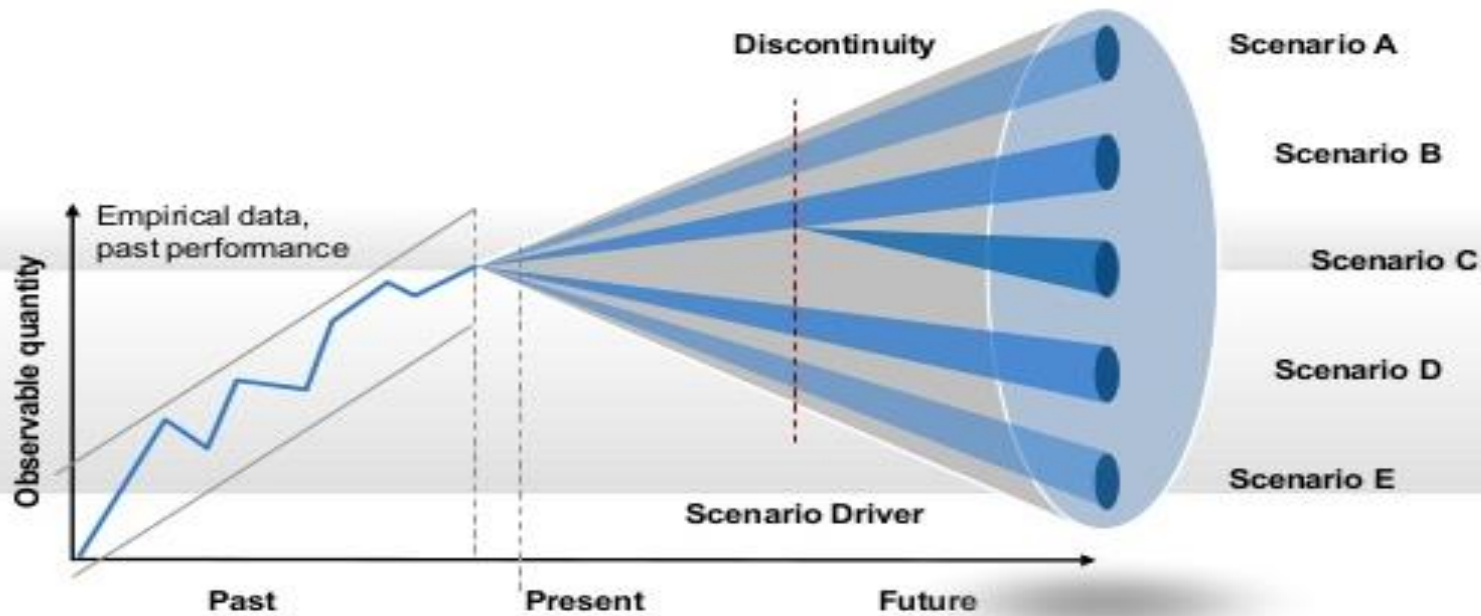




Scenario Analysis & Planning

Scenario Analysis

Visions, utopias and future plans



เหตุการณ์ในอดีตช่วยให้เราสามารถคาดเดาหรือพยากรณ์แนวโน้มที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระยะสั้นๆ และทำให้เราทราบถึงว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตามในระยะปานกลางหรือระยะยาว เราอาจจะไม่สามารถพยากรณ์ได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นได้อย่างแน่นอนนัก แต่เราก็พอจะสามารถคาดเดาอย่างมีระบบได้ว่าน่าจะมีอะไรขึ้นได้บ้างในอนาคต

Scenario Analysis เป็นกระบวนการวิเคราะห์เหตุการณ์ในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้น โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์ที่เป็นไปได้จากเหตุการณ์ ทั้งนี้ Scenario Analysis ไม่ได้เป็นการแสดงถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างแน่นอน แต่ตรงกันข้าม Scenario Analysis กลับแสดงให้เห็นถึงทางเลือกของการเกิดเหตุการณ์ในอนาคต ที่น่าสนใจคือ Scenario Analysis ไม่ได้จำเป็นต้องอ้างอิงกับข้อมูลในอดีตและไม่ได้คาดหวังว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตนั้นจะต้องเกิดขึ้นอีกในอนาคต ซึ่งผลของการทำ Scenario Analysis นั้นจะนำไปสู่การเสนอทางเลือกในการเผชิญกับเหตุการณ์ในอนาคตได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น ทำให้เกิดการเตรียมความพร้อมได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น



Future Lab

สำรวจอนาคต



Future Scanning:

ติดตาม คาดการณ์แนวโน้มและความผันผวนของโลกและไทยในทุกมิติ

- Trend Analysis
- Trend Monitoring
- Trend Projection
- Model and Simulation
- Consulting Experts
- Polling
- Delphi
- Brainstorming

Scenario Planning:

จัดทำจากทัศนอนาคตของไทยและในวาระที่สำคัญ

- Weak Signal
- Driving Force
- Forecasting and Backcasting
- Future Wild Cards
- Scenario Building

Future Consultation:

ขับเคลื่อนให้องค์กรต่างๆ พร้อมรับอนาคต

- Workshop
- Coaching
- Training
- Conferences
- Publications

ตัวอย่างหน่วยงานในต่างประเทศ

- Sweden: Council on the Future, Minister of the Futures
- Singapore: Centre for Strategic Futures
- Korea: Ministry of Science, ICT and Futures Planning
- UAE: Ministry of Cabinet Affairs and Future

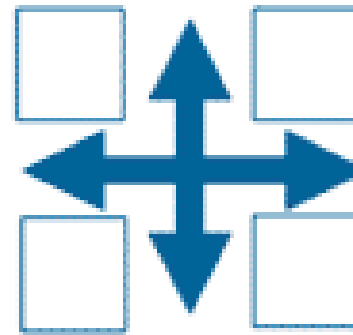
Identify Driving Forces



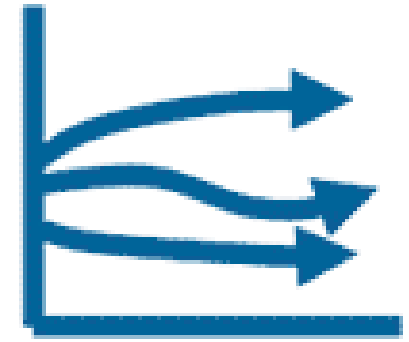
Identify Critical Uncertainties



Develop Plausible Scenarios



Discuss Implications & Paths

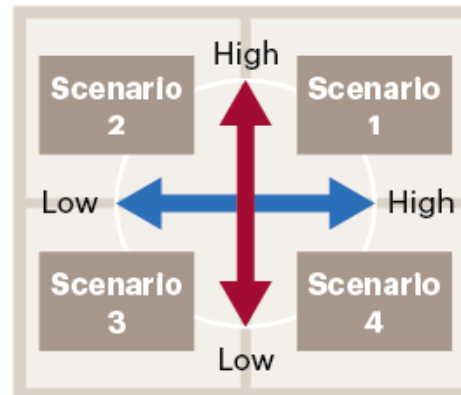
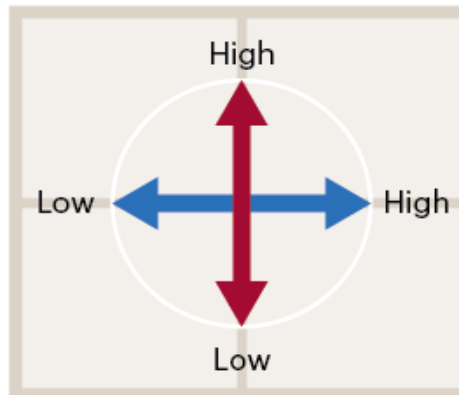
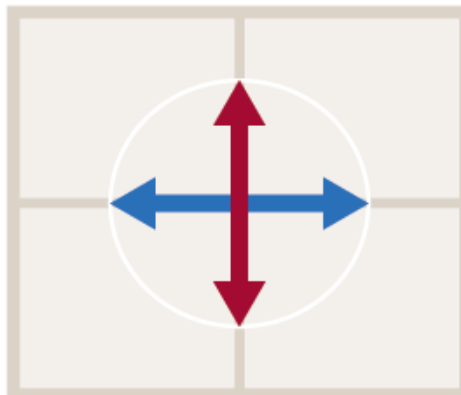
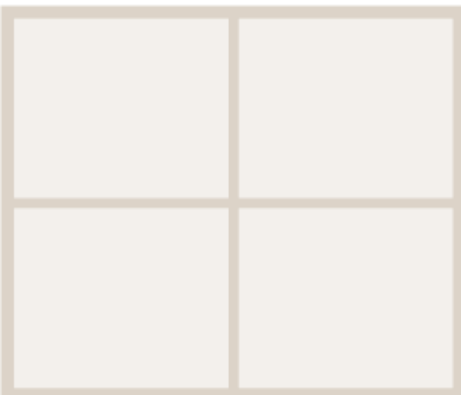


1. Identify potential drivers

2. Select two key drivers

3. Define polar outcomes

4. Create scenarios based on interactions



PESTEL analysis

Political

Economic

Social

Technological

Environmental

Legal

BOT

WS-สยาม MAGAZINE

The Future of Payments



FinTech กระบอบต่อธนาคารพาณิชย์ อย่างไร

แม้ FinTech จะมีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในภูมิทัศน์ของธุรกิจธนาคาร แต่หลายฝ่ายมั่นใจว่า FinTech คงไม่ได้เข้ามาทำลายธุรกิจแบบเดิมของธนาคาร เพราะธนาคารพาณิชย์ยังคงมีความสำคัญต่อระบบการเงินและการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนอยู่มาก เนื่องจากธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุม ไม่เพียงจำนวนสาขามาก ยังมีช่องทาง Mobile Banking และ Internet Banking ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างมาก

นอกจากนี้ ด้วยฐานลูกค้าขนาดใหญ่และเครือข่ายในการให้บริการที่แข็งแกร่ง ทำให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญสูง อีกทั้งธนาคารยังเป็นผู้ให้บริการที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่น เนื่องจากมีเงินกองทุนที่เพียงพอและมีหน่วยงานกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

ขณะที่ FinTech แม้จะสามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว แต่อาจยังไม่มีความพร้อมด้านระบบงานเงินทุน และฐานลูกค้าที่ค่อนข้างจำกัด ดังนั้น แนวทางที่จะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค คือการที่ FinTech ร่วมมือกับธนาคาร เพื่อพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดีและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยที่ระดับความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยยังสูงเช่นเดิม

อย่างไรก็ดี การเข้ามาของ FinTech ถือเป็นส่วนประกอบต่อผู้ใช้บริการเพราะช่วยให้การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกันการเพิ่มขึ้น

Before



ธนาคารพาณิชย์

- มีเงินทุนขนาดใหญ่
- ใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลง
- มีฐานข้อมูล
- มีฐานลูกค้า มีเครือข่าย
- มีความน่าเชื่อถือ



FinTech

- ไม่มีเงินทุน
- Agile สดเร็ว
- มีฐานข้อมูลจำกัด
- มีฐานลูกค้าไม่มาก
- มี Innovation

After



ธนาคารพาณิชย์

- มี Innovation
- ปรับตัวได้เร็วขึ้น
- ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น
- ลูกค้าประทับใจ
- ผลประกอบการดี



FinTech

- มีเงินทุน
- เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและเร็วขึ้น (Real Time Data)
- สร้างความเชื่อมั่น
- เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น

ความแตกต่างและความร่วมมือระหว่าง ธนาคารพาณิชย์ vs FinTech

ของ "ผู้เล่นรายใหม่" นี้ ก็ส่งผลกระทบต่อการทำธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อยู่พอสมควร ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2559 - 2563)



BOT
WS-สยาม MAGAZINE
vol. 1 - 1 เดือน - 1 ปี

The Future of Payments



“แผนพัฒนาฯ ระยะที่ 3 ที่เราอยากให้ธนาคารพาณิชย์เป็นในช่วง 4 - 5 ปีข้างหน้า นั่นคือ แข่งได้ เข้าถึง เชื่อมโยง และยั่งยืน” คุณทองอุไร สรุปลิขัยทัศน์ของแผนพัฒนาฯ ระยะที่ 3

แข่งได้ สถาบันการเงินไทยดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีบริการ และผลิตภัณฑ์ครบถ้วนหลากหลายด้วยราคาที่เหมาะสม และเอื้อต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

เข้าถึง ประชาชน SMEs และธุรกิจขนาดใหญ่ สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและตรงกับความต้องการ

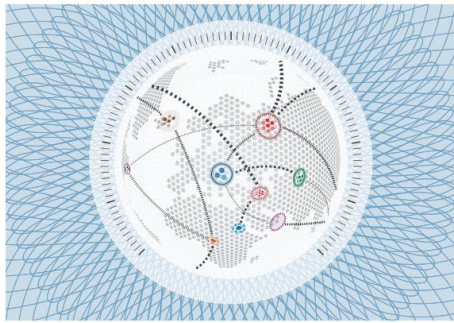
เชื่อมโยง สถาบันการเงินไทยมีบทบาทเพิ่มขึ้นในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน และสามารถให้บริการระหว่างประเทศเพื่อสนับสนุนการค้าการลงทุนของภาคธุรกิจไทย

ยั่งยืน ระบบสถาบันการเงินไทยมีความมั่นคง มีการบริหารความเสี่ยง สามารถรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจ และสนับสนุนความอยู่ดีกินดีของประชาชนอย่างยั่งยืน



Insight Report

The Global Risks Report 2017 12th Edition



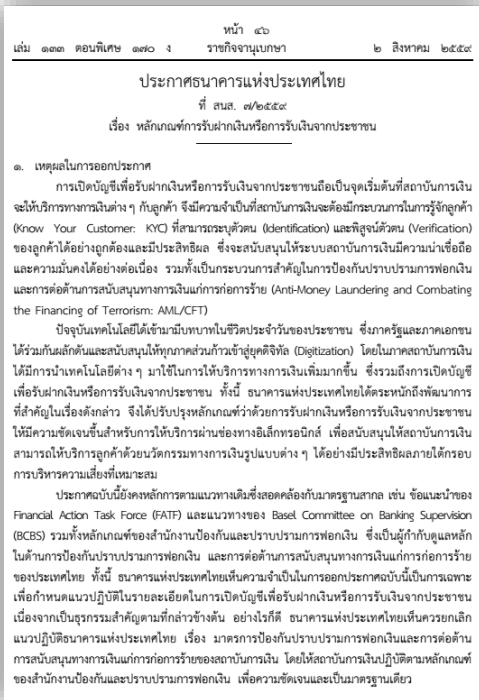
Top 10 risks in terms of Likelihood

- 1 Extreme weather events
- 2 Large-scale involuntary migration
- 3 Natural disasters
- 4 Terrorist attacks
- 5 Data fraud or theft
- 6 Cyberattacks
- 7 Illicit trade
- 8 Man-made environmental disasters
- 9 Interstate conflict
- 10 Failure of national governance

Top 10 risks in terms of Impact

- 1 Weapons of mass destruction
- 2 Extreme weather events
- 3 Water crises
- 4 Natural disasters
- 5 Failure of climate-change mitigation and adaptation
- 6 Large-scale involuntary migration
- 7 Food crises
- 8 Terrorist attacks
- 9 Interstate conflict
- 10 Unemployment or underemployment

- 1 Rising Income and wealth disparity
- 2 Changing climate
- 3 Increasing polarization of societies
- 4 Rising cyber dependency
- 5 Ageing population



๑. เหตุผลในการออกประกาศ

การเปิดบัญชีเพื่อรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สถาบันการเงินจะให้บริการทางการเงินต่าง ๆ กับลูกค้า จึงมีความจำเป็นที่สถาบันการเงินจะต้องมีกระบวนการในการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) ที่สามารถระบุตัวตน (Identification) และพิสูจน์ตัวตน (Verification) ของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสนับสนุนให้ระบบสถาบันการเงินมีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นกระบวนการสำคัญในการป้องกันปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งภาครัฐและภาคเอกชนได้ร่วมกันผลักดันและสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digitization) โดยในภาคสถาบันการเงินได้มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการให้บริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งรวมถึงการเปิดบัญชีเพื่อรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชน ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ตระหนักถึงพัฒนาการที่สำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ว่าด้วยการรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนให้มีความชัดเจนขึ้นสำหรับการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนให้สถาบันการเงินสามารถให้บริการลูกค้าด้วยนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม

สำหรับการเปิดบัญชีเพื่อรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งโดยปกติจะมีความเสี่ยงสูงกว่าการเปิดบัญชีแบบพบเห็นลูกค้าต่อหน้า สถาบันการเงินจะต้องมีกระบวนการในการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: E-KYC) ทั้งการระบุและพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าที่มีมาตรฐานเทียบเท่ากับกรณีการพบเห็นลูกค้าต่อหน้า และต้องมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

Omnichannel Banking: A Story of Universal Readiness

Consumers want banks to provide more personalized financial advice and services delivered through merged channels

Omnichannel Branch

Personal Attention

Expert Advice

New Advisory Services

Video Link to Remote Experts

Interactive Displays

In-branch Mobile/Social

Thirst for In-branch Advice...

65%

56%
81%

Prefer branch for rich advice and personalized attention

26%

34%
13%

Would switch banks if branches reduce focus on advice and personal attention

83%

79%
93%

Open to new advisory services including tax, legal, and financial education

Personalized Service and Expert Advice



...Delivered In Person and Virtually

2.5

1.9
3.4

Number of monthly branch visits by mobile banking users

28%

23%
43%

Value video access to remote experts from bank branches

76%

78%
72%

Prefer virtual channels for basic banking transactions

Driver: 49% dissatisfied with banking services

Transformation in Emerging - Evolution in Developed

Emerging countries demand change while developed countries are ready for it

Driver: Cost pressures, margin compression

■ Globally ■ Developed ■ Emerging

Source: Insights from the Cisco IBSG "Winning Strategies for Omnichannel Banking" Survey, 2012

DRIVING THE FUTURE OF PAYMENTS

10 MEGA TRENDS

accentureconsulting



TREND 1
GEN Z RISING



TREND 2
**UX IS THE
NEW GOLD**



TREND 3
**MOBILE HITS
ITS GROOVE**



TREND 4
**REWARDS
REVOLUTION**



TREND 5
**THE NETWORK
EFFECT**



TREND 6
**FINTECH AND
BANK FUSION**



TREND 7
**AN ARMS
RACE IN CODE**



TREND 8
**PAYMENTS
EVERYWHERE**



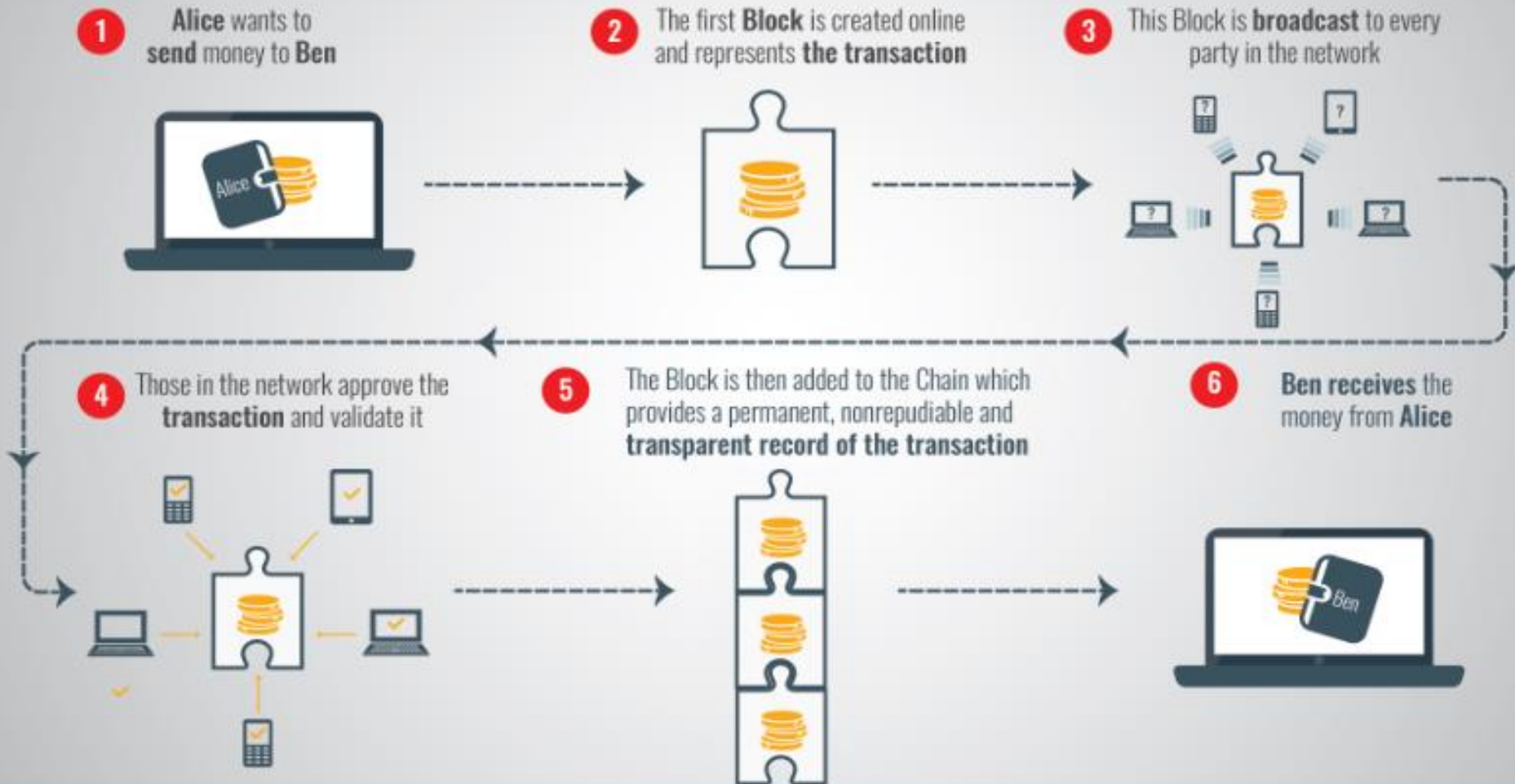
TREND 9
**FRAUDSTERS
INNOVATE TOO**



TREND 10
**RIP AND
REPLACE
REQUIRED**

HOW BLOCKCHAIN WORKS

“ A Blockchain is a cloud based database shared by every participant in a given system, in the case of this exemplar, its a currency trade. The Blockchain contains the complete transaction of the cryptocurrency or other record keeping in other applications. Think of it as a cloud based peer to peer ledger. ”



Notes: Transactions are not valid until added to the Chain.
Tampering is immediately evident.

The Blockchain is regarded as safe as everyone in the network has a copy.
The Source of any discrepancies are usually evident immediately.

Blockchain Technology and the Financial Services Market State-of-the-Art Analysis



HH LEIPZIG
GRADUATE SCHOOL
OF MANAGEMENT

Infosys CONSULTING

Blockchain has promising potential in several financial services areas.



1

Investment banking and transaction services are the most promising fields of blockchain application in the near future.



2

Other promising areas for blockchain applications include lending business, insurance, real estate and factoring.



3

Distributed ledger and blockchain are not one-size-fits-all solutions.



4

Blockchain technology is currently not sufficiently regulated and future success will depend on clarifying legal aspects.



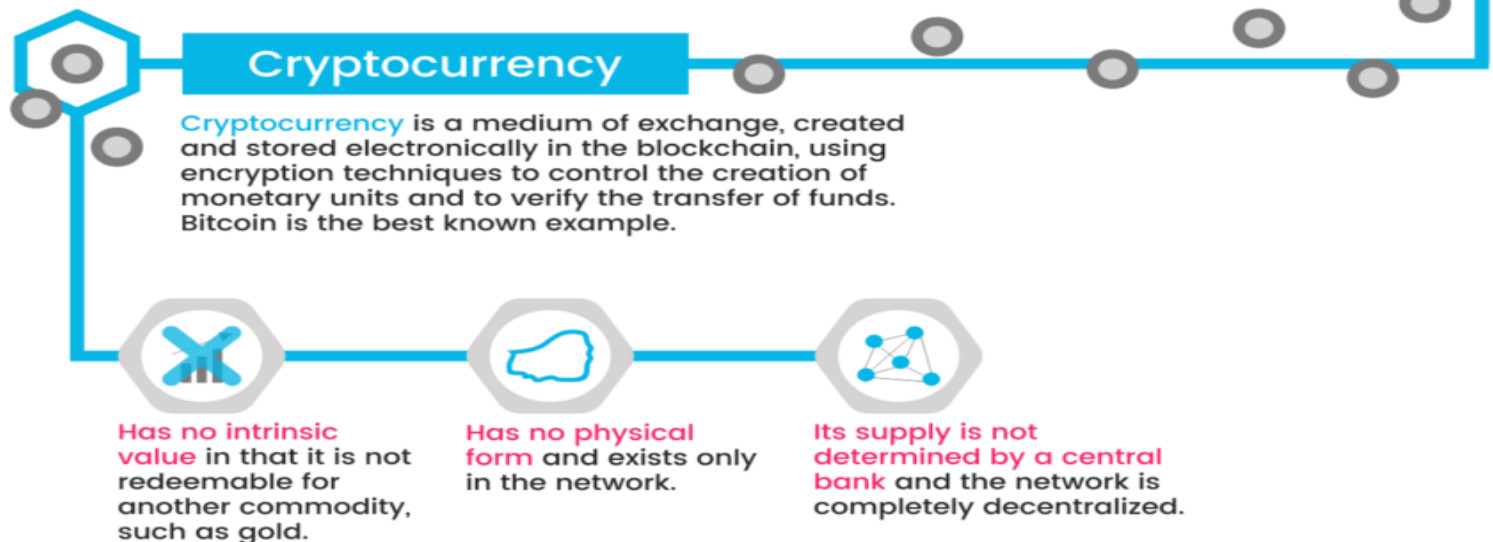
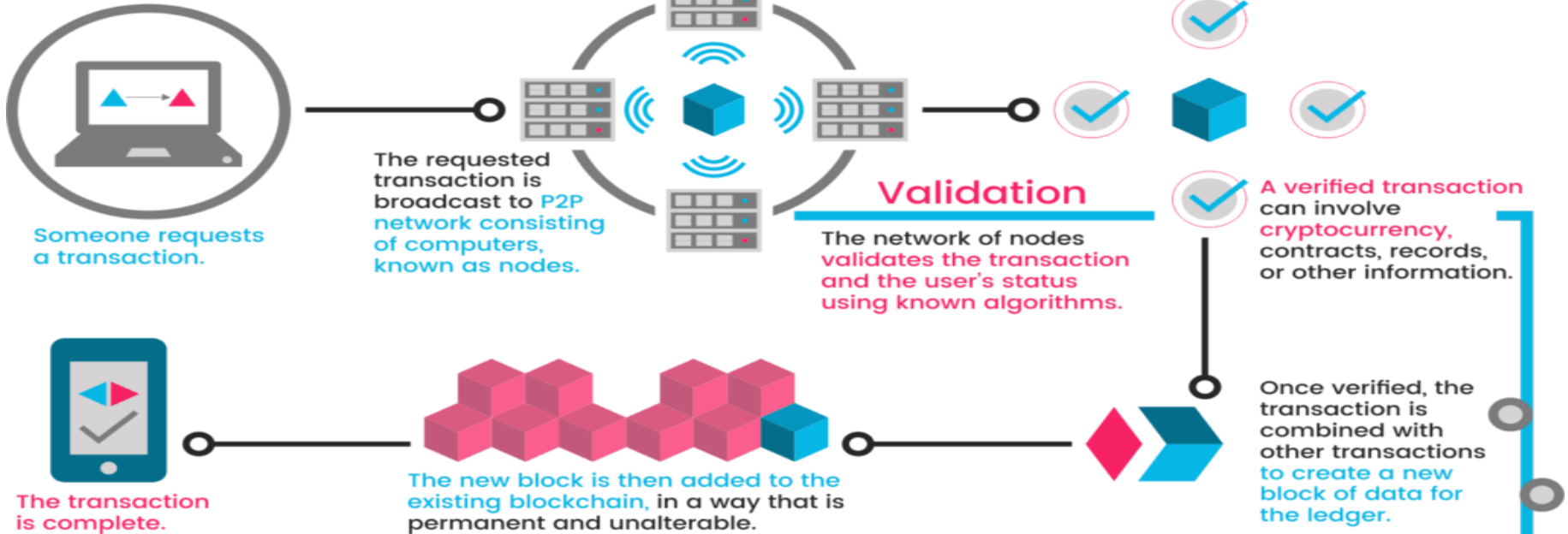
5

Collaboration between FinTechs and banks is key for broad implementation.



6

How it works:



Scenario Analysis

Robotic Process Automation

How RDA can influence efficiency?

kleptika



no impact



low



somewhat



important



significant



very high



Targeted processes

- reporting automation
- claim & billing
- reconciliation

- enrollment
- claim processing

- account opening
- billing
- claim management

- account opening
- card activation
- fraud claims

- service-desk
- ordering process
- reporting
- enrollment

- billing

Contact Center



Finance & Accounting



Procurement



Human Resources



Robotics drives efficiency benefits, along with improvements in quality, scalability and resiliency in a cost-effective way

Higher Quality



Human errors eliminated
Improved compliance
Higher staff satisfaction



Capacity increase by
robotics virtual workforce
and refocus of staff on
customer service

Productivity Boost



Average Handling
Times reduced



Monitoring around the
clock

Cost Saver



Processing costs
Reduced by up to



Payback in up to 3
months

Implementation Speed



Fast Implementation of
new processes



Re-usable process
elements

Technology-driven disruption and competition



THE **DOs** AND **DON'Ts** OF SCENARIO PLANNING

1
Fight the urge to make decisions based on what you already know

What to do

Review all trends likely to affect your company's business, especially interconnections between issues and markets

What to avoid

Relying on readily accessible information or evaluating trends only within the same geography or industry context

Availability bias

2
Beware giving too much weight to unlikely events

What to do

Evaluate and prioritize trends using first qualitative, then quantitative approaches

What to avoid

Focusing on numerical precision early in the process

Probability neglect

3
Don't assume the future will look like the past

What to do

Build scenarios around critical uncertainties, engaging top executives through experiential techniques

What to avoid

Outsourcing or delegating the creation of scenarios to junior team members

Stability bias

4
Combat overconfidence and excessive optimism

What to do

Assess the impact of each scenario and develop strategic alternatives for each

What to avoid

Planning for a scenario deemed most likely, to the exclusion of all others

Optimism, over-confidence biases

5
Encourage free and open debate

What to do

Instill the discipline of scenario-based thinking with systems, processes, and capabilities that sustain it

What to avoid

Using scenario planning as a one-off exercise or ignoring social dynamics such as groupthink

Social biases