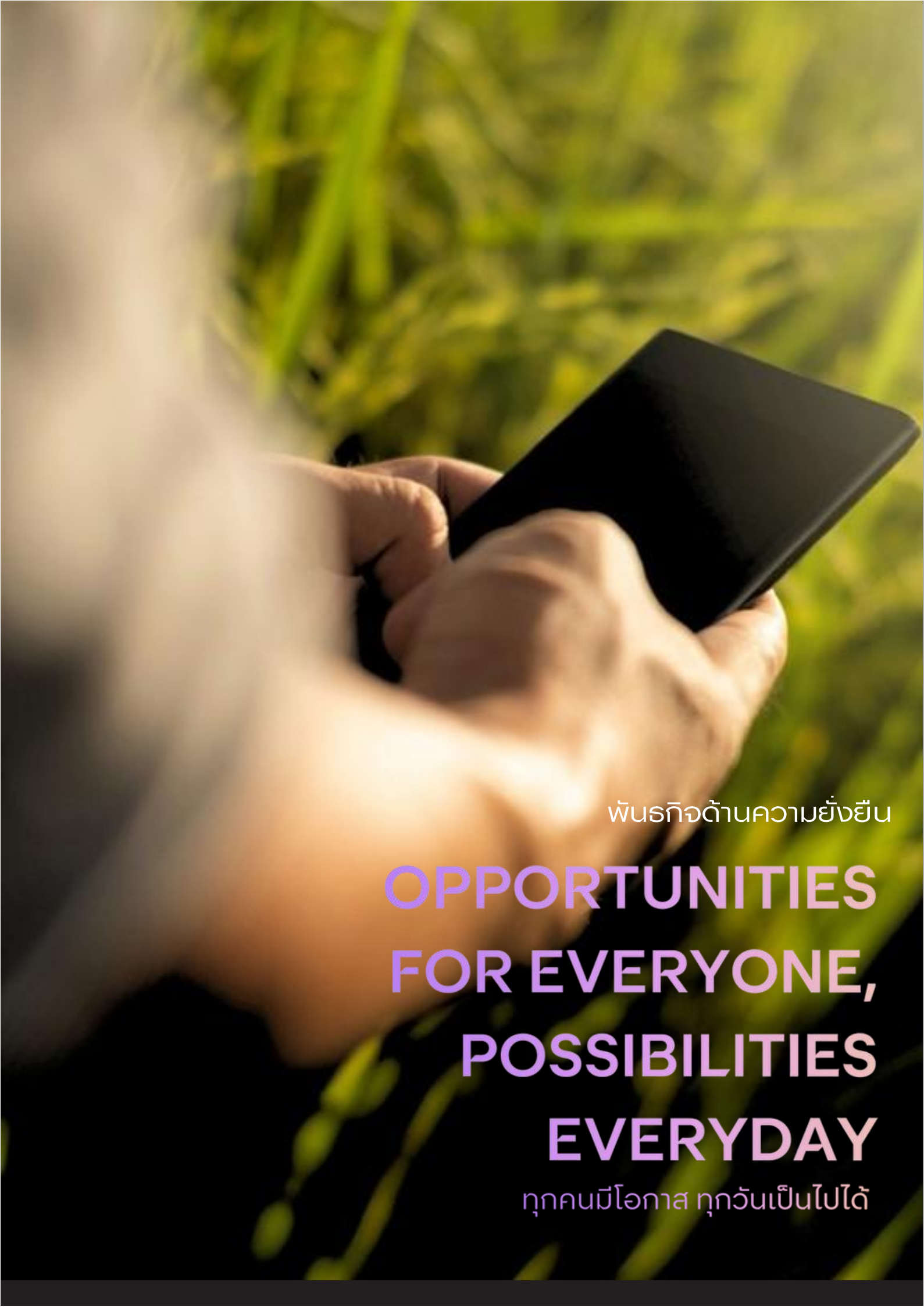


SCB^x

นโยบายด้านการส่งเสริม
การเข้าถึงทางการเงิน
อย่างทั่วถึงและ
สุขภาพทางการเงินที่ดี
กลุ่มเอสซีบีเอกซ์

A close-up photograph of a hand holding a black smartphone. The hand is positioned in the lower-left quadrant, with the thumb and index finger visible. The phone is held vertically, and its screen is dark. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting foliage or grass. The lighting is warm and natural, creating a sense of being outdoors.

พันธมิตรด้านความยั่งยืน

**OPPORTUNITIES
FOR EVERYONE,
POSSIBILITIES
EVERYDAY**

ทุกคนมีโอกาส ทุกวันเป็นไปได้

สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	4
2. ขอบเขต	4
3. คำนิยาม	5
4. การกำกับดูแล	5
5. ความมุ่งมั่น	6
6. การทบทวนนโยบาย	7
7. นโยบายที่เกี่ยวข้อง	7

นโยบายด้านการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน อย่างทั่วถึงและสุขภาพทางการเงินที่ดี กลุ่มเอสซีบีเอ็กซ์

1. หลักการและเหตุผล

การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการมีพื้นฐานความรู้ทางการเงิน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดีในระดับบุคคล (Financial Wellbeing) ซึ่งสนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว ทั้งนี้ การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการสร้างมั่นคงและสุขภาพทางการเงินที่ดี แต่จำเป็นต้องอาศัยความรู้และทักษะทางการเงิน ตลอดจนพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้บุคคลและครัวเรือนสามารถบริหารจัดการรายรับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน วางแผนการออม และบริหารจัดการภาระหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมถึงวางแผนรับมือกับความเสี่ยงกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่ส่งผลกระทบต่อทางการเงิน ตลอดจนเตรียมความพร้อมสำหรับเป้าหมายทางการเงินในอนาคตและวัยเกษียณ

ในบริบทของประเทศไทย แม้ว่าประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐานได้ในวงกว้างมากขึ้น แต่ยังคงมีความท้าทายทางการเงินในหลายมิติ อาทิ ข้อจำกัดด้านความรู้และการวางแผนทางการเงินที่ดี ภาระหนี้ครัวเรือนในระดับสูง¹ ความสามารถในการรองรับเหตุฉุกเฉินทางการเงิน รวมถึงความเสี่ยงจากภัยหลอกลวงทางการเงินโดยกลุ่มมิจฉาชีพที่ทำให้ประชาชนสูญเสียเงินจำนวนมาก²

จากบริบทและความท้าทายดังกล่าว บริษัท เอสซีบี เอกซ์ จำกัด (มหาชน) ("SCBX") ในฐานะบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินเอสซีบี เอกซ์ ("กลุ่ม SCBX") ตระหนักถึงบทบาทของกลุ่มในการสนับสนุนความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดีของผู้คน ผ่านการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบ ควบคู่กับการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และอุปนิสัยทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ผู้คนมีสุขภาพทางการเงินที่ดียิ่งขึ้น โดยสามารถจัดการและวางแผนการเงิน บริหารจัดการหนี้สิน และเตรียมความพร้อมทางการเงินสำหรับอนาคต รวมถึงมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามและการหลอกลวงทางการเงิน ตลอดจนส่งเสริมมาตรการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยทุจริตทางการเงิน โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบางที่มีข้อจำกัดด้านความรู้ทางการเงินหรือทักษะดิจิทัล

2. ขอบเขต

นโยบายด้านการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินอย่างทั่วถึงและสุขภาพทางการเงินที่ดีฉบับนี้ ใช้สำหรับการดำเนินธุรกิจของกลุ่ม SCBX ซึ่งหมายรวมถึง บริษัท เอสซีบี เอกซ์ จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย (Subsidiaries) บริษัทร่วม (Associated Companies) และบริษัทร่วมลงทุน (Joint Ventures) ที่ SCBX มีอำนาจควบคุมกิจการ (ต่อไปนี้จะเรียกรวมบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทร่วมลงทุนที่ SCBX มีอำนาจควบคุมกิจการว่า "บริษัทในกลุ่ม") ตลอดจนครอบคลุมถึงคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่ม SCBX ทุกคน ทั้งนี้ บริษัทในกลุ่มสามารถนำหลักการของนโยบายฉบับนี้ไปปรับใช้ตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจ

3. คำนิยาม

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ได้แก่ เงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน ประกันภัย บริการที่ปรึกษาทางการเงิน และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ (Underserved Group) หมายถึง บุคคลหรือผู้ประกอบการที่ยังไม่สามารถเข้าถึงหรือมีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ อาทิ ผู้ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ (Unbanked) ผู้ที่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินบางประเภทแต่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงหรือใช้บริการบางประเภท (Underbanked) ตลอดจนบุคคลหรือผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่ไม่มีหลักประกันหรือเอกสารรับรองรายได้ ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้ประกอบการรายย่อย ขนาดเล็ก และขนาดกลาง (Micro, Small and Medium Enterprise: MSMEs)

กลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Group) หมายถึงบุคคลที่มีปัจจัยหรือข้อจำกัดบางประการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการเข้าถึง ทำความเข้าใจ ใช้ หรือตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน หรือมีความเสี่ยงต่อความเสียหายทางการเงินมากกว่าบุคคลทั่วไป อาทิ ผู้ที่มีความรู้หรือทักษะทางการเงินและดิจิทัลอย่าง

¹ สภาพปัญหาข้างต้นเห็นได้จากสัดส่วนหนี้ครัวเรือนไทยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ในปี 2568 ที่ยังอยู่ในระดับสูงที่ประมาณร้อยละ 86 (ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย)

² ในช่วงปี 2565-2568 มีประชาชนในประเทศไทยตกเป็นเหยื่อภัยทุจริตทางการเงินมากกว่า 1 ล้านคน คิดเป็นมูลค่าความเสียหายมากกว่า 98,000 ล้านบาท และมีบัญชีม้าสะสมมากกว่า 3.3 ล้านบัญชี (ที่มา: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และธนาคารแห่งประเทศไทย)

จำกัด ผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสารหรือการมองเห็น ตลอดจนผู้สูงอายุหรือบุคคลที่มีข้อจำกัดด้านสุขภาพ ซึ่งอาจต้องได้รับการดูแลหรือการสนับสนุนที่เหมาะสมในการใช้บริการทางการเงิน

4. การกำกับดูแล

กลุ่ม SCBX กำหนดให้มีการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและสุขภาพทางการเงินที่เหมาะสม โดยคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการความยั่งยืนมีบทบาทในการกำกับดูแลตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามทิศทาง เป้าหมาย และผลการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนและหลักการที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

หน่วยงานความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานและบริษัทในกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่สนับสนุนและประสานการดำเนินงาน ติดตามผลการดำเนินงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัด ตลอดจนรายงานความก้าวหน้าและประเด็นสำคัญต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างการกำกับดูแลของกลุ่ม ทั้งนี้ บริษัทในกลุ่มสามารถกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับบริบทและลักษณะการดำเนินธุรกิจของแต่ละบริษัท โดยสอดคล้องกับหลักการและแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

รายละเอียดในส่วนของหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ SCBX และบริษัทในกลุ่ม ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในนโยบายด้านความยั่งยืนของกลุ่ม SCBX

5. ความมุ่งมั่น

กลุ่ม SCBX มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดี (Financial Wellbeing) โดยได้บรรจุเรื่องนี้เป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญของกรอบกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของกลุ่ม รวมทั้งได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อส่งเสริมการขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ให้กับกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ ควบคู่กับการส่งเสริมความรู้และทักษะทางการเงินที่จะช่วยเสริมสร้างสุขภาพทางการเงินที่ดีของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย (Financial Health and Literacy)

ทั้งนี้ กลุ่ม SCBX มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดีใน 4 ด้านสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของกลุ่มที่มุ่ง ‘ทำการเงินให้เป็นเรื่องง่ายและเข้าถึงได้สำหรับทุกคน’ รวมถึงสอดคล้องกับบริบทความท้าทายทางการเงินของประชาชนไทย ดังนี้

- 5.1 **การปลูกฝังพื้นฐานความรู้และอุปนิสัยทางการเงินที่ดี (Financial Foundations):** ส่งเสริมความรู้และทักษะทางการเงิน รวมถึงเสริมสร้างอุปนิสัยและพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการมีสุขภาพทางการเงินที่ดีในระยะยาว ตลอดจนเสริมสร้างความรู้เท่าทันภัยทุจริตและการหลอกลวงทางการเงิน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากการตกเป็นเหยื่อหลอกลวงทางการเงิน
- 5.2 **การสร้างความมั่นคงและภูมิคุ้มกันทางการเงิน (Financial Security and Resilience):** สร้างความมั่นคงและภูมิคุ้มกันทางการเงิน ผ่านการออม การเตรียมเงินสำรอง และการใช้เครื่องมือประกันหรือบริหารความเสี่ยงทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการรับมือและฟื้นตัวจากเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อทางการเงิน
- 5.3 **การเข้าถึงสินเชื่อโดยมีการบริหารจัดการหนี้สินอย่างยั่งยืน (Access to Affordable Credit with Sustainable Debt Management):** ขยายโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงสินเชื่อที่มีต้นทุนที่เป็นธรรม โดยยึดหลักการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ (Responsible Lending) ควบคู่กับการพัฒนากnowledge สำหรับการบริหารจัดการหนี้สินอย่างยั่งยืน เพื่อลดความเสี่ยงจากการก่อหนี้เกินความสามารถในการชำระคืน
- 5.4 **การวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณและเป้าหมายในอนาคต (Financial Planning for Retirement and Future Goals):** ส่งเสริมความรู้ เครื่องมือ และความสามารถในการวางแผนทางการเงินระยะยาว เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายทางการเงินในอนาคตในแต่ละช่วงวัย รวมถึงการเตรียมความพร้อมทางการเงินเพื่อการเกษียณอายุที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะในภาวะสังคมสูงวัย

6. แนวทางการบริหารจัดการ

กลุ่ม SCBX มุ่งขับเคลื่อนความมุ่งมั่นข้างต้นผ่านแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

6.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (Products and Services Development)

- **ความพร้อมและการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Availability and Accessibility):** กลุ่ม SCBX มุ่งพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบต่อส่งเสริมทางเลือกทางการเงินที่เหมาะสมและสามารถเข้าถึงได้ โดยคำนึงถึงต้นทุนที่เป็นธรรม ความโปร่งใส และความปลอดภัย

ของการให้บริการ ตลอดจนความต้องการและความสามารถทางการเงินของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบและกลุ่มเปราะบาง

- **การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Financial Products and Services):** กลุ่ม SCBX ให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินที่สะดวก เหมาะสม และปลอดภัย ตอบสนองต่อความต้องการทางการเงินที่หลากหลายของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย
- **ทักษะด้านการเงินและการเงินดิจิทัล (Financial and Digital Finance Skills):** กลุ่ม SCBX มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความรู้และทักษะทางการเงินและการเงินดิจิทัลของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการเสริมสร้างการรู้เท่าทันภัยทุจริตและการหลอกลวงทางการเงิน

6.2 การบริหารจัดการกระบวนการ (Process Management)

- **การคุ้มครองผู้บริโภค (Customer Protection):** กลุ่ม SCBX มุ่งพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินโดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้าและการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงลดความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบและกลุ่มเปราะบาง โดยยึดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่สำคัญ อาทิ
 - หลักเกณฑ์การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ (Market Conduct and Responsible Lending)
 - แนวปฏิบัติที่ดีในด้านการตลาดและการสื่อสาร เช่น การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และโปร่งใส รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของลูกค้า
 - การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งปัญหาการใช้บริการที่สะดวก พร้อมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสมและทันเวลาที่
 - มาตรการป้องกันและจัดการกับการทุจริตและภัยหลอกลวงทางการเงิน การส่งเสริมความตระหนักรู้และการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า เพื่อสนับสนุนการใช้บริการและการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย
- **การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและข้อมูล (Technology and Data Use):** กลุ่ม SCBX มุ่งใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและข้อมูลด้วยความรับผิดชอบและความต้องการของลูกค้า รวมถึงใช้แนวทางการกำหนดราคาตามระดับความเสี่ยง (Risk-based Pricing) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถทางการเงินของลูกค้า ภายใต้หลักธรรมาภิบาลข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

6.3 การเสริมสร้างพันธมิตรและความร่วมมือ (Partnership)

- **ความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ:** กลุ่ม SCBX มุ่งดำเนินความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานรัฐ สมาคม กลุ่มอุตสาหกรรม ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ สถาบันการศึกษา ตลอดจนองค์กรและเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงิน เสริมสร้างความรู้และทักษะทางการเงิน และส่งเสริมสุขภาพทางการเงินที่ดีของประชาชน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาระบบนิเวศทางการเงินและการเงินดิจิทัลที่ปลอดภัย

7. การทบทวนนโยบาย

นโยบายด้านการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินอย่างทั่วถึงและสุขภาพทางการเงินที่ดีฉบับนี้ฉบับนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และกำหนดให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่อาจกระทบต่อสาระสำคัญของนโยบาย

กรณีการแก้ไขนโยบายที่มีนัยสำคัญ หน่วยงานความยั่งยืนต้องนำเสนอการแก้ไขนโยบายต่อคณะกรรมการจัดการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ และในกรณีที่การแก้ไขดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการความยั่งยืนเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ตามลำดับ

กรณีการแก้ไขนโยบายที่ไม่มีนัยสำคัญ คณะกรรมการความยั่งยืนมีอำนาจพิจารณาอนุมัติการแก้ไขตามอำนาจที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท และให้รายงานการแก้ไขนโยบายดังกล่าวให้ต่อคณะกรรมการบริษัททราบ

8. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายด้านความยั่งยืน
- นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



SCB^x

www.scbx.com