


SCB^x

**นโยบายด้านการส่งเสริม
การเข้าถึงทางการเงิน
อย่างทั่วถึง**
กลุ่มเอสซีบี เอกซ์

www.scbx.com

A hand holding a smartphone against a blurred green background. The phone is held in a way that the screen is facing the viewer, though the screen content is not visible. The background is a soft-focus green, suggesting an outdoor setting with foliage.

พันธกิจด้านความยั่งยืน

**OPPORTUNITIES
FOR EVERYONE,
POSSIBILITIES
EVERYDAY**

ทุกคนมีโอกาส ทุกวันเป็นไปได้

สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	4
2. ขอบเขต	4
3. คำนิยาม	4
4. แนวทางบริหารจัดการ	5
5. ความมุ่งมั่น	5
6. การทำกับดุษฎี	6
7. การทบทวนนโยบาย	7

นโยบายด้านการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินอย่างทั่วถึง กลุ่มเอสซีบี เอกซ์

1. หลักการและเหตุผล

ความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพและศักยภาพในการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตาม มีคนบางกลุ่มที่ยังประสบปัญหาความยากจนและคุณภาพชีวิตอันเนื่องมาจากความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ด้วยข้อจำกัดในการเข้าถึงทรัพยากรพื้นฐานไม่จำเป็นเป็นเงินทุน การศึกษา สาธารณสุขและความรู้ รวมไปถึงปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด (Digital Disruption) และสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 (COVID-19) ยังส่งผลต่อการขยายตัวของช่องว่างต่าง ๆ มากขึ้น

จากผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนปี 2563 พบว่ามากกว่าร้อยละ 50 ของประชากรไทยหรือราว 36 ล้านคนยังเข้าไม่ถึงสินเชื่อในระบบ¹ โดยประชากรส่วนใหญ่ของกลุ่มนี้พึ่งพาเงินกู้ในตลาดเงินนอกระบบ ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันการเงินหรือสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด อันเนื่องมาจากรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ขาดความรู้และโอกาสทางสังคม ทั้งนี้ ในปี 2565 สัดส่วนหนี้ครัวเรือนไทยต่อจีดีพีเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 90² ขณะเดียวกันผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งช่วยสร้างงานให้กับประเทศมากกว่าร้อยละ 80 และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจจวกร้อยละ 45 ของจีดีพี สามารถเข้าถึงการเงินในระบบเพียงร้อยละ 25 และมากกว่าร้อยละ 60 มีรายได้ลดลงอันเนื่องมาจากผลกระทบจาก COVID-19³

ภายใต้วิสัยทัศน์ที่จะก้าวสู่การเป็น 'กลุ่มเทคโนโลยีทางการเงินระดับภูมิภาคที่น่าชื่นชมที่สุด (The Most Admired Regional Financial Technology Group)' บริษัท เอสซีบี เอกซ์ จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") ในฐานะบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินเอสซีบี เอกซ์ ("กลุ่มเอสซีบี เอกซ์") ตระหนักดีถึงบทบาทของสถาบันการเงินในการเป็นตัวกลางเสริมสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยกำหนดให้ 'บริการทางการเงินและดิจิทัลอย่างทั่วถึง (Financial and Digital Inclusion)' เป็นหนึ่งในเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะร่วมกันขับเคลื่อน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ยกกระดับความเป็นอยู่ที่ดี และส่งเสริมการเติบโตอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals: SDGs)

2. ขอบเขต

นโยบายด้านการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินอย่างทั่วถึงฉบับนี้ใช้สำหรับการดำเนินธุรกิจภายในกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ ซึ่งหมายรวมถึงบริษัท เอสซีบี เอกซ์ จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย (Subsidiaries) และบริษัทร่วม (Joint Ventures) ที่บริษัทมีอำนาจควบคุมกิจการ ทั้งนี้ บริษัทย่อยและบริษัทร่วมมีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการและส่งเสริมการปฏิบัติตามความเหมาะสมกับบริบทและลักษณะการประกอบธุรกิจ โดยยึดมั่นในหลักการและความมุ่งมั่นที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

3. คำนิยาม

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ครอบคลุม เงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน ประกัน และบริการที่ปรึกษาทางการเงิน

กลุ่มที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงินในระบบ (Underserved Group) หมายถึง ผู้ที่ไม่มีบัญชีธนาคาร (Unbanked) ผู้ที่มีบัญชีธนาคารแต่เข้าถึงบริการทางการเงินจำกัด (Underbanked) ผู้ที่มีรายได้น้อยหรือประกอบอาชีพอิสระที่ไม่มีหลักประกันหรือเอกสารรับรองรายได้ ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล และ/หรือ ผู้ประกอบการรายย่อย ขนาดเล็ก และขนาดกลาง ((Micro, Small and Medium Enterprise: MSMEs)

กลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Group) หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์ และ/หรือ ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น ผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

¹ ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย

² ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย

³ ข้อมูลจากสถาบันธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (ADB) สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย และ Statista

4. แนวทางการบริหารจัดการ

ความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินสะท้อนชัดเจนผ่านพันธกิจที่มุ่ง ‘ทำการเงินให้เป็นเรื่องง่ายและเข้าถึงได้สำหรับทุกคน’ โดยกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ มีแนวทางในการบริหารจัดการการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ดังนี้

- **Strategic Alignment:** กำหนดให้ ‘สินเชื่อดิจิทัล’ เป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักขององค์กร และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน ด้วยความมุ่งมั่นที่จะขยายฐานลูกค้า ควบคู่ไปกับการปลดล็อกข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับ Underserved Group
- **Target Setting and Transparency:** กำหนดเป้าหมายที่กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ สามารถมีส่วนร่วมสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบ โดยจะเปิดเผยเป้าหมายและรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานผ่านรายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน และ/หรือ เว็บไซต์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
- **International Framework/ Standard Adoption:** ประยุกต์ใช้กรอบแนวทางสากลในการกำหนดนโยบายและความมุ่งมั่น ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง
 - United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) - The PRB Commitment to Financial Health and Inclusion ที่มุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงสำคัญใน 2 ด้าน ประกอบด้วย การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินที่ทั่วถึง (Universal Financial Inclusion) และการผลักดันให้ธุรกิจการเงินการธนาคารมีส่วนส่งเสริมสุขภาพทางการเงิน (Financial Health) ของลูกค้า
 - United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) - The PRI Principles for Investors in Inclusive Finance (PIIF) ที่มุ่งส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินแก่กลุ่มคนที่มีรายได้น้อย เพื่อช่วยลดความเปราะบางทางการเงิน บริหารสินทรัพย์และกระแสเงินสด รวมถึงเสริมสร้างรายได้
 - Global Reporting Initiative - Financial Services Sector Disclosure ส่งเสริมให้ธุรกิจบริการทางการเงินเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการเข้าถึงการเงินใน 2 เรื่อง ประกอบด้วย ช่องทางการให้บริการทางการเงิน (Access Point) ในพื้นที่ทุรกันดารหรือที่มีประชากรส่วนน้อยอาศัยอยู่ และโครงการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับผู้ขาดโอกาสทางสังคม
- **Clients and Stakeholders Engagement:** พูดยุควและสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างคุณค่าร่วมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. ความมุ่งมั่น

กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ มุ่งขับเคลื่อนเป้าหมาย ‘บริการทางการเงินและดิจิทัลอย่างทั่วถึง (Financial and Digital Inclusion)’ ผ่านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน การยกระดับกระบวนการบริหารจัดการผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ ตลอดจนการสร้างพันธมิตรเพื่อต่อยอดโอกาสทางสังคม ภายใต้กรอบความมุ่งมั่น ‘3Ps’ ดังนี้

Products and Services Development - การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

- **Availability and Accessibility** กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ โดยสร้างทางเลือกทางการเงินที่หลากหลายและทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ตลอดจนเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะ Underserved และ Vulnerable Group
- **Digital Financial Services Promotion** กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมและบริการทางการเงินดิจิทัล ควบคู่ไปกับการระบุ ประเมิน ติดตาม และบริหารจัดการความเสี่ยงใหม่ ๆ เพื่อร่วมสร้างระบบนิเวศทางการเงินที่ทั่วถึงและเท่าทันการเปลี่ยนแปลง

- **Financial Capability and Digital Skill** กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะเติมเต็มช่องว่างการให้บริการบนพื้นฐานความรู้ทางการเงินไม่ว่าจะเป็นการวางแผนทางการเงิน การบริหารรายรับ-รายจ่าย การออมเงิน การลงทุน ตลอดจนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน เพื่อป้องกันการก่อหนี้เกินตัวและการมีสุขภาพทางการเงินที่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต ขณะเดียวกัน จะส่งเสริมทักษะดิจิทัลพื้นฐานที่เอื้อต่อการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

Process Management - การยกระดับกระบวนการภายใน

- **Client Protection** กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยเฉพาะ Underserved และ Vulnerable Group ตลอดจนป้องกันผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต อาทิ
 - การทบทวนนโยบายการให้สินเชื่อรายย่อยอย่างรับผิดชอบ เพื่อป้องกันการก่อหนี้เกินตัว
 - การฝึกอบรมแนวปฏิบัติด้านการตลาดและการสื่อสารอย่างรับผิดชอบ เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม
 - การมีช่องทางแจ้งปัญหาการใช้บริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีกระบวนการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที
- **Embracing the Power of Technology and Data** กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะนำเทคโนโลยีและข้อมูลมาช่วยในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า รวมถึงการใช้ Risk-based Pricing ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความสามารถ (Ability) และความเต็มใจ (Willingness) ของลูกค้า รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งของลูกค้าและกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Partnership - การเสริมสร้างพันธมิตร

- **Collaborative Initiatives** กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะดำเนินโครงการความคิดริเริ่มที่เสริมสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงิน พร้อมผนึกกำลังความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สมาคมอุตสาหกรรม พันธมิตรทางธุรกิจ สถาบันการศึกษา ตลอดจนองค์กรและเครือข่ายความร่วมมือทั้งในประเทศ ภูมิภาค และระดับโลก เพื่อขับเคลื่อนสุขภาพการเงินที่ดีอย่างกว้างขวาง
- **Public Policy and Advocacy** กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะสนับสนุนองค์กรกำกับดูแล (Regulators) และเครือข่ายการพัฒนา ในการพัฒนานโยบาย แนวปฏิบัติ มาตรฐาน ระบบ และ/หรือเครื่องมือในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างระบบนิเวศทางการเงินที่ยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ
- **Open Data** กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ จะร่วมมือกับองค์กรกำกับดูแล (Regulators) ในการผลักดันให้มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลจากพันธมิตรมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนานวัตกรรมและบริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) และสามารถนำเสนอบริการทางการเงินที่เหมาะสมแก่ระดับความเสี่ยงของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

6. การกำกับดูแล

คณะกรรมการขับเคลื่อนการทำงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ มีหน้าที่ส่งเสริมและติดตามผลการดำเนินงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จ รวมถึงรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการกำกับและบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ และคณะกรรมการจัดการของเอสซีบี เอกซ์ ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทของเอสซีบี เอกซ์ รับทราบต่อไป

7. การทบทวนนโยบาย

นโยบายด้านการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินอย่างทั่วถึงฉบับนี้อนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท หลังจากผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงโดยคณะกรรมการจัดการและคณะกรรมการบริหารของบริษัทตามลำดับ ทั้งนี้ บริษัทจะพิจารณาทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และหากมีการเปลี่ยนแปลงจะนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณาอนุมัติต่อไป





SCB^x

www.scbx.com