บริการบนแอป กว่า

185,000 ร้าน



มีไรเดอร์เพิ่มขึ้นเป็น

28,000 คน



มีจำนวนออเดอร์ต่อวัน เฉลี่ยอยู่ที่

130,000 ออเดอร์



การจัดตั้ง SCB<sup>X</sup>

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเคเวเตอร์

**แพลตฟอร์ม Robinhood**

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

## 2565

ก้าวต่อไปของ Robinhood มุ่งสู่การเป็น ‘ซูเปอร์แอป สัญชาติไทย’ ที่พร้อมรองรับบทบาทการเป็นผู้ให้บริการระดับภูมิภาคได้อย่างแข็งแกร่ง

### ตั้งเป้าฐานลูกค้าเพิ่มเป็น 4 ล้านราย

Robinhood ยังคงยึดมั่นช่วยเหลือผู้ประกอบการไทยในหลากหลายมิติมากขึ้น ด้วยการเตรียมขยายแพลตฟอร์มเข้าสู่ธุรกิจ Non-food ใน 3 กลุ่ม ได้แก่

1. **Online Travel Agent (OTA): บริการจองที่พัก ตั๋วเครื่องบิน กิจกรรมท่องเที่ยว รถเช่า ประกันภัย** เพื่อช่วยผู้ประกอบการ SME ไม่ต้องแบกรับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวแทนในการขาย
2. **Mart Service: บริการสั่งซื้อสินค้าจากซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านค้า** เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการขาย
3. **Express Service: บริการรับ-ส่งของ** แบบ On Demand เพื่อรองรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่กำลังขยายตัวแบบก้าวกระโดด

นอกจากนี้ ธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีที่เป็นธุรกิจเริ่มต้นเตรียมขยายขอบเขตการให้บริการสู่ 3 จังหวัดท่องเที่ยวยอดนิยม ได้แก่ พัทยา เชียงใหม่ และภูเก็ต ควบคู่ไปกับการเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของร้านค้าและไรเดอร์ ขณะเดียวกัน จะร่วมมือกับบริษัทในกลุ่ม SCB<sup>X</sup> ในการหาลูกค้า (Customer Acquisition) พร้อมนำเอาข้อมูลมาต่อยอดด้านสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่น ๆ รวมถึงการทำโฆษณาและโปรโมชันกับลูกค้า เพื่อประโยชน์สูงสุดของร้านค้าและลูกค้า ตลอดจนวางแผนระดมทุนเพื่อปูทางสู่การเป็น ‘ซูเปอร์แอปสัญชาติไทย’ อย่างเต็มตัว ที่พร้อมรองรับบทบาทการเป็นผู้ให้บริการระดับภูมิภาค (Regional Player) ได้อย่างแข็งแกร่ง ทั้งนี้ Robinhood มีเป้าหมายฐานลูกค้าที่จะใช้บริการเพิ่มเป็น 4 ล้านราย ในปี 2565



แพลตฟอร์ม OTA สัญชาติไทย  
รวบรวมประสบการณ์การเดินทาง  
แบบครบวงจร (All-In-One)  
ไว้ในแพลตฟอร์มเดียว  
ย้ำจุดยืนเดิม Zero Commission  
ไม่เก็บค่าธรรมเนียม





การจัดตั้ง SCB<sup>X</sup>

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีควอเตอร์

แพลตฟอร์ม Robinhood

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

### ความรู้สึกของร้านค้า



### สิ่งเล็ก ๆ ที่เรียกว่ารัก

“...เราเชื่อว่าจากจุดเริ่มต้นที่ทางโรบินฮู้ด มอบลมหายใจให้กับร้านเล็กอย่างเรา มันก่อให้เกิดพลังงานบางอย่างเป็นพลังงานแห่งความรัก พลังงานแห่งความดี ความมีน้ำใจ ที่ส่งมอบต่อกันในสังคม...”

‘นิวร์ เตี่ยวหมู เตี่ยวเนื้อ สาขารัชโยธิน’  
17 ก.ค. 2564

### เสียงสะท้อนของไรเดอร์

### ขับเคลื่อนเพื่อเติมเต็มคุณค่าของตนเอง



คลิกที่ภาพเพื่อรับชมวิดีโอ The Rider Series: EP 3. “ป้าแมว” ไรเดอร์วัยเกษียณหัวใจวัยรุ่น

“ตกงานมา 10 ปี เคยเป็นผู้จัดการร้านขายยาในห้าง รู้สึกว่า ถ้าเราไม่ตัดสินใจที่จะเริ่ม มันก็จะไม่มีวันต่อไป

ช่วงแรกที่เป็นไรเดอร์ ก็เจออุปสรรคเยอะเกี่ยวกับเส้นทาง ไม่มีข้อมูลเลย ไม่ค่อยมั่นใจ..มาขับ Robinhood แล้วชอบที่ว่าแอดมินให้คำแนะนำดี

ป้าแมวอายุ 60 แล้ว มาขับรถในกรุงเทพฯ มันก็เหนื่อย มันก็ยากอยู่นะ แต่พอมาได้งาน Robinhood แล้ว ป้ามีความรู้สึกว่ายาวป้าเหลือ 16 ไม่ใช่ 60”

กาญจณัช ยังสถาพร

เราอาจจะเป็นคนตัวเล็ก แต่เราก็ก้าวในสิ่งที่มีความหมายได้ในทุกวัน



คลิกที่ภาพเพื่อรับชมวิดีโอ The Rider Series: EP 5. “โน้ต” ไรเดอร์ผู้ใส่หัวใจลงไปในงาน

“ไรเดอร์ไม่เคยเป็นอาชีพในฝันของผมเลย ผมควรจะได้บีน อยู่บนฟ้าตอนนี้ด้วยซ้ำ วันแรกที่ Robinhood บอกกับ เราว่างานที่เราทำมีความหมาย ผมไม่เคยเข้าใจเลยว่ามันมีความหมายขนาดนั้นเลยหรือ แต่พอผมลองใส่หัวใจลงไปในงานเต็ม ๆ ผมก็ค่อย ๆ ได้เรียนรู้อะไรบางอย่าง เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือคนอื่น เรียนรู้ที่จะใส่ใจคนที่อยู่ตรงหน้า เรียนรู้ที่จะฝ่าฟันอุปสรรค เรียนรู้ที่จะทดลองอะไรใหม่ ๆ และมีโอกาสช่วยให้โลกดีขึ้น (จากการขับ EV Bike)

ผมได้คำตอบแล้วว่าคนเราทำงานเพื่ออะไร เพื่อให้ตัวเอง ได้เติบโตขึ้นและเพื่อเป็นส่วนเล็ก ๆ ที่ทำให้ใครบางคน มีความสุขจากงานที่มีความหมายที่เราทำอยู่”

โน้ต อริตพล ฉันท์ธนกุล  
อดีตนักบินฝึกหัดที่มาเป็นไรเดอร์ กับ Robinhood



# เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อเนื่องต่อระบบเศรษฐกิจและการดำรงชีวิตของคนในสังคมไทย หากยังถือเป็นความท้าทายสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในทุกอุตสาหกรรมและเสมือนบททดสอบศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรที่ชวนให้ตั้งคำถามต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Business Model) ในปัจจุบันสู่การทบทวนและสร้างสรรค์เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า

นับตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ธนาคารได้ดำเนินการกลยุทธ์ตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) ที่ได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคารและกำกับดูแลโดยคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ภายใต้การจัดการของทีมบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management Team: CMT) และคณะทำงาน COVID-19 ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องการ **‘ทำตัวเราให้แข็งแรง - ช่วยเหลือลูกค้าให้อยู่รอด - สนับสนุนสังคมให้อยู่ได้’** อย่างมั่นคงในช่วงวิกฤต COVID-19 และยั่งยืนในระยะยาว

## ทำตัวเราให้แข็งแรง

ธนาคารปรับการบริหารสู่ **‘การจัดการองค์กรแบบองค์รวม (Holistic Organization Management)’** ที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของธนาคารให้มีความยืดหยุ่น (Resilience) สามารถรับมือ ปรับตัว และพร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าและสังคมเติบโตไปด้วยกันท่ามกลางความผันผวนและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรง



**Leadership with Head, Heart, Hands**  
เสริมสร้างภาวะผู้นำที่เก่งคิด เก่งคน และเก่งงาน



**Smart Work**  
มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และผลผลิตการทำงาน



**Flexible Workforce**  
เพิ่มความยืดหยุ่นด้วย Work From Anywhere

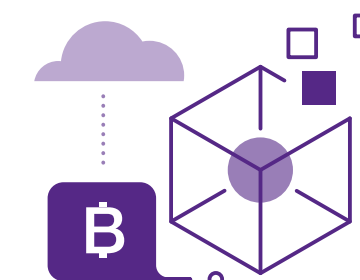


**Purpose Driven Culture**  
ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยเป้าหมาย และการสร้างคุณค่าร่วม

## การบริหารจัดการองค์กรแบบองค์รวม



**Physical and Mental Health**  
ใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งทางกายและจิตใจ



**New Operating Model with Digital Backbone**  
สร้างสรรค์ธุรกิจรูปแบบใหม่ที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ



**New Paradigm for Skills and Talent**  
ปรับกระบวนการคนในการสร้างทักษะที่จำเป็นและการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพ

## Work from Anywhere เพิ่มความยืดหยุ่น เสริมสมรรถภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ในปี 2564 ธนาคารยังคงดำเนินนโยบายการทำงานจากที่ไหนก็ได้ หรือ Work from Anywhere (WFA) เพื่อส่งเสริมความยืดหยุ่นในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับพนักงาน ภายใต้กรอบการจัดการ '3Es' ที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ราบรื่น และเป็นระบบ

**Enablement:** สนับสนุนอุปกรณ์และการเชื่อมต่อเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Devices and VPN Readiness) ให้แก่พนักงานทุกระดับอย่างครอบคลุม รวมถึงปรับกระบวนการทำงานและพัฒนาแพลตฟอร์มการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เช่น HR on Mobile, SCB Telecare เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวก ไม่มีสะดุด และมีสุขภาพใจที่แข็งแรง [\[ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 93-98\]](#)

**Engagement:** สำรวจความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานแบบ WFA อย่างต่อเนื่อง เพื่อการมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสมรรถภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว

**Empowerment:** บริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ที่เอื้อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) และพร้อมสำหรับการนำไปใช้งาน (Availability) เพื่อสร้างวัฒนธรรมและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)



“สถาบันการเงินไทยแห่งแรก  
ที่ประกาศนโยบาย WFA  
และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง  
ตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม 2563  
จนถึงปัจจุบัน”

80% ของพนักงาน  
ชื่นชอบ และเห็นว่า  
WFA ยังทำงาน  
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน  
ได้มากกว่า

1,480 ล้านบาท

ลดปริมาณการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก มากกว่า

960,000

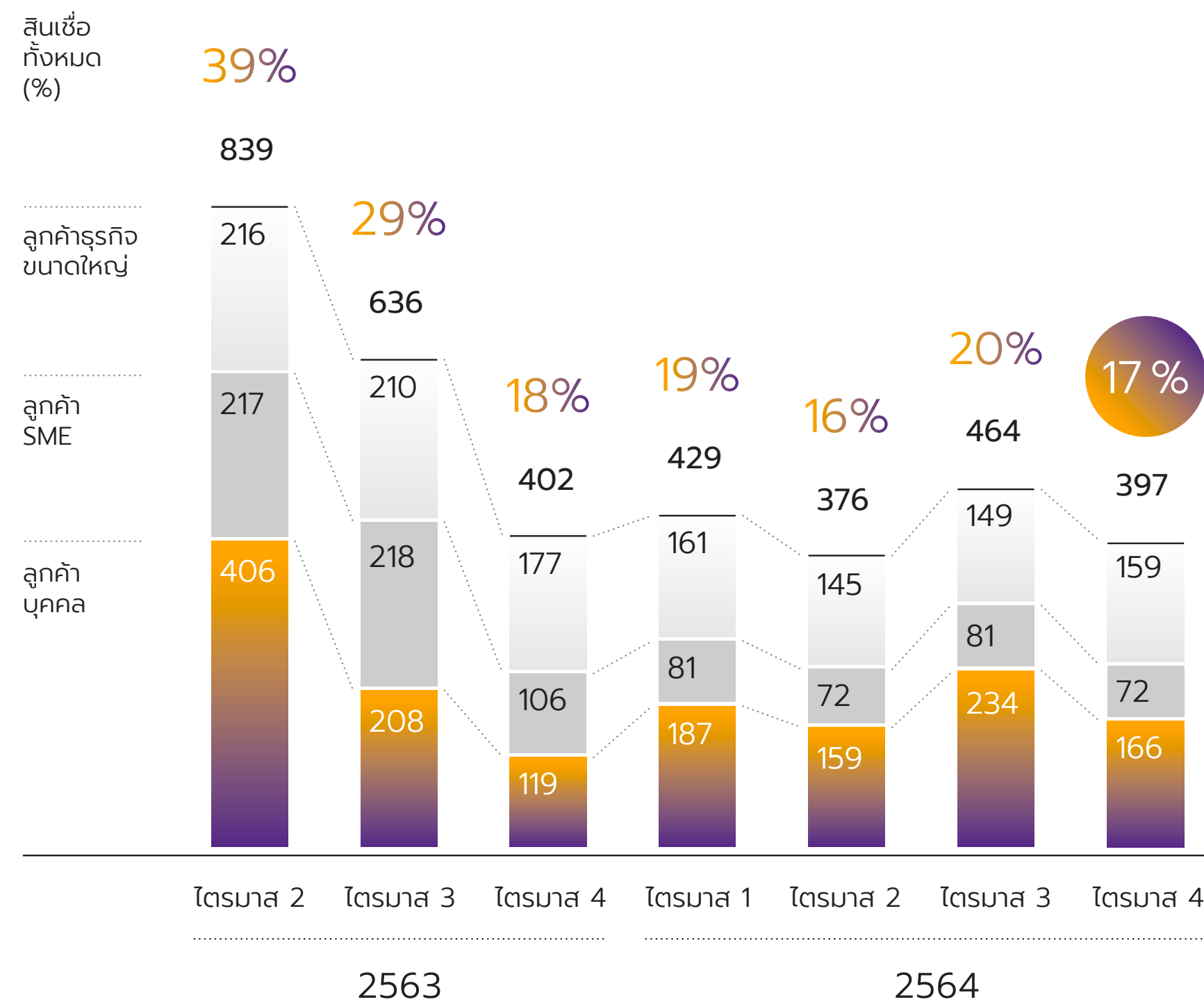
ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่าต่อปี เมื่อเปรียบเทียบ  
กับการทำงานในรูปแบบปกติ



## ช่วยลูกค้าให้อยู่รอด

ตลอดปี 2564 ธนาคารให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ภายใต้แนวทางการดำเนินงาน 'ลึก-ยาว-รอด' ผ่านการวิเคราะห์ผลกระทบของลูกค้าเชิงลึก ซึ่งนำไปสู่การนำเสนอโซลูชันทางการเงินเพื่อเยียวยาฟื้นฟูทั้งในระยะสั้นและระยะยาวสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมถึงมาตรการเสริมพิเศษสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง-เล็ก (SMEs) และธุรกิจรายย่อย (rSMEs) ในการลดต้นทุน เพิ่มยอดขาย ขยายธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าสามารถอยู่รอดอย่างยั่งยืนภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19

ยอดสินเชื่อภายใต้โครงการช่วยเหลือทางการเงิน ปี 2563-2564 (พันล้านบาท)



ธนาคารเคียงข้างช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตโควิดไปด้วยกันรวมแล้วกว่า

1.2 ล้านราย

การจัดตั้ง SCB<sup>X</sup>

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมอีเคอเตอร์

แพลตฟอร์ม Robinhood

เคียงข้าง ก้าวผ่าน วิกฤต COVID-19

## Customer Transformation เพื่อลูกค้า SMEs อยู่รอดและเติบโตยั่งยืนในยุคดิจิทัล

นอกเหนือจากการสนับสนุนสินเชื่อฟื้นฟู Soft Loan การปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการให้สินเชื่อ ตลอดจนการปรับโครงสร้างหนี้และให้เงินกู้หมุนเวียน (Loan Restructuring) แก่ผู้ประกอบการ SMEs แล้ว ธนาคารยังมุ่งเสริมศักยภาพและสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถก้าวผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากและปรับตัวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล



“SCB SME เป็นพาร์ทเนอร์ผม คำว่า ‘เป็นพาร์ทเนอร์’ คือใครก็ตามที่คบหากันแล้ว ชีวิตดีขึ้นทั้งคู่... จะเปรียบไป SCB SME ก็เหมือนบันไดบ้าน เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เวลาผมจะขึ้นจากชั้นหนึ่งไปชั้นสอง เหมือนกับการยกระดับเราขึ้นไปเรื่อย ๆ ในขณะที่เดียวกันในบางช่วงที่เราอยากลำบาก หรือเผชิญวิกฤต ตอนลงบันไดเหมือนเรามีที่ลง SCB SME จะคอยช่วยเหลือตลอด เวลาขึ้นก็ขึ้นได้ดี เวลาลงก็มีที่ลง”

คุณพีระศิลป์ ตั้งกิจงามวงศ์  
กรรมการผู้จัดการ  
บริษัท สายวิจิตร จำกัด

ดิจิทัลแพลตฟอร์ม	Customer Academy	จับคู่ธุรกิจ	สนับสนุนทางการเงิน
ส่งเสริมการนำธุรกิจของลูกค้าไปอยู่บนดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อขยายช่องทางธุรกิจใหม่ ๆ ลดต้นทุน และเพิ่มยอดขาย	ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคนิคการบริหารจัดการธุรกิจให้แก่ลูกค้า	ขยายช่องทางการขายและสร้างห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน ผ่านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ พันธมิตรด้านเทคโนโลยี และบริษัทชั้นนำต่าง ๆ ควบคู่ไปกับสร้างโอกาสทางธุรกิจผ่านกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ (Business Matching)	นำเสนอโซลูชันทางการเงินที่เหมาะสมสำหรับกับสถานการณ์และความต้องการของลูกค้า อีกทั้งเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการให้การสนับสนุนและการเข้าถึงเงินอุดหนุนต่าง ๆ
	<p><b>หลักสูตรต่อเนื่อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IEP-SCB Intelligent Entrepreneur Program</li> <li>ITP-SCB Intelligent Trade Program</li> <li>IBE-SCB Innovation-based Enterprise</li> <li>The Dots</li> </ul> <p><b>หลักสูตรเฉพาะสำหรับอุตสาหกรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Food &amp; Beverage Game Changer</li> <li>Hotel Game Changer</li> <li>The Hospitality Survival</li> </ul> <p><b>ในปี 2564 มีผู้เข้าร่วมโครงการมากกว่า 2,300 คน คิดเป็นการเรียนรู้มากกว่า 100 ชั่วโมงต่อคน</b></p>	<p><b>สร้างโอกาสทางธุรกิจมากกว่า 400 โอกาส</b></p>	



## สนับสนุนสังคมให้อยู่ได้



### พนักงาน

ธนาคารดำเนินมาตรการที่หลากหลายเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในระยะแรกจนถึงปัจจุบัน



### ด้านความปลอดภัย

ดำเนินนโยบาย Work from Anywhere ต่อเนื่อง โดยจัดให้มี Split Working Site สำหรับหน่วยงานหลักที่ทำงาน On-site เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ



### ด้านสุขภาพ

- ดูแลค่าใช้จ่ายในการตรวจและรักษาโรคในส่วนที่เกินวงเงินประกันสุขภาพ
- จัดหาอุปกรณ์ตรวจหาเชื้อ (Antigen Test Kit) และวัคซีนทางเลือกเพิ่มเติมให้แก่พนักงานทุกคน
- ช่วยหาสถานพยาบาลและ Hospitel สำหรับพนักงานหรือสมาชิกในครอบครัวที่ติดเชื้อ
- จัดเตรียม Home Isolation โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลพันธมิตร
- ติดตามแนวโน้มการติดเชื้อและรักษาพยาบาลของพนักงานอย่างเรียลไทม์ด้วย Dashboard ที่ได้รับการอัปเดตและติดตามอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหาร



### ด้านการเงิน

- สนับสนุนสวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน COVID Staff Loan สำหรับพนักงานที่ได้รับผลกระทบเชิงรายได้
- สนับสนุนเงินช่วยเหลือกรณีพิเศษสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสาขาที่ได้รับผลกระทบจากการปรับวันและเวลาการให้บริการตามแนวปฏิบัติของภาครัฐ
- พักชำระหนี้สินเชื่อพนักงาน



### ลูกค้า

ธนาคารปรับนโยบาย Credit Term ลดลงเหลือ 15 วัน จากเดิม 45-60 วัน จนกว่าสถานการณ์คลี่คลายเพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องให้ลูกค้าทุกรายของธนาคาร

 สังคม

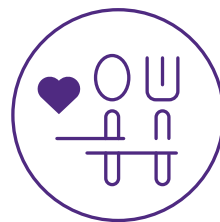
ธนาคารรวมใจฝ่าวิกฤติ COVID-19 ผ่านโครงการความร่วมมือและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อาทิ

**สนับสนุนหอผู้ป่วยสนามและ  
เครื่องมือทางการแพทย์**

โดยมอบเงินสนับสนุนการก่อสร้างหอผู้ป่วยสนาม  
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 2 หลัง  
ตลอดจนการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์  
และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการเตรียมจัดทำ  
โรงพยาบาลสนามให้แก่โรงพยาบาล มุลินี  
และองค์กรส่วนท้องถิ่น  
**รวมมูลค่ากว่า 21 ล้านบาท**

**ช่วยร้านค้าเล็ก ๆ ให้มีรายได้  
และช่วยคนไทยลดภาระ**

โดย Robinhood ออกแคมเปญ ‘เราช่วยคุณ  
คุณช่วยร้านค้า’ จัดส่งอาหารให้ฟรีทุกออเดอร์  
ในช่วงล็อกดาวน์รวม 23 วัน อีกทั้งร่วมกับ  
โรงพยาบาลศิริราช-รามาริบดีดูแลอาหาร 3 มื้อ  
ตลอดระยะเวลา 14 วัน ให้ผู้ป่วยโควิดที่รักษาตัว  
ที่บ้าน (Home Isolation) โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย



จัดส่งอาหารให้ฟรี  
มากกว่า  
**3 ล้าน**  
ออเดอร์



ดูแลอาหารให้ผู้ป่วยโควิด  
ที่รักษาตัวอยู่ที่บ้านมากกว่า  
**200**  
ราย





### จัดตั้ง Vaccination Center ร่วมสร้างภูมิคุ้มกันหมู่ให้ประเทศไทย ปลอดภัยจาก COVID-19

ในช่วงเวลาวิกฤติที่สุดจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของประชาชนยาวนานถึง 2 ปี การเร่งฉีดวัคซีนให้กับประชาชนเพื่อยับยั้งการแพร่กระจายและความรุนแรงของโรคนับเป็นภารกิจเร่งด่วนและเป็นวาระแห่งชาติ ธนาคารจึงร่วมกับกรุงเทพมหานคร หอการค้าไทย และโรงพยาบาลพญาไท-เปาโล ในเครือกรุงเทพดุสิตเวชการ สร้างภูมิคุ้มกันหมู่ให้ประเทศไทยผ่านหน่วยความร่วมมือบริการฉีดวัคซีน COVID-19 นอกโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ ณ ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ภายใต้โครงการ 'ไทยร่วมใจ กรุงเทพฯ ปลอดภัย' โดยธนาคารเป็น 1 ใน 25 องค์กรภาคเอกชนที่เข้าร่วมภารกิจในครั้งนี้

ภูมิใจที่ได้มีโอกาสดูแลคนไทย จำนวน

201,300 คน

ให้เข้าถึงวัคซีน COVID-19  
ตลอดระยะเวลากว่า 7 เดือน รวม

84 วัน

ด้วยความร่วมแรงร่วมใจ  
ของบุคลากรทางการแพทย์  
โรงพยาบาลพญาไท-เปาโล กว่า

240 คน

การรวมพลังของพนักงานจิตอาสา  
'SCB ชวนกันทำดี' จำนวน

368 คน

พนักงานรักษาความปลอดภัย  
และแม่บ้านของธนาคาร มากกว่า

50 คน



ความสำเร็จของการบริหารหน่วยบริการฉีดวัคซีน COVID-19 เป็นผลจากความมุ่งมั่นที่ต้องการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศและประชาชนสามารถอยู่รอดและกลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด โดยธนาคารประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด Design Thinking ในการบริหารหน่วยบริการที่ยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยทีมงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน