

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อปี 2518 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์รวม 2,596,507 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อรวม 1,752,667 ล้านบาท เงินรับฝากรวม 1,935,272 ล้านบาท ส่วนของเจ้าของ 295,936 ล้านบาท เงินกองทุนตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย 325,027 ล้านบาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด (Market Capitalization) จำนวน 339,774 ล้านบาท

ธนาคารให้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบและครบวงจร สำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ เช่น บริการสินเชื่อธุรกิจการค้า บริการสินเชื่อบุคคล บริการเงินฝาก บริการธุรกิจการค้าต่างประเทศ บริการโอนชำระและแลกเปลี่ยนเงิน บริการจัดการเงินสด บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ บริการบัตรเครดิต บริการผู้ดูแลทรัพย์สิน เป็นต้น ธุรกิจหลักของธนาคารดำเนินการผ่านหน่วยงานธุรกิจหลัก (Business Unit) คือ สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก สายลูกค้าบุคคล และกิจการธนาคารต่างประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารดำเนินธุรกิจด้านการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และการประกอบธุรกิจรับฝากทรัพย์สินและดูแลผลประโยชน์แก่ลูกค้า ในขณะที่เดียวกันธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัทในเครือและพันธมิตรทางการค้าเพื่อนำเสนอบริการทางการเงินอื่น เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารอย่างครบวงจร ซึ่งรวมถึงการออมเงินโดยการลงทุนในตราสารอื่นๆ เช่น กองทุนรวม พันธบัตรออมทรัพย์ และหุ้นกู้ภาคเอกชน ตลอดจนการเสนอบริการประกันภัยผ่านธนาคาร การลงทุนในหลักทรัพย์ และธุรกรรมวานิชธนกิจ เป็นต้น

ธนาคารกรุงเทพจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยมุ่งเน้นในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร โดยมีกิจการในกลุ่มครอบคลุมธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจจัดการกองทุน ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ ธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังมีการถือหุ้นบริษัทพันธมิตรในธุรกิจประกันภัย และประกันชีวิต แต่ละกิจการในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกรุงเทพมีจุดเด่น ที่สนับสนุนและสร้างเสริมภาพรวมของกลุ่มโดยเพิ่มศักยภาพด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หรือเพิ่มการเข้าถึงพื้นที่ใหม่ๆ โดยใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้า และโครงสร้างพื้นฐานของธนาคาร

1.1 นโยบายในการดำเนินงาน

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งหมายที่จะเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการและ/หรือบริหารจัดการด้านการเงินที่ครบวงจร มีความพร้อมด้วยบุคลากร ระบบงาน และเทคโนโลยี เพื่อให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และได้รับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับชั้นนำ

ภารกิจ (Mission)

ภารกิจหลักของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ ประกอบด้วยภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ โดยมีภารกิจที่เน้นสำหรับแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการเงิน

- ให้ผลประโยชน์ทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการตลาดและลูกค้า

- เป็นผู้นำในธุรกิจ ด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

- มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ
- มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ

ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

- ให้งานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง (Core Value)

คุณค่าหลักที่ทำให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมรักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงและนำมาใช้ในทุกกรณี คือ ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร ที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าตามแนวทาง “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้

- ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
- ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
- ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ
- มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

กลยุทธ์

ด้วยความเชื่อมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ซึ่งถือเป็นปรัชญาในการดำเนินธุรกิจตลอดมา และด้วยปรัชญาทางธุรกิจที่เน้นส่งเสริมแนวคิดการร่วมมือกันเป็นพันธมิตรดังกล่าว กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพจึงกำหนดกลยุทธ์อยู่บนพื้นฐานสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก 2) การประสานงานภายในกลุ่มแบบเป็นหนึ่งเดียว 3) การใช้เครือข่ายบริการที่หลากหลายและครอบคลุมทั่วภูมิภาค และ 4) ความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารที่มีอยู่เป็นฐานในการขยายธุรกิจ และการสร้างกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพให้เป็นผู้ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรที่มีเครือข่าย ที่สามารถอำนวยความสะดวกทั้งนักธุรกิจไทยที่จะลงทุนในต่างประเทศ หรือนักลงทุนต่างประเทศที่จะลงทุนในประเทศไทย และ/หรือประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค อันเป็นความร่วมมือที่จะรองรับการทำธุรกิจที่มีแนวโน้มเชื่อมโยงกันทั่วโลกมากขึ้น

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในรอบปี 2556

ธนาคารกรุงเทพตระหนักถึงบทบาทสำคัญของสถาบันการเงินในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ควบคู่กับการเติบโตอย่างมั่นคง เคียงข้างลูกค้า พันธมิตร และสังคมไทยโดยส่วนรวม ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาบริการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินที่หลากหลายของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ รายกลาง รายปลีก บุคคลทั่วไป รวมถึงลูกค้าต่างประเทศ บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจในธุรกิจ และการบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม

บริษัทไทยหลายแห่งกำลังขยายกิจการไปต่างประเทศเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะเกิดขึ้นอย่างเต็มรูปแบบในสิ้นปี 2558 ขณะเดียวกันหลายบริษัทกำลังเตรียมพร้อมสำหรับโอกาสทางธุรกิจที่จะเกิดขึ้นจากโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ธนาคารกรุงเทพมีส่วนช่วยสนับสนุนการขยายธุรกิจของบริษัทเหล่านั้น ผ่านเครือข่ายสาขาที่ครอบคลุมทั้งในและต่างประเทศ และธนาคารยังคงขยายสาขาและเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

ปี 2556 ธนาคารได้ขยายสาขาในประเทศอินโดนีเซียเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งแห่งคือที่เมืองเมดาน ซึ่งเป็นเมืองใหญ่อันดับสามของอินโดนีเซีย สาขามดานนับเป็นสาขาแห่งที่ 3 ของธนาคารในอินโดนีเซีย เนื่องจากธนาคารตระหนักว่าอินโดนีเซียเป็นตลาดที่มีศักยภาพสูงและมีโอกาสเติบโตอีกมาก นอกจากนี้ในปีที่ผ่านมาธนาคารได้กระชับความสัมพันธ์กับองค์กรสำคัญของญี่ปุ่นเพิ่มขึ้นหลายแห่ง ทำให้จนถึงเดือนธันวาคม 2556 ธนาคารได้ลงนามความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐบาลญี่ปุ่นและธนาคารญี่ปุ่นแล้วรวม 27 แห่ง ซึ่งครอบคลุมฐานลูกค้าตั้งแต่เกาะฮอกไกโดถึงคิวชู เพื่อสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าญี่ปุ่นของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนลูกค้าในการก้าวสู่ห่วงโซ่คุณค่าที่สูงขึ้น และเตรียมความพร้อมสำหรับภูมิทัศน์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มองค์ความรู้เกี่ยวกับการรวมกลุ่มในภูมิภาค และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ธนาคารได้นำลูกค้าไปสำรวจตลาดและสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจในต่างประเทศ เช่น อินโดนีเซีย เมียนมาร์ และจีน ซึ่งทำให้ลูกค้าได้พบปะนักธุรกิจ สมาคมและองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในประเทศนั้นๆ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาวางแผนปรับกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการประกอบธุรกิจในประเทศดังกล่าว

ด้านกิจการธนาคารในประเทศ ปี 2556 ธนาคารเปิดสาขาใหม่ทั้งสิ้น 52 แห่ง คิดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น 925 เครื่อง เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ 34 เครื่อง ทำให้ ณ สิ้นปี 2556 ธนาคารมีสาขาในประเทศรวมทั้งสิ้น 1,157 แห่ง เครื่องเอทีเอ็มทั้งหมด 8,472 เครื่อง เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติรวม 1,142 เครื่อง ในจำนวนสาขาที่เปิดใหม่ข้างต้นเป็นสาขาในต่างจังหวัดรวม 35 สาขา อาทิ เชียงราย เชียงใหม่ นครสวรรค์ สุพรรณบุรี อุบลราชธานี และอุดรธานี ซึ่งสะท้อนการเติบโตของเศรษฐกิจในจังหวัดนั้นๆ รวมถึงการเปิดสาขาใหม่ในจังหวัดชายแดนที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านในแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และในนิคมอุตสาหกรรม สาขาที่เปิดใหม่หลายแห่งเป็นสาขาที่ให้บริการในห้างสรรพสินค้าและสำนักงาน ซึ่งให้บริการจนถึงช่วงเย็นหรือวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้านอกเวลาทำการปกติ

ธนาคารกรุงเทพและธุรกิจที่เกี่ยวข้องมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาตลาดการเงิน โดยเป็นผู้จัดการกองทุนและผู้จัดจำหน่ายกองทุนโครงสร้างพื้นฐานกองทุนแรกของไทย ซึ่งลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางราง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีส่วนร่วมในการออกหุ้นกู้ของบริษัทชั้นนำอีกหลายแห่ง การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่กำลังจะมาถึง ทำให้การออกพันธบัตรของต่างประเทศในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ธนาคารได้อาศัยเครือข่ายสาขาต่างประเทศเพื่อรุกในธุรกิจนี้ หนึ่งในความสำเร็จดังกล่าวคือการที่ธนาคารได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายพันธบัตรกระทรวงการคลังแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นต้น

นอกจากการให้บริการทางการเงินที่หลากหลายข้างต้นแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้แก่ลูกค้า โดยในปี 2556 ธนาคารได้สานต่อโครงการ “เพื่อนคู่คิดวิสาหกิจครอบครัว” รวมถึงการอบรมสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ กิจกรรมที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง คือการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการวางแผนสืบทอดธุรกิจร่วมกับ Babson College และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยเชิญสมาชิกของวิสาหกิจครอบครัวในรุ่นต่างๆ มาอบรมร่วมกัน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถสืบทอดธุรกิจไปสู่คนรุ่นใหม่ได้อย่างราบรื่น

นอกจากนี้ ธนาคารได้เปิดตัวรายการโทรทัศน์ใหม่ชื่อ Secrets of Victory (ไขความลับสู่ความสำเร็จ) ในช่องรายการเคเบิลทีวี โดยเชิญลูกค้าของธนาคารมาร่วมแบ่งปันความรู้จากประสบการณ์จริง ทั้งในด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจ และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ นอกเหนือจากการที่ผู้ชมจะได้รับความรู้และข้อมูลด้านการเงิน อันเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารตระหนักในความสำคัญของความมั่นคงทางการเงินของครอบครัวไทย จึงได้ร่วมกับธุรกิจในเครือและพันธมิตร ประกอบด้วย บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เปิดตัวโครงการ “การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง” เพื่อให้ความรู้ และเผยแพร่วิธีการ ตลอดจนทางเลือกที่หลากหลาย อันจะช่วยให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน โดยอาศัยความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินที่ครอบคลุมทุกมิติ และยังมีบริการให้คำปรึกษาทางด้านวางแผนทางการเงินเป็นรายบุคคลแก่ผู้สนใจในหัวข้อหลักๆ คือ การวางแผนการออม การคุ้มครองความเสี่ยงและการลงทุน โดยในรอบปีที่ผ่านมาได้จัดงานมหกรรมการเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวงรวม 4 ครั้ง ในกรุงเทพฯ เชียงใหม่ อุตรธานี และสงขลา ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับคำแนะนำที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการบริหารการเงินในครอบครัวอย่างยั่งยืน ซึ่งการจัดกิจกรรมในแต่ละจังหวัดได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีโดยมีผู้สนใจเข้าร่วมงานจำนวนมาก

เป้าหมายหลักอย่างหนึ่งของธนาคารคือการมอบบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย และสะดวกสบาย ในรูปแบบที่เหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุด เช่น การเพิ่มขีดความสามารถของบริการบัตรด้วยเทคโนโลยีชิพการ์ด โดยการออกแบบบัตรสมาร์ท แรบบิท ซึ่งเป็นบัตรแรกและบัตรเดียวในประเทศไทย ที่รวมความสะดวกสบายของบัตรเดินทาง บัตรเดบิต บัตรเอทีเอ็ม และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในบัตรเดียวกัน รวมทั้งปรับปรุงและเปลี่ยนบัตรเอทีเอ็มจากแบบแถบแม่เหล็กมาใช้เทคโนโลยีชิพการ์ด อีกทั้งยังเป็นธนาคารเดียวในประเทศไทยที่ปรับเปลี่ยนระบบซอฟต์แวร์ของเครือข่ายเครื่องเอทีเอ็มทั้งหมดมาเป็นมาตรฐานล่าสุดที่รองรับการใช้งานของเทคโนโลยีชิพการ์ด ซึ่งนอกจากจะมอบความสะดวกสบายและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าแล้ว ยังเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือและเพิ่มประโยชน์ในการใช้งานไปพร้อมๆ กัน นอกจากนี้ ธนาคารเริ่มเปิดให้ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรายการบนหน้าจอเครื่องเอทีเอ็มได้ตามความต้องการ เช่น ลูกค้าสามารถบันทึกเลขที่บัญชีและจำนวนเงินที่ทำรายการโอนเงินเป็นประจำได้ เป็นต้น

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้พัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หันมาใช้สมาร์ทโฟน และอุปกรณ์แท็บเล็ตเพิ่มขึ้น โดยพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่คือ บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง (Bualuang mBanking) สำหรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทุกระบบปฏิบัติการ และลูกค้าสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและตัวเลือกต่างๆ ที่ลูกค้ากำหนดระหว่างอุปกรณ์หลายๆ เครื่องได้อย่างสะดวกสบาย

ธนาคารได้นำเสนอบริการฝาก-ถอนเงิน โดยไม่ต้องเขียนใบรับฝาก-ถอนเงิน และบริการส่งข้อความสั้น (SMS alert) แจ้งความเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝากผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงการพัฒนาเครื่องเอทีเอ็มให้สามารถรองรับบริการได้หลายภาษามากขึ้น เช่น ภาษาไทย อังกฤษ จีน และอีกจำนวนหนึ่งใช้ภาษาญี่ปุ่น และอาระบิกได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมา ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่เปิดให้บริการฝากเช็คและรู้ผลเรียกเก็บเช็คภายในวันเดียวกัน ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งลูกค้าที่ฝากเช็คภายใน 15.30 น. จะได้รับเงินเข้าบัญชีภายในวันที่นำฝาก จึงเป็นบริการที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับลูกค้าธุรกิจทั้งในด้านของการชำระเงินและการบริหารกระแสเงินสด

นอกจากธุรกิจธนาคารพาณิชย์แล้ว ธุรกิจที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของกลุ่ม ได้แก่ธุรกิจหลักทรัพย์ ดำเนินการโดยบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี 2544 ปัจจุบันเป็นหนึ่งในบริษัทหลักทรัพย์ชั้นนำของไทยที่ให้บริการหลากหลาย ซึ่งรวมถึงการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ วาณิชธนกิจ การจัดการกองทุนและการวิจัยหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวงเดิมเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ตั้งแต่ปี 2548 ต่อมาในเดือนเมษายน 2555 บริษัทได้เพิกถอนหลักทรัพย์จากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากธนาคารได้เพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทเป็นร้อยละ 99.89% นอกจากนี้ยังได้เพิ่มทุนจำนวน 1,619 ล้านบาทในไตรมาสที่ 4 ของปี 2556

บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อวิเคราะห์การลงทุนใหม่ๆ ด้วยเทคโนโลยี อันทันสมัยเพื่อช่วยให้การตัดสินใจลงทุนของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ Bualuang iChannel แอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานบน iPhone เพื่อเป็นช่องทางให้นักลงทุนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเรื่องการลงทุนจากบริษัทได้ สะดวกรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา Bualuang iProgram Trade บริการส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติสำหรับนักลงทุนบุคคล ซึ่งบริษัทเป็นผู้ให้บริการรายแรกที่เปิดให้บริการดังกล่าวในประเทศไทย โครงการ Bualuang iPoints การสะสมแต้มเพื่อแลกสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากการซื้อขายหลักทรัพย์และตราสารอนุพันธ์ผ่านทุกช่องทางของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทยังเป็นผู้นำตลาดในธุรกิจใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ ซึ่งเป็นการให้สิทธินักลงทุนซื้อหรือขายหลักทรัพย์อ้างอิงในราคาที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

เพื่อสนับสนุนการให้ความรู้แก่นักลงทุน บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ได้จัดการแข่งขันเทรดดิ้งเรียลไทม์การลงทุน หรือ The Stock Master ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 รายการนี้นับเป็นการแข่งขันทางด้านการลงทุนรายการแรกของประเทศ กิจกรรมนี้นับเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการส่งเสริมให้บุคคลทั่วไปได้เรียนรู้ความเสี่ยงและเทคนิคในการลงทุนอย่างมีหลักการผ่านหลากหลายรูปแบบ ทั้งการอบรมในชั้นเรียน จนถึงการอบรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างกลุ่มธุรกิจของธนาคาร ให้มีความครอบคลุมครบวงจรมากขึ้น บริษัทก่อตั้งในปี 2535 โดยปัจจุบันธนาคารถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 75 ธุรกิจหลักของบริษัท คือ การบริหารจัดการกองทุนรวม โดยมีเครือข่ายของธนาคารเป็นช่องทางการจำหน่ายหลัก บริการบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและกองทุนส่วนบุคคล

ในการบริหารจัดการกองทุน บริษัทมีปรัชญาในการลงทุนเพื่อให้ผู้ถือหุ้นรายลงทุนได้รับผลตอบแทนในระยะยาวอย่างสม่ำเสมอด้วยการลงทุนอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง โดยการลงทุนในตราสารที่มีปัจจัยพื้นฐานที่ดี ในเวลาที่เหมาะสม อันมีผลทำให้กองทุนมีผลตอบแทนที่ดี ดังจะเห็นได้จากผลงานการบริหารกองทุนของบริษัทที่ผ่านมา ประสบความสำเร็จจนได้รับรางวัล มากมายทั้งในระดับประเทศและระดับเอเชีย

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด ได้นำแนวคิดในการนำเสนอกองทุนโดยคำนึงถึงความต้องการของ ‘ลูกค้า’ เป็นหลัก มากกว่าการเน้น ‘ผลิตภัณฑ์’ โดยเน้นการเสนอกองทุนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างเฉพาะเจาะจง ในปี 2556 บลจ.บัวหลวงได้มีการเปิดตัวกองทุนใหม่หลายกอง ที่สำคัญคือ กองทุนผสมบิซิเนสส์สำหรับวัยเกษียณ ซึ่งลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภท แต่มีความเสี่ยงต่ำและเปิดให้นักลงทุนไถ่ถอนหน่วยลงทุนเป็นประจำแบบอัตโนมัติตามความต้องการของนักลงทุน ด้วยตระหนักดีว่าผู้เกษียณจากงานแล้วต้องการการลงทุนที่มีความเสี่ยงอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และให้ผลตอบแทนที่สม่ำเสมอ กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาลเพื่อการเลี้ยงชีพ ซึ่งลงทุนในกลุ่มหลักทรัพย์ของบริษัทที่ได้รับคะแนนสูงด้านธรรมาภิบาล จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย โดยเน้นหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าตามราคาตลาดสูง หรือมีสภาพคล่องสูงอย่างสม่ำเสมอ หรือมีอัตรา

ผลตอบแทนจากเงินปันผลสูงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังเปิดตัวกองทุนเปิดบัวหลวงปัจจัย 4 ที่เน้นลงทุนในหลักทรัพย์เฉพาะกลุ่มบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องกับปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยาโรค ซึ่งหลักทรัพย์ดังกล่าวเป็นหุ้นที่มีปัจจัยพื้นฐานดีที่มีราคาต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริง หรือมีศักยภาพในการเติบโต

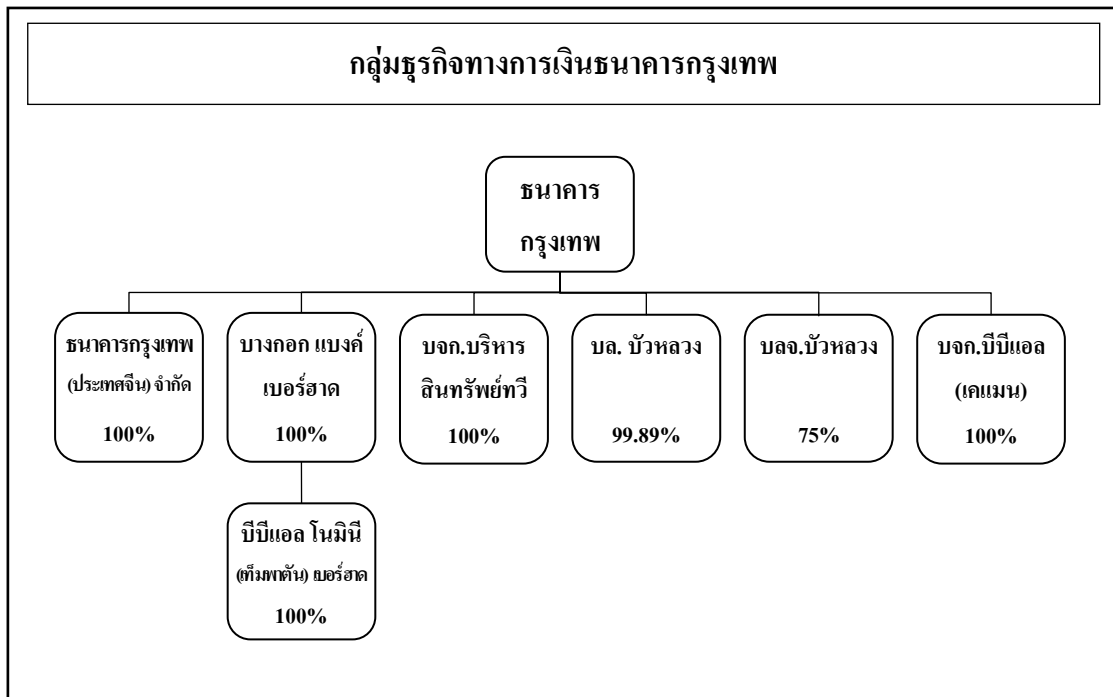
ด้วยความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและรัดกุม รวมถึงวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล ซึ่งสะท้อนได้จากผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา และรางวัลต่างๆ ที่ธนาคารและกลุ่มธุรกิจ ในเครือได้รับ ลูกจ้างจึงสามารถไว้วางใจในการใช้บริการของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพได้อย่างเต็มที่ และเราพร้อมที่จะเติบโตเคียงข้างไปกับลูกค้า สมกับปณิธานที่ได้ยึดถือมาโดยตลอด คือ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

รางวัลที่ธนาคารและกลุ่มธุรกิจในเครือได้รับในปี 2556

- ธนาคารยอดเยี่ยมด้านบริการส่งออกและนำเข้า ปี 2555 : นิตยสารดิเอเชียนแบงเกอร์ (4 ปีติดต่อกัน)
- ธนาคารพันธมิตรยอดเยี่ยมในประเทศไทย ปี 2555 : นิตยสารดิเอเชียนแบงเกอร์ (2 ปีติดต่อกัน)
- ธนาคารยอดเยี่ยมด้านบริการรับหลักทรัพย์ในประเทศไทย ปี 2556 : นิตยสาร โกลเบิลไฟแนนซ์ (6 ปีติดต่อกัน)
- ผู้ให้บริการด้านตราสารหนี้ยอดเยี่ยม ปี 2556 : นิตยสารไฟแนนซ์เอเชีย
- ธนาคารยอดเยี่ยมด้านการส่งออกและนำเข้า : นิตยสารอัลฟาเซาท์อีสต์เอเชีย (7 ปีติดต่อกัน)
- รางวัลตราสารหนี้ดีเด่นประจำปี 2555 : สมาคมตราสารหนี้ไทย
- สถาบันการเงินที่มีผลงานโดดเด่นในการทำธุรกรรมด้านการประมวลพันธบัตรในตลาดแรก : สมาคมตราสารหนี้ไทย
- สถาบันผู้ค้าตราสารหนี้ที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานดีเด่นในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดของทางการและสมาคมตราสารหนี้ไทย : สมาคมตราสารหนี้ไทย
- ผู้ให้บริการรับฝากหลักทรัพย์ระดับดีเลิศในประเทศไทย : วารสารโกลบอล คัสโตเดียน (2 ปีติดต่อกัน)
- ธนาคารที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงที่สุดในประเทศไทย ปี 2556 : นิตยสาร ดิเอเชียนแบงเกอร์
- ธนาคารผู้นำแห่งการธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาผลงาน ปี 2555 : ธนาคารชาติเวียดนาม (3 ปีติดต่อกัน)
- ธงเกียรติยศประจำปี 2555 : รัฐบาลเวียดนาม ธนาคารชาติเวียดนาม (3 ปีติดต่อกัน)
- ธุรกรรมจัดหาเงินกู้และการรวบรวมกิจการยอดเยี่ยมแห่งปีในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ : นิตยสารอัลฟาเซาท์อีสต์เอเชีย
- การจัดจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลยอดเยี่ยม : นิตยสารอัลฟาเซาท์อีสต์เอเชีย
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยอดเยี่ยม : วารสารการเงินธนาคารและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Awards 2013)
- รางวัลแบรนด์ที่ผู้บริโภคให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด รางวัลชนะเลิศระดับทอง ประเภทบริษัทจัดการกองทุน : นิตยสารรีดเดอร์ส ไดเจสท์ เอเชีย
- กองทุนรวมยอดเยี่ยม ประเภท กองทุนตราสารทุน หุ้นขนาดใหญ่ : วารสารการเงินธนาคาร
- กองทุนรวมยอดเยี่ยม ประเภท กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ : วารสารการเงินธนาคาร
- กองทุนรวมยอดเยี่ยม ประเภท กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF 70/30) : วารสารการเงินธนาคาร
- กองทุนรวมยอดเยี่ยม ประเภท กองทุนรวมหุ้นระยะยาว 100% (LTF 100%) : วารสารการเงินธนาคาร
- กองทุนตราสารทุนยอดเยี่ยม ปี 2013 ประเภทกองทุนหุ้นขนาดใหญ่ : มอร์นิ่งสตาร์ (ประเทศไทย)
- กองทุนรวมหุ้นระยะยาวยอดเยี่ยมปี 2013 : มอร์นิ่งสตาร์ (ประเทศไทย)
- Equity Issue, Thailand Equity Issue ในกลุ่ม Regional Awards : นิตยสาร IFR Asia

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ ประกอบด้วย 8 บริษัท คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ และมีกิจการในกลุ่มธุรกิจฯ แบ่งเป็น ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด (“BBC”) บางกอก แแบงค์ เบอร์ฮาด (“BBB”) บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด (“บส.ทวิ”) บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) (“บล.บัวหลวง”) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด (“บลจ.บัวหลวง”) บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด และ บีบีแอล โนมินิ (แทมพตัน) เบอร์ฮาด โดยมีภาพรวมโครงสร้าง ดังนี้



ขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ สรุปได้ดังนี้

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ขอบเขตของธุรกิจที่สำคัญ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจธนาคารพาณิชย์	ให้บริการธุรกรรมทางการเงินตามขอบเขตของธนาคารพาณิชย์ไทย
บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ		
ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด	ธุรกิจธนาคารพาณิชย์	ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีสถานภาพเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศจีน
บางกอก แแบงค์ เบอร์ฮาด	ธุรกิจธนาคารพาณิชย์	ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีสถานภาพเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศมาเลเซีย
บริษัทบริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด	ธุรกิจบริหารสินทรัพย์	ดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ที่ถูกจัดชั้น หรือเกิดจากหนี้ที่มีปัญหาที่ได้รับโอนจากธนาคารกรุงเทพ โดยบริษัทอาจทำการพัฒนาต่อเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินทรัพย์ ก่อนที่จะจัดจำหน่ายต่อไป

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ขอบเขตของธุรกิจที่สำคัญ
บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์	<p>ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ในด้านต่างๆ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (Brokerage) - ธุรกิจพาณิชย์ธุรกิจ (Investment Banking) โดยเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และดำเนินการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ - ธุรกิจการจัดการกองทุนส่วนบุคคล (Private Fund Management) - ธุรกิจตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน (Selling Agent) - ธุรกิจค้าตราสารหนี้ - ธุรกิจตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เป็นต้น
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด	ธุรกิจหลักทรัพย์ ประเภทกิจการจัดการลงทุน	ธุรกิจจัดการกองทุนรวม รวมทั้ง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และ กองทุนส่วนบุคคล
บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด	ธุรกิจการเงิน	ออกตราสารทางการเงิน เพื่อจัดหาแหล่งเงินมาสนับสนุนการทำธุรกิจของธนาคาร และทำการลงทุนในตราสารทางการเงินต่างๆ ภายใต้เงื่อนไขของทางการและกรอบการดำเนินการที่กำหนดโดยธนาคาร โดยมีสถานภาพเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศ Cayman
บีบีแอล โนมินี (เท็มพาดัน) เบอร์ฮาด	ธุรกิจสนับสนุน	สนับสนุนการดำเนินการของบางกอก แบงก์ เบอร์ฮาดโดยทำหน้าที่เป็น Nominee, Trustee และ Agent ในการถือหุ้นที่ถูกค่านำมาใช้เป็นหลักประกันในการให้สินเชื่อ

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการลงทุนในธุรกิจอื่นที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีการถือหุ้นในบริษัทร่วมต่างๆ ดังนี้

ชื่อบริษัท		ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
บริษัท บีเอสแอล ลีสซิ่ง จำกัด	บริษัทร่วม	ให้เช่าทรัพย์สินแบบลีสซิ่ง และให้เช่าซื้อ	60	60	35.88
บริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด	บริษัทร่วม	ผู้ให้บริการสวิตช์ชิ่งในการ ชำระเงินหลายระบบ และการให้บริการหักบัญชี	50	50	19.80
บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด	บริษัทร่วม	บริการด้านคอมพิวเตอร์	50	50	30.00
บริษัท พีซีซี แคปปิตอล จำกัด	ธนาคารถือหุ้น ทางอ้อมผ่าน บจ.ศูนย์ประมวลผล	บริการด้านข้อมูล	50	50	30.82
บริษัท ไทยดิจิทัล ไอดี จำกัด	ธนาคารถือหุ้น ทางอ้อมผ่าน บจ.พีซีซี แคปปิตอล	บริการด้านข้อมูล	50	50	30.82
บริษัท คับบลิวทีโอ (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัทร่วม	ซื้อ-ขาย สินค้า	- *	- *	24.90

* จำนวนเงินไม่ถึง 1 ล้านบาท

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารจำแนกการดำเนินการเป็น 4 ด้านคือ กิจการธนาคารในประเทศ กิจการธนาคารต่างประเทศ กิจการการเงินธนกิจ และกิจการของบริษัทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 กิจการธนาคารในประเทศ (Domestic Banking)

ธนาคารมุ่งเน้นการทำธุรกิจหลัก เช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อธุรกิจการค้าต่างประเทศ บริการโอนเงินชำระเงิน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต รวมถึงการซื้อขายตราสารและกองทุนรูปแบบต่างๆ ผ่านเครือข่ายสาขาในประเทศซึ่งมีทั้งหมด 1,157 แห่ง และผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

โครงสร้างการจัดการกิจการธนาคารในประเทศ

ธนาคารจัดโครงสร้างการจัดการของกิจการธนาคารในประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งเพื่อขยายส่วนแบ่งการตลาดด้านสินเชื่อและเงินฝาก เพิ่มรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ตลอดจนการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเสนอบริการแก่ลูกค้าเป็นชุดผลิตภัณฑ์ โดยธนาคารแบ่งกลุ่มลูกค้าธนาคารเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ลูกค้าธุรกิจรายกลาง ลูกค้าธุรกิจรายปลีก และลูกค้าบุคคล ทั้งนี้ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่จะได้รับการดูแลโดยเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานใหญ่ซึ่งเชี่ยวชาญในแต่ละสายอุตสาหกรรม ขณะที่ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก ธนาคารมีการจัดตั้งสำนักงานธุรกิจโดยให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ดูแลลูกค้าดังกล่าวเป็นการเฉพาะ นอกจากนี้มีการรวมศูนย์งานด้านการกลั่นกรองและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไว้ที่สำนักงานใหญ่ และรวมงานด้านปฏิบัติการสนับสนุนมาไว้ที่ศูนย์ปฏิบัติการ 12 ศูนย์ เพื่อให้สาขามุ่งเน้นเฉพาะงานด้านการตลาดและการให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่

ธนาคารให้บริการสินเชื่อธุรกิจแก่ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ รายกลาง รายปลีก และบุคคล ทั้งสินเชื่อระยะสั้นและสินเชื่อระยะยาว เช่น วงเงินเบิกเกินบัญชี สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ เงินกู้ยืมระยะสั้น และเงินกู้ยืมระยะยาว เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังมีบริการด้านอื่นๆ เช่น การออกหนังสือค้ำประกันเพื่อการยื่นซองประกวดราคา (Bid Bond) หรือเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา (Performance Bond) รวมทั้งบริการด้านเงินฝาก บริการโอนเงิน บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการบริหารเงินสด และบริการวานิชธนกิจ เป็นต้น

การให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ รายกลาง รายปลีก และบุคคล สรุปได้ดังนี้

ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่

สาขาลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารให้บริการทางการเงินแก่บริษัทไทยขนาดใหญ่ในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ และบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ธนาคารให้บริการลูกค้ากลุ่มนี้ตามประเภทอุตสาหกรรมของธุรกิจนั้นๆ และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรมเป็นผู้ดูแล โดยสามารถนำเสนอบริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร ซึ่งรวมถึงการให้คำปรึกษาด้านกลยุทธ์และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก

ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก (ประกอบด้วยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) ของธนาคารได้รับการดูแลจากผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์จากสำนักงานธุรกิจทั่วประเทศ บริษัทและองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ของไทยที่มีบทบาทในระดับภูมิภาคจำนวนไม่น้อย เริ่มต้นมาจากการเป็นลูกค้ารายเล็กที่ค่อยๆ เติบโตด้วยความเอาใจใส่ดูแลและการวางแผนธุรกิจระยะยาวร่วมกับธนาคาร นอกเหนือจากการให้บริการทางการเงินแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนลูกค้าในด้านอื่นด้วย อาทิ การให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสริมทักษะทางอาชีพ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับโอกาสในธุรกิจใหม่ เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าเติบโตและแข่งขันได้ในตลาด

ลูกค้าบุคคล

ธนาคารมีฐานลูกค้าบัญชีเงินฝากและสาขาที่ครอบคลุมทั่วประเทศ พร้อมด้วยบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติบริการธนาคารทางโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารให้บริการลูกค้าบุคคลด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย เช่น บริการประกันภัยผ่านธนาคาร (แบงก์แอสซัวร์นซ์) บัตรเครดิต กองทุนรวม สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บัญชีเงินฝาก บริการโอนเงินและชำระเงิน รวมทั้งธนาคารยังมีบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับประกันภัยและการลงทุน

ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารมีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมและทันสมัย โดยธนาคารเป็นหนึ่งในผู้นำในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งในด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการ เครือข่ายเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ ทั้งนี้ นอกจากเครือข่ายสาขาที่ให้บริการเป็นหลักแล้ว ธนาคารได้พัฒนาช่องทางการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายรูปแบบได้แก่ เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงยังมีการเปิดสำนักงานธุรกิจและสำนักงานธุรกิจย่อยจำนวนมากเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าธุรกิจ

เครือข่ายสาขาและสำนักงานธุรกิจ

ธนาคารมีการประเมินโอกาสทางธุรกิจและพัฒนาเครือข่ายสาขาอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีสาขาจำนวน 1,157 แห่งให้บริการลูกค้าทั่วประเทศ ซึ่งที่ผ่านมาธนาคารได้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของสาขาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและลดต้นทุนด้านการปฏิบัติการ โดยรวบรวมงานด้านปฏิบัติการสนับสนุนต่างๆ มาไว้ที่ศูนย์ปฏิบัติการ อีกทั้งยังมีการปรับปรุงพื้นที่ของสาขาและเพิ่มการใช้ประโยชน์ของอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น เช่น การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ การส่งเสริมการตลาด เป็นต้น

นอกเหนือจากเครือข่ายสาขาแล้ว ธนาคารยังได้ให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีกผ่านสำนักงานธุรกิจและสำนักงานธุรกิจย่อยจำนวน 236 แห่งทั่วประเทศ โดยในแต่ละสำนักงานธุรกิจจะมีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร ทั้งนี้ในส่วนของสำนักงานธุรกิจย่อยซึ่งมีขนาดเล็กกว่าและส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัดนั้นก็จะมีการให้บริการในลักษณะเดียวกันกับสำนักงานธุรกิจ

ทั้งนี้นอกจากสาขาในประเทศแล้ว ธนาคารยังมีการให้บริการผ่านสาขาต่างประเทศจำนวน 26 แห่ง และสำนักงานตัวแทน 1 แห่งใน 13 เขตเศรษฐกิจที่สำคัญ (ดูรายละเอียดในหัวข้อ 2.1.2 กิจการธนาคารต่างประเทศ)

จุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศโดยมีจุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 84 แห่งกระจายทั่วประเทศ เพื่อให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นอกจากนี้ธนาคารได้ร่วมมือกับเวสเทิร์นยูเนียนให้บริการโอนเงินผ่านเครือข่ายของเวสเทิร์นยูเนียนที่ครอบคลุมจุดบริการกว่า 500,000 แห่งในกว่า 200 ประเทศทั่วโลก โดยลูกค้าในประเทศไทยสามารถใช้บริการดังกล่าวได้ที่จุดบริการของธนาคารกรุงเทพกว่า 1,100 แห่งทั่วประเทศทั้งที่สาขาและสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เครือข่ายเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ

ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการและติดตั้งเครือข่ายเอทีเอ็มทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง ในปี 2556 ธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มกว่า 8,470 เครื่อง และเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกว่า 1,140 เครื่องซึ่งให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยมีเครือข่ายที่ครอบคลุมทุกสาขาของธนาคาร รวมถึงสถานที่ต่างๆ ทั้งในเขตนครหลวงและในต่างจังหวัด เช่น ร้านสะดวกซื้อ ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงาน สนามบิน สถานศึกษา และสถานที่ราชการ เป็นต้น ทั้งนี้ลูกค้าสามารถใช้บัตรเอทีเอ็มและบัตรบีพีเอสในการทำธุรกรรมที่หลากหลายจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร เช่น การถอนเงินสด การโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากทั้งของธนาคารและต่างธนาคาร การชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระค่าซื้อหน่วยลงทุน การลงทะเบียนเพื่อชำระเงิน โดยการหักบัญชีโดยตรง การลงทะเบียนเพื่อให้มีการแจ้งเตือนเมื่อมีการโอนเงินจากบัญชีของลูกค้า นอกจากนี้ เครื่องเอทีเอ็มยังสามารถให้บริการบัตรของธนาคารอื่นในเครือข่าย NITMX และบัตรจากต่างประเทศเช่น VISA / Master Card / UnionPay / American Express / JBC / Pongsawan Bank เป็นต้น

ศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์

ธนาคารจัดตั้งศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์เพื่อเพิ่มทางเลือกของช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้า นอกเหนือจากการให้บริการที่สาขา โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชี การโอนเงินให้บุคคลที่สามซึ่งมีบัญชีกับธนาคาร การชำระเงินที่ใช้จ่ายโดยบัตรเครดิต การชำระค่าสินค้าและบริการตามที่ตกลง การชำระภาษี การซื้อขายกองทุนเปิด การทำรายการหรือขอบริการเกี่ยวกับบัญชีของตนเอง เช่น การแจ้งสมุดเงินฝากหาย การอายัดบัตรเอทีเอ็ม การแจ้งบัตรเครดิตหาย การเปลี่ยนแปลงวงเงินเครดิตและการถอนเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถสอบถามข้อมูลและสถานภาพของบัญชี เช่น ยอดเงินคงเหลือ รายการโอนเงิน การชำระเงิน สถานภาพของเช็ค และรายการอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ของธนาคาร เช่น ที่ตั้งของเครื่องเอทีเอ็มของสาขา ข้อมูลการตลาดและข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของธนาคาร

ศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ยังให้บริการสนับสนุนลูกค้าซึ่งใช้บริการผ่านช่องทางอื่นๆ ของธนาคาร เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมถึงการให้คำแนะนำและเสนอขายบริการต่างๆ แก่ลูกค้าของธนาคาร

บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่

เนื่องจากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ธนาคารจึงได้พัฒนานวัตกรรมและช่องทางการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองพฤติกรรมและความต้องการทางการเงินของลูกค้า โดยบริการบัวหลวงไอแบงก์กิ้งเป็นบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินได้แบบออนไลน์ เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นทั้ง

ของธนาคารกรุงเทพและต่างธนาคาร บริการอาชั้เช็คและสมุดคู่ฝาก บริการสั่งซื้อสมุดเช็คแบบออนไลน์ รวมถึงบริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการซื้อขายและสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนของกองทุนรวม บริการแนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ บริการชำระค่าซื้อหน่วยลงทุนกองทุน RMF/LTF ด้วยบัตรเครดิต และบริการเอกสารกองทุนรวม เป็นต้น ทั้งนี้ลูกค้าสามารถลงทะเบียนสมัครขอใช้บริการบั่วหลวง ไอแบงก์กิ้ง ได้ที่สาขาตั้งแต่วันที่ลูกค้าเปิดบัญชี หรือสมัครได้ด้วยตนเองที่เครื่องเอทีเอ็ม หรือเว็บไซต์ของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการบั่วหลวง เอ็มแบงก์กิ้งผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งลูกค้าจะสามารถตรวจสอบยอดเงินและรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี โอนเงิน ชำระเงิน และค้นหาที่ตั้งสาขาและเอทีเอ็มของธนาคาร

บริการทางการเงินออนไลน์สำหรับลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารได้พัฒนาและนำเสนอบริการทางการเงินออนไลน์ที่หลากหลายและเชื่อถือได้เพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจในประเทศ โดยลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีกสามารถใช้บริการทางการเงินออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตด้วยบริการ บิซ ไอแบงก์กิ้ง (Biz iBanking) เพื่อตรวจสอบการเคลื่อนไหว และบริหารบัญชีได้ด้วยตนเองทุกวัน เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ และการจ่ายเงินเดือนพนักงาน เป็นต้น และในปี 2556 ธนาคารได้เพิ่มบริการซื้อขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมผ่านบริการ บิซ ไอแบงก์กิ้ง (Biz iBanking) ทั้งนี้ ธุรกรรมการเงินผ่านบริการ บิซ ไอแบงก์กิ้ง (BIZ iBanking) มีระบบมาตรฐานความปลอดภัยด้วยเครื่องโทเคน (Token) ซึ่งเป็นอุปกรณ์ออกรหัสลับใหม่ให้ทุกครั้งเมื่อต้องการเข้าสู่ระบบ

ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่สามารถใช้บริการทางการเงินออนไลน์ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น บริการจัดการเงินสด บริการสินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ และบริการ Supply Chain เป็นต้น โดยบริการจัดการเงินสด (Corporate iCash) ให้บริการครบวงจร ทั้งบริการชำระเงิน บริการเรียกเก็บเงิน การจัดทำรายงานและให้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management) ซึ่งลูกค้าธุรกิจรายใหญ่สามารถเชื่อมต่อโดยตรงกับระบบ Enterprise Resource Planning ‘ERP’ ของธนาคาร เพื่อส่งข้อมูลธุรกรรมที่มีจำนวนมากเข้ามาทำรายการได้ทันที (Real Time Processing) นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการบั่วหลวงไอเทรด (Bualuang iTrade) เพื่อลูกค้าธุรกิจส่งออกและนำเข้าสำหรับการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ เช่น การทำเลตเตอร์ออฟเครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น

บริการบั่วหลวงไอซัพพลาย (Bualuang iSupply) เป็นบริการสินเชื่อและชำระเงินออนไลน์ในรูปแบบเครือข่าย (Supply Chain) ซึ่งสนับสนุนธุรกรรมการค้าระหว่างธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลางกับตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทเหล่านี้ใน Supply Chain โดยลูกค้าจะได้รับประโยชน์จากความสะดวกและความยืดหยุ่นด้านการเงินและการอนุมัติวงเงินออนไลน์ ทำให้สามารถเพิ่มโอกาสในการขยายยอดขายได้เนื่องจากสามารถใช้วงเงินสินเชื่อที่เหมาะสม

บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเครือข่ายจุดการให้บริการ (Point-of-Sales)

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิต โดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก เช่น การเสนอสิทธิประโยชน์หลากหลายสำหรับผู้ถือบัตร ในขณะที่ยังคงรักษาความสัมพันธ์และการให้บริการกับลูกค้าคุณภาพที่มีอยู่อย่างสม่ำเสมอ ธนาคารได้พัฒนาเครือข่ายร้านค้าที่มั่นคงทั่วประเทศอย่างต่อเนื่องโดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสาขาของธนาคาร ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ร้านค้า ทั้งนี้ ธนาคารเชื่อว่าเครือข่ายสาขาที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างและ

รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้า นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีฟิสิกส์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัยสูง มาใช้กับบัตรเครดิตของธนาคาร

ในส่วนของบัตรเครดิต ธนาคารได้นำเสนอบัตรเดบิตบีเฟสท์พร้อมเทคโนโลยี EMV เป็นธนาคารแรกของประเทศไทย เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บัตรให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น รวมถึงการนำเสนอบัตรบีเฟสท์สำหรับนักเรียนนักศึกษา ที่สามารถใช้เป็นบัตรประจำตัวนักเรียน บัตรเดบิต บัตรเอทีเอ็ม และกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ ในบัตรเดียว สำหรับปี 2556 ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมทางการเงินอย่างต่อเนื่องด้วยการออกบริการ ‘บัตรบีเฟสท์ สมาร์ท แรบบิท’ ร่วมกับบริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด ในเครือบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ที่ผสาน บัตรเดบิตเข้ากับ ‘แรบบิท’ ซึ่งเป็นระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ระบบแรกในประเทศไทย ที่มีระบบตัวร่วมระหว่าง รถไฟฟ้าบีทีเอส รถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ และเครือข่ายระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ทั้งยังนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าและพันธมิตรมากมาย ช่วยเพิ่มความความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ในการใช้จ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน ให้แก่ลูกค้าธนาคารได้เป็นอย่างดี

สำหรับลูกค้าธุรกิจ ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต Purchasing Card ซึ่งเป็นบัตรเดบิตที่ธนาคารออกร่วมกับองค์กรต่างๆ ทั้งองค์กรของรัฐและ บริษัทค้าส่งและค้าปลีกในกลุ่มธุรกิจต่างๆ สำหรับใช้ชำระค่าสินค้าบริการภายในประเทศ เช่น บัตรเดบิต Purchasing Card สำหรับผู้ซื้อทองคำ โดยสามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อทองคำ บัตร Tax Smart Card ที่ธนาคารออกร่วมกับกรมสรรพากรเพื่อใช้ชำระภาษี เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการใช้เงินสด และเพิ่มความสะดวกตลอดจนความปลอดภัยในการชำระเงินของลูกค้าทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลของธนาคาร

งานส่งเสริมบริการ

ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการโดยรวบรวมงานด้านปฏิบัติการสนับสนุนต่างๆ ไว้ที่ศูนย์ปฏิบัติการ 12 ศูนย์ ทำให้เกิดการปรับปรุงพื้นที่สาขาเพื่อให้ใช้ประโยชน์ในการตลาดและการให้บริการแก่ลูกค้าได้เพิ่มขึ้น และสามารถพัฒนางานด้านปฏิบัติการให้มีต้นทุนต่ำลง การใช้ประโยชน์ของอุปกรณ์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีการควบคุมคุณภาพ มีความถูกต้องและมีความรวดเร็ว พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ส่งผลดีต่อการวางแผนงานของผู้บริหาร และระบบการบริหารความเสี่ยง

ศูนย์ปฏิบัติการ 12 ศูนย์ มีหน้าที่ในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารและพิธีการสินเชื่อลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate Business Loan Center) ดูแลงานเอกสารและพิธีการสินเชื่อธุรกิจทุกประเภทสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
- ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา (Business Loan Center) ดูแลงานเอกสารและพิธีการสินเชื่อธุรกิจประเภทที่มีเงินทุนหมุนเวียนให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก
- ศูนย์ปฏิบัติการพิธีการสินเชื่อ (Revolving Credit Center) ดูแลงานเอกสารและพิธีการสินเชื่อธุรกิจประเภทเงินทุนหมุนเวียนให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก
- ศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค (Consumer Loan Center) ดูแลงานเอกสาร พิธีการและการอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล
- ศูนย์ปฏิบัติการพิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (Troubled Debt Restructuring Processing Center) ดูแลงานทำสัญญา การบันทึกข้อมูลเข้าระบบงานและการรับชำระหนี้ของลูกค้าที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

- ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า (Trade Finance Center) ดูแลการทำรายการ และงานปฏิบัติการสนับสนุนการบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการการค้าต่างประเทศ เช่น เลตเตอร์ออฟเครดิต และสินเชื่อเพื่อการส่งออกและนำเข้า เป็นต้น
- ศูนย์หลักประกันและจดจำนอง (Appraisal & Mortgage Center) ดูแลการประเมินราคาหลักประกัน และการจดจำนอง
- ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค (Cheque Processing Center) ดูแลระบบการชำระเงินด้วยเช็คของธนาคาร โดยได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2008 ซึ่งมีผลครอบคลุมการรับรองระหว่างวันที่ 12 เมษายน 2555 – วันที่ 12 เมษายน 2558
- ศูนย์ปฏิบัติการเงินสด (Cash Processing Center) ดูแล จัดเก็บรักษา บริหารเงินสด บริการเงินสด และจัดสรรเงินสดคงเหลือให้กับสาขาทั่วประเทศ
- ศูนย์สนับสนุนการธนาคาร (Account Maintenance and Service Center) ดูแลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากและข้อมูลลูกค้า โดยได้รับ ISO 9001:2008 ซึ่งมีผลครอบคลุมการรับรองระหว่างวันที่ 27 ธันวาคม 2554 ถึงวันที่ 27 ธันวาคม 2557
- ศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ (Phone Banking Center) ดูแลระบบข้อมูลและข้อมูลการทำรายการผ่านระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2008 ซึ่งมีผลครอบคลุมการรับรองระหว่างวันที่ 3 พฤศจิกายน 2555 – วันที่ 2 พฤศจิกายน 2558
- ศูนย์บริการเอกสาร (Document Logistic Center) ดูแลการรับส่งเอกสารระหว่างสาขาเต็มรูปแบบสาขาไมโคร สำนักธุรกิจ สำนักธุรกิจย่อย สำนักงานใหญ่ และศูนย์ปฏิบัติการอื่นๆ

นอกจากศูนย์ปฏิบัติการ 12 ศูนย์แล้ว ธนาคารยังมีหน่วยงานด้านปฏิบัติการสนับสนุนอีก 1 หน่วยงาน คือ ฝ่ายบริการแลกเปลี่ยนและโอนเงินระหว่างประเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานในด้านบริการแลกเปลี่ยนและโอนเงินต่างประเทศ และบริการโอนเงินผ่านระบบ BAHTNET ตลอดจนการประสานงานและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจแลกเปลี่ยนและโอนเงินต่างประเทศของธนาคาร ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงานและผลิตภัณฑ์ การบริหารความรู้ การจัดการข้อมูลธุรกิจ การกำหนดเป้าธุรกิจ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและการส่งเสริมการขาย โดยได้รับ ISO 9001:2008 ซึ่งมีผลครอบคลุมการรับรองระหว่างวันที่ 16 ธันวาคม 2554 – 16 ธันวาคม 2557

2.1.2 กิจกรรมธนาคารต่างประเทศ

ธนาคารกรุงเทพมีเครือข่ายสาขาในต่างประเทศรวม 26 แห่ง และสำนักงานตัวแทน 1 แห่ง ครอบคลุม 13 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ประกอบด้วย ธนาคารท้องถิ่นในประเทศจีนและมาเลเซีย ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคารสาขาในฮ่องกง ญี่ปุ่น ไต้หวัน อินโดนีเซีย ลาว ฟิลิปปินส์ เวียดนาม สิงคโปร์ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และสำนักงานตัวแทนในประเทศเมียนมาร์ การที่ธนาคารตั้งกิจการอยู่ในประเทศเหล่านี้เป็นเวลานาน และมีบุคลากรท้องถิ่นที่ร่วมงานกับธนาคารมานาน ทำให้ธนาคารเข้าใจความต้องการของลูกค้าในท้องถิ่นนั้นๆ อย่างลึกซึ้ง และพร้อมที่จะสนับสนุนลูกค้าหรือนักลงทุนที่ต้องการเข้าไปทำธุรกิจในภูมิภาคที่กำลังเติบโต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งธุรกิจไทยที่ต้องการขยายกิจการไปต่างประเทศ ธุรกิจข้ามชาติที่มีความสัมพันธ์กับธนาคารมายาวนาน เช่น ลูกค้าชาวจีนที่อยู่ในฮ่องกง ไต้หวัน สิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย เป็นต้น และลูกค้าที่เป็นคนท้องถิ่นในประเทศที่ธนาคารให้บริการ

ธนาคารจัดตั้งสาขาฮ่องกงเป็นสาขาต่างประเทศแห่งแรกเมื่อปี 2497 และเปิดสาขาต่างประเทศเพิ่มเติมเรื่อยมา ทั้งในเอเชีย ยุโรป และสหรัฐอเมริกา เพื่อรองรับการขยายธุรกิจการค้าต่างประเทศของลูกค้าธนาคาร ทั้งนี้เมื่อ 28 ธันวาคม 2552 ได้แปรสภาพสาขา ในสาธารณรัฐประชาชนจีนจัดตั้งเป็นธนาคารท้องถิ่นในประเทศจีน คือ Bangkok Bank (China) โดยธนาคารถือหุ้นเต็ม ให้บริการทางการเงินพร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในประเทศจีนและต่างประเทศ ด้วยประสบการณ์อันยาวนานและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับภูมิภาคเอเชีย จีนและเขตเศรษฐกิจที่ต่อเนื่องกัน ธนาคารมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจ เช่น บัญชีเงินฝากสกุลเงินหยวนและสกุลเงินต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อเงินทุนหมุนเวียน รวมถึงสินเชื่อระยะกลางถึงระยะยาว บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ บริการโอนเงินระหว่างประเทศ เป็นต้น โดยในระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) มีความก้าวหน้าทางธุรกิจเป็นอย่างดี และได้รับความสนใจจากบริษัทไทยและบริษัทในระดับภูมิภาคที่ต้องการขยายกิจการไปประเทศจีนอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่ได้รับอนุญาตจากรัฐบาลจีนในการเปิดให้บริการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินระหว่างเงินสกุลบาทและสกุลเงินหยวนของจีนโดยตรงในตลาดระหว่างธนาคาร (Interbank Market) โดยร่วมกับธนาคารชั้นนำของจีนอีก 6 แห่ง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการเติบโตด้านการค้าและการลงทุนระหว่างไทยกับจีนให้มากขึ้น พร้อมทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม และลดความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนให้แก่ลูกค้า

สาขาของธนาคารในต่างประเทศให้บริการรับฝากเงิน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การโอนเงิน และชำระเงินระหว่างประเทศ การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตและการให้บริการที่เกี่ยวกับการส่งออกและนำเข้า และการให้สินเชื่อหมุนเวียน

นอกจากการดำเนินธุรกิจให้บริการธนาคารพาณิชย์แก่ลูกค้าในท้องถิ่นแล้ว สาขาต่างประเทศบางแห่งที่ตั้งอยู่ในศูนย์กลางทางการเงินของโลก ยังทำหน้าที่ช่วยจัดหาแหล่งเงินทุนให้ธนาคารด้วย

ปี 2556 ธนาคารได้ขยายสาขาต่างประเทศเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งแห่งคือที่เมืองเมดาน ซึ่งเป็นเมืองใหญ่อันดับสามของอินโดนีเซีย สาขामedanนับเป็นสาขาแห่งที่ 3 ของธนาคารในอินโดนีเซีย เนื่องจากธนาคารตระหนักว่าอินโดนีเซียเป็นตลาดที่มีศักยภาพสูงและมีโอกาสเติบโตอีกมาก ทั้งนี้ ธนาคารกรุงเทพได้รับยกย่องจากนิตยสาร InfoBank ซึ่งเป็นหนึ่งในสื่อชั้นนำของอินโดนีเซีย ให้เป็น 1 ใน 3 ธนาคารต่างชาติที่ดีที่สุดอินโดนีเซีย จากผลการดำเนินงานในปี 2556 ที่โดดเด่น

ตารางแสดงสถานที่ตั้งของสาขาหรือสำนักงานในต่างประเทศของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

สถานที่ตั้ง	สาขา	วันที่เปิดทำการ
ฮ่องกง	สาขาย่อยเกาลูน สาขา Central District	12 ตุลาคม 2503 1 กุมภาพันธ์ 2504 เปิดเป็นสาขาแรกในปี 2497 ที่สาขาวสต์เทิร์น ซึ่งได้ปิดทำการปี 2546
ญี่ปุ่น	สาขาโตเกียว สาขาโอซาก้า	10 ธันวาคม 2498 13 เมษายน 2513
สิงคโปร์	สาขาสิงคโปร์	30 มีนาคม 2500
สหราชอาณาจักร	สาขาลอนดอน	24 มิถุนายน 2500
สหรัฐอเมริกา	สาขานิวยอร์ก	2 เมษายน 2527 (เป็นสำนักงานตัวแทนตั้งแต่ปี 2508)

สถานที่ตั้ง	สาขา	วันที่เปิดทำการ
ไต้หวัน	สาขาไทเป	24 พฤษภาคม 2508
	สาขาย่อยเกาสง	27 ตุลาคม 2533
	สาขาย่อยไทจง	12 ตุลาคม 2538
อินโดนีเซีย	สาขาจาการ์ต้า	24 มิถุนายน 2511
	สาขาย่อยสุราบายา	29 มีนาคม 2555
	สาขาเมดาน	6 พฤศจิกายน 2556
เวียดนาม	สาขาโฮจิมินห์ซิตี้	15 กรกฎาคม 2535
	สาขาฮานอย	19 มกราคม 2538 (เป็นสำนักงานตัวแทนตั้งแต่ปี 2536)
ลาว	สาขาเวียงจันทน์	5 สิงหาคม 2536
ฟิลิปปินส์	สาขามะนิลา	11 สิงหาคม 2538
มาเลเซีย	กัวลาลัมเปอร์	12 พฤษภาคม 2537 (เป็นสาขาดั้งเดิมตั้งแต่ 23 มกราคม 2502)
	Jalan Bakri	5 เมษายน 2553
	Taman Molek	12 เมษายน 2553
	Penang Auto - City	8 ตุลาคม 2553
	Bandar Botanic Klang (ในนามบริษัทย่อย Bangkok Bank Berhad)	14 กุมภาพันธ์ 2554
จีน	สาขาเซี่ยงไฮ้	10 ธันวาคม 2536
	สาขาเซี่ยเหมิน	6 มีนาคม 2541
	สาขาปักกิ่ง	8 ธันวาคม 2548 (เป็นสำนักงานตัวแทนตั้งแต่ปี 2529)
	สาขาเสิ่นเจิ้น	12 ตุลาคม 2550
	(ในนามบริษัทย่อย Bangkok Bank (China))	28 ธันวาคม 2552
เมียนมาร์	สำนักงานตัวแทนย่างกุ้ง	18 สิงหาคม 2538

เกณฑ์การพิจารณาและตรวจสอบควบคุมสินเชื่อของสาขาต่างประเทศ จะใช้เกณฑ์เดียวกับที่ธนาคารใช้ในประเทศ และได้รับการตรวจสอบโดยทีมผู้ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตปีละครั้ง นอกจากนี้ สาขาต่างประเทศยังต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารกลางในประเทศที่ประกอบการอีกด้วย

2.1.3 กิจการการเงินธนกิจ

กิจการการเงินธนกิจจัดตั้งขึ้นในปี 2535 โดยมีรายได้จากค่าธรรมเนียมบริการที่ปรึกษาการเงิน และธุรกรรมวานิชธนกิจอื่น และได้ขยายบริการโดยรวมถึงการจัดจำหน่าย รับประกันการจัดจำหน่าย และการค้าตราสารหนี้ โดยกิจการการเงินธนกิจประกอบด้วย สายวานิชธนกิจ สายธุรกิจหลักทรัพย์ และสายบริหารการเงิน โดยสายวานิชธนกิจรับผิดชอบดูแลในส่วนของธุรกิจโครงการและการจัดจำหน่าย การรับประกันการจัดจำหน่ายและการค้าตราสารหนี้ สำหรับสายธุรกิจหลักทรัพย์รับผิดชอบบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์ ในขณะที่สายบริหารการเงินรับผิดชอบการบริหารเงิน การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินตามแนวทางที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน รวมทั้งมีหน้าที่ในการบริหารสภาพคล่อง และบริหารธุรกรรมการค้าเงินตราต่างประเทศ

สายวานิชชนกิจ

สายวานิชชนกิจให้บริการทางการเงินใน 3 ด้าน คือ บริการธุรกิจโครงการ บริการทุนธนกิจ และบริการที่ปรึกษาทางการเงิน

- บริการธุรกิจโครงการ

ธนาคารให้บริการสินเชื่อโครงการสำหรับลูกค้าธุรกิจ ซึ่งดำเนินโครงการขนาดใหญ่ในหลายภาคธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น โครงการโรงไฟฟ้า ปิโตรเคมี ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพลังงาน โทรคมนาคม ภาคอุตสาหกรรมหนัก และสาธารณูปโภคพื้นฐาน เป็นต้น โดยบริการของธนาคารเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ ประเมินผลตอบแทนโครงการและวิเคราะห์ความเสี่ยง การจัดทำประมาณการทางการเงิน รวมถึงการพิจารณารายละเอียดของผลการวิเคราะห์ทางการเงินของโครงการเพื่อกำหนดโครงสร้างทางการเงินที่เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังทำหน้าที่จัดหาแหล่งเงินกู้และเงินทุนให้แก่โครงการ ผ่านการให้สินเชื่อจากธนาคารร่วมกับสถาบันการเงินอื่น รวมถึงการระดมทุนด้วยตราสารหนี้ในรูปแบบอื่นๆ ให้แก่โครงการด้วย

- บริการทุนธนกิจ

ธนาคารให้บริการด้านการระดมทุนผ่านตลาดตราสารหนี้อย่างครบวงจร เพื่อสนับสนุนลูกค้าบริษัทขนาดใหญ่และรัฐวิสาหกิจในการระดมทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาวด้วยตราสารหนี้รูปแบบต่างๆ ผ่านตลาดตราสารหนี้ภายในประเทศ ธนาคารมีผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินที่สามารถออกแบบตราสารหนี้ที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของนักลงทุนและตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ออกตราสารหนี้ ทั้งนี้บริการของธนาคารครอบคลุมถึงการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเพื่อจัดอันดับความน่าเชื่อถือ การตลาดเพื่อจัดจำหน่ายตราสารหนี้ให้ได้ผลตามเป้าหมายด้วยอัตราต้นทุนที่เหมาะสม โดยทีมงานที่มีความชำนาญในการติดต่อกับผู้ลงทุนประเภทต่างๆ ทั้งผู้ลงทุนสถาบันและประชาชนทั่วไป ธนาคารให้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศด้วยระบบการจองซื้อแบบ online real time ทำให้สามารถควบคุมและประเมินสถานการณ์การจัดจำหน่ายและความสำเร็จของธุรกรรมได้อย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารได้รับความไว้วางใจในการเป็นผู้จัดจำหน่ายตราสารหนี้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ทั้งนี้ นอกจากการสนับสนุนลูกค้าในการระดมทุนผ่านตลาดตราสารหนี้แล้ว บริการทุนธนกิจของธนาคารยังครอบคลุมถึงการระดมทุนผ่านการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ การตั้งกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ กองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Investment Trust, REIT) และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Fund)

- บริการที่ปรึกษาทางการเงิน

ธนาคารให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินอย่างครบวงจร โดยครอบคลุมถึงธุรกรรมในด้านยุทธศาสตร์ในเรื่องการซื้อขายในรูปแบบต่างๆ การควบรวมกิจการ (Merger and Acquisition) การร่วมทุน (Joint Venture) การจัดหาพันธมิตรทางธุรกิจ และการจัดหาแหล่งเงินทั้งเงินลงทุนในส่วนทุนและเงินกู้ให้แก่โครงการขนาดใหญ่ หรือเงินกู้เพื่อการเข้าซื้อกิจการ รวมถึงการจัดโครงสร้างกลุ่มธุรกิจ การประเมินมูลค่ากิจการ และแนวทางการระดมเงินในรูปแบบต่างๆ โดยทีมที่ปรึกษาทางการเงินของธนาคารจะร่วมมือกับสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่และหน่วยงานต่างๆ ในธนาคารเพื่อนำเอาความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนทรัพยากร ความสามารถต่างๆ เพื่อให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินอย่างครบวงจร โดยการให้บริการของธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าสามารถขยายธุรกิจ หรือเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ แม้ว่าธุรกิจด้านทุนธนกิจจะมีการแข่งขันสูง แต่ธนาคารเชื่อว่าด้วยความรู้ความเข้าใจในธุรกิจ ประสบการณ์และสายสัมพันธ์ที่ดีและยาวนานกับลูกค้าบริษัทและรัฐวิสาหกิจชั้นนำ ตลอดจนเครือข่ายของ

ธนาคารทั้งในเอเชียและภูมิภาคจะทำให้ธนาคารมีความพร้อมและศักยภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารได้อย่างครอบคลุม อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารยังคงมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

สายธุรกิจหลักทรัพย์

- บริการด้านหลักทรัพย์

ธนาคารได้ดำเนินงานให้บริการด้านผู้รับฝากทรัพย์สินอย่างเต็มรูปแบบสำหรับลูกค้าสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศตั้งแต่ปี 2529 โดยได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้รับฝากทรัพย์สิน (Custodian) และผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม (Mutual Fund Supervisor) ในปี 2543 และ 2544 ตามลำดับ และได้มีการเริ่มให้บริการการเป็นผู้รับรองมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนส่วนบุคคลในปี 2549 บริการหลักของผู้รับฝากทรัพย์สิน ประกอบด้วย การเก็บรักษาทรัพย์สิน การรับมอบ ส่งมอบและชำระราคาหลักทรัพย์ การจดทะเบียนหลักทรัพย์ และการดูแลและติดตามสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากทรัพย์สินของลูกค้า สำหรับงานผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวมจะมีหน้าที่เพิ่มเติม คือ การรับรองมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของหน่วยลงทุน และการดูแลให้บริษัทจัดการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในโครงการ

ในปี 2551-2556 ธนาคารได้รับรางวัล ‘Best Sub-Custodian Bank in Thailand’ จากวารสารโกลเบิลไฟแนนซ์ ติดต่อกันเป็นระยะเวลา 6 ปี ซึ่งเป็นการประเมินการให้บริการของธนาคารในด้านต่างๆ กล่าวคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยี รวมถึงการมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริการด้านหลักทรัพย์ นอกจากนี้ ในปี 2555 ธนาคารได้รับการจัดอันดับเป็น Top-Rated ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากการสอบถามคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าสถาบันการเงินต่างประเทศที่ใช้บริการอยู่กับธนาคาร โดยวารสารโกลเบิลคัสโตเดียน

นอกจากนี้ ธนาคารยังทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์แก่ผู้ออกหลักทรัพย์ประเภทตราสารหนี้ (Registrar Service) เป็นผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ (Bond – Holders’ Representative) ให้บริการปฏิบัติงานทะเบียนสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และให้บริการปฏิบัติการด้านงานสนับสนุนการจัดการกองทุน

สายบริหารการเงิน

สายบริหารการเงิน มีหน้าที่ดำเนินกลยุทธ์ทางการค้าโดยการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซื้อขายตราสารหนี้ และตราสารอนุพันธ์ ตลอดจนบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย รวมถึงบริหารสภาพคล่องของธนาคารเพื่อให้ระดับความเสี่ยงอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนดและธนาคารยอมรับได้

2.1.4 กิจการของบริษัทย่อย

■ บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)

ก่อตั้งเมื่อเดือนตุลาคม 2543 โดยดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์และให้บริการครอบคลุมการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ วณิชธนกิจ งานวิเคราะห์ งานจัดการกองทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารถือหุ้นในบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 99.89 (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 ถือหุ้นร้อยละ 99.75) โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) มีสินทรัพย์รวม 16,076 ล้านบาท และมีส่วนครองตลาดด้านปริมาณธุรกิจเป็นอันดับที่ 8 ในระบบ

■ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด

ก่อตั้งเมื่อเดือนมีนาคม 2535 โดยดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทจัดการกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารถือหุ้นในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ร้อยละ 75.00 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด มีสินทรัพย์รวม 717.0 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ (AUM ภายใต้ Mutual Fund Section) เป็นเงินจำนวน 387,838 ล้านบาท

■ บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด

ก่อตั้งเมื่อเดือนธันวาคม 2542 โดยดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ที่ได้รับโอนจากธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารถือหุ้นในบริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด ร้อยละ 100.00 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด มีสินทรัพย์รวม 8,393 ล้านบาท

■ บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด

ก่อตั้งเมื่อเดือนพฤษภาคม 2537 โดยดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีสถานที่ประกอบการอยู่ในประเทศมาเลเซีย (เดิมเป็นสาขาทัวลาแลมเปอร์ ซึ่งเปิดดำเนินการมาตั้งแต่เดือนมกราคม 2502 และได้เปลี่ยนเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศมาเลเซีย เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของทางการท้องถิ่น) ในปี 2553 ธนาคารได้เปิดสาขาเพิ่ม 3 แห่ง ได้แก่ Jalan Bakri Taman Molek และ Penang Auto-City และในปี 2554 ธนาคารได้เปิดสาขาเพิ่มอีก 1 แห่ง คือ Bandar Botanic Klang ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารถือหุ้นในบางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด ร้อยละ 100.00 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด มีสินทรัพย์รวม 35,460 ล้านบาท

■ บีบีแอล โนมินี (เต็มพาดัน) เบอร์ฮาด

เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศมาเลเซียที่ถือหุ้นโดย บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด ดำเนินธุรกิจให้บริการหลักประกันที่เป็นหุ้นของลูกค้าของบางกอก แบงก์ เบอร์ฮาดตามวิธีปฏิบัติของท้องถิ่น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีสินทรัพย์รวม 0.7 ล้านบาท

■ บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด

ก่อตั้งเมื่อเดือนพฤษภาคม 2522 โดยดำเนินธุรกิจการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารถือหุ้นในบริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด ร้อยละ 100.00 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด มีสินทรัพย์รวม 727.0 ล้านบาท

■ ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด

ก่อตั้งเมื่อ ธันวาคม 2552 โดยมีการเปลี่ยนสถานะสาขา 4 แห่งของธนาคารในสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้แก่ สาขาเซี่ยงไฮ้ สาขาปักกิ่ง สาขาเซี่ยเหมิน และสาขาเสิ่นเจิ้น เป็น ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ซึ่งมีสถานะเป็นบริษัทย่อยที่ธนาคารถือหุ้นร้อยละ 100.00 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีสินทรัพย์รวม 82,377 ล้านบาท

2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

2.2.1 กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ

กลยุทธ์ในภาพรวมที่ธนาคารยึดถือตลอดหลายปีที่ผ่านมา คือ การมุ่งเน้นการรักษาและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า อันเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการขยายธุรกิจของธนาคาร ในขณะเดียวกันก็พยายามสร้างประโยชน์ต่อลูกค้าจากเครือข่ายสาขาที่มีอยู่จำนวนมาก และในฐานะที่เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของไทย ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการริเริ่มพัฒนาธุรกรรมใหม่ๆ เพื่อขยายฐานรายได้ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

ขยายธุรกิจหลักอย่างรอบคอบ

การดำเนินงานที่เป็นธุรกิจหลักยังคงเป็นองค์ประกอบสำคัญในธุรกิจของธนาคาร อีกทั้งยังเป็นปัจจัยหลักสำหรับสร้างความเจริญเติบโตทางธุรกิจ ธนาคารยึดมั่นในปรัชญาทางธุรกิจที่มุ่งเป็นที่ปรึกษาและพันธมิตรที่ไว้วางใจได้ของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ซึ่ง ได้แก่ การขยายธุรกิจควบคู่ไปกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า ธนาคารมุ่งขยายธุรกิจด้วยความรอบคอบอย่างต่อเนื่อง โดยการขยายฐานสินเชื่อในอัตราที่สอดคล้องกับการเติบโตของสินเชื่อในระบบธนาคาร โดยรวมตามภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้น พร้อมทั้งดำเนินการตามนโยบายในการรักษาคุณภาพของสินเชื่ออย่างเคร่งครัด

นอกจากด้านสินเชื่อแล้ว ธนาคารยังมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างสรรค์เป็นพิเศษสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมทั้งการให้คำปรึกษาและกระบวนการแก้ปัญหาสำหรับลูกค้า

ธนาคารยังให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างต่อเนื่อง ด้วยธนาคารเชื่อว่าลูกค้ากลุ่มนี้คือองค์ประกอบสำคัญในการสร้างการเติบโตในระยะยาวสำหรับธนาคาร และเนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นมีการเติบโตและขยายตัวตามวงจรของธุรกิจ ธนาคารจึงจัดโครงสร้างการจัดการเป็นสายลูก้าธุรกิจรายปลีก สายลูก้าธุรกิจรายกลาง สายลูก้าธุรกิจรายใหญ่ และกิจการธนาคารต่างประเทศ เพื่อให้สามารถสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าแต่ละขนาดได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่องตามความต้องการในแต่ละช่วงการเติบโตของธุรกิจ

มุ่งตอบสนองลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

ธนาคารติดตามและประเมินผลทั้งในด้านโครงสร้างองค์กรและการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงและสามารถส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ ธนาคารเชื่อว่าแนวทางดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้แน่นแฟ้นและดำรงความแข็งแกร่งในธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารมีการจัดโครงสร้างของหน่วยธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็นสายลูก้าธุรกิจรายใหญ่ สายลูก้าธุรกิจรายกลาง สายลูก้าธุรกิจรายปลีก สายลูก้าบุคคล และกิจการธนาคารต่างประเทศ โดยแต่ละหน่วยงานมุ่งดูแลกลุ่มลูกค้าหลักที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะด้าน เช่น หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ สายการเงินธนกิจ ฝ่ายผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ หน่วยงานบริหารสินเชื่อ สายบัตรเครดิต และศูนย์ปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งการพัฒนาในด้านต่างๆ เหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานและสายงานต่างๆ ของธนาคารสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการทบทวนโครงสร้างองค์กรอยู่เสมอเพื่อให้มั่นใจว่ายังคงมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบและขอบเขตของความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป หากโครงสร้างองค์กรของ

ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารในด้านต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ธนาคารจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น กิจกรรมทางการตลาดก็จะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมทั้งประสิทธิภาพของการดำเนินงานก็จะสูงขึ้น ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะลดลง การทำธุรกรรมและการให้บริการลูกค้าก็จะมีคุณภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้การบริหารความเสี่ยง การกระจายข้อมูล และการควบคุมการดำเนินงานก็จะดีขึ้นด้วย

ธนาคารมีความสัมพันธ์ที่ดีและยาวนานกับลูกค้าทุกกลุ่ม ตั้งแต่ลูกค้าบุคคลไปจนถึงบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ เพื่อพัฒนาต่อ ยอดธุรกิจจากความสัมพันธ์ซึ่งเปรียบเสมือนรากฐานที่แข็งแกร่งดังกล่าว ธนาคารมุ่งเน้นการนำเสนอการบริการและคำแนะนำทางธุรกิจเฉพาะด้าน นอกเหนือจากบริการทางการเงินพื้นฐานทั่วไป เช่น การริเริ่ม “โครงการเกษตรก้าวหน้า” ซึ่งสนับสนุนสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยต่ำแก่ลูกค้าสำหรับการลงทุนในเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ซึ่งจะช่วยให้เกษตรกรได้ให้แก่เกษตรกรโดยตรง นอกจากนี้ธนาคารยังจัดกิจกรรม “สนทนาเทคโนโลยีทางการเกษตร” เพื่อเปิดโอกาสให้เกษตรกรผู้สนใจเข้าร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีการเกษตรสมัยใหม่เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับกิจการของตน รวมทั้งยังมีอีกหลากหลายกิจกรรมที่มุ่งสนับสนุนลูกค้าเอสเอ็มอี เช่น “ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี” ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของชมรมได้พบปะกัน พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกันผ่านกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้น เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา และกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเครือข่าย เป็นต้น

ธนาคารมีการประเมินประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่สำคัญของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรมพนักงาน ระบบเทคโนโลยี ช่องทางบริการและการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงของภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ข้อกฎหมายและกฎเกณฑ์การกำกับดูแลต่างๆ

ธนาคารจัดการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการที่หน่วยงานต่างๆ ของธนาคารนำเสนอแก่ลูกค้าอยู่ ตลอดจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมทางการตลาด และส่งเสริมให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ต่อเนื่องกันแก่ลูกค้ามากขึ้น โดยธนาคารมุ่งสร้างสรรค์โครงการฝึกอบรมใหม่ๆ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ ทั้งนี้ธนาคารเชื่อว่าการฝึกอบรมดังกล่าวจะส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะและความรู้เฉพาะทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตอบสนองให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ธนาคารยังคงเป็นเพื่อนคู่คิดและที่ปรึกษาที่ลูกค้าให้ความเชื่อถือตลอดไป

พัฒนาต่อยอดธุรกิจจากฐานลูกค้า

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์ที่หลากหลายเพื่อเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียมและการบริการ ซึ่งส่งผลให้รายได้ค่าธรรมเนียมและการบริการต่างๆ ของธนาคารเพิ่มขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารเป็นหนึ่งในผู้นำด้านนวัตกรรมในการพัฒนาบริการใหม่ๆ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บริการ โอนเงิน เลตเตอร์ออฟเครดิตและหนังสือค้ำประกัน กองทุนรวม ตลอดจนบริการด้านการลงทุนและบริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินอื่นๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนาต่อยอดธุรกิจจากฐานลูกค้าจำนวนมาก ทั้งลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ลูกค้าธุรกิจรายกลาง ลูกค้าธุรกิจรายปลีก และลูกค้าบุคคล เพื่อเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมและการบริการด้วยกลยุทธ์ส่งเสริมให้เกิดการขายผลิตภัณฑ์และบริการต่อเนื่องแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ในส่วนของลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารมีการนำเสนอบริการที่หลากหลาย เช่น บริการจัดการเงินสด บริการชำระเงิน บริการสินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น โดยลูกค้าเหล่านี้จะได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ที่มี

ความเชี่ยวชาญในบริการเฉพาะด้าน นอกจากนี้ กิจกรรมการเงินธนกิจของธนาคารยังมีบริการอีกหลายด้านที่พร้อมนำเสนอลูกค้า เช่น สินเชื่อโครงการ บริการด้านทุนธนกิจ บริการรับฝากหลักทรัพย์ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจแก่ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ของธนาคาร

สำหรับลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก ธนาคารมุ่งขยายธุรกิจจากจุดแข็งในด้านการนำเสนอบริการทางการเงินผ่านความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยธนาคารทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมความร่วมมือทางธุรกิจระหว่างลูกค้า และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพทางการแข่งขันของเอสเอ็มอีไทยโดยรวม ทั้งในส่วนของคำแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสถานะทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการสนับสนุนลูกค้าเพื่อขยายตลาดใหม่ การเชื่อมโยงผู้ประกอบการกับคู่ค้าในอนาคต และการร่วมมือกันระหว่างธนาคาร ลูกค้าธุรกิจ และสถาบันการศึกษาเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของลูกค้า เป็นต้น

ในด้านลูกค้าบุคคล ธนาคารมุ่งเพิ่มรายได้จากบริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการพัฒนาช่องทางให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และบริการธนาคารที่หลากหลายบนอุปกรณ์สื่อสารพกพาต่างๆ อย่างสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต บริการด้านการลงทุนในหลักทรัพย์ และบริการบริหารทรัพย์สิน โดยใช้กลยุทธ์ส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการต่อเนื่องที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นให้รองรับกลยุทธ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และดำเนินกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมให้มีการขายผลิตภัณฑ์และบริการต่อเนื่องของบริษัทในเครือของธนาคารแก่ลูกค้าปัจจุบันที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงานธุรกิจต่างๆ ทั้งนี้ฐานลูกค้าปัจจุบันของธนาคารยังจะเป็นโอกาสให้ธนาคารได้พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหม่ผ่านเครือข่ายการค้าของลูกค้า โดยธนาคารจะแสวงหาช่องทางและใช้ประโยชน์จากโอกาสใหม่ๆ ดังกล่าวเพื่อขยายฐานลูกค้า

นอกจากการใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้าที่กว้างขวางเพื่อเพิ่มรายได้แล้ว ธนาคารยังใช้ประโยชน์จากความเป็นองค์กรขนาดใหญ่เพื่อลดต้นทุนโดยการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้สูงขึ้น โดยธนาคารได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการขึ้น 12 ศูนย์ เพื่อรวมศูนย์ระบบงานปฏิบัติการสนับสนุนของบริการในด้านต่างๆ ไว้ในที่ที่เหมาะสมสำหรับงานด้านนั้นๆ ซึ่งส่งผลให้ระบบงานสนับสนุนมีความคล่องตัวขึ้น

สานต่อกลยุทธ์การขยายสู่ระดับภูมิภาค

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ตั้งเครือข่ายสาขาต่างประเทศ โดยเปิดสาขาต่างประเทศแห่งแรกในฮ่องกงในปี 2497 และตลอดระยะเวลา 60 ปี ธนาคารได้ขยายเครือข่ายสาขาและสำนักงานเพื่อที่จะได้ให้บริการตอบสนองลูกค้าในตลาดต่างประเทศ ธนาคารเติบโตไปพร้อมกับธุรกิจและความต้องการของลูกค้าในต่างประเทศ ปัจจุบันธนาคารมีเครือข่ายสาขาในต่างประเทศ 26 แห่ง และสำนักงานตัวแทน 1 แห่ง ซึ่งธนาคารเชื่อว่าเครือข่ายสาขาต่างประเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันได้ทั้งกับธนาคารพาณิชย์ไทยอื่นๆ และธนาคารต่างชาติในประเทศไทย และช่วยให้ธนาคารสามารถขยายฐานรายได้และมีการบริหารความเสี่ยงที่ดี นอกจากนี้ ธนาคารคาดว่า การเติบโตอย่างต่อเนื่องของเครือข่ายธนาคารในภูมิภาค จะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต

การบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ จึงดำเนินการพัฒนาปรับปรุงนโยบาย เครื่องมือ และกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีกระบวนการประเมิน

ความเพียงพอของเงินกองทุน หรือ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) ภายใต้หลักเกณฑ์ Basel II Pillar 2 ที่ช่วยให้ธนาคารสามารถประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญเพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม และดำรงเงินกองทุนที่เหมาะสมภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤติ ในปี 2556 ธนาคารมีการประเมินผลกระทบจากการปรับลดและถอนมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณของธนาคารกลางสหรัฐฯ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและส่งผลกระทบต่อธนาคารทั้งในด้านสภาพคล่อง คุณภาพของสินทรัพย์ รายได้ และเงินกองทุน

ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ของธนาคารแห่งประเทศไทยทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายการทำธุรกรรมและการบริหารความเสี่ยงภายในกลุ่มของธนาคาร เพื่อให้แนวทางการบริหารความเสี่ยงของแต่ละบริษัทสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของธนาคาร

2.2.2 ภาวะการแข่งขัน

■ สภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันสูงทั้งจากธนาคารพาณิชย์ไทยเอกชน ธนาคารพาณิชย์ไทยที่ต่างชาตร่วมทุน ธนาคารต่างประเทศ ธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจของภาครัฐ โดยภาพรวม แต่ละธนาคารต่างมีการปรับตัวในประเด็นต่างๆ ที่คล้ายคลึงกัน คือ

ด้านโครงสร้างองค์กร มีการจัดหน่วยงานให้บริการลูกค้าโดยมุ่งเน้น กลุ่มลูกค้าหลัก (Customer Focus) แบ่งหน้าที่การบริการด้านสินเชื่อ แยกจากสาขาที่ทำหน้าที่ให้บริการพื้นฐานทั่วไป และจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการทำหน้าที่ด้านปฏิบัติการและให้บริการงานเอกสารสนับสนุนจุดขาย

ด้านระบบงาน ทุกธนาคารมุ่งการปรับระบบงานบริการ โดยมีเป้าหมายให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว มีระบบการทำงานและการติดตามที่เป็นมาตรฐานขึ้น ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ด้านผลิตภัณฑ์ ต่างมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มตลาดลูกค้า พร้อมทั้งเสนอช่องทางบริการที่ใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านสถานที่ทำการ มีการขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และมีการปรับปรุงการตกแต่งภายในอาคารให้มีลักษณะที่ทันสมัยขึ้น เพื่อสร้างความใกล้ชิดลูกค้ามากขึ้น

ด้านราคา แม้จะปรับลดไม่ได้มาก แต่ก็มีการยุทธวิธีในเรื่องของการนำระยะเวลาเป็นเงื่อนไข เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้รับราคาพิเศษในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่าบริการด้านบัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการแข่งขันด้านราคา

ด้านข้อมูลลูกค้า เป็นเรื่องที่ทุกธนาคารให้ความสนใจเป็นพิเศษ ต่างมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อการตลาด การขาย และการกำหนดนโยบายมากขึ้น

ธุรกิจธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันกันสูงในทุกกลุ่มธุรกิจ ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารเฉพาะกิจของภาครัฐ สาขาธนาคารต่างประเทศ และสถาบันการเงินอื่นๆ ในภูมิภาคที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งธนาคารกรุงเทพได้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการเตรียมความพร้อมด้านทักษะของบุคลากร การเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยี การปรับปรุงระบบการทำงาน การคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมถึงการร่วมมือกับธนาคารพันธมิตรในภูมิภาค และการเพิ่มเครือข่ายสาขาเพื่อขยายฐานการดำเนินงานทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

■ จำนวนคู่แข่งชั้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 30 แห่ง จำแนกเป็นธนาคารพาณิชย์ไทย 16 แห่ง (รวมธนาคารที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างชาติ 1 แห่ง) และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 14 แห่ง มีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 16,182,509 ล้านบาท เงินรับฝากรวมทั้งสิ้น 10,930,180 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อ (หักรายได้รอตัดบัญชี) รวมทั้งสิ้น 10,701,235 ล้านบาท

กลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย 16 แห่ง ยังคงครองส่วนแบ่งตลาดสูงสุดทั้งในด้านสินทรัพย์เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อถึงร้อยละ 87.6 ร้อยละ 93.8 และร้อยละ 92.4 ตามลำดับ ส่วนในกลุ่มสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีส่วนแบ่งตลาดในด้านสินทรัพย์ร้อยละ 12.4 ด้านเงินรับฝากร้อยละ 6.2 และด้านเงินให้สินเชื่อร้อยละ 7.6

กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 แห่ง มีส่วนแบ่งการตลาดรวมด้านสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อสูงถึงร้อยละ 58.6 ร้อยละ 65.0 และร้อยละ 61.4 ตามลำดับ โดยธนาคารมีส่วนแบ่งตลาดด้านสินทรัพย์สูงเป็นอันดับ 1 ของระบบธนาคารพาณิชย์ที่ร้อยละ 15.5

ตารางแสดงสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์

กลุ่มธนาคาร	สินทรัพย์					
	ธันวาคม 2556		ธันวาคม 2555		ธันวาคม 2554	
	พันล้านบาท	ร้อยละ	พันล้านบาท	ร้อยละ	พันล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ (4 แห่ง)	9,480.7	58.6	8,656.5	58.5	7,365.7	56.7
ธนาคารกรุงเทพ	2,502.8	15.5	2,339.0	15.8	2,034.0	15.7
ธนาคารกรุงไทย	2,502.2	15.5	2,250.9	15.2	1,959.1	15.1
ธนาคารไทยพาณิชย์	2,383.6	14.7	2,145.3	14.5	1,768.0	13.6
ธนาคารกสิกรไทย	2,092.1	12.9	1,921.3	13.0	1,604.6	12.4
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและเล็ก (12 แห่ง)	4,687.3	29.0	4,255.0	28.8	3,846.1	29.6
รวมธนาคารพาณิชย์ไทย (16 แห่ง)	14,168.0	87.6	12,911.5	87.3	11,211.8	86.4
กลุ่มสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (14 แห่ง)	2,014.5	12.4	1,873.5	12.7	1,769.6	13.6
รวมระบบธนาคารพาณิชย์	16,182.5	100.0	14,785.0	100.0	12,981.4	100.0

กลุ่มธนาคาร	เงินรับฝาก					
	ธันวาคม 2556		ธันวาคม 2555		ธันวาคม 2554	
	พันล้านบาท	ร้อยละ	พันล้านบาท	ร้อยละ	พันล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ (4 แห่ง)	7,108.7	65.0	6,450.9	64.5	5,233.9	66.6
ธนาคารกรุงเทพ	1,871.1	17.1	1,774.4	17.7	1,524.8	19.4
ธนาคารกรุงไทย	1,884.3	17.2	1,667.4	16.7	1,285.7	16.3
ธนาคารไทยพาณิชย์	1,820.7	16.7	1,614.6	16.2	1,179.5	15.0
ธนาคารกสิกรไทย	1,532.6	14.0	1,394.5	13.9	1,243.9	15.8
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและเล็ก (12 แห่ง)	3,145.8	28.8	2,895.2	29.0	2,025.5	25.8
รวมธนาคารพาณิชย์ไทย (16 แห่ง)	10,254.5	93.8	9,346.1	93.5	7,259.4	92.3
กลุ่มสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (14 แห่ง)	675.7	6.2	654.1	6.5	605.2	7.7
รวมระบบธนาคารพาณิชย์	10,930.2	100.0	10,000.2	100.0	7,864.6	100.0

กลุ่มธนาคาร	เงินให้สินเชื่อ					
	ธันวาคม 2556		ธันวาคม 2555		ธันวาคม 2554	
	พันล้านบาท	ร้อยละ	พันล้านบาท	ร้อยละ	พันล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ (4 แห่ง)	6,573.5	61.4	5,961.9	61.8	5,327.1	62.8
ธนาคารกรุงเทพ	1,706.1	15.9	1,566.4	16.2	1,428.1	16.8
ธนาคารกรุงไทย	1,715.5	16.0	1,538.7	15.9	1,427.3	16.8
ธนาคารไทยพาณิชย์	1,728.0	16.2	1,540.6	16.0	1,270.4	15.0
ธนาคารกสิกรไทย	1,423.9	13.3	1,316.2	13.7	1,201.3	14.2
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและเล็ก (12 แห่ง)	3,316.7	31.0	2,986.5	31.0	2,524.4	29.8
รวมธนาคารพาณิชย์ไทย (16 แห่ง)	9,890.2	92.4	8,948.4	92.8	7,851.5	92.6
กลุ่มสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (14 แห่ง)	811.0	7.6	694.5	7.2	625.4	7.4
รวมระบบธนาคารพาณิชย์	10,701.2	100.0	9,642.9	100.0	8,476.9	100.0

ที่มา : งบการเงินตลาดหลักทรัพย์ ธ.พ. 1.1 และ ธ.พ. 1.2

2.2.3 จุดเด่นในการประกอบธุรกิจหลักของธนาคาร

ธนาคารเชื่อมั่นว่าธนาคารมีจุดเด่นที่สำคัญซึ่งทำให้ธนาคารสามารถคงความเป็นผู้นำและมีศักยภาพในการขยายตัวไปพร้อมกับกรอบการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาจุดเด่นเหล่านี้อยู่ตลอดเวลาเพื่อรักษาข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

– การได้รับการยอมรับและความไว้วางใจในชื่อเสียงของธนาคาร

ชื่อเสียงของ “ธนาคารกรุงเทพ” เป็นหนึ่งในชื่อธุรกิจที่เก่าแก่ที่สุดและเป็นที่รู้จักเป็นอย่างดีในประเทศไทย ธนาคารยังคงความเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับหนึ่งในด้านสินทรัพย์รวม โดยได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากลูกค้า ด้วยการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในลักษณะของ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” อย่างต่อเนื่อง

– ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นครอบคลุมทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล

ธนาคารมีฐานลูกค้าธุรกิจทั้งรายใหญ่ รายกลาง และรายปลีกจำนวนมาก เป็นผลจากการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการเข้าใจธุรกิจของลูกค้า และการให้คำแนะนำที่ได้ช่วยสร้างความสำเร็จให้ลูกค้าเป็นจำนวนมาก หลายธุรกิจได้เติบโตจากธุรกิจขนาดครอบครัวจนกลายเป็นธุรกิจข้ามชาติ การสร้างรากฐานความสัมพันธ์ที่ดีตั้งแต่ลูกค้ายังเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดกลาง จึงเป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

– การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้พัฒนาบริการสำหรับลูกค้าธุรกิจ เช่น ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Biz iBanking) บริการ Bualuang iTrade บริการ Supply Chain Financing บริการ Cash Management รวมถึงการให้บริการที่เชื่อมต่อระหว่างระบบงานของลูกค้าเข้ากับระบบงานของธนาคารโดยตรง นอกจากนี้ ในปี 2556 ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารแห่งแรกของไทยที่ให้บริการ “เช็ครู้ผลไวได้ใจ” ซึ่งลูกค้าสามารถทราบผลการเรียกเก็บเช็คได้ภายในวันเดียวกับวันที่นำฝาก ช่วยให้ลูกค้าบริหารสภาพคล่องได้ดีขึ้นและลดต้นทุนของธุรกิจ

ในด้านลูกค้าบุคคล ธนาคารได้มุ่งเน้นการนำเสนอบริการที่หลากหลายในการออมเงินและการลงทุน ทั้งในรูปของเงินฝาก กองทุนรวม ตราสารหนี้ และพันธบัตรรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนบริการประกันภัย

ผ่านธนาคาร (Bancassurance) ธนาคารได้ขยายบริการบัตรเครดิต บีเฟสดีสมาร์ท ไปยังกลุ่มลูกค้าถึงสถานที่ทำงานและสถานศึกษา และบัตรเครดิต Purchasing Card สำหรับผู้ซื้อทองคำ โดยสามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อทองคำ ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงจากการที่ต้องถือเงินสดจำนวนมาก

ในปี 2556 ธนาคารนำเสนอบัตรเครดิตบีเฟสดี สมาร์ท แรบบิท ซึ่งเป็นบัตรแรกและบัตรเดียวในประเทศไทยที่มีการผสมผสานการให้บริการบัตรเครดิต บัตรโดยสารระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพฯ (รถไฟฟ้าบีทีเอส) และรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษบีอาร์ที) กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ และบัตรสะสมคะแนนในบัตรเดียว

นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเสนอบริการฝาก-ถอนเงิน โดยไม่ต้องเขียนใบรับฝาก-ถอนเงิน และบริการส่งข้อความสั้น (SMS alert) แจ้งความเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝากผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงการพัฒนาเครื่องเอทีเอ็มให้สามารถรองรับบริการได้หลายภาษามากขึ้น เช่น ภาษาไทย อังกฤษ จีน และอีกจำนวนหนึ่งใช้ภาษาญี่ปุ่น และอาระบิกได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

- ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านการจัดการเงินสด และการบริหารเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารให้ความสำคัญแก่ลูกค้าธุรกิจ โดยเสนอบริการที่ครอบคลุมทั้งการจัดการเงินสด และการบริหารเงินตราต่างประเทศ ซึ่งเอื้อประโยชน์แก่การค้าภายในและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ธนาคารเป็นหนึ่งในผู้นำด้านการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

- เครือข่ายการดำเนินงานครอบคลุมทั่วประเทศ

ธนาคารมีสาขาเต็มรูปแบบในประเทศจำนวน 679 แห่ง และจุดให้บริการลูกค้าทั่วไป ๗ สาขา ไมโครที่ตั้งในศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงานอีก 424 แห่ง โดยมีจุดให้บริการสำหรับลูกค้าธุรกิจผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยรวม 236 แห่ง อีกทั้งให้บริการธนาคารอัตโนมัติทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงผ่านเอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ และยังมีเครือข่ายสาขาต่างประเทศ 26 แห่ง และสำนักงานตัวแทน 1 แห่ง ใน 13 เขตเศรษฐกิจที่สำคัญ

- การเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ

ในช่วงที่ผ่านมาธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดี แม้จะมีสถานการณ์ภายนอกที่ไม่เอื้ออำนวยหลายครั้ง เช่น วิกฤตการณ์ทางการเงินในเอเชีย การแพร่ระบาดของโรคซาร์ส วิกฤตการณ์ทางการเงินของโลก สถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองในประเทศ รวมถึงปัญหาอุทกภัย แต่ธนาคารและบริษัทย่อยยังคงมีกำไรสุทธิอย่างสม่ำเสมอเป็นผลจากการเติบโตของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย และประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุนโดยรวม ธนาคารเชื่อมั่นนโยบายการขยายสินเชื่อด้วยความรอบคอบและการกระจายสินเชื่อตามลักษณะของธุรกิจจะส่งผลให้ธนาคารสามารถสร้างผลกำไรได้อย่างยั่งยืนแม้จะเผชิญกับความท้าทายต่างๆ เช่นเดียวกับนโยบายการรักษาระดับการตั้งสำรองหนี้ ทำให้ธนาคารมีสถานะภาพที่พร้อมรับมือกับปัจจัยต่างๆ ที่อาจทำให้เกิดสินทรัพย์ด้อยคุณภาพได้เป็นอย่างดี

- คุณภาพของสินทรัพย์

ธนาคารมีนโยบายในการอนุมัติสินเชื่อที่เข้มงวด ทำให้อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อปรับตัวดีขึ้นจากร้อยละ 4.4 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 เป็นร้อยละ 2.2 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 นอกจากนี้ธนาคารยังคงยึดถือปฏิบัติตามนโยบายด้วยความระมัดระวังเพื่อดูแลให้มีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอย่างเพียงพอ ซึ่งทำให้ธนาคารและบริษัทย่อยมีส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 117.1 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 214.2 ในปี 2556

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้สามารถทำความเข้าใจ ประเมินและเฝ้าติดตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดในหัวข้อ “ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง” ทั้งนี้ธนาคารเชื่อว่าการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของเงินให้สินเชื่อคือคุณภาพอย่างระมัดระวังเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

– เป็นผู้นำของระบบธนาคารในด้านสถานะของเงินกองทุน

ธนาคารกรุงเทพมีนโยบายการดำรงเงินกองทุนในระดับที่เพียงพอสำหรับสนับสนุนยุทธศาสตร์และการขยายตัวของธุรกิจภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารดำรงเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นสามัญเสีย อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง และเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 14.4, ร้อยละ 14.4 และร้อยละ 16.9 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 4.5, ร้อยละ 6.0 และร้อยละ 8.5 ตามลำดับ ทั้งนี้ธนาคารเชื่อว่านโยบายการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องอย่างระมัดระวังในระยะยาวจะเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างประโยชน์จากโอกาสทางธุรกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ อีกทั้งยังช่วยให้ธนาคารมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความต้องการด้านเงินกองทุนในสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.3.1 นโยบายการจัดหาเงิน

(ก) แหล่งที่มาของเงิน

แหล่งที่มาของเงินของธนาคารและบริษัทย่อย ได้แก่ เงินรับฝาก เงินกู้ยืม การออกหลักทรัพย์และตราสารทางการเงินต่างๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเงิน และเป็นไปตามที่คณะกรรมการธนาคารจะพิจารณาถึงความเหมาะสม

เงินฝากเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของธนาคาร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีจำนวน 1,935,272 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 84.1 ของหนี้สินรวม

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2555	2554
(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท ยกเว้น ร้อยละ)			
เงินรับฝาก.....	1,935,272	1,834,654	1,587,834
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิด้านหนี้สิน.....	124,296	127,088	90,817
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม.....	140,147	108,758	116,928
รวมหนี้สิน.....	2,300,455	2,148,643	1, 862,384
ร้อยละของหนี้สินรวม :			
เงินรับฝาก.....	84.1 %	85.4 %	85.3 %
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิด้านหนี้สิน.....	5.4 %	5.9 %	4.9 %
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม.....	6.1 %	5.1 %	6.3 %

ธนาคารมีบริการบัญชีเงินฝากหลายประเภท ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน (ไม่จ่ายดอกเบี้ย) เงินฝากออมทรัพย์เงินฝากประจำซึ่งมีกำหนดเวลาระหว่าง 7 วัน 14 วัน 1 เดือน และตั้งแต่ 3 เดือนถึง 5 ปี เงินฝากประจำอัตราพิเศษ และเงินฝากประจำที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันไดในแต่ละช่วงเวลา (Step Plus) ทั้งนี้ธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามสภาวะตลาดและกลยุทธ์ในการส่งเสริมอัตราการเติบโตของเงินฝาก

ตารางแสดงรายละเอียดเงินรับฝากของธนาคารแยกตามวันครบกำหนดชำระคืน

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
	(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท ยกเว้น ร้อยละ)					
ไม่เกิน 3 เดือน	1,461,227	75.5	1,473,729	80.3	1,115,751	70.3
เกินกว่า 3 เดือน ถึง 6 เดือน	144,990	7.5	147,525	8.1	179,259	11.3
เกินกว่า 6 เดือน ถึง 12 เดือน	269,186	13.9	190,528	10.4	258,291	16.2
เกินกว่า 12 เดือน	59,869	3.1	22,872	1.2	34,533	2.2
รวม	1,935,272	100.0	1,834,654	100.0	1,587,834	100.0

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีเงินรับฝากที่มีระยะเวลาคงกำหนดไม่เกิน 1 ปี จำนวน 1,875,403 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 96.9 ของเงินรับฝากรวม ส่วนเงินรับฝากที่มีระยะเวลาคงกำหนดเกินกว่า 1 ปี มีจำนวน 59,869 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.1 ของเงินรับฝากรวม

(ข) การจัดหาเงินหรือให้กู้ยืมแก่บุคคลและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

- ดูรายละเอียดในส่วนที่ 2 หัวข้อที่ 12. รายการระหว่างกัน

2.3.2 นโยบายการให้กู้ยืมเงิน

การอำนวยการสินเชื่อเป็นธุรกิจหลักของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายไว้ โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงในการอำนวยการสินเชื่อแก่ลูกค้าเฉพาะราย ตลอดจนความเสี่ยงของภาคธุรกิจ และความเสี่ยงในภาพรวมของ Portfolio ทั้งนี้ธนาคารจะคัดเลือกลูกค้าที่มีฐานะการเงินดี น่าเชื่อถือ โดยคำนึงถึงความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในภาคอุตสาหกรรมนั้นๆ นอกจากนี้ธนาคารมีนโยบายกระจายความเสี่ยงจากการอำนวยการสินเชื่อไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ โดยมุ่งเน้นการขยายสินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ รวมทั้งมีกระบวนการในการควบคุมการกระจุกตัวของสินเชื่อที่ให้แก่กลุ่มลูกค้าใดลูกค้าหนึ่ง ซึ่งเป็นนโยบายที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงจากการอำนวยการสินเชื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานบริหารสินเชื่อที่มีความเป็นอิสระแยกจากหน่วยอื่นๆ ขององค์กร เพื่อทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงจากการอำนวยการสินเชื่อ โดยกำกับดูแลและติดตามการอำนวยการสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Unit) หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ (Credit Acceptance Unit) หน่วยงานบริหาร Portfolio (Portfolio Management Unit) หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง (Risk Asset Review) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ (Special Asset Management) และหน่วยงานประណอมหนี้และกฎหมาย (Loan Recovery and Legal Unit) (ดูรายละเอียดในส่วนที่ 1 หัวข้อที่ 3. ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต)

กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ

ธนาคารมีกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามลำดับขนาดของสินเชื่อ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหน่วยธุรกิจ (Business Unit) ระดับการปฏิบัติงานธนาคาร (Banking Operation) และระดับคณะกรรมการ (Executives) ซึ่งวงเงินสินเชื่อที่สูงขึ้นจะต้องผ่านการอนุมัติตามลำดับขั้นที่สูงขึ้นจนถึงระดับสูงสุด คือระดับคณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors) ทั้งนี้อำนาจในการพิจารณาสินเชื่อขึ้นอยู่กับวงเงินและ/หรือมูลหนี้คงค้างของลูกค้า หรือของกลุ่มลูกหนี้นั้นๆ และหลักประกันที่เกี่ยวข้องว่ามีหลักประกันค้ำมูลหนี้ มีหลักประกันบางส่วนหรือไม่มีหลักประกัน

– กลุ่มลูกค้าหลัก (Customer Focus)

ธนาคารได้จัดกลุ่มลูกค้าของกิจการภายในประเทศ โดยแบ่งออกเป็นลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate) ลูกค้าธุรกิจรายกลาง (Commercial) ลูกค้าธุรกิจรายปลีก (Business) และลูกค้าบุคคล (Consumer) โดยมีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ (Relationship Manager) เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ (Relationship Officer) และผู้จัดการสาขาเป็นผู้ดูแลและให้คำแนะนำลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร คำขอสินเชื่อโดยทั่วไปของลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ รายกลาง และรายปลีก จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานก้ำรองสินเชื่อ ก่อนที่จะนำเสนอเพื่อขออนุมัติจากผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ สำหรับในส่วนของลูกค้าบุคคล สาขาจะนำส่งคำขอสินเชื่อไปยังศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภคเพื่อพิจารณาอนุมัติ

– การพิจารณาสินเชื่อรายตัว (Individual Credit Decisions)

ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่จะให้แก่ผู้กู้โดยทั่วไป ธนาคารจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ความสามารถในการชำระเงินกู้จากกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ความเป็นไปได้ของธุรกิจ ความสามารถของผู้บริหาร หลักทรัพย์ที่จะนำมาค้ำประกัน และเทคโนโลยีที่ใช้ ทั้งนี้บริษัทที่ขอสินเชื่อจะต้องเสนอแผนการดำเนินธุรกิจและงบการเงิน โดยธนาคารจะพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ เช่น ข้อมูลจากการเยี่ยมชมกิจการลูกค้า การตรวจสอบการดำเนินธุรกิจ (Due Diligence Investigations) การตรวจสอบข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลเครดิตกลาง (Credit Bureau Information) การตรวจสอบสถานะคดีความต่างๆ รวมทั้งคดีเกี่ยวกับการล้มละลาย นอกจากนี้ ฝ่ายวิจัย (Research Department) ยังให้การสนับสนุนในด้านการศึกษาสภาพและความเป็นไปได้ของสถานะเศรษฐกิจ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรม ภายหลังจากที่สินเชื่อได้รับการอนุมัติแล้ว โดยทั่วไปธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนสินเชื่อตามกระบวนการที่กำหนด โดยครอบคลุมถึงการสอบทานอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อพิจารณาคุณภาพของสินเชื่อและผู้กู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยงทำการสอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย มาตรฐาน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.3.3 นโยบายราคา

■ อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ

รายได้จากดอกเบี้ยสุทธิของธนาคารมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ โดยรายได้จากดอกเบี้ยสุทธิได้รับผลกระทบจากระดับผลตอบแทนของสินทรัพย์ จำนวนสินทรัพย์เฉลี่ย ต้นทุนของหนี้สิน และจำนวนหนี้สินเฉลี่ย ทั้งนี้ผลตอบแทนและต้นทุนของธนาคารเป็นส่วนประกอบในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยเงินฝากซึ่งจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่ออัตราดอกเบี้ยโดยทั่วไป ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อโดยทั่วไปของธนาคารจะคำนวณบนส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงจากอัตราดอกเบี้ย MOR สำหรับสัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชี หรือจากอัตราดอกเบี้ย MLR สำหรับสินเชื่อระยะสั้นและสินเชื่อประเภทอื่นๆ ส่วน

อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อบุคคลจะอิงจากอัตราดอกเบี้ย MRR โดยส่วนต่างของดอกเบี้ยที่คิดจากลูกค้ากับดอกเบี้ยอ้างอิงนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของลูกค้า และประเภทของสินเชื่อ ธนาคารจะทำการปรับอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง (MRR MOR และ MLR) เป็นระยะตามภาวะตลาดเงิน รวมทั้งตามการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนของธนาคาร และการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

■ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) จะพิจารณาปัจจัยต่างๆ อันประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก เช่น สภาพอัตราดอกเบี้ยในตลาด สภาพการแข่งขัน สภาพเศรษฐกิจ และแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ยในอนาคต เป็นต้น และปัจจัยภายใน ได้แก่ แผนการขยายธุรกิจ และสภาพคล่องของธนาคาร เป็นต้น ทั้งนี้ระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากจะมีผลกระทบโดยตรงต่อระดับเงินฝากของธนาคาร และมีผลต่อผลประกอบการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจุบันธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากแตกต่างกันตามประเภทของเงินฝาก และประเภทของผู้ฝาก โดยในด้านประเภทของเงินฝาก ธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยแยกตามผลิตภัณฑ์เงินฝาก ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน (ไม่จ่ายดอกเบี้ย) เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำระยะเวลาฝาก 7 วัน 14 วัน 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน 36 เดือน และเงินฝากประจำอัตราพิเศษ ส่วนในด้านผู้ฝาก ธนาคารพิจารณาแบ่งกลุ่มลูกค้าเงินฝาก ออมทรัพย์และเงินฝากประจำออกเป็นลูกค้าบุคคล ลูกค้านิติบุคคล ลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ ลูกค้าสถาบันการเงิน เป็นต้น สำหรับเงินฝากประจำ ธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากแยกตามวงเงินด้วย ซึ่งอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดจ่ายสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในแต่ละขณะ สำหรับเงินฝากประจำซึ่งมีกำหนดเวลาดอกเบี้ยที่จ่ายจะเป็นอัตราคงที่ โดยเมื่อเงินฝากประจำมีกำหนดเวลานั้นได้มีการต่ออายุการฝากเงินแล้ว อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสำหรับช่วงเวลาก่อนการต่ออายุการฝากเงินจนถึงวันครบกำหนดในคราวต่อไปจะใช้อัตราดอกเบี้ย ณ วันที่ต่ออายุการฝากเงิน ขณะที่การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์จะมีการปรับเปลี่ยนไปตามภาวะตลาดและการแข่งขัน

ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากบางประเภท อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย และอัตราดอกเบี้ยระหว่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ยรายปี)

	2556	2555	2554
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเฉลี่ย			
เงินฝากออมทรัพย์	0.74%	0.77%	0.78%
เงินฝากประจำ 3 เดือน	1.78%	2.09%	1.77%
เงินฝากประจำ 6 เดือน	2.11%	2.44%	2.09%
เงินฝากประจำ 12 เดือน	2.42%	2.81%	2.35%
อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย			
MOR	7.38%	7.40%	7.14%
MLR	6.99%	7.12%	6.89%
MRR	7.96%	7.87%	7.59%
อัตราดอกเบี้ยระหว่างธนาคารเฉลี่ย	2.69%	3.08%	3.13%

2.3.4 นโยบายการดำรงเงินกองทุน

ธนาคารมีนโยบายการดำรงเงินกองทุนในอัตราที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและเพียงพอต่อการขยายธุรกิจในอนาคต รวมทั้งต้องไม่ต่ำกว่าอัตราส่วนขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด (ดูรายละเอียดในส่วนที่ 1 หัวข้อที่ 3. ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน)

2.3.5 นโยบายการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักดีว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประกอบธุรกิจของธนาคาร โดยได้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงแต่ละด้าน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารมีกลไกกับดูแลการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ โดยในช่วงที่ผ่านมาธนาคารได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจการเงิน และนำมาปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ตลอดจนกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานเทียบเคียงระดับสากล และรองรับการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ Basel II นอกจากนี้ธนาคารยังได้ศึกษาและเตรียมการเพื่อรองรับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่งครอบคลุมถึงเรื่องการดำรงเงินกองทุน การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และการเพิ่มมาตรการกำกับดูแลสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบการเงินโลก โดยธนาคารได้ดำรงเงินกองทุนตามเกณฑ์ Basel III ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้วตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นมา

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ทบทวนความเหมาะสมของนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนติดตามดูแลความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

2.4 สินทรัพย์และหนี้สิน

2.4.1 เงินให้สินเชื่อ

ข้อมูลเงินให้สินเชื่อทั้งหมดในหัวข้อนี้ จะแสดงเฉพาะเงินต้นสุทธิจากรายได้รอดักบัญชี ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ ยกเว้นมีคำอธิบายเป็นอย่างอื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย มีจำนวนทั้งสิ้น 1,752,667 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นประมาณร้อยละ 67.5 ของสินทรัพย์รวม

▪ การกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ (Loan Concentration)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ลูกค้านับถือ 10 อันดับแรก เป็นผู้ประกอบการภาคสาธารณูปโภค ภาคการธนาคารและธุรกิจการเงิน ภาคการอุตสาหกรรมและภาคการพาณิชย์

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลหนี้รายใหญ่ โดยจำกัดขอบเขตการทำธุรกรรมของธนาคารในการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือแก่บุคคลหลายคนรวมกัน ในโครงการหนึ่งโครงการใด หรือเพื่อใช้ในวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน

เมื่อสิ้นวันหนึ่งๆ ได้ไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุน โดยในการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นนิติบุคคลให้นับรวมถึงบริษัทแม่ บริษัทลูก และบริษัทร่วมของนิติบุคคลนั้นด้วย ส่วนในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นบุคคลธรรมดาให้นับรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นด้วย เช่น บริษัทที่บุคคลนั้นมีอำนาจในการจัดการหรือถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 20 ขึ้นไปของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม เป็นต้น ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 จำนวนเงินสูงสุดที่ธนาคารสามารถให้สินเชื่อลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือ ทำธุรกรรมคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าข้างต้น เท่ากับ 81,257 ล้านบาท

การกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อแต่ละภาคธุรกิจ (Industry Concentration)

ตารางแสดงข้อมูลเงินให้สินเชื่อของธนาคาร แบ่งตามประเภทกลุ่มธุรกิจหลัก

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
	(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท ยกเว้น ร้อยละ)					
การเกษตรและป่าไม้.....	29,217	1.7	36,510	2.3	27,377	1.9
การเหมืองแร่.....	4,698	0.3	15,078	0.9	18,061	1.2
การอุตสาหกรรม.....	530,874	30.3	504,826	31.5	502,664	34.2
การก่อสร้าง.....	42,602	2.4	41,868	2.6	34,409	2.3
การพาณิชย์.....	312,418	17.8	283,797	17.7	266,617	18.1
การธนาคารและธุรกิจการเงิน.....	185,838	10.6	160,403	10.0	122,103	8.3
ธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์.....	110,816	6.3	86,108	5.4	83,066	5.6
การสาธารณูปโภค.....	191,701	11.0	162,631	10.1	95,656	6.5
การบริการ.....	98,343	5.6	89,418	5.6	94,950	6.5
การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล.....	208,834	11.9	187,496	11.7	170,280	11.6
อื่นๆ.....	37,326	2.1	36,256	2.2	55,215	3.8
รวม.....	1,752,667	100.0	1,064,391	100.0	1,470,398	100.0

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ภาคธุรกิจหลักที่ธนาคารมีการให้สินเชื่อสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาคการอุตสาหกรรม (Manufacturing) ภาคการพาณิชย์ (Commercial) และภาคการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล (Consumer) โดยเงินให้สินเชื่อดังกล่าวมีจำนวนรวม 1,052,126 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.0 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

– ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และการพาณิชย์ (Commercial)

สินเชื่อภาคการอุตสาหกรรมและการพาณิชย์เป็นสินเชื่อกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.3 และร้อยละ 17.8 ของเงินให้สินเชื่อรวมตามลำดับ ซึ่งลูกค้าที่อยู่ในสองภาคธุรกิจนี้ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจขายส่งและขายปลีก ธุรกิจนำเข้าและส่งออกสินค้า เช่น เครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์อาหารและยาสูบ ค่าไม้ เชื้อกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ เคมีภัณฑ์ ยา ยาง โลหะ ซีเมนต์ ยานยนต์และอะไหล่ เครื่องจักรและเครื่องมือ เครื่องใช้ไฟฟ้า และสิ่งทอ เป็นต้น

– ภาคการอุปโภคและบริโภคส่วนบุคคล (Consumer Sector)

สินเชื่อกาการอุปโภคและบริโภคส่วนบุคคล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.9 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยส่วนใหญ่เป็นการให้กู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.5 ของสินเชื่อกาการอุปโภคและบริโภคส่วนบุคคล ซึ่งวงเงินโดยเฉลี่ยต่อรายอยู่ในช่วงระหว่าง 500,000 บาท ถึง 5,000,000 บาท และระยะเวลาให้กู้สูงสุดไม่เกิน 20 ปี โดยจกจำนองที่อยู่อาศัยดังกล่าวเป็นหลักประกัน ทั้งนี้ธนาคารมีนโยบายที่จะให้กู้เพื่อการอุปโภคและบริโภคส่วนบุคคลแก่ลูกค้าไม่เกินร้อยละ 80-90 ของมูลค่าประเมินของหลักทรัพย์ หรือราคาซื้อ

เงินให้สินเชื่อในภาคธุรกิจอื่นๆ

สำหรับภาคธุรกิจอื่นๆ ที่มีความสำคัญ ประกอบด้วย

- ธุรกิจการธนาคารและธุรกิจการเงินโดยส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อแก่ผู้กู้ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการเงินที่เป็นสถาบันการเงิน โฮลดิ้งส์ คอมพานี และการประกอบธุรกิจการเงินประเภทต่างๆ
- ธุรกิจการสาธารณูปโภค ประกอบด้วย สินเชื่อที่ให้แกธุรกิจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการขนส่ง การไฟฟ้า การประปา การไปรษณีย์ และโทรคมนาคม
- ธุรกิจบริการโดยส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนแกธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ร้านอาหาร และธุรกิจเกี่ยวกับบันเทิง เป็นต้น
- ธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ประกอบด้วย สินเชื่อที่ให้แกธุรกิจเกี่ยวกับการซื้อขายที่ดินและอาคาร การจัดสรรที่ดิน การก่อสร้างอาคารเพื่อให้เช่า หรือจำหน่าย และการให้เช่าที่ดินและอาคาร เป็นต้น

เงินให้สินเชื่อแบ่งตามระยะเวลาครบกำหนดชำระ (Loan Maturity Profile)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาคบกำหนดไม่เกิน 1 ปี จำนวน 905,888 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 51.7 ของเงินให้สินเชื่อรวม ในจำนวนดังกล่าวได้นับรวมสินเชื่อประเภทเบิกเงินบัญชีที่มกจะมีการใช้ต่อเนื่อง จึงมีลักษณะคล้ายกับเงินให้กู้ระยะยาว สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาคบกำหนดชำระเกินกว่า 1 ปี มีจำนวน 846,779 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.3 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยในจำนวนนี้ร้อยละ 31.2 เป็นเงินให้สินเชื่อระหว่าง 1-5 ปี และร้อยละ 17.1 เป็นเงินให้สินเชื่อที่มากกว่า 5 ปี

ตารางแสดงเงินให้สินเชื่อของธนาคารตามระยะเวลาคบกำหนดชำระ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม						
2556		2555		2554		
จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	
(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท ยกเว้น ร้อยละ)						
ไม่เกิน 3 เดือน (1)	564,660	32.2	525,193	32.7	500,077	34.0
เกินกว่า 3 เดือน ถึง 6 เดือน	184,933	10.6	164,784	10.3	143,519	9.8
เกินกว่า 6 เดือน ถึง 12 เดือน	156,295	8.9	142,283	8.9	136,091	9.2
เกินกว่า 12 เดือน	846,779	48.3	772,131	48.1	690,711	47.0
รวม	1,752,667	100.0	1,604,391	100.0	1,470,398	100.0

(1) รวมเงินเบิกเงินบัญชี

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทของสินเชื่อ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการอำนวยสินเชื่อให้แก่ลูกค้า โดยจำแนกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ เงินให้กู้ยืม ตัวเงิน และเงินเบิกเกินบัญชี ดังนี้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม

	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท ยกเว้น ร้อยละ)						
เงินเบิกเกินบัญชี.....	111,276	6.3	108,955	6.8	103,265	7.0
ตัวเงิน	481,203	27.5	452,233	28.2	413,149	28.1
เงินให้กู้ยืม.....	1,160,188	66.2	1,043,203	65.0	953,984	64.9
รวม	1,752,667	100.0	1,604,391	100.0	1,470,398	100.0

▪ เงินให้สินเชื่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง (Related Parties Lending)

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีข้อกำหนดห้ามมิให้ธนาคารให้สินเชื่อ ทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ หรือประกันหนี้แก่กรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าเป็นอย่างอื่นผู้มีอำนาจในการจัดการของธนาคาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว เว้นแต่การให้สินเชื่อในรูปของบัตรเครดิต หรือการให้สินเชื่อเพื่อเป็นสวัสดิการ นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้กำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการให้สินเชื่อหรือลงทุนในกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง และการให้สินเชื่อแก่ผู้ถือหุ้นของสถาบันการเงิน โดยห้ามมิให้ธนาคารให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือแก่กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือรวมกัน เมื่อสิ้นวันใดวันหนึ่งในแต่ละรายเกินร้อยละ 5 ของเงินกองทุนของธนาคาร หรือเกินร้อยละ 25 ของหนี้สินทั้งหมดของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือของกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องนั้น แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ ให้นับการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่เป็นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ด้วย ซึ่งที่ผ่านมาธนาคารได้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยยังกำหนดให้ใช้หลักเกณฑ์ข้างต้นสำหรับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารในระดับ Solo Consolidation ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ บางกอกแบงก์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด และบริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด

▪ เงินให้สินเชื่อมีหลักประกัน

สินเชื่อส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกัน โดยหลักประกันส่วนใหญ่ ได้แก่ ที่ดิน อาคาร สินค้าคงคลัง และเครื่องจักร เป็นต้น ซึ่งในบางกรณี ธนาคารอาจขอให้บริษัทแม่ หรือผู้บริหาร หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่เป็นผู้ค้ำประกัน ทั้งนี้ในกรณีที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ธนาคารจะให้ลูกค้าธุรกิจกู้ในวงเงินประมาณร้อยละ 50-80 ของราคาประเมิน โดยขึ้นอยู่กับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและประเภทหลักประกัน ส่วนกรณีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารจะให้กู้ในวงเงินระหว่างร้อยละ 80-90 ของราคาประเมิน หรือราคาซื้อ โดยธนาคารจะมีการทบทวนการประเมินมูลค่าหลักประกันเป็นประจำทุก 1 – 3 ปี ตามขนาดของวงเงินสินเชื่อ

▪ การจัดชั้นสินเชื่อ

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งจัดชั้นสินเชื่อเมื่อสิ้นสุดในแต่ละไตรมาส โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ สินเชื่อจัดชั้นปกติ สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สินเชื่อจัดชั้นสงสัย สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย และสินเชื่อจัดชั้นสูญเสีย การจัดชั้นดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการกำหนดระดับการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขั้นต้น ซึ่งถือเป็นมาตรการสำคัญที่ธนาคารถือปฏิบัติ ทั้งนี้การกำหนดระดับการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขั้นต้นถูกกำหนดให้สะท้อนในผลการดำเนินงานของธนาคาร อย่างไรก็ตามธนาคารสามารถที่จะเลือกใช้วิธีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญในเงื่อนไขที่เข้มงวดมากขึ้นได้ การจัดชั้นสินเชื่อจะมีการพิจารณาทั้งเกณฑ์ระยะเวลาการค้างชำระ (Aging) และเกณฑ์คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาจากสภาพบัญชีลูกหนี้ สถานภาพลูกหนี้ สิทธิเรียกร้อง มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์ หรือส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์ขั้นตอน และวิธีการที่ธนาคารกำหนด

ธนาคารพิจารณาการจัดชั้นสินเชื่อตามเกณฑ์ระยะเวลาการค้างชำระ (Aging) ดังนี้

- สินเชื่อจัดชั้นปกติ คือ สินเชื่อที่ไม่มีสัญญาณของการผิดนัดการชำระ โดยรวมลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่ยังใช้ไม่เต็มวงเงิน และยังไม่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือสัญญายังไม่ครบกำหนด หรือลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่ค้างชำระดอกเบี้ยไม่เกิน 1 เดือน

- สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระสะสมเกินกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่ไม่มียังเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 1 เดือน นับแต่วันที่ถูกละวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญาแล้วแต่วันนี้จะถึงก่อน

- สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่ไม่มียังเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันที่ถูกละวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญาแล้วแต่วันนี้จะถึงก่อน

- สินเชื่อจัดชั้นสงสัย คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระเกินกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่ไม่มียังเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 6 เดือน นับแต่วันที่ถูกละวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญาแล้วแต่วันนี้จะถึงก่อน

- สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระเกินกว่า 12 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่ไม่มียังเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 12 เดือน นับแต่วันที่ถูกละวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญาแล้วแต่วันนี้จะถึงก่อน

- สินเชื่อจัดชั้นสูญเสีย คือ สินเชื่อที่ได้ดำเนินการโดยสมควรเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ แต่ไม่มีทางที่จะได้รับชำระหนี้แล้ว

ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ธนาคารจัดชั้นสินเชื่อและตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามรายบัญชีหรือรายการหนี้ก็ได้ โดยธนาคารถือปฏิบัติตามเกณฑ์ที่เข้มงวดกว่า คือ ถือการจัดชั้นสินเชื่อและการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเป็นรายการหนี้ โดยจะจัดชั้นลูกหนี้ในระดับคุณภาพของสินเชื่อชั้นที่ต่ำที่สุดของลูกหนี้รายนั้น และตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์การจัดชั้นดังกล่าว

▪ การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารพิจารณาการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญในทุกๆ ไตรมาสจากหนี้จัดชั้น ซึ่งจะมีการบันทึกเป็นรายการในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จของธนาคาร โดยมูลค่าการจัดชั้นหนี้ในแต่ละช่วงเวลาได้รับการวิเคราะห์จากเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับจากปัจจัยแวดล้อม เช่น มูลค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการจัดชั้นหนี้สูญต่อมูลค่าสินเชื่อรวมในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มูลค่าการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจากหนี้จัดชั้นซึ่งกำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย มูลค่ายอดรวมของสินเชื่อด้อยคุณภาพ ความพอเพียงของมูลค่าหลักประกัน มูลค่าการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญหลังการพิจารณาการตัดหนี้สูญ และหนี้สูญได้รับคืน ผลกำไรสุทธิ และสภาพเศรษฐกิจโดยรวม

ธนาคารพิจารณากันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขั้นต่ำตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน โดยในการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อด้อยคุณภาพจะเท่ากับผลต่างของยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้ หรือผลต่างของยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกัน ทั้งนี้ในส่วนของการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อไม่ด้อยคุณภาพ ธนาคารพิจารณากันสำรองตามอัตราขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยสินเชื่อที่มีลักษณะความเสี่ยงด้านเครดิตคล้ายคลึงกัน ธนาคารอาจพิจารณากันเงินสำรองแบบกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยใช้ข้อมูลผลสูญเสียจากประสบการณ์ในอดีต รวมถึงข้อมูลที่ได้ในปัจจุบัน (Current Observable Data) นอกจากนี้ธนาคารได้พิจารณาการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้คำนึงถึงผลสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติมจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและกฎหมาย รวมทั้งปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจกระทบความสามารถของลูกหนี้ในการปฏิบัติตามสัญญาเงินกู้

ในส่วนของการตัดจำหน่ายหนี้เป็นสูญ ธนาคารจะดำเนินการในงวดที่ธนาคารพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้รายนั้นไม่ได้ และหากหนี้สูญนั้นได้รับคืน ธนาคารจะบันทึกบัญชีโดยนำมาเพิ่มค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

ในกรณีที่ธนาคารมีผลขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้ ธนาคารจะปรับลดรายการหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ พร้อมทั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ด้วยจำนวนที่ต่ำกว่าระหว่างผลขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้หรือค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้รายนั้นๆ

ตารางแสดงค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขั้นต่ำที่ตั้งตามชั้นหนี้

รายการ	เกณฑ์การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขั้นต่ำ
สินเชื่อจัดชั้นปกติ	สำรองร้อยละ 1 ของยอดหนี้หลังหักมูลค่าหลักประกัน
สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	สำรองร้อยละ 2 ของยอดหนี้หลังหักมูลค่าหลักประกัน
สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	สำรองร้อยละ 100 ของยอดหนี้หลังหักมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้หรือจากหลักประกัน
สินเชื่อจัดชั้นสงสัย	สำรองร้อยละ 100 ของยอดหนี้หลังหักมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้หรือจากหลักประกัน
สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญ	สำรองร้อยละ 100 ของยอดหนี้หลังหักมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้หรือจากหลักประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ ในอัตราร้อยละ 214.2 เทียบกับสิ้นปี 2555 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 206.9 ทั้งนี้ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขึ้นตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีจำนวน 35,977 ล้านบาท

▪ **การรับรู้รายได้ดอกเบี้ย**

ธนาคารรับรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์คงค้างและหยุดรับรู้รายได้ดอกเบี้ยเมื่อลูกค้าค้างชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือน พร้อมทั้งจะทำการยกเลิกรายการดอกเบี้ยค้างรับในส่วนที่ได้มีการบันทึกเป็นรายได้แล้วออกจากบัญชี โดยจะรับรู้เป็นรายได้เมื่อได้รับชำระตามเกณฑ์เงินสด

▪ **เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ**

ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ หมายถึง เงินให้สินเชื่อที่จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย และสงสัยจะสูญ

▪ **หลักการปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาและความคืบหน้า**

ธนาคารมีนโยบายที่จะเร่งการปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาให้สัมฤทธิ์ผลตามแนวทางที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยสินเชื่อที่เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกโอนไปให้หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษดูแล

ธนาคารกำหนดแนวทางในการปรับโครงสร้างหนี้โดยพิจารณาจากภาวะเศรษฐกิจและความสามารถของลูกค้าทั้งในด้านของความเป็นไปได้ทางธุรกิจและทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ามีความสามารถและมีความเต็มใจในการชำระคืน นอกจากนี้ธนาคารยังได้พิจารณาทางเลือกต่างๆ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกฝ่าย เพื่อให้การปรับโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ

แนวทางในการปรับโครงสร้างหนี้มีหลายลักษณะ โดยขึ้นอยู่กับการประเมินความสามารถในการฟื้นตัวของกิจการลูกค้า ซึ่งในบางกรณีหากมีการขยายเวลาการชำระหนี้ให้ระยะหนึ่ง ลูกค้าก็จะสามารถดำเนินการต่อไปและชำระหนี้ธนาคารได้ หรือในบางกรณีธนาคารอาจมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ย หรือตั้งพักหรือลดดอกเบี้ยค้างจ่าย แต่ในกรณีที่ฐานะของลูกค้าอ่อนแอมาก ธนาคารอาจพิจารณาถึงแนวทางในการลดภาระหนี้ของกิจการ เช่น การจำหน่ายทรัพย์สินบางรายการของลูกค้า หรือการแสวงหาผู้ร่วมลงทุนใหม่ เป็นต้น รวมทั้งธนาคารอาจต้องพิจารณาลดหนี้ให้ลูกค้า หรือรับโอนสินทรัพย์ หรือแปลงหนี้เป็นทุน ควบคู่กับการกำหนดตารางการชำระหนี้ใหม่ ทั้งนี้สำหรับกรณีที่ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือ ธนาคารจะดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิในทรัพย์สินของลูกค้าตามที่กฎหมายกำหนด

ตารางแสดงสินเชื่อที่มีการปรับโครงสร้างหนี้ แยกตามวิธีการปรับโครงสร้างหนี้

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม

	2556		2555		2554	
	จำนวน ราย	ภาระหนี้ก่อนปรับ โครงสร้างหนี้	จำนวน ราย	ภาระหนี้ก่อนปรับ โครงสร้างหนี้	จำนวน ราย	ภาระหนี้ก่อนปรับ โครงสร้างหนี้
(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท)						
รับโอนสินทรัพย์.....	85	1,077	80	505	107	1,890
รับโอนส่วนได้เสียในส่วนของ เจ้าของของลูกค้าหนี้.....	1	1	-	-	3	55
การปรับโครงสร้างหนี้ หลายลักษณะ	7,583	31,334	8,790	37,676	13,035	58,825
รวม	7,669	32,412	8,870	38,181	13,145	60,770

การปรับโครงสร้างหนี้ในปี 2556 มีอายุสัญญาเฉลี่ย 4 ปี และมีจำนวนหนี้ตามบัญชีหลังปรับโครงสร้างหนี้ ณ วันทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 32,412 ล้านบาท

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีดอกเบี้ยรับจากหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้สำเร็จแล้ว จำนวน 4,393 ล้านบาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมียอดคงเหลือของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่ได้ออกปรับโครงสร้างหนี้แล้ว จำนวน 71,344 ล้านบาท

▪ การย้อนกลับของเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ปัญหาหลักประการหนึ่งซึ่งมีผลกระทบต่อธนาคาร คือ การย้อนกลับของเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แต่ละรายจะต้องมีการประมาณการความสามารถในการชำระหนี้ โดยอิงจากสมมติฐานต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจโดยรวม ภาวะอุตสาหกรรม และสถานะของแต่ละบริษัท ซึ่งในบางกรณีอาจมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่กำหนด และทำให้หนี้ที่เคยได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วกลับมาเป็นหนี้ด้วยคุณภาพอีก

ดังนั้นเพื่อเป็นการควบคุมปัญหาการย้อนกลับของเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ ธนาคารจึงกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อดูแลสินเชื่อที่มีการปรับโครงสร้างหนี้อย่างใกล้ชิด เช่น การดูแลการติดตามทรัพย์สินชำระหนี้ การติดตามความคืบหน้าในการขายสินทรัพย์เพื่อชำระหนี้ การส่งหนังสือแจ้งกำหนดการชำระหนี้ก่อนวันครบกำหนด การปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าเพื่อประเมินความสามารถในการชำระหนี้เป็นระยะๆ ตลอดจนการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ และการพิจารณาความเพียงพอของเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการดำเนินธุรกิจของลูกค้า เป็นต้น

▪ ทรัพย์สินรอการขาย

ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ บางกรณีธนาคารอาจมีการรับโอนสินทรัพย์เพื่อชำระหนี้ ซึ่งธนาคารจะดำเนินการจำหน่ายทรัพย์สินดังกล่าวต่อไป โดยผ่านการประมูล (Public Auction) หรือการขายแบบเฉพาะเจาะจง (Private Sale)

ตารางแสดงทรัพย์สินรอกการขายของธนาคารและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556, 2555 และ 2554

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2555	2554
	(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท)		
ยอด ณ ต้นงวด.....	30,142	34,934	38,090
เพิ่มขึ้น	1,049	1,530	2,400
ลดลง	(3,859)	(6,322)	(5,556)
ยอด ณ ปลายงวด	27,332	30,142	34,934
หัก ค่าเพื่อการด้อยค่า	(8,431)	(8,880)	(9,477)
รวมทรัพย์สินรอกการขายสุทธิ	18,901	21,262	25,457

2.4.2 เงินลงทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินลงทุนในหลักทรัพย์จำนวน 378,323 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.6 ของสินทรัพย์รวม โดยหลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมีสัดส่วนสูงที่สุด คือ ร้อยละ 69.5 นอกจากนี้ ธนาคารมีเงินลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทอื่น ได้แก่ ตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ ตราสารหนี้ต่างประเทศ และตราสารทุนที่ไม่อยู่ในความต้องการของตลาด

หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจถือเป็นส่วนหนึ่งของเงินสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องของธนาคาร และสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอกู้เงินจากธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นเดียวกับความผูกพันอื่นๆ กับองค์กรของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และหลักทรัพย์ซึ่งขายภายใต้สัญญาซื้อคืน

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการลงทุนในตราสารทุนรวม 76,085 ล้านบาท เป็นการลงทุนในตราสารทุนจำนวน 75,175 ล้านบาท และลงทุนในบริษัทร่วม จำนวน 910 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
	(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท ยกเว้น ร้อยละ)					
ตราสารหนี้ :						
หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ.....	262,826	69.5	307,203	74.4	228,402	69.5
ตราสารหนี้ที่ไม่ใช่หลักทรัพย์รัฐบาล						
และรัฐวิสาหกิจ.....	39,412	10.4	33,458	8.1	41,887	12.7
รวมตราสารหนี้	302,238	79.9	340,661	82.5	270,289	82.2
ตราสารทุน.....	75,175	19.9	71,597	17.3	57,779	17.6
เงินลงทุนในลูกหนี้ที่รับโอนมา	-	-	160	0.0	-	-
เงินลงทุนในบริษัทร่วมสุทธิ	910	0.2	779	0.2	707	0.2
รวมเงินลงทุนในหลักทรัพย์.....	378,323	100.0	413,197	100.0	328,775	100.0

รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลจากเงินลงทุนของธนาคารและบริษัทย่อย สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 คิดเป็นร้อยละ 13.9 ของรายได้จากการดำเนินงาน และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีส่วนเกินทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนจำนวน 25,328 ล้านบาท ซึ่งยังมิได้มีการรับรู้เป็นรายได้

2.5 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อย จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61.1 ของรายได้ทั้งหมด
- รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.9 ของรายได้ทั้งหมด

ตารางแสดงโครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อยในช่วง 3 ปี

หน่วย : ล้านบาท ยกเว้นร้อยละ

โครงสร้างรายได้	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
เงินให้สินเชื่อ	82,108	89.8	78,279	91.6	67,734	82.4
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	8,531	9.3	7,840	9.2	6,493	7.9
เงินลงทุนและอื่นๆ	9,766	10.7	9,141	10.7	7,600	9.2
รวมรายได้ดอกเบี้ย	100,405	109.8	95,260	111.5	81,827	99.5
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	44,526	48.7	40,308	47.2	29,131	35.4
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	55,879	61.1	54,952	64.3	52,696	64.1
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	21,239	23.2	19,124	22.4	18,128	22.1
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	5,796	6.3	5,000	5.9	4,228	5.1
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	2,489	2.7	1,140	1.3	1,968	2.4
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	162	0.2	83	0.1	86	0.1
กำไรจากการจำหน่ายสินทรัพย์	2,360	2.6	2,019	2.4	1,215	1.5
รายได้จากเงินปันผล	2,968	3.3	2,597	3.0	2,728	3.3
รายได้จากการดำเนินงานอื่นๆ	564	0.6	496	0.6	1,177	1.4
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	35,578	38.9	30,459	35.7	29,530	35.9
รายได้จากการดำเนินงาน	91,457	100.0	85,411	100.0	82,226	100.0

3. ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักดีว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน โดยได้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงแต่ละด้าน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าธนาคารมีกลไกกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ในช่วงที่ผ่านมา ธนาคารได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจการเงิน และนำมาปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ตลอดจนกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานเทียบเคียงระดับสากล และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ Basel II และ Basel III หลักเกณฑ์ Basel III ที่นำเสนอโดย Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) มีเป้าหมายที่จะเสริมสร้างกฎเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนตามกฎหมายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เป็นมาตรฐาน และการเพิ่มมาตรการกำกับดูแลสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบการเงินโลก โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้ทยอยบังคับใช้หลักเกณฑ์ Basel III ในส่วนของเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนตามกฎหมาย ที่ปรับปรุงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 ที่ผ่านมา

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ทบทวนความเหมาะสมของนโยบาย และระบบการบริหารความเสี่ยง กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย การระบุความเสี่ยงสำคัญซึ่งจะส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การประเมินความเสี่ยงแต่ละประเภท การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่เหมาะสม และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่างๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้สามารถบริหารและ/หรือจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อเหตุการณ์

หลักการสำคัญของการบริหารความเสี่ยงตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ให้หน่วยงานธุรกิจ ซึ่งดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และให้ความเสี่ยงอยู่ภายในขอบเขตที่ได้รับการอนุมัติ ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

สถานะแวดล้อมและความเสี่ยงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงแต่ละด้าน มีดังนี้

1) ความไม่แน่นอนของสถานะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย

เศรษฐกิจสหรัฐฯ ในปี 2556 เริ่มฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับแรงขับเคลื่อนจากการบริโภคของภาคเอกชน การฟื้นตัวของตลาดอสังหาริมทรัพย์ ตลอดจนฐานะการเงินที่เข้มแข็งขึ้นของภาคธนาคารและสถาบันการเงิน นำไปสู่การจ้างงานในภาคส่วนต่างๆ และส่งผลให้ธนาคารกลางของสหรัฐอเมริกา เริ่มส่งสัญญาณที่จะชะลอการอัดฉีดสภาพคล่อง (Quantitative Easing : QE) โดยเฉพาะในช่วงครึ่งหลังของปี ก่อให้เกิดความผันผวนในตลาดการเงินโลกและตลาดการเงินของประเทศกำลังพัฒนา อนึ่ง ในปีนี้ รัฐบาลสหรัฐยังคงประสบปัญหาด้านการคลัง โดยเฉพาะในเรื่องของเพดานหนี้สาธารณะต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า โดยการเผชิญหน้าระหว่างพรรคเดโมแครตและพรรคริพับลิกัน ได้ลุกลามบานปลาย นำไปสู่การปิดทำการชั่วคราวของรัฐบาลในบางส่วนในช่วงเดือนตุลาคมด้วย

สำหรับเศรษฐกิจของประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรปที่เคยเข้าสู่ภาวะถดถอยตั้งแต่ช่วงครึ่งหลังของปี 2555 เป็นต้นมา สถานการณ์ทางเศรษฐกิจหลายประเทศได้ปรับตัวดีขึ้นตั้งแต่ในช่วงกลางปี 2556 โดยสามารถกลับมาขยายตัวได้อีกครั้ง แม้จะไม่สูงมากนัก อย่างไรก็ตาม ปัญหาหนี้เสียในภาคสถาบันการเงิน ปัญหาหนี้สาธารณะของภาครัฐ ตลอดจนปัญหาการว่างงานที่อยู่ในระดับที่สูงในบางประเทศ จะส่งผลให้สหภาพยุโรปยังต้องใช้เวล่อีกระยะหนึ่งก่อนที่จะกลับเป็นปกติ ขณะเดียวกัน ประเทศญี่ปุ่น รัฐบาลภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรี Abe ได้มีมาตรการกระตุ้นและปฏิรูปใน 3 ด้าน ได้ช่วยให้เศรษฐกิจญี่ปุ่นปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งหากญี่ปุ่นสามารถปฏิรูปเศรษฐกิจได้สำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ในช่วงต่อไป ก็จะช่วยให้การฟื้นตัวที่เกิดขึ้นมีความยั่งยืนได้

ส่วนประเทศกำลังพัฒนานั้น ได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของภาคการส่งออก อันเป็นผลมาจากความอ่อนแอทางเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าสำคัญ ทำให้หลายประเทศในภูมิภาคเอเชียไม่สามารถพึ่งพาการส่งออกได้เหมือนในอดีต โดยในปี 2556 มูลค่าการส่งออกไทยไม่ขยายตัวจากปีก่อนหน้า ทั้งนี้ ในกรณีของประเทศจีน ซึ่งเศรษฐกิจกำลังเข้าสู่ช่วงใหม่ของการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ที่มีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจลดลงจากช่วงก่อนหน้า ทั้งมีปัญหาค่าเงินบาทบาทหลายด้านในประเทศที่จะต้องดูแลแก้ไข อาทิ ปัญหาในภาคอสังหาริมทรัพย์นั้น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของจีนได้เริ่มปรับตัวขึ้นอีกครั้งหนึ่งในช่วงปลายปี 2556 ทำให้ความกังวลใจของทุกคนเกี่ยวกับจีนได้บรรเทาลงไปในระดับหนึ่ง ในระยะต่อไป ปัญหาภายในประเทศของไทย โดยเฉพาะปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองที่ลุกลามขึ้นในไตรมาสที่ 4 จะเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง จะเริ่มส่งผลต่อกำลังซื้อของผู้บริโภค ระดับการลงทุนของภาครัฐ เอกชนไทย และนักลงทุนต่างชาติ รวมทั้งต่อภาคการท่องเที่ยว ซึ่งหากปัญหาดังกล่าวยังคงยืดเยื้อต่อไป ก็จะกระทบต่อ momentum ของการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย ซึ่งจะกระทบต่อการดำเนินการของภาครัฐกิจได้

2) การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

- หลักเกณฑ์ Basel III

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนสำหรับธนาคารพาณิชย์ใหม่ตามหลักเกณฑ์ Basel III ที่ออกโดย Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) ซึ่งครอบคลุมเรื่องการดำรงเงินกองทุนและการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ในส่วนของการกำกับดูแลเงินกองทุนนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นไป ธนาคารพาณิชย์ต้องดำรงเงินกองทุนเพิ่มขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้เพียงพอที่จะรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ และเพื่อรักษาเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน การปรับปรุงที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำขึ้นมาใหม่ การเพิ่มคุณภาพเงินกองทุนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น การปรับปรุงการคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงให้สะท้อนความเสี่ยงที่แท้จริงและครอบคลุมธุรกรรมได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มข้อกำหนดให้มีการทยอยดำรงเงินกองทุนเพิ่มเติมในส่วน of Capital Conservation Buffer โดยจะเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 และจะมีผลครบถ้วนในวันที่ 1 มกราคม 2562

นอกเหนือไปจากเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนตามกฎหมายข้างต้นแล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้ออกแนวทางการคำนวณอัตราส่วนทางการเงิน Leverage Ratio เพิ่มเติมเพื่อจำกัดการก่อฐานะความเสี่ยง รวมทั้งได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์รายงานมาตรการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักเกณฑ์ Basel III เพื่อให้มีการเตรียมการสำหรับการบังคับใช้หลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับประเทศไทยต่อไป ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการศึกษา เตรียมความพร้อม และประเมินผลกระทบเชิงปริมาณจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวที่จะมีการบังคับใช้ในอนาคต

- **มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่หรือปรับปรุงใหม่**

งบการเงินของธนาคารจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย (Thai Financial Reporting Standard : TFRS) ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีประกาศให้มีผลบังคับใช้ ซึ่งที่ผ่านมาสภาวิชาชีพบัญชีได้ทขอปรับปรุงให้สอดคล้องกับมาตรฐานรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standards : IFRS) และเริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 ที่ผ่านมา สำหรับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและจะมีผลบังคับใช้ในปี 2557 เป็นการปรับปรุงใหม่หรือออกการตีความใหม่เพื่อให้ทันต่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงหลักการอย่างเป็นสาระสำคัญ

ธนาคารได้เตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีดังกล่าว เพื่อบริหารจัดการปรับปรุงนโยบายและกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง

3) ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต หมายถึง ความเสี่ยงที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาของธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ การลงทุน และการก่อภาระผูกพัน เช่น ลูกหนี้ไม่สามารถชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยตามที่ตกลงไว้กับธนาคารได้ เป็นต้น

ปัจจัยความเสี่ยงด้านเครดิต ได้แก่ ประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนอย่างครบถ้วนของลูกหนี้ รวมถึงปัจจัยอื่นอันอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคาร

เศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มเผชิญกับความเสี่ยงจากการที่ประเทศกำลังพัฒนาและกลุ่มประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ซึ่งเป็นปัจจัยผลักดันการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเริ่มมีสัญญาณชะลอตัวลง ขณะที่เศรษฐกิจของกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วเริ่มมีสัญญาณฟื้นตัว นอกจากนี้การยกเลิกมาตรการผ่อนคลายทางการเงินที่ใช้ในการพยุงเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วในช่วงที่ผ่านมาอาจส่งผลให้เกิดความผันผวนในตลาดเงินและตลาดทุน รวมถึงมูลค่าของสินทรัพย์ต่างๆ ทั่วโลก

แนวโน้มเศรษฐกิจไทยในปี 2557 จึงยังคงมีความเสี่ยงจากผลกระทบของแนวโน้มเศรษฐกิจโลก และภาวะการชะลอตัวของการบริโภคภายในประเทศ ดังนั้น การขยายตัวของเศรษฐกิจไทยในระยะต่อไปจึงต้องอาศัยการส่งออกและการทำธุรกิจกับประเทศเพื่อนบ้านเป็นหลัก ในขณะที่การลงทุนจากภาครัฐซึ่งยังคงมีความเสี่ยงจากความล่าช้าของโครงการ และการเบิกที่อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

การดำเนินธุรกิจของธนาคารในระยะต่อไปจึงต้องให้ความสำคัญกับการติดตามความเสี่ยงของลูกหนี้หรือคู่สัญญาที่อาจจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวอย่างใกล้ชิด เนื่องจากลูกหนี้หรือคู่สัญญาบางรายที่มีฐานะทางการเงินที่อ่อนแอ และ/หรือ อ่อนไหวต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่เข้ามากระทบมากขึ้น อาจได้รับผลกระทบจากปัญหาสภาพคล่องและแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่ปรับเพิ่มสูงขึ้น จนส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ลดลง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารได้กำหนดกระบวนการอำนวยการสินเชื่อโดยครอบคลุมถึงการกำหนดนโยบายสินเชื่อ การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้า ตลอดจนกำหนดเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อตามระดับต่างๆ ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจและ/หรือขนาดของวงเงิน เป็นต้น ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจโดยทั่วไป ธนาคารจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอกู้ ประเมินความสามารถในการชำระคืนเงินกู้จากกระแสเงิน

สดจากการดำเนินงาน ความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ความสามารถของผู้บริหาร ตลอดจนหลักทรัพย์ค้ำประกัน และจัดให้มีการทบทวนสินเชื่อ รวมถึงระดับความเสี่ยงของสินเชื่อเป็นประจำ โดยธนาคารได้จัดตั้งสายงานเพื่อติดตามดูแล และบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- **สายบริหารความเสี่ยง** ทำหน้าที่วิเคราะห์และรายงานสถานะความเสี่ยงของธนาคารในด้านต่างๆ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร และเพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ รวมทั้งมาตรฐานสากล ตลอดจนดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- **สายบริหารสินเชื่อ** ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยกำกับดูแลและติดตามการอำนวยสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อของธนาคาร สายงานนี้ประกอบด้วย หน่วยงานต่างๆ คือ หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ หน่วยงานบริหาร Portfolio หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ หน่วยงานประเมินหนี้และกฎหมาย และหน่วยงานทรัพย์สิน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบ สรุปได้ดังต่อไปนี้
 - **หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ** มีหน้าที่ดูแลโครงสร้างนโยบายสินเชื่อ ประสานงานในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเผยแพร่นโยบายมาตรฐาน และกระบวนการสินเชื่อ ติดตามดูแลกรณีไม่เข้าเกณฑ์ของนโยบายสินเชื่อ และรวบรวมความคิดเห็นต่างๆ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงนโยบายสินเชื่อ
 - **หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ** มีหน้าที่กลั่นกรองสินเชื่อที่นำเสนอโดยสายธุรกิจต่างๆ ดูแลให้การอำนวยสินเชื่อเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ มีโครงสร้างสินเชื่อที่เหมาะสม ทบทวนผลการจัดระดับความเสี่ยงสินเชื่อของลูกค้า รวมทั้งสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมสินเชื่อที่ดี และกระบวนการอำนวยสินเชื่อมีระบบและเชื่อถือได้
 - **หน่วยงานบริหาร Portfolio** มีหน้าที่วิเคราะห์และเสนอแนะการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของ Portfolio การกำหนดสัดส่วนที่เหมาะสมของ Portfolio และการตั้งสำรองหนี้สูญในระดับ Portfolio พัฒนาและดูแลเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ สร้างฐานข้อมูลด้านสินเชื่อ ตลอดจนควบคุมดูแลมาตรฐานการจัดการที่เกี่ยวข้อง
 - **หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง** มีหน้าที่สอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ประเมินความเพียงพอของการตั้งสำรองหนี้สูญ และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ
 - **หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ** มีหน้าที่ดูแลบริหารจัดการหนี้ด้อยคุณภาพ กำหนดกลยุทธ์ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
 - **หน่วยงานประเมินหนี้และกฎหมาย** มีหน้าที่ดำเนินการให้มีการฟ้องร้องหรือประนีประนอมยอมความหรือยึดทรัพย์ขายทอดตลาด
 - **หน่วยงานทรัพย์สิน** ทำหน้าที่บริหารและขายทรัพย์สินรอการขายที่ได้รับมาจากกระบวนการประเมินหนี้ และการฟ้องร้อง

สำหรับกระบวนการในการอำนวยสินเชื่อ สายสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณานำเสนอของอนุมัติสินเชื่อ และหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อพิจารณาคำขอดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การอำนวยสินเชื่อรวมถึงพิจารณาความเสี่ยงตามที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และการประเมินมูลค่าหลักประกัน เป็นต้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงในการอำนวยสินเชื่อ ในส่วนของสินเชื่อด้วยคุณภาพ ธนาคารมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงทำหน้าที่ในการติดตามแก้ไขหนี้ดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารยังมีหน่วยงานอิสระที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ในการสอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ประเมินความเสี่ยงของการสำรองหนี้สูญในกรณีที่สินเชื่อด้วยคุณภาพ ตลอดจนพิจารณาการปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ โครงสร้าง Portfolio ที่เหมาะสม ความเพียงพอของเงินกองทุน รวมถึงการทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารมีการกำหนดเพดานต่างๆ สำหรับการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต เช่น การกำหนดเพดานของผลรวมของจำนวนเงินที่ให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และผู้เกี่ยวข้องทั้งในลักษณะกลุ่มลูกค้า กลุ่มอุตสาหกรรม และระดับประเทศคู่สัญญา เพื่อเป็นการจำกัดความเสี่ยงของเงินกองทุนโดยรวม ในกรณีที่กลุ่มลูกค้าที่เข้าข่ายลักษณะดังกล่าวได้รับผลกระทบในแง่ลบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการติดตามการกระจุกตัวของกลุ่มสินเชื่อรายใหญ่ กลุ่มอุตสาหกรรม และประเทศคู่สัญญา และรายงานต่อฝ่ายจัดการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการกำหนดเพดานและการติดตามรายงานดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ธนาคารมั่นใจได้ว่าในภาวะวิกฤติจะมีเงินกองทุนเพียงพอที่จะดำเนินธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่งต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ¹ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ โดยกำหนดให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพมีการบริหาร ควบคุม ติดตาม ปริมาณธุรกรรมให้อยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารกรุงเทพ (ในฐานะบริษัทแม่) กำหนด และสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพมีการจัดทำรายงานข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างกันต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินและคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถติดตามแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ก่อนที่จะเกิดความเสียหายร้ายแรงขึ้น

อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ณ ธันวาคม 2556 และ ธันวาคม 2555 มีดังนี้

¹ กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ ประกอบด้วย 8 บริษัทดังนี้ 1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในฐานะบริษัทแม่ 2) บางกอกแบงก์ เบอร์ฮาด (BBB) 3) ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด (BBC) 4) บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด (STAM) 5) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด (BBLAM) 6) บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) (BLS) 7) บีบีแอล โนมินี (เทมพาดัน) เบอร์ฮาด และ 8) บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด (BBL Cayman)

	ธันวาคม 2556	ธันวาคม 2555
อัตราส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อบริการ *	5.3%	5.4%
อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่อบริการ *	0.2%	0.1%
อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อสินเชื่อบริการ **	2.2%	2.3%
อัตราส่วนดอกเบี้ยค้างรับต่อสินเชื่อบริการ *	0.3%	0.3%
อัตราส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ **	214.2%	206.9%

* รวมดอกเบี้ยค้างรับ

** ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

4) ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงที่ธนาคารอาจได้รับความเสียหายเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพัน อันเกิดจากความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์

วัตถุประสงค์หลักในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร คือ การจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยตลาดให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงรวมของธนาคาร ธนาคารมีนโยบายในการบริหารความเสี่ยงและมีการกำหนดมาตรการและแผนความเสี่ยงด้านตลาดให้เหมาะสมกับลักษณะและความซับซ้อนของธุรกรรมทางการเงิน คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน สายบริหารการเงิน และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาด เป็นผู้มีบทบาทหลักในการบริหาร ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงตามนโยบายที่กำหนด

- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน** มีหน้าที่กำหนดและทบทวนนโยบายและแนวทางการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ตลอดจนติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดและความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคารกำหนด
- **สายบริหารการเงิน** มีหน้าที่ดำเนินกลยุทธ์ทางการค้าโดยการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซื้อขายตราสารหนี้และตราสารอนุพันธ์ ตลอดจนบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย รวมถึงบริหารสภาพคล่องของธนาคารเพื่อให้ระดับความเสี่ยงอยู่ภายใต้แผนความเสี่ยงตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนดและธนาคารยอมรับได้
- **หน่วยงานความเสี่ยงด้านตลาด สายบริหารความเสี่ยง** เป็นผู้บ่งชี้ ประเมิน ติดตาม รายงานสถานะ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้แผนความเสี่ยงที่กำหนด โดยรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นประจำ ตลอดจนนำเสนอการปรับปรุงนโยบาย มาตรการ และแผนความเสี่ยงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แผนธุรกิจ และความซับซ้อนของธุรกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

ในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ธนาคารอาจพิจารณาทำธุรกรรมเกี่ยวกับอนุพันธ์ทางการเงินด้านอัตราดอกเบี้ยและ/หรือสกุลเงิน เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากฐานะอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย หรือเพื่อเป็นการให้บริการอนุพันธ์ทางการเงินในขอบเขตที่จำกัดแก่ลูกค้าธุรกิจและ/หรือสถาบันการเงินในประเทศและต่างประเทศที่มีความรู้ ความเข้าใจในเครื่องมือดังกล่าว เครื่องมืออนุพันธ์ทางการเงินดังกล่าวข้างต้นครอบคลุมถึงสัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Foreign Exchange Forward) สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยต่างสกุลเงิน (Cross Currency Swap) สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Swap) เป็นต้น

ธนาคารแบ่งการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดตามวัตถุประสงค์ของการทำธุรกรรม เป็น 2 ส่วน คือ ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้าและของฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร

4.1 ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้า

ฐานะในบัญชีเพื่อการค้าคือฐานะของเครื่องมือทางการเงินที่ธนาคารถือครองไว้ในระยะสั้น โดยมีเจตนาเพื่อค้า เพื่อขายต่อ เพื่อหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของราคา หรือเพื่อหากำไรจากความแตกต่างของราคาในตลาด (Arbitrage) รวมทั้งเพื่อป้องกันความเสี่ยงของฐานะอื่นๆ ในบัญชีเพื่อการค้า ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้าที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการค้า เกิดจากการที่ธนาคารถือครองธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้า ทำกำไรในระยะสั้น หรือเพื่อป้องกันความเสี่ยงของฐานะในบัญชีเพื่อการค้า เช่น ธุรกรรมตราสารหนี้ สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และ สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยหรือสกุลเงิน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่อมูลค่ายุติธรรมของฐานะที่ธนาคารถือครองและอาจเกิดผลกำไรหรือขาดทุนจากอัตราดอกเบี้ยได้

ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน เกิดจากการที่ธนาคารมีการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับเงินตราต่างประเทศ ซึ่งอาจก่อให้เกิดฐานะเกินดุลหรือขาดดุลในเงินตราต่างประเทศสกุลใดสกุลหนึ่ง เช่น การทำธุรกรรมปริวรรตเงินตรา การลงทุน การให้สินเชื่อ การกู้ยืม การก่อภาระผูกพัน รวมถึงการใช้อนุพันธ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น เมื่ออัตราแลกเปลี่ยนเปลี่ยนแปลง จึงอาจกระทบต่อผลกำไรหรือขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนได้

ปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อฐานะในบัญชีเพื่อการค้าในปีที่ผ่านมา และยังคงต้องติดตามต่อไป ได้แก่ ปัญหาการขาดดุลการคลังของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งส่งผลกระทบต่อความไม่แน่นอนในการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ช่วงเวลาและอัตราในการถอนมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณ (QE) ของธนาคารกลางสหรัฐฯ และผลกระทบต่อ การเคลื่อนย้ายเงินทุนของประเทศในภูมิภาคเอเชีย และประเทศในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ การฟื้นตัวของประเทศในกลุ่มยุโรปที่ยังมีความเปราะบาง การดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารกลางของประเทศสำคัญทั่วโลก การชะลอตัวของเศรษฐกิจจีน อินเดีย และประเทศในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ และที่สำคัญมากขึ้น คือ สถานการณ์ทางการเมืองในประเทศไทย

ธนาคารมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงเพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า ได้แก่ Value-at-Risk Limit, PV01 Limit และ Maximum Loss Limit เป็นต้น โดยให้มีการติดตามและรายงานสถานะความเสี่ยงต่อฝ่ายจัดการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ Value-at-Risk

(VaR) เป็นมาตรวัดที่ใช้หลักการทางสถิติในการประเมินความเสียหายสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงและราคาต่างๆ ภายใต้ระยะเวลาและระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

นอกจากการติดตามและควบคุมความเสี่ยงข้างต้นแล้ว ธนาคารจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติ สำหรับฐานะในบัญชีเพื่อการค้าอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อใช้ประเมินความเสียหายสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นในภาวะที่ตลาดมีความผันผวนมากกว่าปกติหรือมีวิกฤติ เพื่อให้ธนาคารเข้าใจฐานะความเสี่ยง จุดเปราะบาง ตลอดจนสามารถวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับฐานะในบัญชีเพื่อการค้าของธนาคารในปี 2556 ค่าเฉลี่ยของ VaR ระยะเวลา 1 วัน จากการประเมินด้วยวิธี Historical Simulation ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เท่ากับ 61 ล้านบาท ซึ่งหมายความว่า ในจำนวนวันทำการทั้งหมด 100 วัน ธนาคารจะมีโอกาสเกิดความสูญเสียจากฐานะในบัญชีเพื่อการค้าต่อวันรวมไม่เกิน 61 ล้านบาท เป็นจำนวน 99 วัน

4.2 ความเสี่ยงด้านตลาดจากฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารมีความเสี่ยงด้านตลาดจากฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร จากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและราคาราคาตราสารทุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่สินทรัพย์หนี้สิน และรายการนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการธนาคาร มีรอบระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยหรือการครบกำหนดสัญญาไม่ตรงกัน หรือ เมื่ออัตราดอกเบี้ยอ้างอิงของสินทรัพย์และหนี้สินมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่สอดคล้องกัน และมีผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและ/หรือมูลค่าของผู้ถือหุ้น

ปัจจัยความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ สภาวะทางเศรษฐกิจต่างๆ อัตราเงินเฟ้อ และการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารกลางของประเทศสำคัญทั่วโลก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทิศทางและระดับของอัตราดอกเบี้ยโดยตรง หรือส่งผลกระทบต่อเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ และกระทบทางอ้อมมายังอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ การแข่งขันเพื่อเพิ่มหรือรักษาส่วนแบ่งการตลาดของธนาคารพาณิชย์ในด้านเงินฝากและสินเชื่อ มีผลให้ส่วนต่างดอกเบี้ยแคบลงด้วย

ในการควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ธนาคารกำหนดเพดานความเสี่ยงของผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในระยะเวลา 1 ปี (Net Interest Income Impact Limit) และผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น (Economic Value of Equity Impact Limit) ภายใต้สมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยของสินทรัพย์และหนี้สินทุกประเภทเพิ่มขึ้นทันทีร้อยละ 1.00

ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยโดยการปรับโครงสร้างของสินทรัพย์และหนี้สินให้สอดคล้องกับทิศทางของอัตราดอกเบี้ยที่คาดการณ์ในอนาคต โดยคำนึงถึงรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป และอาจใช้เงินทุนทางการเงิน เช่น สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยต่างสกุลเงิน เป็นต้น ในการป้องกันหรือปรับลดความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ภายในเพดานความเสี่ยง ตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติสำหรับความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อสะท้อนจุดอ่อนหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์จำลองภาวะวิกฤติต่างๆ และนำผลลัพธ์ที่

ได้ไปปรับปรุงการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมของธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายรายได้ตามแผนธุรกิจและมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.00 ต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 เป็นดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

สกุลเงิน	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555
เงินบาท	960.04	(422.21)
เงินดอลลาร์สหรัฐ	1,618.12	1,018.85
เงินยูโร	17.46	13.50
เงินสกุลอื่น	349.77	253.02
รวมผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	2,945.39	863.16

2) ความเสี่ยงของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน

ความเสี่ยงของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของราคาของตราสารทุนและมีผลทำให้ฐานะของเงินลงทุนในตราสารทุนมีมูลค่าลดลงและกระทบต่อเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารลงทุนในตราสารทุนในบัญชีเพื่อการธนาคารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างรายได้ทั้งในรูปของเงินปันผล กำไรจากส่วนต่างของมูลค่าในระยะปานกลางและระยะยาว และเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคารด้วยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และสร้างเครือข่ายกับพันธมิตรทางการลงทุน รวมถึงเพื่อรับชำระหนี้คืนในรูปของหลักทรัพย์ในกรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ธนาคารกำหนดนโยบายการลงทุนและการบริหารความเสี่ยงในตราสารทุนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน โดยกำหนดวิธีการประเมินความเสี่ยงแยกตามประเภทของตราสารทุน มีการจัดทำการศึกษาวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างรอบคอบ เพื่อประเมินผลขาดทุนสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นในภาวะที่ตลาดมีความผันผวนมากกว่าปกติ และมีการควบคุมสัดส่วนของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุนต่อเงินกองทุนให้อยู่ภายในเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

5) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญา วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารคือ การมีเงินทุนที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะชำระภาระผูกพันทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในขณะเดียวกัน ยังสามารถนำเงินทุนไปบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสมในภาวะที่ตลาดเอื้ออำนวยด้วย

ปัจจัยความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ โครงสร้างของแหล่งเงินทุนและการใช้ไปของเงินทุนของธนาคาร การแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดด้านเงินฝาก และเพื่อที่จะใช้รองรับความต้องการสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นสถานการณ์การเมืองในประเทศและการถอนมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณ (QE) โดยธนาคารกลางสหรัฐฯ อาจส่งผลกระทบต่อ การเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ และกระทบต่อ

สภาพคล่องในระบบธนาคาร รวมถึง ต้นทุนทางการเงินและความสามารถในการจัดหาสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศเพื่อรองรับการขยายธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคารบริหารความเสี่ยงสภาพคล่องตามนโยบายและหลักการที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นผู้กำหนด และสอดคล้องกับเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องและกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของทางการ โดยมีสายบริหารการเงินเป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่บริหารกระแสเงินสดและฐานะสภาพคล่องประจำวัน ติดตามสถานะตลาดเงิน และการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย และคาดการณ์แนวโน้ม รวมถึงดำเนินกลยุทธ์การบริหารสภาพคล่องตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด หน่วยงานความเสี่ยงด้านตลาด สายบริหารความเสี่ยงเป็นผู้บ่งชี้ ประเมิน ติดตาม รายงาน และควบคุมสถานะความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนด โดยรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละครั้ง

ธนาคารจัดให้มีแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย โดยแหล่งเงินทุนหลักของธนาคารมาจากเงินรับฝากจากลูกค้า ซึ่งมีการกระจายตัวดีทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝาก ประเภทเงินรับฝากและอายุครบกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารบริหารสภาพคล่องผ่านตลาดเงินและตลาดทุนในประเทศและต่างประเทศซึ่งรวมถึงตลาดซื้อขายล่วงหน้าและตลาดซื้อคืน (Swap and Repurchase Market) โดยอาจดำเนินการระดมเงินทุน หรือลงทุนในสกุลเงินหลัก เช่น สกุลเงินบาท และสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ เป็นต้น ธนาคารมุ่งดำเนินการให้มีต้นทุนและมีความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เหมาะสมตามสภาพตลาดและอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีการบริหารฐานะสภาพคล่องอย่างใกล้ชิดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งรวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการกู้ยืมเงินระยะสั้นและระยะยาวจากต่างประเทศ เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกซื้อขายสกุลเงินตราต่างประเทศแก่ลูกค้าของธนาคารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนวางแผนการระดมเงินทุนระยะยาวตามความเหมาะสมของสภาพตลาด

นอกจากแหล่งเงินทุนที่หลากหลายแล้ว ธนาคารจัดให้มีสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงและพร้อมจะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เมื่อต้องการ เพื่อที่จะสามารถรองรับการจ่ายเงินหนี้สินและการระงับคืนและดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นทั้งในภาวะปกติและในกรณีเกิดวิกฤติ โดยธนาคารดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยและผู้กำกับดูแลในแต่ละประเทศที่ประกอบการ และตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด

ธนาคารประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยใช้มาตรวัดและเพดานความเสี่ยงประเภทต่างๆ เช่น อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องต่อเงินฝาก ฐานะสภาพคล่องสุทธิทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ เป็นต้น ธนาคารมีการกำหนดสัญญาณเตือนภัยด้านสภาพคล่องเพื่อให้ธนาคารได้ตระหนักถึงการก่อตัวของวิกฤตสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับฐานะของธนาคารและปัจจัยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อให้ธนาคารสามารถป้องกันและบริหารความเสี่ยงได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ธนาคารมีการทดสอบภาวะวิกฤติสภาพคล่อง (Liquidity Risk Stress test) โดยกำหนดสถานการณ์จำลองภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ได้แก่ (1) ภาวะวิกฤติที่เกิดกับธนาคารเอง (2) ภาวะวิกฤติที่เกิดกับระบบสถาบันการเงินและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคาร และ (3) ภาวะวิกฤติที่เกิดจากทั้ง 2 ปัจจัยข้างต้นพร้อมกัน ในแต่ละสถานการณ์จำลองจะมีการสมมติให้กระแสเงินสดรับ-จ่ายมีความแตกต่างจากภาวะปกติ เช่น ลูกค้าถอนเงินฝากหรือมีการเบิกใช้วงเงินเบิกเกินบัญชีธนาคารมากกว่าปกติ ธนาคารไม่สามารถเข้าถึงตลาดเงิน สินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องในภาวะปกติมีสภาพคล่องลดลงและทำให้ต้องขายในราคาต่ำกว่า

ราคาตลาด ภาระในการสนับสนุนบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นต้น จากผลการทดสอบภาวะวิกฤติสภาพคล่อง ในปี 2556 แสดงให้เห็นว่าธนาคารยังมีสภาพคล่องส่วนเกินเพียงพอที่จะรองรับภาวะวิกฤติสภาพคล่องได้ทั้ง 3 กรณี

ธนาคารมีการจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉินเพื่อรองรับในกรณีเกิดวิกฤติสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan) ที่กำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สัญญาณเตือนภัยภาวะวิกฤติสภาพคล่อง ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินการเพื่อที่จะสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันทั่วถึง และประสบความสำเร็จในการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ นอกจากนี้ ในปี 2556 ธนาคารมีการจัดทำ Global Medium Term Notes (GMTN) Program เพื่อให้ธนาคารจัดหาเงินทุนระยะปานกลาง และระยะยาวจากตลาดทุนได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น

สถานะของสินทรัพย์สภาพคล่องของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 เป็นดังนี้

	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555
สินทรัพย์สภาพคล่อง (ล้านบาท)	772,733	746,669
เงินให้สินเชื่อ/เงินรับฝาก (%)	90.6	87.4
เงินให้สินเชื่อ/เงินรับฝากและตัวแลกเปลี่ยน (%)	90.5	87.1
สินทรัพย์สภาพคล่อง/สินทรัพย์รวม (%)	29.8	30.9
สินทรัพย์สภาพคล่อง/เงินรับฝาก (%)	39.9	40.7
สินทรัพย์สภาพคล่อง/เงินรับฝากและหนี้ระยะสั้น (%)	39.9	40.5

หมายเหตุ: สินทรัพย์สภาพคล่อง ประกอบด้วย เงินสด รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สิทธิในการเรียกคืนหลักทรัพย์ เงินลงทุนเพื่อค้า และเงินลงทุนเพื่อขาย

6) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่อง ของกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร และระบบงานของธนาคาร หรือจากเหตุการณ์ความเสี่ยงภายนอกธนาคาร และรวมไปถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ที่สำคัญของธนาคารประกอบด้วย

ปัจจัยภายในธนาคาร ได้แก่

- ประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรและระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) ซึ่งรวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจ และกระบวนการในการดูแลบุคลากรของธนาคาร
- บุคลากรของธนาคาร ทั้งในส่วนของการเพียงพอของจำนวนบุคลากร คุณสมบัติ และประสิทธิภาพของบุคลากร
- ระบบงานต่างๆ ของธนาคาร ทั้งในส่วนความสามารถของระบบงานในการรองรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ความซับซ้อนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความถูกต้องแม่นยำของการประมวลผล และการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่างๆ เป็นต้น

ปัจจัยภายนอกธนาคาร ได้แก่

- พฤติกรรมของบุคคลภายนอก เช่น การโจรกรรมหรือฉ้อโกง ทรัพย์สินหรือข้อมูลของธนาคาร เป็นต้น
- สาธารณภัยและภัยธรรมชาติต่างๆ หรือเหตุการณ์ความไม่สงบต่างๆ ที่อาจมีผลทำให้ทรัพย์สินของธนาคารเสียหายได้

ธนาคารตระหนักดีว่า การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี เป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในสถานการณ์แวดล้อมปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกประเทศซึ่งมีความไม่แน่นอน ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ อย่างมีประสิทธิภาพ และครอบคลุมการดำเนินงานทั่วทั้งธนาคารอย่างเพียงพอ และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดดังกล่าวได้อย่างทันกาล

นอกจากนั้น ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเช่น บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจต่อลูกค้าของธนาคาร รวมถึงการวิเคราะห์ ประเมิน และควบคุมความเสี่ยง สำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่า ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีกระบวนการควบคุมที่เหมาะสมก่อนการเสนอให้บริการต่อลูกค้า

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ครอบคลุมถึงการนิยามความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การดูแลติดตามความเสี่ยง ตลอดจนการบริหารและควบคุมความเสี่ยง โดยทุกหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานตนเอง และกำหนดมาตรการบริหารและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่กำหนด โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายในธนาคาร

หลักการสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารเริ่มจากการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแก่พนักงานของธนาคารให้เข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง และสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายในธนาคาร เพื่อให้สามารถระบุความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และสามารถประเมินความเสี่ยง ตลอดจนวิเคราะห์รายละเอียดเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการลดความเสี่ยง และดำเนินการลดความเสี่ยงตามแนวทางที่เลือกแล้ว โดยมีการติดตามความคืบหน้าและระดับความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการทั้งหมดดังกล่าว อย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารมีหน่วยงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ สังกัดสายบริหารความเสี่ยง เพื่อดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น การติดตามและสนับสนุนทุกหน่วยงานให้ดำเนินการตามระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายในหน่วยงานของตน การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับภาพรวมองค์กร การพิจารณาแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในขั้นตอนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การคำนวณเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้หลักเกณฑ์ Basel II การดูแลระบบและวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data) เป็นต้น หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีการประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล และสายตรวจสอบและควบคุม โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมกันวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการบริหารควบคุม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและกระบวนการควบคุมภายในของธนาคาร

ธนาคารมีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) เพื่อช่วยลดผลกระทบและรองรับเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกิดจากปัจจัยเสี่ยงภายนอก เช่น วิกฤติที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมาจากสถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองปี 2553 และมหาอุทกภัยปี 2554 เป็นต้น โดยธนาคารมีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งมีการพิจารณาทบทวนและจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ครอบคลุม พร้อมรองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมเป็นประจำ

7) ความเสี่ยงจากความเพียงพอของเงินกองทุน

เงินกองทุนเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ดังนั้นการจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงความมั่นคงแข็งแกร่งทางการเงิน และส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินนั้น ๆ

ในปีที่ผ่านมา โครงสร้างเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel II ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ประกอบด้วยเงินกองทุนชั้นที่ 1 และเงินกองทุนชั้นที่ 2 สำหรับเงินกองทุนชั้นที่ 1 ได้แก่ ทุนชำระแล้ว ส่วนเกินมูลค่าหุ้น ทุนสำรองตามกฎหมาย เงินสำรองที่จัดสรรจากกำไรสุทธิ และกำไรสะสมคงเหลือจากการจัดสรร สำหรับเงินกองทุนชั้นที่ 2 ได้แก่ เงินสำรองจากการตีราคาที่ดินและอาคารตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เงินสำรองสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นปกติ ส่วนเกินทุนสุทธิจากการตีราคาตราสารทุนประเภทเผื่อขาย และตราสารหนี้ด้อยสิทธิระยะยาว

ตั้งแต่ 1 มกราคม 2556 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศบังคับใช้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนตามแนวทาง Basel III โดยมีการปรับปรุงโครงสร้างเงินกองทุน แบ่งออกเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น (Common Equity Tier 1) เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นตราสารทางการเงิน (Additional Tier 1) และเงินกองทุนชั้นที่ 2 (Tier 2) สำหรับเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น ประกอบด้วยทุนชำระแล้ว ส่วนเกินมูลค่าหุ้น ทุนสำรองตามกฎหมาย เงินสำรองที่จัดสรรจากกำไรสุทธิ กำไรสะสมคงเหลือจากการจัดสรร และรายการอื่นของผู้ถือหุ้น เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นตราสารทางการเงิน ประกอบด้วยตราสารทางการเงินที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 และส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม และเงินกองทุนชั้นที่ 2 ประกอบด้วยตราสารหนี้ด้อยสิทธิระยะยาว และเงินสำรองสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นปกติ โดยตามเกณฑ์ Basel III ของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้นับรายการอื่นของผู้ถือหุ้นเข้าเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงรายการหักจากเงินกองทุนเพิ่มเติมจากเกณฑ์ Basel II ของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้การให้นับเข้าหรือหักออกจากเงินกองทุนดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ทยอยนับเข้าหรือหักออกในอัตราร้อยละ 20 ต่อปี เริ่มตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นไป

นอกจากการปรับปรุงโครงสร้างและองค์ประกอบเงินกองทุนดังกล่าว ยังมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ที่สำคัญอื่น ได้แก่ การปรับเพิ่มคุณสมบัติของตราสารทางการเงินที่สามารถนับเป็นเงินกองทุนให้มีคุณภาพดีขึ้นกว่าหลักเกณฑ์ Basel II เดิม โดยไม่อนุญาตให้มีเงื่อนไขที่เป็นแรงจูงใจให้ถอนตราสารก่อนกำหนดเพื่อให้ตราสารดังกล่าวมีลักษณะเป็นทุนที่มีระยะยาว และต้องสามารถชำระรับผลขาดทุนของธนาคารพาณิชย์ได้ในระหว่างการดำเนินการใกล้เคียงกับหุ้นสามัญ (Loss absorption on a going-concern basis) หรือรองรับผลขาดทุนได้เมื่อธนาคารพาณิชย์มีผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ (At the point of non-viability) โดยตราสารที่มีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ Basel III ดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ทยอยลดนับในอัตราร้อยละ 10 ต่อปี เริ่มตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นไป

เงินกองทุนในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ตามเกณฑ์ Basel II ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 และตามเกณฑ์ Basel III ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท	
31 ธันวาคม 2555	
เงินกองทุนชั้นที่ 1	205,811
เงินกองทุนชั้นที่ 2	75,364
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	281,175

หน่วย : ล้านบาท	
31 ธันวาคม 2556	
เงินกองทุนชั้นที่ 1	276,678
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	276,562
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เกินส่วนเกินทางการเงิน	116
เงินกองทุนชั้นที่ 2	48,349
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	325,027

ปัจจัยความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน ได้แก่ ประเภท ปริมาณและคุณภาพของสินทรัพย์เสี่ยง และความสามารถในการหารายได้ของธนาคาร ซึ่งภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอาจทำให้ธนาคารมีสินทรัพย์รวมถึงเงินลงทุนที่มีคุณภาพลดลง และ/หรือมูลค่าของสินทรัพย์ เงินลงทุนและ/หรือ หลักประกันลดต่ำลง ทำให้สินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลกำไรของธนาคาร และทำให้เงินกองทุนของธนาคาร ลดลง อันจะนำไปสู่ระดับของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ลดลงด้วย

ในการบริหารความเสี่ยงของเงินกองทุน ธนาคารมีเป้าหมายที่จะดำรงฐานะของเงินกองทุนในระดับเพียงพอที่จะสนับสนุนยุทธศาสตร์การขยายธุรกิจภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของทาง การ ตลอดจนความคาดหวังของตลาด กระบวนการบริหารเงินกองทุนของธนาคารเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนโดยทาง การ (Basel II-หลักเกณฑ์ที่ 2) โดยมีการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุนภายใต้กระบวนการ ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) ซึ่งเป็นการประเมินความเสี่ยงทั้งหมดที่มีนัยสำคัญแบบมองไปข้างหน้า ทั้งภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤติ เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงและพิจารณาระดับของเงินกองทุนที่เพียงพอและสอดคล้องกับความเสี่ยงของธนาคารได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

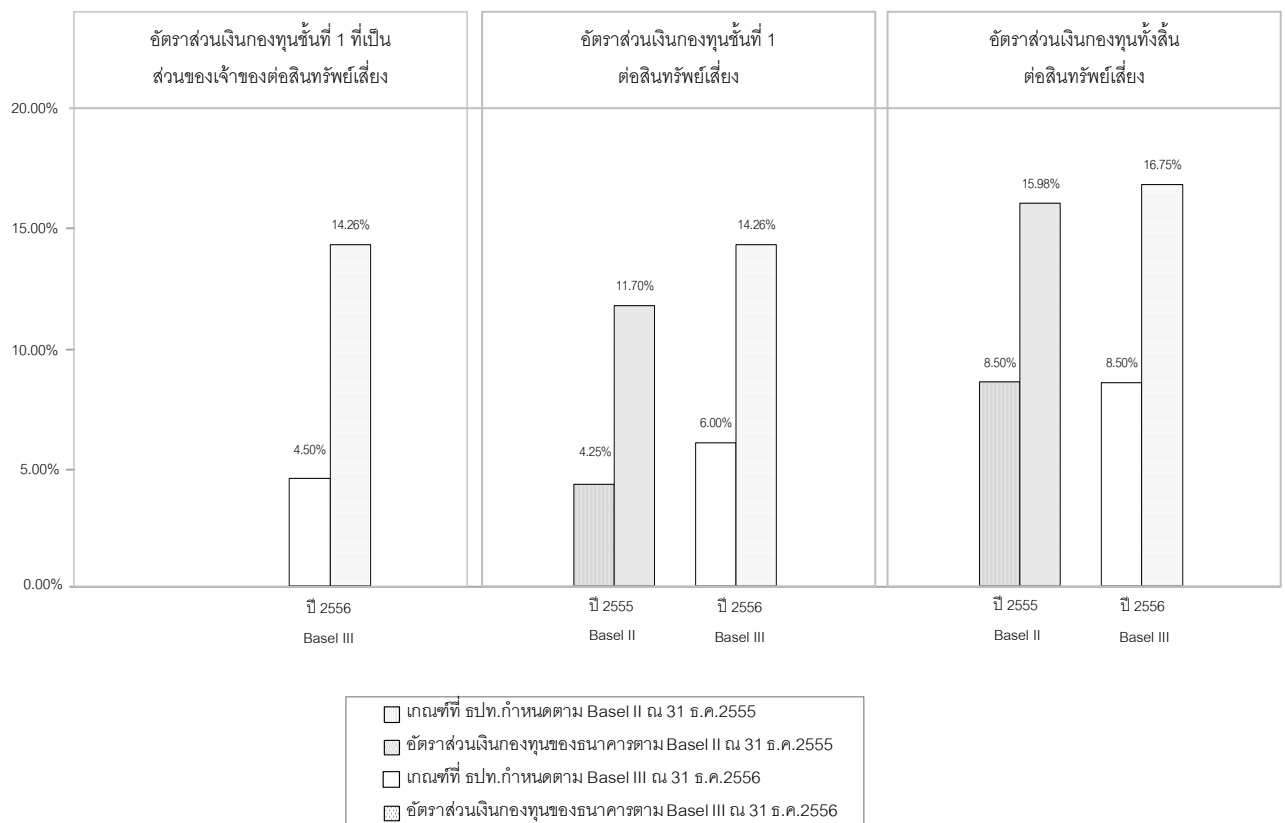
ธนาคารคำนวณความเพียงพอของเงินกองทุนชั้นต่ำภายใต้ Pillar I โดยใช้วิธี Standardized Approach (SA) สำหรับความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การเปลี่ยนแปลงจากหลักเกณฑ์ Basel II ไปใช้หลักเกณฑ์ Basel III ตั้งแต่ปี 2556 นั้น ไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการคำนวณความเพียงพอของเงินกองทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง อยู่ที่ ร้อยละ 11.70 และร้อยละ 15.98 ตามลำดับ

ซึ่งอัตราส่วนดังกล่าวสูงกว่าอัตราส่วนการดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำตามเกณฑ์ Basel II ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.25 และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงเท่ากับ ที่ร้อยละ 14.26 และมีอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 16.75 ซึ่งอัตราส่วนดังกล่าวสูงกว่าอัตราส่วนการดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำตามเกณฑ์ Basel III ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.50 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6.00 และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ทั้งนี้ อัตราส่วนการดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำข้างต้นยังไม่รวมการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Capital Conservation Buffer) ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ทยอยดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มอีกมากกว่าร้อยละ 0.625 ในแต่ละปี เริ่มในปี 2559 จนส่วนเพิ่มครบที่มากกว่าร้อยละ 2.50 ในปี 2562



8) ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ

ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารให้สินเชื่อลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกหนี้ หรือภาคธุรกิจใดเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเกิดความเสียหายขึ้นจะส่งผลกระทบต่อฐานะและความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ

ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ โดยกำหนดให้มีการควบคุมการกระจุกตัวต่อกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่ และการกระจุกตัวต่อภาคธุรกิจ การควบคุมการกระจุกตัวต่อลูกหนี้รายใหญ่ ประกอบด้วย การควบคุมสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ เงินลงทุนและภาระผูกพันต่อลูกหนี้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่ง ไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุนของธนาคาร และการควบคุมสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ เงินลงทุนและภาระผูกพันของกลุ่มลูกหนี้ที่มียอดภาระเกินกว่าร้อยละ 10 ของเงินกองทุนของธนาคาร รวมกันต้องไม่เกินกว่า 3 เท่าของเงินกองทุนของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของทางการ

สำหรับการควบคุมการกระจุกตัวต่อภาคธุรกิจ ธนาคารกำหนดเพดานวงเงินภาคธุรกิจเพื่อจำกัดความเสียหายที่จะมีต่อเงินกองทุนรวมของธนาคารให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ ในกรณีเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงที่กระทบต่อภาคธุรกิจใดภาคธุรกิจหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 กลุ่มลูกหนี้ที่มียอดภาระเกินกว่าร้อยละ 10 ของเงินกองทุนของธนาคาร มียอดภาระรวมกันยังคงต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดดังกล่าว และหากพิจารณาแต่ละภาคธุรกิจ กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีเงินให้สินเชื่อให้แก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ในสัดส่วนสูงที่สุดที่ร้อยละ 48.1 ของเงินให้สินเชื่อรวม รองลงมา ได้แก่ ภาคการสาธารณสุข โภคและบริกรร้อยละ 16.5 และภาคสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยร้อยละ 9.7 แม้ว่าเงินให้สินเชื่อแก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์จะมีสัดส่วนค่อนข้างสูงแต่มีการกระจายไปยังอุตสาหกรรมย่อยต่าง ๆ อย่างหลากหลาย และการกระจุกตัวในแต่ละภาคธุรกิจย่อยคิดเป็นสัดส่วนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับเงินให้สินเชื่อรวมของธนาคาร อีกทั้งธนาคารยังติดตามให้การกระจุกตัวในแต่ละภาคธุรกิจย่อยอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินประเภท ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ดังนี้

- สำนักงานใหญ่ของธนาคาร ตั้งอยู่เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร บนที่ดินซึ่งมีเนื้อที่ 8 ไร่ 66.8 ตารางวา เป็นอาคารสูง 32 ชั้น ซึ่งธนาคารเป็นเจ้าของที่ดินและอาคาร
- สำนักงานถนนพระราม 3 ตั้งอยู่เลขที่ 2222 ถนนพระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร บนที่ดินซึ่งมีเนื้อที่ 29 ไร่ 171.3 ตารางวา เป็นอาคารสูง 10 ชั้น ซึ่งธนาคารเป็นเจ้าของที่ดินและอาคาร
- ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีจำนวน 32,275 ล้านบาท เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาได้ดังนี้

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2555	2554
	(แสดงเป็นหน่วยล้านบาท)		
ที่ดิน	19,324	19,367	19,515
อาคาร	8,354	9,718	11,096
อุปกรณ์	3,669	3,603	3,895
อื่นๆ	928	889	734
รวม	32,275	33,577	35,240

4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ธนาคารมีนโยบายการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร พาณิชย์และธุรกิจที่สนับสนุนการให้บริการของธนาคาร โดยธุรกิจนั้นต้องมีแนวโน้มการประกอบกิจการที่ดีและมีความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้บางกรณี ธนาคารจะพิจารณาอนุมัติให้ธุรกิจนั้นแปลงหนี้เป็นทุนเพื่อเป็นการแก้ไขหนี้มีปัญหา ทั้งนี้ การลงทุนของธนาคารจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของทางการ ซึ่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาตรา 34 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ลงทุนในบริษัทจำกัดได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วของบริษัท หากเกินกว่านี้ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ในเรื่องการถือหุ้นในกิจการอื่นนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้พิจารณาว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงให้กับระบบสถาบันการเงินโดยรวม และรักษาความเชื่อมั่นของผู้ฝากเงินต่อสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องมีมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงจากการที่สถาบันการเงินมีการลงทุนในธุรกิจอื่น อันเนื่องจากการที่ไม่มีการควบคุมดูแลอย่างเพียงพอ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม เพื่อควบคุมให้สถาบันการเงินมีการลงทุนเฉพาะในบริษัทที่ประกอบธุรกิจการเงินและธุรกิจสนับสนุน และให้ธนาคารถือหุ้นได้ โดยสำหรับบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม ต้องถือในสัดส่วนตั้งแต่ร้อยละ 50 และมีอำนาจในการควบคุม และธนาคารแห่งประเทศไทยจะทำการกำกับบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม ทั้งในเรื่องของการดำรงเงินกองทุนของกลุ่ม และการควบคุมการให้

สินเชื่อ การลงทุนและการก่อภาระผูกพันในภาพรวมของกลุ่ม แต่หากธนาคารมีการลงทุนในธุรกิจการเงินโดยไม่นับรวมในกลุ่ม ธนาคารต้องถูกหักเงินกองทุนตามจำนวนเงินลงทุน ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนในการถือหุ้น อย่างไรก็ตาม การกำกับแบบรวมกลุ่มดังกล่าว เป็นการเปิดโอกาสให้ธนาคารเพิ่มขอบเขตของบริการทางการเงินที่จะให้กับลูกค้า โดยการสร้างกลุ่มธุรกิจการเงิน แต่ทั้งนี้ ธนาคารต้องมีหน้าที่ในด้านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ และต้องมีมาตรการในการควบคุมและบริหารความเสี่ยงของกลุ่ม

ธนาคารมีการจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด บางกอก แแบงค์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด บีบีแอล โนมินี (เต็มพาดัน) และบริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด

สำหรับการรับโอนหุ้นจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ นั้น หากธนาคารรับโอนหุ้นจะส่งผลให้ธนาคารมีการลงทุนในบริษัทนั้นเกินกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทนั้น ธนาคารต้องขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนากรมียอดข้อพิพาทซึ่งยังไม่สิ้นสุดและอาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของธนากรที่มีจำนวนทุนทรัพย์สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้นสุทธิตามงบการเงิน ณ วันสิ้นปีบัญชี 2556 ดังนี้

1. ข้อคู่ความ กลุ่มบริษัท เอ็ฟฟิเชียน จำกัด ประกอบด้วย บริษัท เอ็ฟฟิเชียน จำกัด, นายพิบูลย์ เลิศวงศ์กรกิจ บริษัท แอ็ดวานซ์ทีดิน จำกัด, บริษัท ฟูล-ฟิล จำกัด, บริษัท เฉียง-เซีย กัตตาการ (1994) จำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สยามอากเนย์ก่อสร้าง เป็นโจทก์ยื่นฟ้องธนากรรวม 6 คดี ดังนี้

- **บริษัท เอ็ฟฟิเชียน จำกัด** เป็นโจทก์ฟ้องธนากรต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นคดีหมายเลขดำที่ 9885/2549 (คดีหมายเลขแดงที่ 650/2551) ข้อหาผิดสัญญา ละเมิด เรียกเอาทรัพย์สิน เรียกค่าเสียหาย จำนวนทุนทรัพย์ 231,892.8 ล้านบาท ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษายกฟ้อง โจทก์ยื่นอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ (ยืนตามศาลชั้นต้น) เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2554 โจทก์ยื่นฎีกา ธนากรยื่นแก้ฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

- **นายพิบูลย์ เลิศวงศ์กรกิจ** เป็นโจทก์ฟ้องธนากรต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นคดีหมายเลขดำที่ 9884/2549 (คดีหมายเลขแดงที่ 885/2551) ข้อหาผิดสัญญา ละเมิด เรียกเอาทรัพย์สิน เรียกค่าเสียหาย จำนวนทุนทรัพย์ 128,534.0 ล้านบาท ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษายกฟ้อง โจทก์ยื่นอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ (ยืนตามศาลชั้นต้น) เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2554 โจทก์ยื่นฎีกา ธนากรยื่นแก้ฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

- **บริษัท แอ็ดวานซ์ทีดิน จำกัด** เป็นโจทก์ฟ้องธนากรต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นคดีหมายเลขดำที่ 9882/2549 (คดีหมายเลขแดงที่ 7138/2551) ข้อหาผิดสัญญา ละเมิด เรียกเอาทรัพย์สิน เรียกค่าเสียหาย จำนวนทุนทรัพย์ 116,760.7 ล้านบาท ศาลชั้นต้นมีคำพิพากษายกฟ้อง โจทก์ยื่นอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ (ยืนตามศาลชั้นต้น) เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2554 โจทก์ยื่นฎีกา ธนากรยื่นแก้ฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

- **บริษัท ฟูล-ฟิล จำกัด** เป็นโจทก์ฟ้องธนากรต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นคดีหมายเลขดำที่ 3828/2551 (คดีหมายเลขแดงที่ 11936/2551) ในข้อหา ผิดสัญญา เรียกทรัพย์สิน ละเมิด จำนวนทุนทรัพย์ 96,048.6 ล้านบาท ศาลสอบข้อเท็จจริง ซึ่งเมื่อตรวจเอกสารแล้ว จึงมีคำสั่งงดสืบพยานโจทก์-จำเลย และพิพากษายกฟ้องโจทก์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2551 โจทก์ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษา ธนากรยื่นแก้ฎีกา ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ (ยืนตามศาลชั้นต้น) เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2554 โจทก์ยื่นฎีกา ธนากรยื่นแก้ฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

- **บริษัท เฉียง-เซีย กัตตาการ (1994) จำกัด** เป็นโจทก์ยื่นฟ้องธนากรต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นคดีหมายเลขดำที่ 3829/2551 (คดีหมายเลขแดงที่ 11937/2551) ในข้อหา ผิดสัญญา ละเมิด เรียกทรัพย์สิน จำนวนทุนทรัพย์ 116,742.7 ล้านบาท ศาลสอบข้อเท็จจริง ซึ่งเมื่อตรวจเอกสารแล้ว จึงมีคำสั่งงดสืบพยานโจทก์-จำเลย และพิพากษายกฟ้องโจทก์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2551 โจทก์ยื่นอุทธรณ์ ธนากรยื่นแก้ฎีกา ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ (ยืนตามศาลชั้นต้น) เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2555 โจทก์ยื่นฎีกา ธนากรยื่นแก้ฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

- ห้างหุ้นส่วนจำกัด สยามอาคารเนย์ก่อสร้าง เป็นโจทก์ยื่นฟ้องธนาคารต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นคดีหมายเลขคำที่ 3826/2551 (คดีหมายเลขแดงที่ 11935/2551) ในข้อหา ผิดสัญญา เรียกทรัพย์สิน ละเมิด เรียกค่าเสียหาย ทุนทรัพย์ 145,938.0 ล้านบาท ศาลสอบข้อเท็จจริง ซึ่งเมื่อตรวจสอบเอกสารแล้ว จึงมีคำสั่งสืบพยานโจทก์-จำเลย และพิพากษายกฟ้องโจทก์เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2551 โจทก์ยื่นอุทธรณ์ ธนาคารยื่นแก้อุทธรณ์โจทก์ ศาลอุทธรณ์ มีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ (ยืนตามศาลชั้นต้น) เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2555 โจทก์ยื่นฎีกา ธนาคารยื่นแก้ฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

ทั้งนี้ ลูกหนี้กลุ่มนี้ได้ถูกธนาคารยื่นฟ้องเป็นคดีแพ่งก่อนหน้านี้ เพื่อเรียกหนี้กันมาก่อนแล้ว รวม 3 คดี กล่าวคือ

- คดีของศาลแพ่ง หมายเลขคำที่ ร.3031/2544 ระหว่างธนาคาร (โจทก์) กับบริษัท เอ็ฟไฟเชียน จำกัดกับพวก (จำเลย) ข้อหา กู้เงิน จำนวน ทุนทรัพย์ 14.1 ล้านบาท ศาลชั้นต้นได้พิพากษาให้จำเลยชำระหนี้ให้กับธนาคาร เป็นคดีหมายเลขแดงที่ ร.6251/2545 จำเลยอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์พิพากษายืนตามคำพิพากษาของศาลชั้นต้น ต่อมาจำเลยได้ยื่นฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

- คดีของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ หมายเลขคำที่ 7863/2543 ระหว่างธนาคาร (โจทก์) กับนายพิบูลย์ เลิศวงศ์กรกิจ (จำเลย) ข้อหาเบิกเงินเกินบัญชี จำนวน ทุนทรัพย์ 4.9 ล้านบาท ศาลชั้นต้นพิพากษาให้จำเลยชำระหนี้ให้กับธนาคาร เป็นคดีหมายเลขแดงที่ 791/2544 โดยคดีถึงที่สุดแล้ว

- คดีของศาลแพ่งธนบุรี หมายเลขคำที่ 5790/2543 ระหว่างธนาคารกรุงเทพ (โจทก์) กับบริษัท แอ็ดวานซ์ ที่ดิน จำกัดกับพวก (จำเลย) ข้อหา กู้ยืม ค่าประกัน จำนวน ทุนทรัพย์ 1.5 ล้านบาท ศาลชั้นต้นได้พิพากษาให้จำเลยกับพวกชำระหนี้ให้กับธนาคาร เป็นคดีหมายเลขแดงที่ 4823/2545 จำเลยอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์พิพากษายืนตามคำพิพากษาของศาลชั้นต้น ต่อมาจำเลยได้ยื่นฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

ความเห็นของฝ่ายจัดการ ทั้งหกคดีที่กลุ่มบริษัท เอ็ฟไฟเชียน จำกัด ยื่นฟ้องธนาคารนั้น เนื่องจากธนาคารมิได้ปฏิบัติตามสัญญาจึงไม่เป็นเหตุให้โจทก์ได้รับความเสียหายจริงตามฟ้อง ดังนั้น โอกาสที่ธนาคารจะแพ้คดี จึงมีน้อยมาก

2. ชื่อคู่ความ บริษัท ไทยแมล่อน โปลิเอสเตอร์ จำกัด (มหาชน)

เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2550 บริษัท ไทยแมล่อน โปลิเอสเตอร์ จำกัด (มหาชน) ได้เป็นโจทก์ยื่นฟ้องบริษัท บริหารสินทรัพย์ไทย เป็นจำเลยที่ 1 นายสมเจตน์ หมูศิริเลิศ เป็นจำเลยที่ 2, ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เป็นจำเลยที่ 3, ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เป็นจำเลยที่ 4 และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นจำเลยที่ 5 ต่อศาลแพ่ง ในคดีความแพ่ง ขอให้ศาลพิพากษาให้ศาลเพิกถอนการทำสัญญาโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพระหว่างธนาคารกับ บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ตลอดจนการโอนสิทธิจำนองที่ธนาคารโอนไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย และเพิกถอนการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินจำนวน 3 แปลง ที่โอนไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ซึ่งศาลได้นัดสืบพยานโจทก์จำเลยในเดือน มีนาคม 2551 และพิพากษายกฟ้องโจทก์เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2551 (คดีหมายเลขแดงที่ 2463/2551) โจทก์ยื่นอุทธรณ์ ธนาคารยื่นแก้อุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ (ยื่นตามศาลชั้นต้น) เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2555 โจทก์ยื่นฎีกา ธนาคารยื่นแก้ฎีกา ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

ความเห็นของฝ่ายจัดการ เมื่อพิจารณาจากข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปให้บริษัท บริหารสินทรัพย์ไทยแล้ว เห็นว่าได้ดำเนินการโดยถูกต้องตามกฎหมาย และไม่ปรากฏว่าโจทก์ได้รับความเสียหายตามที่กล่าวอ้างมาในฟ้อง ดังนั้น โอกาสที่ธนาคารจะแพ้คดี จึงมีน้อยมาก

3. ชื่อคู่ความ บริษัท อุตสาหกรรมเหล็กกล้าไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท อุตสาหกรรมเหล็กกล้าไทย จำกัด (มหาชน) ได้เป็นโจทก์ยื่นฟ้องธนาคารต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นคดีหมายเลขดำที่ 9412/2550 ขอให้ ผิดสัญญาและเรียกค่าเสียหาย ทุนทรัพย์ 85,096.9 ล้านบาท สรุปลำฟ้อง ได้ว่า โจทก์มีความประสงค์ประกอบกิจการโรงงานผลิตเหล็กครบวงจร จึงติดต่อขอสินเชื่อกับจำเลย เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2539 จำเลยและสถาบันการเงินรวม 9 แห่ง ตกลงร่วมกันให้สินเชื่อหลายประเภทจำนวน 35,000 ล้านบาท โดยจำเลยและสถาบันการเงินดังกล่าว จะได้รับประโยชน์จากดอกเบี้ยสินเชื่อและค่าธรรมเนียมจากการจัดหาและให้สินเชื่อ

โจทก์ได้ชำระค่าธรรมเนียมให้แก่จำเลยและสถาบันการเงินต่าง ๆ แต่จำเลยและผู้ให้กู้ร่วมไม่ดำเนินการตามสัญญาให้สินเชื่อ โดยไม่ให้โจทก์ใช้สินเชื่อและไม่จัดทำสัญญาหลักประกันต่าง ๆ เป็นเหตุให้โจทก์ถูกระงับสินเชื่อจากผู้ให้กู้ร่วม โจทก์จึงขาดสภาพคล่องและจำเป็นต้องชะลอโครงการ โจทก์ได้มีหนังสือขอคืนค่าธรรมเนียมเงินกู้ทั้งหมดจำนวน 150.8 ล้านบาท

เมื่อเดือนกันยายน 2539 จำเลยได้อนุมัติให้โจทก์ใช้วงเงินสินเชื่อชั่วคราว (Bridging Loan) เป็นวงเงินเบิกเงินเกินบัญชีจำนวน 25 ล้านบาท และเงินกู้จำนวน 58.5 ล้านบาท แต่ไม่เพียงพอกับการก่อสร้างโรงเหล็ก ทำให้กิจการของโจทก์ประสบภาวะขาดทุน โจทก์จึงต้องทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้กับจำเลยเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2543 โดยในการปรับโครงสร้างหนี้ดังกล่าว จำเลยจะร่วมกับสถาบันการเงินอีกแห่งให้สินเชื่อเพิ่มอีก 1,030 ล้านบาท เป็นส่วนวงเงินของจำเลย 615 ล้านบาท โจทก์ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขบังคับก่อนที่ระบุในสัญญาแล้ว แต่จำเลยและผู้ให้กู้ร่วมไม่ดำเนินการตามสัญญาสินเชื่อ

เมื่อจำเลยไม่ยอมปล่อยสินเชื่อและไม่ยอมคืนค่าธรรมเนียม ทำให้โจทก์ได้รับความเสียหายเป็นเงินจำนวน 85,096.8 ล้านบาท

ทนายความได้ยื่นคำให้การแก้คดีต่อศาลเมื่อ วันที่ 19 มีนาคม 2551 หลังจากศาลได้ทำการสืบพยานโจทก์และจำเลยเรียบร้อยแล้ว จึงมีคำพิพากษาเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2552 โดยพิพากษาให้ยกฟ้องโจทก์ เป็นคดีหมายเลขแดงที่ 1411/2552 โจทก์ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษา และธนาคารยื่นคำแก้อุทธรณ์เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2552 ต่อมา ศาลอุทธรณ์ได้มีคำพิพากษาแก้ โดยพิพากษาให้ธนาคารชำระเงินจำนวน 91.0 ล้านบาท พร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.50 ต่อปี นับแต่วันที่ 21 มกราคม 2541 เป็นต้นไปจนกว่าจะชำระเสร็จ ศาลชั้นต้นได้อ่านคำพิพากษาศาลอุทธรณ์เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2556 ธนาคารยื่นฎีกาต่อศาลฎีกาเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2556 ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา

อนึ่ง ข้อเท็จจริงที่โจทก์นำมาเป็นข้ออ้างในการฟ้องคดีนี้ โจทก์เคยยกขึ้นอ้างเป็นคำฟ้องแย้งในคดีที่ธนาคารยื่นฟ้องเรียกหนี้คืนจากโจทก์ (คดีดังกล่าว ศาลพิพากษาให้ธนาคารชนะคดี แต่จำเลยยื่นอุทธรณ์ คดีอยู่ระหว่างรอฟังคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์) แต่ปรากฏว่าศาลมีคำสั่งไม่รับฟ้องแย้ง โจทก์จึงนำมาฟ้องธนาคารเป็นคดีนี้

ความเห็นของฝ่ายจัดการ เนื่องจากธนาคารมิได้เป็นฝ่ายผิดสัญญาหรือทำให้โจทก์ได้รับความเสียหายตามฟ้อง แต่กลับปรากฏว่าโจทก์เองเป็นฝ่ายไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาสินเชื่อที่ทำไว้กับธนาคารและเป็นฝ่ายเลิกโครงการและบอกเลิกสัญญาไปเอง ดังนั้น โอกาสที่ธนาคารจะแพ้คดี จึงมีน้อยมาก

4. ชื่อคู่ความ นายประชัย เลี่ยวไพรัตน์ กับพวก รวม 5 คน

นายประชัย เลี่ยวไพรัตน์ ที่ 1 นายประมวล เลี่ยวไพรัตน์ ที่ 2 นายประทีป เลี่ยวไพรัตน์ ที่ 3 บริษัท เลี่ยว ไพรัตน์-วิสาหกิจ จำกัด ที่ 4 บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ที่ 5 ได้ร่วมกันเป็นโจทก์ยื่นฟ้องบริษัท เอ็ม-เพ็คทีฟ แพลนเนอรัส จำกัด ที่ 1 , บริษัท เนชั่นแนล แอ็ดไวเซอร์ จำกัด ที่ 2 , ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ที่ 3, บรรษัทการเงินระหว่างประเทศ ที่ 4, ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่ 5, ธนาคารแห่งอเมริกา เนชั่นแนล แอสโซซิเอชัน ที่ 6, ธนาคารซีทีแบงก์ ที่ 7, ธนาคารเครดิตอันซตัลท์ เฟือร์ วีเดอร์เอาฟ์ เบา (KREDITANSTALT FUR WIEDERAUFBAU) หรือ เคเอฟดับเบิลยู (KfW) ที่ 8 จำเลย ต่อศาลล้มละลายกลาง ขอให้ศาลมีคำสั่งให้เลิกการเรียกทรัพย์สิน ทนทรัพย์ 190,380.6 ล้านบาท เป็นคดีแพ่งเกี่ยวพันกันกับคดีล้มละลาย (คดีฟื้นฟูกิจการ) คดีหมายเลขดำที่ พ.2/2543 หมายเลขแดงที่ พ.8/2543 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ 1 กับพวกรวม 5 คน ผู้ร้องขอ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ลูกหนี้

กล่าวหาว่า ธนาคารกับพวกร่วมกันยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการ โจทก์ที่ 5 (บมจ. อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย) ไม่สุจริต มีเจตนาที่จะครอบงำและยึดกิจการและทรัพย์สินของโจทก์ที่ 5 นอกจากนี้ ยังร่วมกันใช้กฎหมายฟื้นฟูกิจการเป็นช่องทางในการแต่งตั้งผู้ทำแผนและผู้บริหารแผนโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ได้ร่วมกันจัดทำแผนฟื้นฟูกิจการและบริหารแผนฟื้นฟูกิจการ เพื่อประโยชน์แก่ธนาคารกับพวก ทำให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์ทั้งห้า ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลล้มละลายกลาง

ความเห็นของฝ่ายจัดการ สืบเนื่องจากธนาคารกับพวกได้รับผลกระทบ จากกรณีโจทก์ที่ 5 บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ประกาศพักชำระหนี้ จึงได้มีการตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าหนี้ทั้งหลาย และโจทก์ที่ 5 ที่จะขอฟื้นฟูกิจการของโจทก์ที่ 5 ต่อศาลล้มละลายกลาง โดยธนาคารได้ร่วมกับสถาบันการเงินอื่นๆ ร้องขอฟื้นฟูกิจการของโจทก์ที่ 5 ในขณะที่ร้องขอฟื้นฟูกิจการนั้น โจทก์ที่ 1 ดำรงตำแหน่งเป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และเป็นผู้ถือหุ้นของโจทก์ที่ 5, โจทก์ที่ 2 และโจทก์ที่ 3 เป็นกรรมการของโจทก์ที่ 5 รวมถึงเป็นผู้บริหารของลูกหนี้ อยู่ในวันที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการ ตามความในมาตรา 90/1 แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ดังนั้น โจทก์ทั้งห้าจึงทราบเรื่องเป็นอย่างดี ธนาคารจึงไม่ได้มีเจตนาครอบงำกิจการโจทก์ที่ 5 ส่วนการเสนอตัวผู้ทำแผนและผู้บริหารแผนการจัดทำแผน เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย และได้รับความเห็นชอบจากศาลทุกกรณี สำหรับการบริหารแผนฟื้นฟูกิจการ เห็นว่าได้ดำเนินการโดยถูกต้องตามแผน ไม่ปรากฏว่าโจทก์ได้รับความเสียหายตามที่กล่าวอ้างมาในฟ้อง ธนาคารจึงไม่ได้เป็นผู้ทำละเมิดโจทก์ทั้งห้า โอกาสที่ธนาคารจะแพ้คดี จึงมีน้อยมาก

6. ข้อมูลทั่วไป

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ประกอบธุรกิจ	การธนาคารพาณิชย์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
เลขทะเบียนบริษัทเลขที่	0107536000374 (เดิมเลขที่ บมจ. 111)
เว็บไซต์	http://www.bangkokbank.com
โทรศัพท์	0-2231-4333
โทรสาร	0-2231-4890

หลักทรัพย์ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

ทุนจดทะเบียนของธนาคาร จำนวน 40,000,000,000 บาท แบ่งเป็น

หุ้นสามัญ	จำนวน	3,998,345,000 หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 10 บาท
หุ้นบุริมสิทธิ	จำนวน	1,655,000 หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 10 บาท

ทุนที่เรียกชำระแล้วของธนาคาร จำนวน 19,088,428,940 บาท โดยเป็น

หุ้นสามัญ	จำนวน	1,908,842,894 หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 10 บาท
-----------	-------	--------------------	---------------------

บุคคลอ้างอิงอื่นๆ

- นายทะเบียนหลักทรัพย์
บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ชั้น 4)
ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2229-2800 โทรสาร 0-2654-5427
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

ประเภทของหุ้นกู้	อัตราดอกเบี้ย	วันครบกำหนดไถ่ถอน	ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้
หุ้นกู้ด้อยสิทธิ	4.375%	7 ธันวาคม 2565	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	3.300%	3 ตุลาคม 2561	The Bank of New York Mellon
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	5.000%	3 ตุลาคม 2566	101 Barclay Street, Floor 4E New York, NY 10286 USA

- ผู้สอบบัญชี
 นายเพิ่มศักดิ์ วงศ์พัชรปกรณ์
 ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 3427
 บริษัท คิลอยท์ พูซ โรมัทสு ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด
 183 อาคารจินาการ ชั้น 25 ถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
 โทรศัพท์ 0-2676-5700 โทรสาร 0-2676-5757

- ที่ปรึกษากฎหมาย
 นายชชาติ ศรีแสง
 333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
 โทรศัพท์ 0-2230-2969 โทรสาร 0-2231-5448
 นายวัชร กากูจน์วิโรจน์
 333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
 โทรศัพท์ 0-2230-2731 โทรสาร 0-2231-5448

- นักลงทุนสัมพันธ์
 นายไชยฤทธิ์ อนุชิตรวงศ์ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่
 นางชลิกา แสงอุดมเลิศ VP นักลงทุนสัมพันธ์
 E-mail : ir@bbl.co.th

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในกิจการต่างๆ ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท
1	บางกอก แบงก์ เบอริฮาด 105 Jalan Tun H.S.Lee, 50000 Kuala Lumpur, Malaysia P.O. Box 10734, 50923 Kuala Lumpur, Malaysia โทร. (60-3) 2173-7200 โทรสาร (60-3) 2173-7300	ธนาคาร	สามัญ	400,000,000	100.00
2	บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด C/O Maples and Calder, P.O. Box 309 GT, Ugland House, South Church Street, George Town, Grand Cayman, Cayman Islands โทร. 1(345) 949-8066 โทรสาร 1(345) 949-8080	Investment Company	สามัญ	100,000	100.00
3	ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด * No. 7, Zhongshan Road (East-1), Huangpu District, Shanghai 200002, The People's Republic of China โทร. (86-21) 2329-0100 โทรสาร (86-21) 2329-0101 * ทางกรมการประศาสน์การณัฐประชาชนจีนไม่ได้รับบุประเภหุ้นและจำนวนหุ้น	ธนาคาร	-	-	100.00
4	บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด 323 อาคารยูไนเต็ด เซ็นเตอร์ ชั้น 30 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2635-5001-3 โทรสาร 0-2635-5004	บริหารสินทรัพย์	สามัญ	24,999,996	100.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมดของบริษัท
5	บริษัท หลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) 191 อาคารสิลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 29 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2618-1000, 0-2231-3777 โทรสาร 0-2231-3951, 0-2618-1001	ธุรกิจหลักทรัพย์	สามัญ	1,078,765,100	99.89
6	บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด 175 อาคารสารคดีทาวเวอร์ ชั้น 7 ชั้น 21 และ ชั้น 26 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2674-6488 โทรสาร 0-2674-6400	จัดการ กองทุนรวม	สามัญ	749,995	75.00
7	บริษัท ไทยพีริซิชั่น แมนูแฟกเจอร์ จำกัด 226 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230	ผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	2,401,522	59.77
8	บริษัท บีเอสแอล ลิสซิง จำกัด 175 อาคารสารคดีทาวเวอร์ ชั้น 19 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2670-4700 โทรสาร 0-2679-6160	ให้เช่าทรัพย์สิน แบบลิสซิงและ ให้เช่าซื้อ	สามัญ	358,750	35.88
9	บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด 142 อาคารธนาคารกสิกรไทย ชั้น 4 ห้อง 3 ถนนสีลม แขวงสุริยวงษ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2237-6330-4 โทรสาร 0-2634-3231	บริการ ด้านคอมพิวเตอร์	สามัญ	149,985	30.00
10	บริษัท ดับบลิวทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด 313 อาคาร ซี.พี.ทาวเวอร์ ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2699-1609 โทรสาร 0-2643-1881	ซื้อ-ขาย สินค้า	สามัญ	249	24.90
11	บริษัท เนชั่นเนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด 93/1 อาคารจีพีโอพวิฑู ชั้น 17-18 อาคารเอ ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2650-6800 โทรสาร 0-2650-6808	ผู้ให้บริการ สวิตซ์ซิงในการ ชำระเงินหลาย ระบบและการ ให้บริการหัก บัญชี	สามัญ	99,000	19.80
12	บริษัท อุตสาหกรรมท่อสตีลเหล็กกล้า จำกัด 36/4 หมู่ที่ 2 ซอยวัดมหาราช ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ตำบลลำไโรง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130	ผลิตและ จำหน่าย ท่อเหล็กกล้า	สามัญ	95,603	19.12
13	บริษัท อุตสาหกรรมเหล็กกล้าไทย จำกัด (มหาชน) 26/56 อาคารทีพีไอ ชั้น 19 ถนนจันทน์ตัดใหม่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2678-6500-4, 0-2678-6555 โทรสาร 0-2678-6511	ผลิตเหล็ก	สามัญ	55,000,000	13.03
14	บริษัท อัลฟาเทค อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) 889 อาคารไทยซีซี ชั้น 14 ห้อง 141 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2210-0593-6 โทรสาร 0-2210-0597	ชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	326	12.34
15	โกลด์ตันทรีเวอร์ อินเวสต์เมนต์ อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น Beaufort House, P.O. Box 438, Road Town, Tortola, British Virgin Islands โทร. 886-2-2528-6906 โทรสาร 886-2-2528-6912	จัดการกองทุน	สามัญ	816,880	10.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมดของบริษัท
16	บริษัท ซีคอน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) 55 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250 โทร. 0-2721-8888 โทรสาร 0-2721-9444	ให้เช่าพื้นที่ อาคาร ร้านค้า	สามัญ	574,000	10.00
17	บริษัท โตโยต้า สีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด 990 อาคารอับดุลราฮิม ชั้น 18-19 ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2634-6400, 0-2634-6391 โทรสาร 0-2636-1380	เช่าซื้อ	สามัญ	4,500,000	10.00
18	บริษัท ไทยนาสิริ อินเตอร์เท็กซ์ จำกัด 44 ชั้น 17 อาคารศรีจุฬทรัพย์ ถนนพระราม 1 แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2613-7429 โทรสาร 0-2613-7422	สิ่งทอ	สามัญ	1,000,000	10.00
19	บริษัท ธนาเทพการพิมพ์ จำกัด 1017/5 ถนนประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520 โทร. 0-2360-7914-7 โทรสาร 0-2360-7918	การพิมพ์	สามัญ	10,000	10.00
20	บริษัท นันทวัน จำกัด 161 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2252-5200 โทรสาร 0-2252-5381	ก่อสร้างและ สำนักงานให้เช่า	สามัญ	2,000	10.00
21	บริษัท บางกอก มิตรบุษย์ ยูเอฟเจ ลิส จำกัด 139 อาคารเศรษฐีวรรณ ชั้น 8 ถนนปิ่น แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2266-6040 โทรสาร 0-2266-6190	เช่าซื้อ	สามัญ	60,000	10.00
22	บริษัท บางกอก บีทีเอ็มยู จำกัด 54 อาคารหะริณทร ชั้น 4 ยูนิต เอ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2266-3075 โทรสาร 0-2266-3059	ให้กู้ยืมและ การลงทุน	สามัญ	200,000	10.00
23	บริษัท บางกอก เอสเอ็มบีซี คอนซัลติ้ง จำกัด 1 อาคารคิวเฮาส์ ลุมพินี ชั้น 10 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2677-7270-5 โทรสาร 0-2677-7279	ให้บริการ ที่ปรึกษา ด้านการลงทุน	สามัญ	2,000	10.00
24	บริษัท บำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 33 ซอยสุขุมวิท 3 (นานาเหนือ) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2667-1260, 0-2667-2010 โทรสาร 0-2667-1299	ลงทุนในธุรกิจให้ การรักษาพยาบาล โดยรวมลงทุนกับผู้ ร่วมทุนในประเทศ นั้น ๆ พร้อมกับ ให้บริการเป็น ที่ปรึกษาและ บริหารจัดการ	สามัญ	4,593	10.00
25	บริษัท ยูไนเต็ดไซโลแอนด์เซอร์วิส จำกัด 177 ชั้น 9 ถนนราชวงศ์ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100 โทร. 0-2225-0200 โทรสาร 0-2224-5670	บริการ	สามัญ	200,000	10.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมดของบริษัท
26	เอเชีย อินชัวร์นซ์ (ฟิลิปปินส์) คอร์ปอเรชั่น 15th Floor, Tytana Plaza Building, Plaza Lorenzo Ruiz, Binondo Manila, Philippines 1006 โทร. (632) 241-52-01 โทรสาร (632) 241-62-57	ประกันภัย	สามัญ	350,000	10.00
27	บริษัท เอเชียอุตสาหกรรมหลอดไฟ จำกัด 199 หมู่ 2 ถนนพุทธรักษา ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10280 โทร. 0-2702-9467-8 โทรสาร 0-2702-9470	ผลิตและ จำหน่าย หลอดไฟฟ้า	สามัญ	700,000	10.00
28	บริษัท แอสเพค จำกัด 717 สุขุมวิท 55 (ซอยทองหล่อ) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2185-1375-80 โทรสาร 0-2185-1396	ส่งออก เคมีภัณฑ์	สามัญ	26,000	10.00
29	บริษัท ซู เอ็ม ซี เมททอล จำกัด 32/40 อาคารชิน-ไทย ทาวเวอร์ ชั้นที่ 16 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2259-2942-5 โทรสาร 0-2259-2946	ผลิตและ จำหน่ายเหล็ก	สามัญ	14,500,000	10.00
30	บริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) 686 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150	ผลิตและ ส่งออก รองเท้ากีฬา	สามัญ	86,826,816	10.00
31	บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด 21 อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น 19 และ 24 ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0-2617-8338 โทรสาร 0-2617-8339	ให้บริการ เกี่ยวกับเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	400,000	10.00
32	FUCHS CAPITAL PARTNERS PTE. LTD. 112 Robinson Road, #14-04, Singapore 068902 โทร. (65) 6576-5555 โทรสาร (65) 6576-5599	Alternative Investment Management Company	Class B Shares	400,000	10.00
33	บริษัท บางกอก คอนซัลติ้ง พาร์تنเนอร์ส จำกัด 942/140 อาคารชาลุยอัสสระทาวเวอร์ ชั้น 7 ถนนพระราม 4 แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2632-9179 โทรสาร 0-2632-9354-55	ให้บริการที่ ปรึกษาด้านการ ลงทุน	สามัญ	200	10.00