

## ส่วนที่ 1

### การประกอบธุรกิจ

#### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 และเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนับแต่เริ่มจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ในปี 2518 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 3,116,750 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อรวม 2,083,160 ล้านบาท เงินรับฝากรวม 2,326,470 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้น 413,159 ล้านบาท

ความสำเร็จจากการดำเนินงานในปี 2561 ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลหลายด้าน เช่น ธนาคารยอดเยี่ยมในประเทศไทย จากนิตยสารยูโรมันนี่และนิตยสารโกลเบิลไฟแนนซ์ ธนาคารแห่งปีจากวารสารการเงินธนาคาร และธนาคารที่น่าเชื่อถือที่สุดจากนิตยสารแบรนส์เอนจ์

ธนาคารยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาตลอดกว่า 7 ทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเป็นเพื่อนคู่คิดในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า และพัฒนาความสัมพันธ์อย่างจริงใจและยาวนานตลอดหลายทศวรรษ จากรุ่นสู่รุ่น ความมุ่งมั่นของธนาคารในการเป็นเพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้าน รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและการมีธรรมาภิบาล ได้สะท้อนอยู่ในทุกองค์ประกอบของการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

การมีฐานลูกค้าจำนวนมากและความสัมพันธ์ที่ยาวนาน เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของธนาคาร และทำให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจคู่ขนานไปกับความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

#### 1.1 นโยบายในการดำเนินงาน

##### วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

##### ภารกิจ (Mission)

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้

##### ด้านการเงิน

- ให้ผลประกอบการทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ

##### ด้านการตลาดและลูกค้า

- เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

##### ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

- มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ

- มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ

#### ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

- ให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

#### คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง (Core Value)

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมกันรักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงและนำมาใช้ในทุกรณี คือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า” ตามแนวทาง “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้

- ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
- ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
- ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ
- มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

### 1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนการที่สำคัญในรอบปี 2561

ในปี 2561 เศรษฐกิจไทยเผชิญกับความท้าทายจากสถานการณ์โลกหลายด้าน ทั้งการชะลอตัวของเศรษฐกิจในประเทศหลัก ความผันผวนของตลาดการเงิน การปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบาย และสถานการณ์การค้าระหว่างประเทศ ขณะเดียวกันแนวโน้มระยะยาวที่สำคัญ ได้แก่ การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศในภูมิภาค การขยายตัวของเมือง และการเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยังคงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในภูมิทัศน์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทย และภูมิภาคอาเซียน

ความท้าทายดังกล่าวทำให้รัฐบาลเร่งวางรากฐานเพื่อให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันได้ในอนาคต ด้วยการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจระยะยาว เช่น การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งและพลังงาน การส่งเสริมการรวมกลุ่มและการเชื่อมโยงระหว่างประเทศในภูมิภาค การให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าเพิ่มสูง และการสนับสนุนประเทศไทยในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

ขณะเดียวกันธนาคารแห่งประเทศไทยได้ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยในการพัฒนาระบบการเงินของประเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) แผนดังกล่าวประกอบด้วย การพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ การลดค่าธรรมเนียมการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการอื่นๆ เช่น การพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล สำหรับประเทศไทย (National Digital ID) และกระบวนการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer : e-KYC) เป็นต้น

เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารในช่วงเวลาสำคัญแห่งการเปลี่ยนแปลง ธนาคารจึงสนับสนุนให้ทุกฝ่ายได้ใช้ประโยชน์จากโอกาสทางธุรกิจ อันเนื่องมาจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศในภูมิภาค การขยายตัวของเมือง และการเข้าสู่ยุคดิจิทัล

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสาขาต่างประเทศของธนาคาร บุคลากรท้องถิ่นที่มีความรู้และประสบการณ์ในแต่ละประเทศ รวมถึงการเป็นผู้นำในการให้บริการทางการเงินที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละภาคธุรกิจ มาสนับสนุนกิจการของลูกค้าและส่งเสริมการจับคู่ทางธุรกิจ ขณะเดียวกันธนาคารยังเพิ่มประสิทธิภาพของกิจการธนาคารในต่างประเทศ ทั้งด้านความรู้เชิงปฏิบัติ และการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้รับประโยชน์จากพัฒนาการที่เกิดขึ้นในภูมิภาคอย่างเต็มที่

ธนาคารเดินหน้านำสนับสนุนลูกค้าและเครือข่ายธุรกิจของลูกค้า (Supply Chain) ในการแสวงหาโอกาสจากโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก หรือ Eastern Economic Corridor (EEC) และอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง ซึ่งได้รับประโยชน์จากการขยายตัวของเมือง นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาของสังคมเมือง ธนาคารจึงประสานความร่วมมือกับบริษัทในเครือและพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อนำเสนอบริการทางการเงินที่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการที่ซับซ้อนขึ้นของลูกค้า ทั้งด้านการออมเงิน การลงทุนและการประกันภัย ผ่านเครือข่ายสาขาและช่องทางการให้บริการที่หลากหลายของธนาคาร การดำเนินการดังกล่าวยังเป็นโอกาสในการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มรายได้ของธนาคารด้วย

ธนาคารยังคงนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาพัฒนาคุณภาพและแนวทางการให้บริการสำหรับลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ลูกค้า ธนาคารได้นำระบบการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) และระบบ Contextual Marketing มาใช้ในการรวบรวมข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายผ่านทุกช่องทาง เพื่อนำเสนอบริการที่เหมาะสมกับคุณลักษณะพฤติกรรม และการทำธุรกรรมของลูกค้า ซึ่งช่วยสร้างความประทับใจในการติดต่อกับธนาคาร อันจะส่งผลให้ลูกค้าและธนาคารมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและยาวนาน นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมมือกับกลุ่มธุรกิจและสถาบันต่างๆ ในการพัฒนา Digital Solution เพื่อช่วยบริหารจัดการระบบนิเวศของธุรกิจและสถาบันนั้น

เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านนวัตกรรม ธนาคารจึงดำเนินการในหลายด้านอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้จัดตั้ง “ฝ่ายนวัตกรรม” ที่เน้นการวิจัยและพัฒนาเพื่อนำความก้าวหน้าจากเทคโนโลยีล่าสุด เช่น ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ยังร่วมกับผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ กลุ่มฟินเทค เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่เหมาะสมกับตลาดในประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจในปี 2562 ยังคงมีความไม่แน่นอน ธนาคารจึงบริหารฐานะการเงินด้วยความรอบคอบและระมัดระวังอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการรักษาสภาพคล่องและเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถรองรับการขยายธุรกิจในอนาคตและมีเสถียรภาพทางการเงินที่ยั่งยืน

สำหรับผลการดำเนินงานปี 2561 ธนาคารกรุงเทพรายงานผลกำไรสุทธิ ส่วนที่เป็นของธนาคาร 35,330 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.0 จากปี 2560 โดยมีรายได้จากการดำเนินงานจำนวน 121,401 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.9 ซึ่งมาจากรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.1 ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.4 และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.1

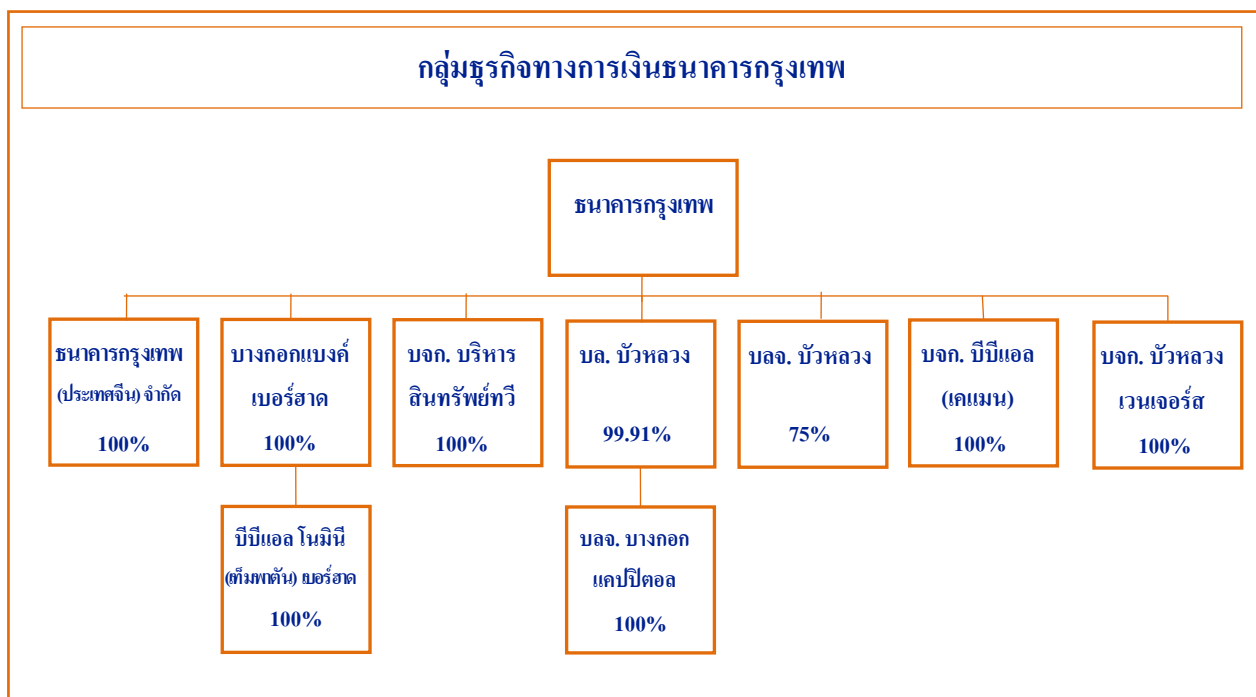
ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.0 ในขณะที่เงินรับฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.7 โดยอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากอยู่ที่ร้อยละ 89.5 อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อรวมลดลงเป็นร้อยละ 3.4 ในขณะที่อัตราส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพอยู่ที่ร้อยละ 190.9

**รางวัลประจำปี 2561**

<div data-bbox="221 244 582 324">  <b>ธนาคารกรุงเทพ</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• พันธบัตรรัฐบาลสกุลเงินท้องถิ่น ยอดเยี่ยมในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมด้านส่งออกและนำเข้า ในประเทศไทย (12 ปีติดต่อกัน) นิตยสารอัลฟาเซาท์อีสเอเชีย</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมด้านการชำระเงินที่ดี ที่สุดในประเทศ (3 ปีติดต่อกัน)</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมด้านการให้บริการ รับฝากหลักทรัพย์ประจำปีในประเทศไทย (4 ปีติดต่อกัน) นิตยสารดิเอเชียนแบงก์เกอร์</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมด้านบริการส่งออกและ นำเข้าในประเทศไทย (4 ปีติดต่อกัน) นิตยสารเอเชียแบงก์กิ้งแอนด์ไฟแนนซ์</li> <li>• ผู้ให้บริการยอดเยี่ยมด้าน Supply Chain Solution (2 ปีติดต่อกัน)</li> <li>• ผู้จัดการจำหน่ายหุ้นยอดเยี่ยม</li> <li>• ผู้จัดการจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลยอดเยี่ยม</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมด้านหุ้นกู้</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมด้านพันธบัตรรัฐบาล นิตยสารดิเอสเซท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รางวัลยอดเยี่ยมการจัดทำคำสั่งโอนเงิน ต่างประเทศ ธนาคารนิวยอร์ก เมลลอน สหรัฐอเมริกา</li> <li>• คู่ค้าหลักสำหรับธุรกรรมซื้อขายพันธบัตร ยอดเยี่ยม ธนาคารแห่งประเทศไทย</li> <li>• ธนาคารที่น่าเชื่อถือที่สุด (3 ปีติดต่อกัน) นิตยสารแบรด์เอจ</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมในประเทศไทย นิตยสารยูโรมันนี่</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมในประเทศไทย</li> <li>• ธนาคารยอดเยี่ยมด้านการให้บริการ และรับฝากหลักทรัพย์ในประเทศไทย (11 ปีติดต่อกัน) นิตยสารโกลเบิลไฟแนนซ์</li> <li>• สถาบันการเงินที่ได้รับการจัดสรร พันธบัตรรัฐบาลในตลาดแรกสูงสุด กระทรวงการคลัง</li> <li>• ธนาคารแห่งปี วารสารการเงินธนาคาร</li> <li>• Thailand ICT Excellence Awards ประเภทโครงการขับเคลื่อนธุรกิจ สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สถาบันการเงินที่ให้บริการตราสารหนี้ ยอดเยี่ยม สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย</li> <li>• รางวัลแบรนด์แห่งปี เดอะเวิลด์แบรนด์ดิ้งฟอรัม</li> <li>• ผู้ให้บริการวางแผนการจัดการสินทรัพย์ ยอดเยี่ยมในประเทศไทย นิตยสารเวิลด์ไฟแนนซ์</li> </ul> <div data-bbox="1085 739 1332 824">  <b>หลักทรัพย์ บัวหลวง</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมในประเทศไทย นิตยสารเอเชียแมนนี่</li> <li>• รางวัลธุรกิจตลาดทุนยอดเยี่ยม นิตยสารไฟแนนซ์เอเชีย</li> <li>• บริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมแห่งปี วารสารการเงินธนาคาร</li> <li>• ธุรกรรมทางการเงินยอดเยี่ยม</li> <li>• บริษัทหลักทรัพย์ดีเด่น ด้านการให้บริการอนุพันธ์</li> <li>• บริษัทหลักทรัพย์ดีเด่น ด้านการให้บริการหลักทรัพย์แก่นักลงทุน บุคคล ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> </ul>
--	---	---

### 1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ ประกอบด้วย 10 บริษัท คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่และมีกิจการในกลุ่มธุรกิจฯ แบ่งเป็น ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด (“Bangkok Bank China : BBC”) บางกอก แบนก์ เบอร์ฮาด (“Bangkok Bank Berhad : BBB”) บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด (“บปส.ทวิ”) บริษัท หลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) (“บล.บัวหลวง”) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด (“บลจ. บัวหลวง”) บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด บีบีแอล โนมินี (เท็มพาดัน) เบอร์ฮาด และ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปปิตอล จำกัด (“บลจ.บางกอกแคปปิตอล”) โดยมีภาพรวมโครงสร้าง ดังนี้



**ขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ สรุปได้ดังนี้**

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ขอบเขตของธุรกิจที่สำคัญ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ธนาคาร	ให้บริการธุรกรรมทางการเงินตามขอบเขตของธนาคารพาณิชย์ไทย
<b>บริษัทย่อยในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ</b>		
ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด	ธนาคาร	ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีสถานภาพเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศจีน
บางกอก แบงก์ เบอรส์ฮาด	ธนาคาร	ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีสถานภาพเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศมาเลเซีย
บริษัทบริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด	บริหารสินทรัพย์	ดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ที่ถูกจัดขึ้น หรือเกิดจากหนี้ที่มีปัญหาที่ได้รับโอนจากธนาคารกรุงเทพ โดยบริษัทอาจทำการพัฒนาต่อเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินทรัพย์ ก่อนที่จะจัดจำหน่ายต่อไป
บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์	<p>ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ในด้านต่างๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (Brokerage)</li> <li>- ธุรกิจวาณิชธนกิจ (Investment Banking) โดยเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และดำเนินการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์</li> <li>- ธุรกิจการจัดการกองทุนส่วนบุคคล (Private Fund Management)</li> <li>- ธุรกิจตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน (Selling Agent)</li> <li>- ธุรกิจค้าตราสารหนี้</li> <li>- ธุรกิจตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เป็นต้น</li> </ul>
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปิตอล จำกัด	จัดการกองทุนรวม	ดำเนินธุรกิจจัดการกองทุนรวม ซึ่งประกอบด้วย การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมทั้งการเป็นผู้จัดการเงินทุนและที่ปรึกษาสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด	จัดการกองทุนรวม	ดำเนินธุรกิจจัดการกองทุนรวม ซึ่งประกอบด้วย การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด	Investment Company	ดำเนินการจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจของธนาคาร และทำการลงทุนในตราสารทางการเงินต่างๆ
บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	ดำเนินธุรกิจการลงทุนในลักษณะที่เป็นหุ้นส่วนกับเจ้าของธุรกิจที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง โดยให้การสนับสนุนด้านการเงิน และให้คำปรึกษา เพื่อให้ธุรกิจนั้นสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็ว

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ขอบเขตของธุรกิจที่สำคัญ
บีบีแอล โนมินี (เพิ่มพาดัน) เบอร์ฮาด	ธุรกิจสนับสนุน	สนับสนุนการดำเนินการของบางกอก แบงก์ เบอร์ฮาดโดยทำหน้าที่เป็น Nominee, Trustee และ Agent ในการถือหุ้นที่ลูกค้า นำมาใช้เป็นหลักประกันในการใช้สินเชื่อ

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการลงทุนในธุรกิจอื่นที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีการถือหุ้นในบริษัทรวมต่างๆ ดังนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
บริษัท บีเอสแอล ลีสซิ่ง จำกัด	บริษัทร่วม ให้เช่าทรัพย์สินแบบลีสซิ่ง และให้เช่าซื้อ	500	500	35.88
บริษัท เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด	บริษัทร่วม ให้บริการรับส่งข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง สถาบันการเงิน	50	50	13.84
บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด	บริษัทร่วม บริการด้านคอมพิวเตอร์	50	50	30.00
บริษัท พีซีซี แคปปิตอล จำกัด	ธนาคารถือหุ้น ทางอ้อมผ่าน บจ. ศูนย์ประมวลผล	50	50	30.82
บริษัท ไทยดิจิทัล โอดี จำกัด	ธนาคารถือหุ้น ทางอ้อมผ่าน บจ. พีซีซี แคปปิตอล	50	50	30.82
บริษัท ไทยเพย์เมนต์ เน็ตเวิร์ก จำกัด	บริษัทร่วม ผู้ให้บริการสวิตซิ่ง ภายในประเทศและ ให้บริการชำระดุล	524	524	69.08

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### 2.1 ผลิตภัณฑ์และบริการ

#### การประกอบธุรกิจที่สำคัญ

ธนาคารกรุงเทพให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจร สำหรับทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วยสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว สินเชื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อเพื่อเงินทุนหมุนเวียน หนังสือค้ำประกัน การอาวัล/การรับรอง รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอื่นๆ เช่น บริการเงินรับฝาก บริการโอนเงิน บริการบริหารจัดการเงินสด บริการประกันภัยผ่านธนาคาร (แบงก์แอสซิวรันส์) บริการวานิชธนกิจ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และบริการซื้อขายตราสารหนี้ เป็นต้น บริการเหล่านี้ช่วยสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมและค่าบริการของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

ด้านการบริหารกิจการ ธนาคารจำแนกการดำเนินธุรกิจเป็น สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก สายลูกค้าบุคคล กิจการธนาคารต่างประเทศ และกิจการการเงินธนกิจ

ธนาคารมีบริษัทย่อยที่สำคัญ ประกอบด้วยกิจการในเครือที่อยู่ต่างประเทศ 2 บริษัทคือ บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด และธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารที่จดทะเบียนในประเทศมาเลเซียและจีน ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และ บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ทั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้านธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจวานิชธนกิจ และธุรกิจจัดการกองทุน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทจัดการกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในประเทศไทย ในขณะที่บริษัทบัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด เป็นธุรกิจเงินร่วมลงทุน

#### ภาพรวมการดำเนินงานของธุรกิจหลักและบริษัทย่อย

##### ลูกค้าธุรกิจ

ในฐานะผู้นำการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจ ธนาคารพร้อมให้คำปรึกษาด้านการเงินและความรู้เชิงลึก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละธุรกิจ รวมถึงการร่วมมือกับลูกค้าในฐานะพันธมิตร เพื่อเพิ่มคุณค่าทางธุรกิจของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง การสนับสนุนลูกค้าที่ต้องการแสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจ หรือการขยายบริการให้หลากหลายและครอบคลุมยิ่งขึ้น

##### ผลการดำเนินงานและความสำเร็จ

- ในปี 2561 การให้บริการทางการเงินมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเติบโตของสินเชื่อและบริการด้านธุรกรรมของธนาคารในหลายธุรกิจ เช่น โลจิสติกส์ พลังงาน และธุรกิจบริการ
- ธนาคารมีส่วนสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการโรงไฟฟ้าพลังงาน ก๊าซธรรมชาติ ในจังหวัดชลบุรี กำลังผลิต 2,500 เมกะวัตต์ โครงการนี้เป็นประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรมที่อยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก หรือ Eastern Economic Corridor (EEC) อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างความมั่นคงและเสถียรภาพให้กับระบบการผลิตกระแสไฟฟ้าในประเทศไทยด้วย
- ด้านการให้บริการ Cash Management และ Supply Chain Finance ผ่านช่องทางดิจิทัลมีการขยายตัวทั้งจำนวนลูกค้าและปริมาณธุรกรรม เนื่องจากธนาคารใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และ



ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจในการทำธุรกรรมทางการเงิน การบริหารบัญชี และการบริหารสภาพคล่อง เช่น การพัฒนาบริการ Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) การบริหารจัดการใบแจ้งหนี้และเรียกเก็บเงินได้อย่างรวดเร็ว ผ่านระบบออนไลน์ การรับชำระหนี้ด้วย QR Code สำหรับลูกค้าธุรกิจ การปรับปรุงระบบ Dealer / Supplier Payment & Finance ครอบคลุมไปถึงบริษัทคู่ค้าทางธุรกิจของลูกค้าเพื่อให้การบริการด้านการเงินที่สะดวกสบายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- ธนาคารร่วมมือกับกลุ่ม R3 ซึ่งเป็นพันธมิตรด้านเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลก ในการพัฒนาการให้บริการด้วย Distributed Ledger Technology (DLT) บน Corda Platform เพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจ โดยเป็นธนาคารไทยรายแรกและรายเดียวที่เข้าร่วมในโครงการพัฒนาบริการทางการเงินที่สำคัญในระบบการค้าระหว่างประเทศ ด้วย DLT ในปี 2561 ธนาคารได้ทดลองการให้บริการ Open Account Trade Finance และบริการด้านเอกสารสำหรับการค้าระหว่างประเทศกับลูกค้าในอุตสาหกรรมหลักของประเทศ เช่น อิเล็กทรอนิกส์ การเกษตรปิโตรเคมี และยานยนต์ ความสำเร็จจากการทดลอง ทำให้ธนาคารวางแผนจะพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องในปี 2562 บริการเหล่านี้จะช่วยเสริมบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน และเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น ทำให้ธุรกรรมมีความโปร่งใส ช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเชื่อมโยงลูกค้าในภูมิภาคอาเซียนกับคู่ค้าในตลาดโลก
- ธนาคารกำลังปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อลดเวลาในกระบวนการสมัครขอสินเชื่อ ปรับการใช้เอกสารกระดาษประกอบการทำธุรกรรมมาเป็นระบบออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังคงพัฒนากระบวนการออกหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) ทางอิเล็กทรอนิกส์ และอยู่ในระหว่างการพัฒนาขีดความสามารถของบริการ e-Guarantee
- ธนาคารลงทุนในระบบงาน นวัตกรรม และกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่า ธนาคารพร้อมรองรับการให้บริการธนาคารดิจิทัล ธนาคารได้เพิ่มทางเลือกเพื่อให้ลูกค้าธุรกิจสามารถชำระหนี้ผ่านช่องทางดิจิทัลได้หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น บริการรับชำระหนี้ผ่าน QR Code โดยร้านค้าขนาดกลางและขนาดเล็กสามารถสร้าง QR Code ผ่านบริการบิวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง เพื่อรับชำระหนี้จากลูกค้า อีกทั้งยังสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BeMerchant สำหรับสร้าง QR Code และรับการแจ้งเตือนเงินเข้าบัญชีทันทีที่ผู้ซื้อชำระหนี้ พร้อมทั้งสรุปยอดขาย เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการใช้บริการการชำระเงินแบบดิจิทัลที่มีความปลอดภัยสูงและต้นทุนต่ำ
- ผลจากความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลจากหลากหลายสถาบันชั้นนำ เช่น ธนาคารยอดเยี่ยมด้านส่งออกและนำเข้าในประเทศไทย จากนิตยสารอัลฟาเซาท์อีสเอเชีย (12 ปีติดต่อกัน) ธนาคารยอดเยี่ยมด้านบริการส่งออกและนำเข้าในประเทศไทย (4 ปี ติดต่อกัน) จากนิตยสารเอเชียนแบงก์กิ้ง แอนด์ไฟแนนซ์ ธนาคารยอดเยี่ยมด้านการชำระเงินที่ดีที่สุดในประเทศไทย จากนิตยสารดิเอเชียนแบงก์เกอร์ (3 ปีติดต่อกัน) และผู้ให้บริการยอดเยี่ยมด้าน Supply Chain Solution จากนิตยสารดิเอสเซท (2 ปีติดต่อกัน)
- ธนาคารให้บริการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เพื่อรับมือกับความผันผวนที่เกิดขึ้นในตลาดการเงินโลก ขณะเดียวกันธนาคารยังร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในโครงการ “การบริหารความเสี่ยง FX ของ SMEs ระยะที่ 2” ซึ่งผู้ประกอบการได้เรียนรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือทางการเงิน

เพื่อบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อธุรกิจนำเข้าและส่งออก รวมทั้งการบริหารความเสี่ยงด้านการค้าระหว่างประเทศอีกด้วย

- ธนาคารร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมแห่งชาติ (สวทน.) รวมทั้งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานและสถาบันการศึกษา ดังกล่าว มาร่วมแบ่งปันความรู้แนะนำเสนอแนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจแก่ลูกค้า และจัดกิจกรรมในหัวข้อที่น่าสนใจ เช่น การสร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์ การลดต้นทุนการผลิต และเพิ่มช่องทางการขายสินค้าและการตลาดดิจิทัล เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการและเพิ่มโอกาสในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ
- นอกจากนี้ ยังร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในการให้สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย (Micro Entrepreneurs) โดย บสย. เป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้เต็มจำนวน ช่วยให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเติบโตได้โดยเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น
- โครงการ เพื่อนคู่คิด วิสาหกิจครอบครัว จากรุ่นสู่รุ่น ก้าวเข้าสู่ปีที่ 8 ของการดำเนินการในปี 2561 ซึ่งช่วยให้วิสาหกิจครอบครัวไทยประสบความสำเร็จในการส่งต่อธุรกิจไปยังทายาทรุ่นใหม่ได้อย่างราบรื่น โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมเป็นจำนวนหลายร้อยครอบครัว นอกจากจะจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการในประเทศแล้ว โครงการนี้ยังจัดการศึกษาดูงานในต่างประเทศ โดยปี 2561 ธนาคารได้นำกลุ่มวิสาหกิจครอบครัวไปศึกษาและเรียนรู้เคล็ดลับความสำเร็จในการส่งต่อธุรกิจครอบครัวในได้วันอีกด้วย
- เนื่องจากทางการกำหนดให้สถาบันการเงินวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า โดยใช้บัญชีและงบการเงินชุดเดียวกับที่ผู้ประกอบการใช้แสดงต่อกรมสรรพากรในการยื่นรายการภาษีเงินได้ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในปี 2562 ธนาคารจึงเตรียมความพร้อมสำหรับลูกค้า ด้วยการจัดอบรมสัมมนาให้กับลูกค้าทั่วประเทศ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้า

### **ลูกค้าธุรกิจในประเทศ**

ในฐานะธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคที่มีเครือข่ายสาขาต่างประเทศมายาวนานทั้งในเอเชียตะวันออกและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นอกเหนือจากสาขาในศูนย์กลางทางการเงินอื่นๆ ของโลก ธนาคารได้สนับสนุนผู้ประกอบการทั่วภูมิภาค รวมถึงบริษัทที่ต้องการขยายกิจการข้ามประเทศ

นอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินอย่างครบวงจร ธนาคารยังช่วยเชื่อมโยงผู้ประกอบการระหว่างธุรกิจผ่านเครือข่ายสาขาต่างประเทศ รวมทั้งให้คำแนะนำด้านการค้าการลงทุนด้วยความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับตลาดท้องถิ่น เช่น การให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกฎระเบียบและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของแต่ละประเทศ

การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ดูแลลูกค้าธุรกิจในประเทศกับหน่วยงานที่ดูแลลูกค้าธุรกิจในประเทศ นับเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างคุณค่าในการให้บริการของธนาคาร ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดท้องถิ่น ความเชี่ยวชาญในแต่ละภาคธุรกิจ เครือข่าย และการเชื่อมโยงกับพันธมิตรของธนาคาร เพื่อช่วยลูกค้าขยายการเติบโตทางธุรกิจ

### ผลการดำเนินงานและความสำเร็จ

- ปี 2561 ธุรกิจของเครือข่ายสาขาต่างประเทศยังคงขยายตัวได้ดี อันเป็นผลจากการที่ธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้าในท้องถิ่นได้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันผู้ประกอบการในต่างประเทศยังสนใจที่จะมาลงทุนในประเทศไทยและภูมิภาคมากขึ้นด้วย
- ด้วยความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการสนับสนุนธุรกิจพลังงานและพลังงานทางเลือกในประเทศไทยมายาวนาน ทำให้ธนาคารสามารถให้คำแนะนำและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพลังงานในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการพลังงานแสงอาทิตย์ในจีน ญี่ปุ่น เวียดนาม สิงคโปร์ และโครงการพัฒนาพลังงานได้พิภพในอินโดนีเซีย เป็นต้น
- ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการโอนเงินของลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ เช่น บริการโอนเงินในกลุ่มประเทศเอเชียภายในวันเดียวกัน (ASIA Sameday Transfer) และบริการ ASIA Trade Express ซึ่งยังคงมีปริมาณการใช้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าสามารถโอนเงินสกุลเงินบาทหรือดอลลาร์สหรัฐฯ จากสาขาของธนาคารกรุงเทพในประเทศไทยไปให้ลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มประเทศเอเชียได้ภายในวันเดียวผ่านบริการ ASIA Sameday Transfer ส่วนบริการ ASIA Trade Express เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้นำเข้าและส่งออกที่มีลูกค้าในกลุ่มประเทศเอเชียสามารถทำธุรกรรมการค้าระหว่างกันได้อย่างรวดเร็วภายในวันเดียวภายใต้เครือข่ายของธนาคาร ในปี 2561 ธนาคารได้เพิ่มขีดความสามารถให้บริการโอนเงินสกุลเงินบาทหรือดอลลาร์สหรัฐฯ จากสาขาต่างประเทศไปยังสาขาต่างๆ ของธนาคารในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้อย่างรวดเร็วภายในวันเดียวผ่านบริการ AEC Inter-Remittance Sameday ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในฐานะธนาคารที่เป็นผู้นำแห่งภูมิภาค
- ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมีบทบาทในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยใช้ประโยชน์จากโอกาสการลงทุนที่เปิดกว้างในต่างประเทศ โดยได้จัดกิจกรรมสัมมนาให้ความรู้ในหลายด้าน เช่น
- โครงการ BBL Trade Expert Leader Program เป็นโครงการที่ธนาคารร่วมกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการไทยที่สนใจส่งออกไปยังตลาดในภูมิภาค เกี่ยวกับตลาดท้องถิ่นและทักษะทางธุรกิจ รวมทั้งวิธีการชำระเงินและให้ความรู้การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน
- การจัดงานสัมมนาประจำปี AEC Business Forum 2018 ในหัวข้อ “Rising City, Rising Business” เพื่อนำเสนอข้อมูลของประเทศต่างๆ ในอาเซียน ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ให้ลูกค้าของธนาคารและนักธุรกิจที่สนใจขยายกิจการไปต่างประเทศ โดยได้รับเกียรติจาก คาโตะ ปาดูกาลิม จ็อก ฮอย เลขาธิการอาเซียน กล่าวปาฐกถาพิเศษในหัวข้อ “Digital Economy to Drive ASEAN Integration - เศรษฐกิจดิจิทัลสู่ความร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวของอาเซียน”
- โครงการ AEC Business Leader ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นรุ่นที่ 3 ภายใต้แนวคิด “Go ASEAN Together” โดยมีผู้บริหารบริษัทและทายาทธุรกิจเข้าร่วมกิจกรรม โครงการนี้นอกจากจัดอบรมโดยผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้เข้าร่วมโครงการยังมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับนักธุรกิจไทยและนักธุรกิจท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จ รวมทั้งได้เดินทางเพื่อสำรวจข้อมูลจริงในประเทศเมียนมาและเวียดนามอีกด้วย
- งานสัมมนา “AEC Investment Clinic” ภายใต้แนวคิด “ASEAN Business and Investment Trends 2019” ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2561 เพื่อนำเสนอแนวโน้มธุรกิจ ตลาดเงินตราต่างประเทศ กฎหมาย

และกฎระเบียบต่างๆ สำหรับผู้สนใจดำเนินธุรกิจใน 5 ประเทศของภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ เมียนมา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และเวียดนาม

- การจัดเสวนาความรู้ ครั้งที่ 9 ในหัวข้อ “The Belt and Road Initiative amidst a Global Trade War : Progress and Challenges” เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับพัฒนาการและโอกาสด้านการค้าการลงทุนในประเทศจีน
- นอกจากนี้ ธนาคารยังเป็นผู้สนับสนุนหลักในการจัดการประชุมสุดยอดผู้นำธุรกิจในอาเซียน (Bloomberg ASEAN Business Summit) ที่จัดโดยสำนักข่าวบลูมเบิร์ก การประชุมนี้เป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้นำองค์กรธุรกิจ การเงิน และหน่วยงานรัฐบาลทั่วทั้งอาเซียน เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจของอาเซียน รวมถึงโอกาสและความท้าทายในอนาคต

### **ลูกค้าบุคคล**

ธนาคารให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัยผ่านเครือข่ายสาขา บริการเอทีเอ็มและบริการธนาคารอัตโนมัติ รวมถึงบริการธนาคารดิจิทัล เช่น บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง) และบริการชำระเงินด้วย QR Code

#### **ผลการดำเนินงานและความสำเร็จ**

- บริการ โฆษณาเบงกิ้งขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนผู้ใช้บริการและปริมาณธุรกรรม หลังจากที่ธนาคารประกาศยกเลิกค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัลในเดือนเมษายน ปริมาณธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ โฆษณาเบงกิ้งในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า ทำให้เป็นช่องทางทางการเงินและการชำระค่าสินค้าและบริการที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ขณะเดียวกันจำนวนลูกค้าบุคคลและบัญชีเงินฝากของธนาคารก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยขยายตัวเพิ่มขึ้น จากการที่ธนาคารร่วมมือกับบริษัทผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำในการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ขณะเดียวกันทีมงานผู้เชี่ยวชาญด้านสินเชื่อบ้านและทีมสาขาของธนาคารยังร่วมให้คำแนะนำกับผู้ซื้อบ้านในการวางแผนการเงินด้วย ตามเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ของลูกค้า
- ธนาคารเปิดให้บริการ BeSure QR (บีซัวร์ คิวอาร์) ซึ่งเป็นการใช้ QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องพกเงินสด และร้านค้าสามารถรับเงินเข้าบัญชีได้ทันที นอกจากนี้ ยังเปิดให้บริการบริจาคเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ซึ่งผู้บริจาคสามารถเลือกส่งข้อมูลไปยังกรมสรรพากรเพื่อขอลดหย่อนภาษีเงินได้โดยไม่ต้องยื่นหลักฐานแก่กรมสรรพากรอีก
- ธนาคารร่วมมือกับกลุ่มธุรกิจและสถาบันต่างๆ ในการพัฒนา Digital Solution เพื่อบริหารจัดการระบบนิเวศของธุรกิจและสถาบันนั้น โดยเริ่มต้นจากสถาบันการศึกษา ธนาคารได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศไทยให้บริการ Smart University Solution เพื่อบริหารจัดการกิจกรรมในชีวิตประจำวันของนักศึกษา เช่น การแจ้งข่าวจากทางมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางดิจิทัล การเช็คชื่อเข้าชั้นเรียน การใช้ห้องสมุด และการชำระเงินผ่านบัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแผนขยายบริการไปยังวิสาหกิจเพื่อสังคมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และอื่นๆ เพื่อนำระบบดิจิทัลมาช่วยในการจัดการระบบนิเวศอีกด้วย
- ธนาคารได้พัฒนาศักยภาพของคู่รับฝากเงินสดให้สามารถรองรับบริการได้มากขึ้น เช่น การรับชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ การเติมเงินด้วยธนบัตรและเหรียญ และถอนด้วยเงินสดได้ บริการนี้ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าเปลี่ยนจากการทำธุรกรรมที่สาขามาสู่ช่องทางอัตโนมัติมากขึ้น

- ธนาคารยังคงนำเทคโนโลยีด้านการบริการลูกค้ารูปแบบใหม่มาใช้ เพื่อสนับสนุนช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ทั้งหมด โดยเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับช่องทางการให้บริการของธนาคาร เพื่อทำการตลาดตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- เว็บไซต์ bangkokbank.com ในรูปแบบใหม่ที่ได้รับการออกแบบให้ใช้งานง่าย รวมทั้งใช้เทคโนโลยีคลาวด์ที่มีความสามารถขั้นสูงประกอบกับความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ทำให้เนื้อหาบนเว็บไซต์ของธนาคารเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดี เว็บไซต์ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบริการธนาคารดิจิทัล
- ธนาคารให้ความสำคัญกับบริการการวางแผนการจัดการสินทรัพย์ (Wealth Management) ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัย โดยธนาคารประสานความร่วมมือกับบริษัทในเครือและพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินที่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการออมเงิน การลงทุนและการประกันภัย
- นอกจากการร่วมมือกับบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต ธนาคารยังร่วมเป็นพันธมิตรกับกลุ่มบริษัท เอไอเอ เพื่อพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เบงก์แอสซัวร์นส์และแผนคุ้มครองเพิ่มเติมตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย จากสาขาที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบของธนาคารกรุงเทพทั่วประเทศ
- ธนาคารจัดงานและกิจกรรมอันหลากหลายสำหรับลูกค้าบัวหลวงเอ็กซ์คลูซีฟ (Bualuang Exclusive) เช่น การสัมมนาเรื่องการลงทุนในหลักทรัพย์กับ บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) สัมมนาเจาะลึกเศรษฐกิจไทยและมุมมองการลงทุนปี 2561 กิจกรรมด้านไลฟ์สไตล์ รวมทั้งการจัดคอนเสิร์ต Memories are Forever แบบพิเศษเฉพาะ นอกจากนี้ ธนาคารยังเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อให้คำแนะนำด้านการลงทุนที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย
- ธนาคารได้เปิดตัวบัตรบีเฟสดี สมาร์ท ทีพีเอ็น มาสเตอร์การ์ด เพื่อเพิ่มความหลากหลายในการให้บริการ บัตรเดบิตแก่กลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการแตกต่างกัน บัตรเดบิตใหม่แบบ Contactless นี้มีเป้าหมายเจาะตลาดกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่ชื่นชอบการซื้อของออนไลน์ การท่องเที่ยวต่างประเทศ รวมถึงชาวต่างชาติที่พำนักในประเทศไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังมอบสิทธิประโยชน์ให้ผู้ถือบัตรเครดิตแอร์เอเชีย มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกรุงเทพเพิ่มขึ้น โดยผู้ถือบัตรทั้งหมดได้รับการปรับสถานะเป็นสมาชิกระดับแพลทินัม
- สำหรับบัตรบีเฟสดี สมาร์ท แรบบิท ศิริราช มียอดผู้ใช้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บัตรนี้มอบสิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตร เช่น ส่วนลดสำหรับ โปรแกรมตรวจสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ ในขณะเดียวกันผู้ถือบัตรยังได้ร่วมทำความดี เนื่องจากธนาคารบริจาคส่วนหนึ่งของยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรของลูกค้าและค่าธรรมเนียมบัตรให้แก่โรงพยาบาลศิริราช
- นอกจากนี้ธนาคารได้ให้บริการ “บัญชีเงินฝากพื้นฐาน” สำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือผู้มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่ไม่กำหนดเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการรักษาสัญชี และใช้บัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บริการนี้ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและด้วยต้นทุนที่ต่ำ

### การเงินธนกิจ

ธนาคารยังคงมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ในตลาดตราสารหนี้ จากการเป็นผู้นำบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างยาวนาน รวมถึงความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงความต้องการทางการเงินของผู้ออกตราสาร และระดับความเสี่ยงที่นักลงทุนรับได้

การที่ธนาคารมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกิจการการเงินธนกิจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าองค์กรชั้นนำยาวนาน ทำให้ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่องตลอดมา กิจการการเงินธนกิจมุ่งมั่นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และรูปแบบบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี และแนวปฏิบัติในการดำเนินงานขององค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม

#### ผลการดำเนินงานและความสำเร็จ

- ท้ามกลางความผันผวนของเศรษฐกิจโลกและความกังวลอันเนื่องมาจากการขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ทำให้บริษัทเอกชนไทยยังคงระดมทุนด้วยการออกตราสารหนี้ เพื่อบริหารต้นทุนให้อยู่ในระดับที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทในระยะยาว
- ธนาคารได้ริเริ่มนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลากหลายประเภท เช่น หุ้นกู้ด้อยสิทธิที่สามารถนำมาใช้นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามหลักเกณฑ์ Basel III (Basel III Additional Tier 2 Capital Bond) ของธนาคารพาณิชย์ ตราสารหนี้ประเภทไถ่ถอนเมื่อเลิกบริษัท (Perpetual Bond) และเพิ่มทางเลือกในการระดมทุนในตลาดทุน เช่น กองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Investment Trust : REIT) และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Fund : IFF) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการทางการเงินของลูกค้า
- การมุ่งเน้นสร้างมูลค่าเพิ่มให้ลูกค้า ประกอบกับความสามารถในการดำเนินการจัดจำหน่ายตราสารของธนาคาร ทำให้ลูกค้าสามารถระดมทุนและเติบโตอย่างมั่นคงในหลากหลายธุรกิจ เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค อาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจบริการ อสังหาริมทรัพย์ พลังงาน กิจการไฟฟ้า ฯลฯ
- ปี 2561 ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการระดมทุนด้วยการออกตราสารหนี้ให้กับบริษัทขนาดใหญ่หลายราย เพื่อขยายกิจการและเพิ่มสภาพคล่อง ในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารยังคงเป็นหนึ่งในสามอันดับแรกของผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทหุ้นกู้ในตารางจัดอันดับของสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย นอกจากนี้ ยังมีบทบาทสำคัญในการจัดตั้งและจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนของกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT) และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Fund) โดยมีมูลค่าการระดมทุนรวมกว่าแสนล้านบาท
- ธนาคารยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ร่วมจัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ที่มีมูลค่ามากที่สุดและมีอายุยาวที่สุดเพื่อการลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้า พลังน้ำของเอกชนรายใหญ่ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) โดยมีมูลค่าการระดมทุนประมาณ 13,000 ล้านบาท อีกทั้งยังร่วมกับกระทรวงการคลัง สปป.ลาว โดยเป็นผู้ร่วมจัดจำหน่ายพันธบัตรสกุลเงินบาทอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 มีการออกพันธบัตรมูลค่ารวมทั้งสิ้น 7,000 ล้านบาท
- ด้านการบริหารการเงิน ธนาคารยังคงเป็นผู้นำตลาดด้านบริการเงินตราต่างประเทศ สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย สัญญาแลกเปลี่ยนต่างสกุลเงิน บริการเหล่านี้ช่วยสนับสนุนลูกค้าในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยภายใต้ภาวะตลาดต่างๆ



- ขณะเดียวกันรายได้ของธุรกิจหลักทรัพย์ยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมูลค่าทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารยังคงเพิ่มขึ้น เป็นผลมาจากความสามารถในการรักษาสถานะลูกค้า อีกทั้งตลอดปีที่ผ่านมา ธุรกิจหลักทรัพย์มีการปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ความสำเร็จจากการดำเนินงานข้างต้น ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลลูกค้าหลักสำหรับธุรกรรมซื้อขายพันธบัตรยอดเยี่ยม จากธนาคารแห่งประเทศไทย รางวัลสถาบันการเงินที่ได้รับการจัดสรรพันธบัตรรัฐบาลในตลาดแรกสูงสุด จากกระทรวงการคลัง รางวัลสถาบันการเงินที่ให้บริการตราสารหนี้ยอดเยี่ยม จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย รางวัลธนาคารยอดเยี่ยมด้านตราสารหนี้ จากนิตยสาร ไอเอฟอาร์ เอเชีย สถาบันการเงินชั้นนำด้านตราสารหนี้ในตลาดแรกและตลาดรอง จากผลการสำรวจโดย The Asset Benchmark Research รวมทั้งรางวัลยอดเยี่ยมด้านการให้บริการและรับฝากหลักทรัพย์ในประเทศไทยจากนิตยสาร โกลเบิล ไฟแนนซ์ (11 ปีติดต่อกัน) และรางวัลยอดเยี่ยมด้านการให้บริการและรับฝากหลักทรัพย์ประจำปีในประเทศไทยจากนิตยสารดิเอเชียนแบงก์เกอร์ (4 ปีติดต่อกัน)

#### **บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)**

บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) หรือ บล.บัวหลวง เป็นบริษัทในเครือของธนาคาร ซึ่งจัดตั้งในปี 2544 ดำเนินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจวานิชธนกิจ และบริการวิจัยหลักทรัพย์ นอกจากนี้ ยังดำเนินธุรกิจการจัดการกองทุน ภายใต้การบริหารของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปปิตอล ซึ่ง บล.บัวหลวงถือหุ้นทั้งหมด

นอกเหนือจากสาขาทั้ง 30 แห่ง ในกรุงเทพฯ และหัวเมืองสำคัญแล้ว บล.บัวหลวง ยังนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านเครือข่ายของธนาคารกรุงเทพที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และขยายฐานลูกค้าผ่านคำแนะนำจากสาขาธนาคาร

#### **ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ในประเทศไทย**

ช่วงครึ่งแรกของปี 2561 ตลาดหุ้นไทยมีมูลค่าและปริมาณการซื้อขายเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นผลจากการปรับตัวดีขึ้นของเศรษฐกิจไทย และราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม มูลค่าและปริมาณการซื้อขายหุ้นได้ปรับลดลงในช่วงครึ่งปีหลัง เนื่องจากนักลงทุนกังวลต่อสถานการณ์ทางการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการตัดสินใจของธนาคารกลางสหรัฐอเมริกา ในการใช้นโยบายการเงินที่เข้มงวดขึ้น แต่เนื่องจากเศรษฐกิจไทยยังคงมีปัจจัยพื้นฐานที่มั่นคง จึงทำให้การปรับตัวของตลาดหุ้นไทยลดลงในอัตราที่ช้ากว่าตลาดหุ้นส่วนใหญ่ในเอเชีย

ในปี 2561 ผลการดำเนินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทหลักทรัพย์ทั้งระบบปรับตัวดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน โดยเฉพาะช่วงครึ่งแรกของปี มูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เฉลี่ยต่อวันของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ประมาณ 57,674 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 15 จากปีก่อน

ด้านหลักทรัพย์จดทะเบียนใหม่มีจำนวนรวม 22 หลักทรัพย์ คิดเป็นมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดรวม 183,000 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน ซึ่งมีจำนวนหลักทรัพย์จดทะเบียนใหม่ 42 หลักทรัพย์ และมูลค่ามากกว่า 426,000 ล้านบาท เนื่องจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนทั้งในและต่างประเทศ บริษัทหลายแห่งจึงตัดสินใจชะลอการเสนอขายหุ้นใหม่ไปจนถึงปี 2562

รายได้ของกลุ่มบริษัทหลักทรัพย์ประมาณร้อยละ 54 ยังคงมาจากธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ขณะที่ร้อยละ 16 มาจากกำไรจากเงินลงทุนร้อยละ 10 มาจากค่าธรรมเนียมและบริการ และร้อยละ 9 มาจากดอกเบี้ยและเงินปันผล

### ผลการดำเนินงานและความสำเร็จ

- ปี 2561 ฐานลูกค้ารายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ของ บล.บัวหลวง มีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 17 สูงกว่าอัตราเติบโตเฉลี่ยของตลาดโดยรวมที่ร้อยละ 14 และมีจำนวนบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์กว่า 360,000 บัญชี คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 15 ของจำนวนบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ทั้งหมด
- บล.บัวหลวง ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเครื่องมือและนวัตกรรมในการลงทุนอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรม Stock Signal ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์ทางเทคนิค และช่วยนักลงทุนในการตัดสินใจซื้อหรือขาย กลยุทธ์การลงทุนด้วยโปรแกรมอัตโนมัติที่เป็นการสะสมหุ้นแบบ Dollar Cost Averaging (DCA) และ Value-Averaging (VA) ที่เป็นแผนการออมหุ้นแบบอัตโนมัติ เพื่อตอบโจทย์นักลงทุนที่ต้องการบริหารเงินออมในตลาดทุนอย่างมีวินัย โดยการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนและซื้อขายทุกวันด้วยตราสาร Exchange Trade Fund (ETF) ที่ออกโดย บลจ.บางกอกแคปปิตอล
- บล.บัวหลวง ยังคงสามารถรักษาความเป็นผู้นำในการซื้อขายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ ซึ่งให้สิทธิแก่ผู้ถือในการซื้อขายหลักทรัพย์อ้างอิงในราคาที่กำหนดล่วงหน้า (Derivative Warrant : DW) ทั้งด้านมูลค่าการซื้อขายและจำนวนใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ที่เสนอขาย โดยในปี 2561 ได้ออกใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ทั้งสิ้น 663 รายการ คิดเป็นร้อยละ 41 ของปริมาณซื้อขายโดยรวมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นใบสำคัญแสดงสิทธิที่อ้างอิงหลักทรัพย์ จำนวน 93 หน่วย ที่อยู่ในดัชนี SET100
- บล.บัวหลวง เปิดให้บริการ “น้องบัว แหทบอท” ซึ่งเป็นนวัตกรรมเพื่อให้ข้อมูลราคาใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์บริการแรกของไทย ซึ่งนักลงทุนรายย่อยสามารถรับข้อมูลราคาได้แบบเรียลไทม์ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่าน Facebook Messenger
- ในเดือนธันวาคม บล.บัวหลวง ประสบความสำเร็จในการเสนอขายตราสารแสดงสิทธิการฝากหลักทรัพย์ต่างประเทศ (Depository Receipt : DR) ครั้งแรกในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทำให้นักลงทุนสามารถลงทุนในกองทุนรวม ETF ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์โฮจิมินห์ ประเทศเวียดนาม
- ด้านธุรกิจงานนิชนกิจ ในปี 2561 บริษัทประสบความสำเร็จในการเป็นผู้จัดการและรับประกันการเสนอขายหุ้นใหม่แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (Initial Public Offering : IPO) 2 รายการ คือ บริษัท โอสดสภา จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รวมเป็นมูลค่าการระดมทุนทั้งสิ้นกว่า 16,829 ล้านบาท
- บล.บัวหลวง ยังคงมุ่งมั่นให้ความรู้แก่นักลงทุนผ่านการอบรมสัมมนาและเครื่องมือการเรียนรู้แบบออนไลน์ โดยในปี 2561 ได้จัดการอบรมรวมกว่า 60 ครั้ง นอกจากนี้ ยังมีเว็บไซต์ “Knowledge Sharing” ซึ่งนำเสนอบทความที่เกี่ยวกับการลงทุนกว่า 2,000 เรื่อง และมีจำนวนผู้เข้าชมหน้าเว็บไซต์แล้วกว่า 6 ล้านครั้ง
- บล.บัวหลวง จัดหลักสูตรการเรียนรู้พิเศษ “The Stock Master Exclusive” ระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2561 สำหรับเจ้าของกิจการและทายาทธุรกิจ โดยวิทยากรประกอบด้วยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญของ บล.บัวหลวง และวิทยากรรับเชิญ เนื้อหาของหลักสูตร ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (IPO) การวิเคราะห์รายงานทางการเงิน การประเมินมูลค่าบริษัท การรับมือการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ อีกทั้งมีการเดินทางไปดูงานด้านนวัตกรรมที่ประเทศเกาหลีใต้ โดยได้เยี่ยมชม Daishin Securities ซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพย์ชั้นนำ และเป็นพันธมิตรทางธุรกิจของ บล.บัวหลวง



- บล.บัวหลวง ยังคงร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยรังสิตอย่างใกล้ชิด ในการจัดโครงการ “The Stock Master University 2018” เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ มีความเข้าใจ และสามารถใช้เครื่องมือออนไลน์ในการลงทุน นอกจากนี้ บล.บัวหลวง ยังดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนในหลากหลายโครงการ เช่น โครงการโรงเรียนคุณธรรม ซึ่งให้การสนับสนุนโรงเรียนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านแบบด้านการเสริมสร้างคุณธรรม และสนับสนุนมูลนิธิคุณพ่อร์ย์ (อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี) เพื่อเด็กด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง
- รางวัลที่ บล.บัวหลวง ได้รับในปี 2561 ได้แก่ รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมแห่งปี จากวารสารการเงินธนาคาร รางวัลธุรกรรมทางการเงินยอดเยี่ยม รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ดีเด่น ด้านการให้บริการหลักทรัพย์ แก่ นักลงทุนบุคคล และรางวัลบริษัทหลักทรัพย์ดีเด่น ด้านการให้บริการอนุพันธ์ จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมในประเทศไทย จากนิตยสารเอเชียแมนนี่ และรางวัลธุรกิจตลาดทุนยอดเยี่ยม จากนิตยสารไฟแนนซ์เอเชีย

#### **บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด**

นับแต่ก่อตั้งในปี 2535 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด หรือ บลจ.บัวหลวง ยังคงดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ลงทุนให้บริหารเงินลงทุนด้วยความยึดมั่นในผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ภายใต้คุณค่าหลัก ซึ่งเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงานขององค์กร 3 ประการ คือ Prudence (รอบคอบ สุขุม และมองการณ์ไกล) Integrity (ยึดถือหลักคุณธรรมและความซื่อสัตย์ มีความมั่นคง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน) และ Excellence (มีความเป็นเลิศในการบริหารกองทุนและการบริการค้ำจุนผู้ลงทุน)

พันธกิจที่มุ่งมั่นของ บลจ.บัวหลวง คือ ทำให้ครอบครัวไทยมีความมั่นคงทางการเงิน โดยมีกองทุนรวมเป็นผลิตภัณฑ์หลักที่เสนอขายผ่านเครือข่ายของธนาคารกรุงเทพ ทั้งสาขาและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน เช่น บมจ.กรุงเทพประกันชีวิต และบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง นอกจากนี้ บลจ.บัวหลวง ยังบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนส่วนบุคคล กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ด้วย

ปรัชญาการลงทุนที่มีความเชื่อมั่นในการลงทุนระยะยาวและมีนโยบายการบริหารเงินลงทุนในเชิงรุกอย่างชัดเจน ประกอบกับมีทีมงานศึกษาวิจัย และมีความสามารถในการเลือกลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นมาโดยตลอด

#### **ผลการดำเนินงานและความสำเร็จ**

- ณ สิ้นปี 2561 บลจ.บัวหลวง มี AUM ทั้งสิ้น 838,330 ล้านบาท โดยธุรกิจกองทุนรวมมี AUM 718,019 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 14.7 ซึ่งจัดอยู่ใน 3 อันดับสูงสุดของธุรกิจบริหารจัดการกองทุนรวม ส่วนธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมี AUM 100,801 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 8.9 จัดอยู่ในอันดับ 5 ขณะที่ธุรกิจกองทุนส่วนบุคคลมี AUM 19,510 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 2.0
- นอกจากนี้ ในปี 2561 บลจ.บัวหลวง ยังได้รับการแต่งตั้งเป็นทรัสต์ของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT Trustee) ให้กับทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ไทยคอน (TREIT) โดย ณ สิ้นปี มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (Net Asset Value : NAV) 27,237 ล้านบาท

- ปี 2561 บลจ.บัวหลวง เสนอขายกองทุนใหม่ 6 กองทุน แม้สถานการณ์ทางการค้าระหว่างประเทศ และการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของสหรัฐอเมริกาจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุน แต่กองทุนรวมภายใต้การบริหารจัดการของ บลจ.บัวหลวง ยังคงสร้างความพึงพอใจและได้รับการตอบรับที่ดีจากนักลงทุนรายใหม่และกระแสเงินลงทุนเป็นอย่างดี
- กองทุนใหม่ที่น่าสนใจเสนอขายมุ่งตอบสนองความต้องการของนักลงทุนหลัก 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวัยเกษียณ และกลุ่มคนรุ่นใหม่ สำหรับกลุ่มวัยเกษียณพบว่า เกือบร้อยละ 15 ของประชากรไทยกำลังก้าวสู่วัยเกษียณ ดังนั้น จึงจัดตั้งกองทุนผสมบิซิเนสสำหรับวัยเกษียณ (B-SENIOR) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะสำหรับผู้สูงวัย คือเป็นกองทุนที่มีระดับความเสี่ยงปานกลาง และสามารถเลือกขายคืนหน่วยลงทุนได้ทั้งแบบปกติและแบบรายเดือนโดยแจ้งล่วงหน้า กองทุนเพื่อวัยเกษียณที่เสนอขายในปี 2561 ได้แก่ กองทุนผสมบิซิเนสสำหรับวัยเกษียณเอ็กซ์ตรา (B-SENIOR-X) กองทุนเปิดบัวหลวง ทศพลเพื่อการเลี้ยงชีพ (B-TOPTENRMF) กองทุนเปิดบัวหลวงหุ้นเอเชียเพื่อการเลี้ยงชีพ (B-ASIARMF) และกองทุนเปิดบัวหลวงโกลบอลอินโนเวชั่นและเทคโนโลยีเพื่อการเลี้ยงชีพ(B-INNOTECHRMF)
- สำหรับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มคนรุ่นใหม่ ได้มีการเสนอขายกองทุนเปิดบัวหลวงหุ้นเพื่อคนรุ่นใหม่ (B-FUTURE) ซึ่งลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหรือได้รับประโยชน์จากแนวโน้มการบริโภคในอนาคต หรือธุรกิจที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาปรับใช้ให้ธุรกิจมีความล้ำสมัย
- ขณะเดียวกัน บลจ.บัวหลวง เล็งเห็นถึงโอกาสที่เปิดกว้างยิ่งขึ้นสำหรับการลงทุนระหว่างประเทศ ในช่วง 3 - 4 ปีที่ผ่านมา จึงเปิดตัวกองทุนต่างประเทศที่ครอบคลุมหลายภูมิภาคทั่วโลก ทั้งประเภท Foreign Feeder Fund (กองทุนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนหลักเพียงกองเดียว) และกองทุนต่างประเทศประเภทอื่นๆ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บลจ.บัวหลวง มี AUM สำหรับกองทุนต่างประเทศ (รวมกองทุนแบบมีกำหนดระยะเวลา) รวมทั้งสิ้นประมาณ 110,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2557 ที่มีมูลค่าเพียง 12,000 ล้านบาท
- บลจ.บัวหลวง ยังบริหารกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์บัวหลวง ออฟฟิศ (B-WORK) ซึ่งเป็นทรัสต์รูปแบบหนึ่ง (Real Estate Investment Trust : REIT) ที่สามารถลงทุนได้ทั้งในกรรมสิทธิ์และสิทธิการเช่าในอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารสำนักงาน โดย B-WORK เข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561
- ด้านการให้ความรู้แก่นักลงทุน บลจ.บัวหลวง ได้จัดงานสัมมนา Bualuang Fund Investment Forum ครั้งที่ 2 โดยหัวข้อหลักประกอบด้วย การปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และแนวโน้มการลงทุนในอนาคต ซึ่งมีผลการตอบรับที่ดีเยี่ยมจากนักลงทุนในวงกว้าง
- พร้อมกันนี้ ยังจัดกิจกรรมอื่นๆ เช่น สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการเงิน (Investment Workshop) ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การให้ความรู้แก่นักลงทุนผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น “BF Knowledge Center” ศูนย์กลางในการเรียนรู้สู่ความมั่นคงทางการเงิน “BF Portfolio Solution” และ “BF Economic Research” หน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้ความรู้และแจ้งข่าวสารอันเป็นประโยชน์แก่นักลงทุน
- นอกจากนี้ บลจ.บัวหลวง ยังร่วมมือกับธนาคารกรุงเทพ จัดอบรมให้ความรู้ด้านการลงทุนกว่า 220 กิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะและเสริมสร้างความรู้ด้านการเป็นที่ปรึกษาการลงทุนให้กับพนักงานสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

- บลจ.บัวหลวง ยังคงให้ความสำคัญกับนวัตกรรมดิจิทัล พร้อมกับนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ไปประยุกต์ เพื่อช่วยในการวางแผนการลงทุนและการบริหารกองทุน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพของ BF Mobile Application เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีและทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้
- สำหรับปี 2562 แม้จะมีความไม่แน่นอนและความท้าทายหลายด้านแต่ บลจ.บัวหลวง พร้อมที่จะแบ่งปันประสบการณ์ด้านการลงทุน เพื่อรับมือกับความท้าทายเหล่านั้น รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ด้านการลงทุนที่น่าสนใจ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งวิธีการหนึ่งที่ดีที่สุด เพื่อรองรับความผันผวนของตลาดการเงินทั้งในและต่างประเทศ คือ การลงทุนที่ครอบคลุมทุกวัฏจักรของเศรษฐกิจ โดยคำนึงถึงการลงทุนระยะยาวในหลักทรัพย์ที่เลือกลงทุน นอกจากนี้ ยังมีแผนเพิ่มประสิทธิภาพของ BF Mobile Application เพื่อรองรับการเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลด้วยการนำเสนอฟังก์ชันใหม่ๆ ที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีและดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวมทั้งพัฒนาแพลตฟอร์มที่มั่นคงและบริหารเงินลงทุน ด้วยความเชื่อมั่นในผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ดำเนินงานมาตลอดระยะเวลากว่า 26 ปี

#### ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารมีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมกว้างขวาง ประกอบด้วย เครือข่ายสาขา สำนักงานธุรกิจ บริการเอทีเอ็ม และบริการธนาคารอัตโนมัติ บริการธนาคารดิจิทัล เช่น บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง) บริการชำระเงินด้วย QR Code สำหรับลูกค้าบุคคล บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าธุรกิจ (บิซ ไอแบงก์กิ้ง และคอร์ปอเรท ไอแคช) บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอเทรด) และบริการธนาคารทางโทรศัพท์ (บัวหลวง โฟน)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีสาขาภายในประเทศรวม 1,161 แห่ง ครอบคลุมทั่วประเทศ มีสำนักงานธุรกิจเพื่อให้บริการลูกค้าธุรกิจ 117 แห่ง และสำนักงานธุรกิจย่อยรวม 126 แห่ง รวมถึงศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า 68 แห่ง ซึ่งแต่ละสำนักงานธุรกิจมีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์คอยให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร

ปัจจุบันธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศ 32 แห่ง ครอบคลุม 15 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ประกอบด้วย กัมพูชา ฮ่องกง เกาหลี จีน ฮ่องกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม จึงนับได้ว่าธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศครอบคลุมมากที่สุดในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานที่ตั้ง	สาขา	วันที่เปิดทำการ	
ฮ่องกง	สาขาย่อยเกาลูน	12	ตุลาคม 2503
	สาขา Central District	1	กุมภาพันธ์ 2504
ญี่ปุ่น	สาขาโตเกียว	10	ธันวาคม 2498
	สาขาโอซาก้า	13	เมษายน 2513
สิงคโปร์	สาขาสิงคโปร์	30	มีนาคม 2500
อังกฤษ	สาขาลอนดอน	24	มิถุนายน 2500

สถานที่ตั้ง	สาขา	วันที่เปิดทำการ		
มาเลเซีย (ในนาม บริษัทย่อย	กัวลาลัมเปอร์	23	มกราคม	2502
	Jalan Bakri	5	เมษายน	2553
บางกอก เบงก์	Taman Molek	12	เมษายน	2553
เบอร์ฮาด)	Penang Auto - City	8	ตุลาคม	2553
	Bandar Botanic Klang	14	กุมภาพันธ์	2554
	(หมายเหตุ : เปลี่ยนจากสาขาเป็นบริษัทย่อย	1	กันยายน	2537)
สหรัฐอเมริกา	สาขานิวยอร์ก	2	เมษายน	2527 (เป็นสำนักงานผู้แทนตั้งแต่ปี 2508)
ไต้หวัน	สาขาไทเป	24	พฤษภาคม	2508
	สาขาย่อยเกาสง	27	ตุลาคม	2533
	สาขาย่อยไทจง	6	พฤศจิกายน	2538
อินโดนีเซีย	สาขาจาการ์ต้า	24	มิถุนายน	2511
	สาขาย่อยสุราบายา	9	มีนาคม	2555
	สาขาย่อยเมดาน	6	พฤศจิกายน	2556
จีน (ในนาม บริษัทย่อย	สาขาเซี่ยงไฮ้	10	ธันวาคม	2536
	สาขาปักกิ่ง	8	ธันวาคม	2548 (เป็นสำนักงานผู้แทนตั้งแต่ปี 2529)
ธนาคารกรุงเทพ	สาขาเซี่ยงไฮ้	6	มีนาคม	2541
(ประเทศจีน)	สาขาเทียนจิน	12	ตุลาคม	2550 (ย้ายมาจากสาขาเซี่ยงไฮ้ที่เปิดตั้งแต่ปี 2535)
จำกัด	สาขาฉงชิ่ง	14	มีนาคม	2557
	สาขาย่อยในเขตการค้าเสรีนำร่องเซี่ยงไฮ้	23	ธันวาคม	2557
	(หมายเหตุ : เปลี่ยนจากสาขาเป็นบริษัทย่อย	28	ธันวาคม	2552)
เวียดนาม	สาขาโฮจิมินห์ซิตี	15	กรกฎาคม	2535
	สาขาฮานอย	25	พฤษภาคม	2552 (เป็นสำนักงานผู้แทนตั้งแต่ปี 2536)
ลาว	สาขาเวียงจันทน์	5	สิงหาคม	2536
	สาขาปากเซ	5	มกราคม	2559
ฟิลิปปินส์	สาขามะนิลา	11	สิงหาคม	2538
เมียนมา	สาขาย่างกุ้ง	2	มิถุนายน	2558 (เป็นสำนักงานผู้แทนตั้งแต่ปี 2538)
กัมพูชา	สาขากัมพูชา	30	ธันวาคม	2557
หมู่เกาะเคย์แมน	สาขาหมู่เกาะเคย์แมน	19	สิงหาคม	2558

### จุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ลูกค้าสามารถแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้ที่สาขาของธนาคารทุกแห่ง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีจุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Exchange Booth) จำนวน 91 แห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ

### บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

#### 1. บริการด้านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารมีเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติให้บริการลูกค้ากว่า 9,400 เครื่องซึ่งรองรับเครือข่ายบัตรของธนาคารทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงสถาบันการเงินอื่นในประเทศ ให้สามารถใช้บริการเบิกถอนเงินสดและสอบถามยอดได้ โดยให้บริการ 8 ภาษา และมีเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกว่า 1,300 เครื่อง พร้อมทั้งธนาคารได้นำร่องให้บริการเครื่องฝากและถอนเงินสดอัตโนมัติในเครื่องเดียวกัน ที่สามารถรองรับการชำระเงินด้วยธนบัตรพร้อมทั้งทอนเงินได้ทั้งธนบัตรและเหรียญ

## 2. บริการด้านช่องทางดิจิทัล

ในปีที่ผ่านมา จำนวนผู้ให้บริการและปริมาณธุรกรรมผ่านช่องทาง Mobile Banking (บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง) มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การขยายจำนวนผู้ใช้งานและจำนวนธุรกรรมผ่านช่องทาง Internet Banking (บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนพฤติกรรมไปใช้บริการผ่านช่องทาง Mobile Banking ซึ่งได้รับความนิยม สะดวก คล่องตัวและตอบโจทย์การใช้งานตาม Lifestyle ที่เปลี่ยนแปลงไปมากขึ้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาการช่องทาง Mobile Banking อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น เช่น

- การชำระเงินที่ร้านค้าด้วยมาตรฐาน Thai QR Code โดยผู้ซื้อสามารถใช้บริการบัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง สแกน QR Code ของร้านค้าเพื่อชำระเงินได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และร้านค้าไม่ต้องกังวลเรื่องการจัดการเงินสดและเงินทอน เพื่อสนับสนุนนโยบาย National e-Payment Roadmap ของภาครัฐ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด
- บริการ e-Donation โดยใช้ QR Code ซึ่งเป็นโครงการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการรับข้อมูลการบริจาคของสถานศึกษา ศาสนสถาน โรงพยาบาล และองค์กรสาธารณกุศลอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริจาคสามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ โดยไม่ต้องเก็บหลักฐานการบริจาคซึ่งจะช่วยให้ผู้บริจาคได้รับเงินคืนภาษีได้รวดเร็วขึ้น โดยผู้บริจาคสามารถทำรายการบริจาคได้โดยใช้บริการบัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง สแกน QR Code ของหน่วยรับบริจาค และเลือกที่ส่งข้อมูลให้แก่กรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ
- บริการเรียกเก็บเงิน (Request to Pay หรือ PayAlert) ซึ่งผู้รับเงินสามารถส่งคำสั่งเรียกเก็บเงินผ่าน Push Notification ไปยังผู้จ่ายเงินเพื่อให้ผู้จ่ายเงินทำรายการโอนเงินกลับมาได้ทันที

ธนาคารได้พัฒนาบัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้งให้มีบริการที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร เพิ่มขึ้นด้วย ได้แก่ การซื้อพันธบัตรรัฐบาล และการรับเงินจากต่างประเทศผ่านเครือข่าย Western Union

สำหรับบริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง แม้ว่าการใช้งานจะมีแนวโน้มลดลง แต่ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับในดูแลลูกค้าให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างคล่องตัว

นอกจากนี้ธนาคารยังได้พัฒนาการให้บริการทางโทรศัพท์ (Contact Center) อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทางเลือกและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรม ผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Tele-Banking) หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ เช่น โอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง ชำระค่าสินค้าและบริการชำระภาษี เดิมเงินโทรศัพท์เคลื่อนที่ สั่งซื้อสมุดเช็ค ซื้อขายกองทุนเปิด รวมถึง อายัดบัตรเครดิต แจ้งสมุดเงินฝากหาย เปลี่ยนแปลงวงเงินถอนเงินจาก ATM และการสมัครใช้บริการ SMS เป็นต้น และในปี 2561 ธนาคารได้เพิ่มบริการสอบถามรายการเคลื่อนไหวบัญชี และสอบถามยอดคงเหลือบัญชีเงินฝากประจำ และสินทรัพย์ระยะทรัพย์ทวี เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดเตรียมพนักงานในการอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลในการใช้บริการช่องทางดิจิทัลเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับปริมาณลูกค้าที่ใช้ช่องทางบัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้งที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทีมพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษในการให้บริการกับลูกค้ากลุ่ม Bualuang Exclusive โดยเฉพาะ

**บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเครือข่ายจุดการให้บริการ (Point-of-Sales)**

ธนาคารเปิดตัวบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพในปี 2531 ต่อมาได้ออกบัตรประเภทวีซ่า ในปี 2532 บัตรประเภทมาสเตอร์การ์ด ในปี 2538 บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในปี 2543 และบัตรไชน่า ยูเนียนเพย์ ในเดือนธันวาคมปี 2552 นับตั้งแต่เริ่มธุรกิจบัตรเครดิต เรามีพันธมิตรทางธุรกิจ องค์กรต่างๆที่ร่วมออกให้บริการบัตรเครดิตร่วมกับธนาคาร ในหลากหลายประเภทองค์กรและหลากหลายธุรกิจ ตัวอย่างเช่น ธนาคารได้ออกบัตรร่วมกับห้างสรรพสินค้ารายใหญ่ ในปี 2552 ธนาคารได้ออกบัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามารับดี ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นครั้งแรกในความร่วมมือระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตกับโรงพยาบาลของรัฐบาล ในปี 2553 ธนาคารได้ออกบัตรเครดิตแพลทินัม โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ธนาคารกรุงเทพ และบัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลปิยะเวท ธนาคารกรุงเทพ และในปี 2554 ได้ออกบัตรร่วมแพลทินัมเพิ่มเติมกับพันธมิตรที่ได้ออกบัตรร่วมกันมาแล้วอย่างต่อเนื่อง 2 ราย ได้แก่ โตโยต้า และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับสนามกอล์ฟ โรงพยาบาลเอกชน ร้านอาหารและสถานบริการน้ำมัน ในการสนับสนุนกิจกรรมและจัดโปรโมชันเพื่อเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ถือบัตร ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ในปี 2558 ธนาคารได้ออกบัตรเครดิตแอร์เอเชีย แพลทินัม มาสเตอร์การ์ด ธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับสายการบิน แอร์เอเชีย ที่มีสิทธิประโยชน์รวมถึงการสะสมคะแนนเพื่อการแลกเที่ยวบินฟรีและสิทธิพิเศษ หลากหลายในการเดินทางโดย มุ่งเน้นลูกค้ารายใหม่ โดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาด เช่น เสนอโปรโมชันที่น่าสนใจอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ในปี 2560 ธนาคารได้ออกบัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม แรบบิท ศิริราช ธนาคารกรุงเทพ ที่รวมสิทธิประโยชน์ด้านการบริจาคและการตรวจสุขภาพฟรี

นอกจากนี้ธนาคารได้พัฒนาสิทธิประโยชน์เพื่อสร้างความพึงพอใจและรักษฐานลูกค้าผู้ถือบัตร ด้วยการนำคะแนนสะสม มาแลกเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าได้ทันที ณ จุดขายซึ่งมีเครือข่ายร้านค้าทั่วประเทศ จากเดิมที่ลูกค้าจะต้องนำคะแนนมาแลกสินค้าผ่านทางแคตตาล็อกธนาคาร โดยการใช้สาขาของธนาคารสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น ธนาคารเชื่อว่าเครือข่ายสาขาที่กว้างขวางและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของธนาคาร จะทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันพัฒนาและให้บริการอย่างทั่วถึงเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับเครือข่ายร้านค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคารในการเสริมสร้างเครือข่ายร้านค้า ธนาคารให้ความสำคัญกับการคัดกรองลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีประวัติดี ธนาคารคัดเลือกผู้สมัครบัตรเครดิตโดยใช้ระบบวิเคราะห์สินเชื่อ จากข้อมูลฐานเงินเดือนประวัติการทำงาน ประวัติการชำระเงินและปัจจัยอื่น ๆ เพื่อประเมินวงเงินที่เหมาะสม ลูกค้าเป้าหมายของธนาคารคือกลุ่มคนทำงาน กลุ่มผู้มีรายได้ระดับกลางและระดับสูง ตามเกณฑ์รายได้ขั้นต่ำของบัตรแต่ละประเภท รวมถึงวิเคราะห์จากสถานะทางการเงินอื่น ๆ และประวัติทางการเงินที่ดี ปัจจุบันลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตเกือบทั้งหมดของธนาคารมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารและมีทางเลือกในการชำระค่าบัตรเครดิตโดยการหักบัญชีธนาคารหรือแบบผ่อนชำระ รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิตมาจากค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ดอกเบี้ยยอดค้างชำระและค่าธรรมเนียมที่ทางธนาคารจะเรียกเก็บจากร้านค้า

ในส่วนของบัตรเดบิต ธนาคารได้นำเสนอบัตรเดบิตบีเฟสต์สมาร์ทพร้อมเทคโนโลยี EMV chip เป็นธนาคารแรกของประเทศไทยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2552 ซึ่งได้รับเสียงตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี และในปี 2559 ธนาคารร่วมกับ บริษัท ไทย เพย์เม้นต์ เน็ตเวิร์ก จำกัด (TPN) และบริษัท ยูเนียนเพย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (UnionPay International Co.,Ltd) เปิดตัว ‘บัตรบีเฟสต์ สมาร์ท ทีพีเอ็น ยูเนียนเพย์’ ที่เป็นบัตรเดบิตเทคโนโลยีชิพอัจฉริยะบัตรแรกของไทยบนเครือข่ายระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ (Local Card Scheme) ที่เพิ่มความปลอดภัยในการใช้บัตรให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้นด้วยเทคโนโลยีชิพ และรหัส 6 หลัก ในการกดเงิน โอน จ่ายที่เครื่องเอทีเอ็ม และยืนยันการชำระค่าสินค้าและบริการจากร้านค้าทั่วโลก บัตรบีเฟสต์ สมาร์ท ทีพีเอ็น ยูเนียนเพย์ เป็นบัตรใบแรกของประเทศ



และธนาคารเป็นผู้นำในการออกบัตรเดบิตนี้ตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดให้บัตรเดบิตทุกประเภทต้องใช้มาตรฐานความปลอดภัยเทคโนโลยีมาตรฐานสากลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และใช้เครือข่ายการรับบัตรในประเทศต่อมาในปี 2561 ธนาคารร่วมกับบริษัท ไทย เพย์เม้นต์ เน็ตเวิร์ก จำกัด (TPN) และบริษัท มาสเตอร์การ์ด เอเชีย แปซิฟิก จำกัด (Mastercard) เปิดตัว ‘บัตรเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น มาสเตอร์การ์ด’ เพื่อตอบโจทย์กลุ่มคนรุ่นใหม่ให้สามารถใช้จ่ายเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้ง่ายๆ โดยไม่ต้องใช้เงินสด ทั้งยังรองรับระบบการชำระเงินแบบ Contactless เพียงแตะบัตรกับเครื่องรับชำระเงินที่รองรับระบบนี้ก็สามารถชำระเงินได้โดยไม่ต้องเสียบบัตร

ธนาคารยึดมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มาพร้อมกับนวัตกรรมทางการเงิน ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าตามยุคสมัยดิจิทัลด้วยการออกบริการ บัตรเฟสท์ สมาร์ท หลากหลายประเภท ได้แก่ บัตรเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น แรบบิท ที่ร่วมออกบริการกับ บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด ในเครือบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ที่ผสาน บัตรเดบิตเข้ากับ ‘แรบบิท’ ที่มีระบบตัวร่วมระหว่าง รถไฟฟ้าบีทีเอส รถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ และเครือข่ายระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ทั้งยังนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าและพันธมิตรมากมาย ช่วยเพิ่มความความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ในการใช้จ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน ให้แก่ลูกค้าธนาคาร ได้เป็นอย่างดี รวมถึงการออกบริการ บัตรเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น แรบบิท ศิริราช ที่ธนาคารได้ร่วมกับ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล บัตรที่รวมคุณสมบัติของบัตรเฟสท์ สมาร์ท แรบบิท เข้ากับการบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม โดยส่วนหนึ่งจากรายได้ค่าธรรมเนียมบัตรที่ธนาคารเรียกเก็บได้ และยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร ณ ร้านค้าต่างๆ 0.2% ของยอดการใช้จ่าย (ไม่รวมการใช้จ่ายด้วยการแตะบัตรที่เครื่องอ่านแรบบิท) ธนาคารจะบริจาคให้กับคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล นอกจากความสะดวกสบายและความปลอดภัย เช่นเดียวกับผู้ถือบัตรเฟสท์ สมาร์ท แรบบิท แล้ว ผู้ถือบัตรเฟสท์ สมาร์ท ศิริราช ยังได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากโรงพยาบาลศิริราช รวมถึงความคุ้มครองประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลอีกด้วย

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

### บริการทางการเงินออนไลน์สำหรับลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารได้พัฒนาและนำเสนอบริการทางการเงินออนไลน์ที่หลากหลายและเชื่อถือได้เพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจในประเทศ โดยลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีกสามารถใช้บริการทางการเงินออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตด้วยบริการ บิซ ไอแบงก์กิ้ง (Biz iBanking) เพื่อตรวจสอบการเคลื่อนไหว และบริหารบัญชีได้ด้วยตนเองทุกวัน เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ และการจ่ายเงินเดือนพนักงาน เป็นต้น และ ธนาคารได้เพิ่มบริการซื้อขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมผ่านบริการ บิซ ไอแบงก์กิ้ง (Biz iBanking) ทั้งนี้ ธุรกิจการเงินผ่านบริการบิซ ไอแบงก์กิ้ง (Biz iBanking) มีระบบมาตรฐานความปลอดภัยด้วยเครื่องโทเคน (Token) ซึ่งเป็นอุปกรณ์ออกรหัสลับใหม่ให้ทุกครั้งเมื่อใช้บริการ

ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่สามารถใช้บริการทางการเงินออนไลน์ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น บริการคอร์ปอเรท ไอแคช (Corporate i-Cash) บัวหลวงไอซัพพลาย (Bualuang iSupply) บริการบัวหลวงไอเทรด (Bualuang iTrade) เป็นต้น

บริการคอร์ปอเรทไอแคช (Corporate i-Cash) เป็นบริการทางอินเทอร์เน็ตที่ช่วยในการบริหารกระแสเงินสดของบริษัท ทั้งภายในและต่างประเทศอย่างครบวงจร อีกทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ (Real Time Processing) ของธนาคาร ทั้งบริการชำระเงิน (Payments) บริการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการ (Collections) บริการเพื่อการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management) รวมถึง บริการข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (e-Statement) นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถเชื่อมต่อโดยตรงกับระบบ Enterprise Resource Planning ‘ERP’ ของบริษัท เพื่อส่งคำสั่งให้กับธนาคารโดยตรงได้อีกด้วย

บริการบัวหลวงไอซัพพลาย (Bualuang iSupply) เป็นบริการทางการเงินออนไลน์ครบวงจร ทั้งด้านการชำระค่าสินค้าและด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าทุกฝ่ายในเครือข่ายการค้า เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจระหว่างคู่ค้าดำเนินไปด้วยประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยกระบวนการชำระเงินและเบิกใช้สินเชื่อออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว และกระแสการเงินในเครือข่ายที่ไหลเวียนอย่างต่อเนื่องและคล่องตัวด้วยทอการชำระเงินที่ยืดหยุ่น ช่วยให้ลูกค้าสามารถขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการบัวหลวงไอเทรด (Bualuang iTrade) เพื่อลูกค้าธุรกิจส่งออกและนำเข้าสำหรับการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ เช่น การทำเลตเตอร์ออฟเครดิต เป็นต้น

### หน่วยงานสนับสนุนต่างๆ

#### ศูนย์สนับสนุนการให้บริการ

ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ โดยรวบรวมงานด้านปฏิบัติการสนับสนุนต่างๆ ไว้ที่ศูนย์ปฏิบัติการ 12 ศูนย์ และปรับพื้นที่สาขาให้ใช้ประโยชน์ในด้านการตลาดและการให้บริการแก่ลูกค้าได้เพิ่มขึ้น และสามารถพัฒนางานด้านปฏิบัติการให้มีต้นทุนต่ำลง มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ต่างๆ มีการควบคุมคุณภาพ มีความถูกต้องและมีความรวดเร็ว พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ส่งผลดีต่อการวางแผนงานของผู้บริหารและระบบการบริหารความเสี่ยง

ศูนย์ปฏิบัติการ 12 ศูนย์ มีหน้าที่ในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า (Trade Finance Center) ปฏิบัติการด้านธุรกิจต่างประเทศในธุรกรรมการค้าส่งออกและนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ
- ศูนย์สนับสนุนการธนาคาร (Account Maintenance and Service Center) ปฏิบัติการด้านการธนาคารเพื่อสนับสนุนงานให้บริการของสาขาและหน่วยงานอื่นๆ
- ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา (Business Loan Center) ปฏิบัติการเอกสารสัญญาสินเชื่อประเภทวงเงินให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก
- ศูนย์ปฏิบัติการพิธีการสินเชื่อ (Revolving Credit Center) ปฏิบัติการพิธีการสินเชื่ออันเนื่องเกี่ยวกับสินเชื่อหมุนเวียนให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก
- ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารและพิธีการสินเชื่อลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate Business Loan Center) ปฏิบัติการเอกสารสัญญาและพิธีการสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายใหญ่
- ศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค (Consumer Loan Center) ปฏิบัติการด้านการวิเคราะห์สินเชื่ออุปโภคบริโภคและงานด้านพิธีการสินเชื่อ ตลอดจนการติดตามหนี้และปรนอมหนี้ลูกค้าบุคคล
- ศูนย์หลักประกันและจดจำนอง (Appraisal and Mortgage Center) ปฏิบัติการด้านการประเมินราคาหลักประกันและการจดจำนองหลักประกัน รวมทั้งดูแลระบบฐานข้อมูลหลักประกันของธนาคาร



- ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค (Cheque Processing Center) ปฏิบัติการด้านงานเช็คเรียกเก็บ และดูแลการรับ-ส่งข้อมูลเช็คผ่านระบบ ICAS แทนสาขาทั่วประเทศ
- ศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ (Phone Banking Center) ปฏิบัติการด้านการให้บริการลูกค้าและขายบริการต่างๆ ผ่านระบบการให้บริการทางโทรศัพท์และช่องทางอื่นๆ
- ศูนย์บริการเอกสาร (Document Logistic Center) ปฏิบัติการด้านการรับ-ส่งเอกสาร ตราสารการเงิน ไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
- ศูนย์ปฏิบัติการพิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (Troubled Debt Restructuring Processing Center) ปฏิบัติการเอกสารสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจ
- ศูนย์ปฏิบัติการเงินสด (Cash Processing Center) ปฏิบัติการจัดเก็บ รักษา บริหารเงินสด ให้บริการเงินสด และจัดสรรเงินสดคงเหลือให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร

### **บริการธนาคารดิจิทัล**

การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตและธุรกิจ นำไปสู่ความต้องการแนวทางสำหรับการพัฒนาธุรกิจรูปแบบใหม่ ธนาคารจึงพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมมากกว่าการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลพื้นฐาน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และทำความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบริการทางการเงินที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้ลูกค้าแต่ละราย เช่น เครื่องมือเพื่อการบริหารการเงินส่วนบุคคล และดำเนินการในเชิงรุกเพื่อมอบข้อเสนอและบริการที่ตรงกับลักษณะความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ ธนาคารได้เพิ่มขีดความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนาภายในองค์กร รวมทั้งร่วมมือและเป็นพันธมิตรกับองค์กรภายนอก เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

### การวิจัยและพัฒนา

ธนาคารได้จัดตั้ง “ฝ่ายนวัตกรรม” โดยมีเป้าหมายเป็นศูนย์กลางด้านนวัตกรรม ที่เน้นการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน ริเริ่มและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ผ่านการทดลองทำจริง รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร และทำงานร่วมกับหน่วยงานภายในเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่เดิม ให้สามารถตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขณะเดียวกันธนาคารได้เพิ่มขีดความสามารถทางเทคโนโลยีขององค์กรอย่างต่อเนื่องในหลายด้าน เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากเทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยให้ธนาคารสามารถสร้างความประทับใจในบริการแก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

### พันธมิตรและความร่วมมือ

ธนาคารได้คัดเลือกผู้ประกอบการสตาร์ทอัพกลุ่มฟินเทคระดับโลก เพื่อเข้าร่วมพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ ในโครงการ Bangkok Bank InnoHub Season 2 โดยครอบคลุมความสนใจหลัก 5 ด้าน คือ การพัฒนาประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า (Creating Unique Customer Experience) การปรับรูปแบบของบริการและกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัลและอัตโนมัติ (Digitization and Automation) นวัตกรรมสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Future SME Solution) นวัตกรรมด้านการชำระเงิน (Innovative Payment) และนวัตกรรมจากเทคโนโลยีล้ำสมัย (Discovering Cutting Edge Technology) โดยมีเป้าหมายเพื่อแนะนำผู้ประกอบการสตาร์ทอัพกลุ่มฟินเทคที่มีศักยภาพสูงจากทั่วโลกให้กับตลาดในประเทศไทยและภูมิภาค ตลอดจนการนำเสนอนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าของธนาคาร นอกจากนี้ ยังประสานความร่วมมือกับ Massachusetts Institute of Technology (MIT) สถาบันการศึกษา

ในประเทศไทย และหน่วยงานภาครัฐ ในหลากหลายโครงการเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านเทคโนโลยีขั้นสูงแก่ลูกค้าและพนักงานของธนาคาร

ในฐานะสมาชิกกลุ่มแรกและการลงทุนร่วมกับกลุ่ม R3 ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันทางการเงินชั้นนำระดับโลกทำให้ธนาคารได้พัฒนาบริการด้วย Distributed Ledger Technology (Blockchain) โดยเริ่มจากลูกค้าธุรกิจส่งออกและนำเข้า ในภาคธุรกิจสำคัญ เช่น อิเล็กทรอนิกส์ การเกษตร ปิโตรเคมี และยานยนต์ เป็นต้น

#### การกำกับดูแลข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เนื่องจากลูกค้ามีการใช้บริการทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลในชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ธนาคารจึงริเริ่มการทำงานในหลายด้าน เพื่อตอบสนองแนวโน้มที่เกิดขึ้น เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มใหม่และเชื่อมโยงบริการของธนาคารกับช่องทางสื่อสังคมออนไลน์และเครือข่ายการค้าออนไลน์ที่ลูกค้านิยมใช้ ขณะเดียวกันการปกป้องและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะมีความสำคัญมากขึ้นเช่นกัน ธนาคารจึงให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ เช่น การยืนยันตัวตนทางดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น

ธนาคารเข้าร่วมโครงการ National Digital ID ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ที่นำมาใช้ในกระบวนการในการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer : e-KYC) สำหรับลูกค้าที่สมัครใช้บริการทางการเงินออนไลน์ และจะใช้กับธุรกิจบริการประเภทอื่นในระยะต่อไป ทั้งนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างการทดสอบระบบการรู้จำใบหน้า (Facial Recognition) และกระบวนการพิสูจน์ตัวตนระหว่างธนาคาร โดยร่วมทดสอบกับธนาคารอื่นใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย และคาดว่าจะเปิดให้บริการในช่วงครึ่งแรกของปี 2562

เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและทรัพย์สินของลูกค้า ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ อีกทั้งยังใช้ระบบการยืนยันตัวตนแบบหลายขั้นตอน (Multifactor Authentication System) การตรวจจับภัยคุกคามอัจฉริยะ (Threat Intelligence) การวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ธนาคารยังลงทุนในเทคโนโลยีล้ำสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างราบรื่นและมีความประทับใจยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันยังรักษาระดับความปลอดภัยของข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

#### โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี

เพื่อสร้างความมั่นใจว่าแพลตฟอร์มธนาคารดิจิทัลมีประสิทธิภาพพร้อมรองรับบริการในอนาคต ธนาคารจึงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและระบบงานโดยรวม ซึ่งประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน การประมวลผลการทำธุรกรรมอัตโนมัติ สำหรับธุรกรรมลักษณะ Straight Through Processing นอกจากนี้ ธนาคารยังสร้างแพลตฟอร์มใหม่เพื่อเพิ่มศักยภาพของช่องทางการให้บริการแบบดิจิทัล เช่น บริการโมบายแบงก์กิ้ง และบริการด้านธุรกรรมธนาคาร

#### บุคลากรและสวัสดิการ

ธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การแข่งขันจากผู้ให้บริการทางการเงินรายใหม่และวิถีชีวิตของผู้บริโภคและคนรุ่นใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเข้าสู่ยุคดิจิทัล การที่ผู้บริโภคหันมาทำธุรกรรมแบบออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ ไม่เพียงส่งผลต่อบุคลากรของธนาคาร หากยังทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังวัฒนธรรมที่ส่งเสริม

นวัตกรรม การพัฒนาทักษะของพนักงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีม และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า รวมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน

ธนาคารตระหนักว่า การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืนขึ้นอยู่กับคุณภาพและความสามารถของบุคลากร รวมถึงคุณค่าที่มอบให้กับลูกค้า ดังนั้น ธนาคารจึงมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนี้

#### การเปลี่ยนผ่านยุคดิจิทัล

ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนการทำงานรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยใช้ระบบการทำงานร่วมกันแบบ Agile และการประสานความร่วมมือระหว่างสายงาน รวมทั้งการเพิ่มหลักสูตรอบรมและทางเลือกในการเรียนรู้แก่พนักงาน ทั้งนี้ ธนาคารยังคงมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน มีความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรม และทำงานร่วมกันภายใต้กระบวนการ Design Thinking รวมทั้งเพิ่มการเชื่อมโยงกับลูกค้าและคู่ค้าด้วยการใช้ช่องทางดิจิทัลให้มากยิ่งขึ้น

#### การสร้างความผูกพันและการรักษาบุคลากรรุ่นใหม่

การสรรหาและรักษาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูงเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์กร ธนาคารจึงให้โอกาสพนักงานในการทำงานที่มีความหลากหลาย ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสามารถในด้านต่างๆ รวมถึงการจัดกลุ่มเพื่อเรียนรู้งานจากประสบการณ์จริง เพื่อสร้างจิตสำนึกในด้านนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการ

#### การพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินการด้านความยั่งยืน โดยครอบคลุมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสูง การมีธรรมาภิบาลและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม ธนาคารได้สนับสนุนบุคลากรของสาขาให้มีบทบาทมากขึ้นในการให้บริการและเป็นที่ปรึกษาแก่ลูกค้า ขณะเดียวกันยังมุ่งพัฒนาให้เจ้าหน้าที่เหล่านี้สามารถนำเสนอบริการทางการเงินอย่างครบวงจร มอบประสบการณ์ที่ดี มีความเป็นเลิศด้านบริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีในระยะยาว

#### การพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในอาชีพ

การเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่องของธนาคาร เป็นผลจากการจัดเตรียมบุคลากรที่มีศักยภาพสูงเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานต่างๆ การพัฒนาทักษะของพนักงานให้สามารถปรับตัวเพื่อรับมือสถานการณ์ในอนาคต รวมถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าและการพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงานทุกระดับชั้น ธนาคารให้ความสำคัญกับการแต่งตั้งและเลื่อนตำแหน่งพนักงานเพื่อเตรียมเป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ โดยพิจารณาจากผลประเมินการปฏิบัติงาน พฤติกรรมสู่ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ผลสำเร็จของงาน และศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถสืบสานค่านิยมหลัก อันสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ มุ่งมั่นทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต และมุ่งมั่นนวัตกรรม

#### ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน ด้วยการจัดสวัสดิการให้ครอบคลุมกับความต้องการของพนักงาน ธนาคารมีหน่วยบริการสุขภาพ พร้อมแพทย์เฉพาะทางที่มีความชำนาญเฉพาะด้านประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ พนักงานสามารถรับบริการได้โดยไม่ค่าใช้จ่าย หรือหากพนักงานไปรับบริการจากโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลภายนอก สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามระเบียบของธนาคาร อีกทั้งยังสนับสนุนการจัดบรรยายด้านการป้องกันและรักษาสุขภาพ การบริหารการเงินส่วนบุคคล การใช้ชีวิตประจำวันและความเป็นอยู่ที่ดี นอกจากนี้ ธนาคารยังพร้อมรับความ

เปลี่ยนแปลงของสังคมและตอบสนองต่อความหลากหลายของพนักงาน ด้วยการรับฟังความคิดเห็นและให้คำปรึกษาแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

## 2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

### 2.2.1 ระบบธนาคารพาณิชย์และภาวะการแข่งขัน

#### ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2561

ปี 2561 ธนาคารพาณิชย์ไทยยังมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และมีเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับรองรับการดำเนินธุรกิจ โดยระบบธนาคารพาณิชย์ไทยมีกำไรสุทธิ 207.2 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 10.8 จากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยตามการขยายตัวในอัตราที่สูงขึ้นของเงินให้สินเชื่อ ขณะที่ค่าใช้จ่ายในการกันสำรองเพื่อรองรับมาตรฐานบัญชี IFRS9 ซึ่งจะเริ่มใช้ในปี 2563 ปรับตัวลดลง

ณ สิ้นปี 2561 เงินให้สินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.0 จากสิ้นปีก่อน ตามการเพิ่มขึ้นของสินเชื่ออุปโภคบริโภค สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ที่ขยายตัวร้อยละ 9.4 4.5 และ 4.1 จากสิ้นปีก่อน ตามลำดับ ทั้งนี้ ความต้องการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขยายตัวดีในธุรกิจพลังงาน อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง ขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่ขยายตัวจากสินเชื่อภาคบริการในธุรกิจที่พักแรมภาคพาณิชย์ และภาคอสังหาริมทรัพย์เป็นหลัก ส่วนสินเชื่ออุปโภคบริโภคเพิ่มขึ้นทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อยานพาหนะ และสินเชื่อส่วนบุคคล

ด้านเงินรับฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.9 จากสิ้นปีก่อน อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก ณ สิ้นปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 98.3 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.3 ณ สิ้นปีก่อน ขณะที่อัตราส่วนการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio) อยู่ในระดับร้อยละ 184.2 ทั้งนี้ การบริหารสภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์มุ่งเน้นไปที่การปรับโครงสร้างเงินฝาก การบริหารต้นทุนให้เหมาะสม และการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง ตามเกณฑ์ Basel III

ด้านคุณภาพของสินเชื่อพิจารณาจากอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อรวม ณ สิ้นปี 2561 ทรงตัวที่ร้อยละ 2.9 ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ไทยสามารถรองรับคุณภาพสินเชื่อในระบบจากการกันสำรองเพื่อสร้างความมั่นคงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับมีเงินกองทุนที่ค่อนข้างสูง โดย ณ สิ้นปี 2561 อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (Capital Adequacy Ratio : CAR) และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น (Common Equity Tier 1 - CET1 Ratio) อยู่ที่ร้อยละ 18.3 และ 15.8 ตามลำดับ

ปี 2561 ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อรองรับความท้าทายจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อการขยายฐานลูกค้า การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนการให้บริการและการสร้างโอกาสและช่องทางในการสร้างแหล่งรายได้ใหม่

ในด้านการขยายฐานลูกค้า การพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่สะดวกรวดเร็วช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีขึ้น นำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจแก่ธนาคาร แต่ขณะเดียวกันก็ทำให้การแข่งขันทวีความรุนแรงมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะช่วงหลังจากการยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล ธนาคารแต่ละแห่งต่างแข่งขันอย่างเข้มข้นในการขยายฐานลูกค้าด้านธนาคารดิจิทัลเพื่อหารายได้เพิ่มและลดต้นทุนการให้บริการ

## แนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยปี 2562

เศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มขยายตัวชะลอลงและมีความไม่แน่นอนสูงขึ้น ขณะที่การดำเนินนโยบายการเงินของประเทศเศรษฐกิจหลักมีทิศทางที่เข้มงวดขึ้น ส่งผลให้สภาพคล่องในตลาดโลกมีแนวโน้มตึงตัวขึ้น สำหรับเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มขยายตัวชะลอลง แต่ยังมีแรงขับเคลื่อนหลักจากการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐ และการลงทุนของภาคเอกชนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายร้อยละ 0.25 เป็นร้อยละ 1.75 ในเดือนธันวาคม 2561 ประกอบกับการออกมาตรการปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะออกมาตรการกำกับดูแลสินเชื่อในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงเพิ่มเติมด้วย ทำให้แนวโน้มสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์โดยรวมอาจจะลดลงจากปีก่อน ขณะที่ธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญกับการบริหารสภาพคล่องให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งในเรื่องการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio : LCR) และหลักเกณฑ์การดำรงแหล่งที่มาของเงินให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงิน (Net Stable Funding Ratio : NSFR)

สำหรับสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan : NPL) ต่อสินเชื่อรวมมีแนวโน้มทรงตัว ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจ การบริหารจัดการคุณภาพสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ที่ดีขึ้น แนวทางการพิจารณาสินเชื่ออย่างระมัดระวัง และการออกมาตรการเพื่อกำกับดูแลสินเชื่อในธุรกิจที่มีความเสี่ยงของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ไทยมีการกันสำรองที่สูงขึ้น ในช่วงที่ผ่านมา ประกอบกับการมีเงินกองทุนที่ค่อนข้างสูง ทำให้เชื่อว่าจะสามารถรองรับสินเชื่อด้วยคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางต่อไปนี้แสดงตารางแสดงรายงานฐานะการเงินที่สำคัญของระบบธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 6 แห่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

	หน่วย : ล้านบาท			
	สินทรัพย์	เงินให้สินเชื่อ	เงินรับฝาก	เงินกองทุน
ธนาคารกรุงเทพ	3,116,750	2,083,160	2,326,470	426,563
ธนาคารไทยพาณิชย์	3,187,340	2,140,561	2,159,631	370,472
ธนาคารกสิกรไทย	3,155,091	1,914,072	1,995,001	381,339
ธนาคารกรุงไทย	2,739,203	2,024,205	2,039,602	358,726
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	2,173,622	1,672,018	1,426,348	269,480
ธนาคารทหารไทย	891,713	685,707	649,568	110,396

## 2.2.2 จุดเด่นในการประกอบธุรกิจหลักของธนาคาร

ตลอดระยะเวลากว่า 70 ปี ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางการเงินในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งในด้านสินเชื่อ เงินฝาก การเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ การบริหารความเสี่ยง สถานะเงินกองทุนและสภาพคล่อง ซึ่งนับเป็นจุดเด่นของธนาคาร ส่งผลให้ธนาคารยังคงรักษาสถานะความเป็นผู้นำ และศักยภาพในการขยายตัวพร้อมกับการเติบโตของภาคธุรกิจไทย ทั้งนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นพัฒนาจุดเด่นเหล่านี้ให้ดีขึ้นตลอดเวลา เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องซึ่งนับเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการขยายธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

### การเป็นธนาคารขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายครอบคลุมในภูมิภาค

“ธนาคารกรุงเทพ” เป็นหนึ่งในชื่อธุรกิจที่เก่าแก่ที่สุดและเป็นที่รู้จักเป็นอย่างดีในประเทศไทย โดยได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า จากความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในลักษณะของ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 3.1 ล้านล้านบาท มีเครือข่ายสาขาภายในประเทศ 1,161 แห่ง สำนักงานธุรกิจ 117 แห่ง สำนักงานธุรกิจย่อย 126 แห่ง ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า 68 แห่งทั่วประเทศ และเครือข่ายในต่างประเทศ 32 แห่งครอบคลุม 15 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก

ธนาคารเป็นผู้นำด้านเงินให้สินเชื่อลูกค้าธุรกิจด้วยความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นระหว่างธนาคารและลูกค้า รวมทั้งเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วภูมิภาค ทำให้ธนาคารสามารถรองรับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องการสินเชื่อเพื่อลงทุนหรือดำเนินกิจการที่เกี่ยวกับโครงการในโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาล นอกจากนี้ ด้วยจำนวนสาขาในต่างจังหวัดซึ่งมีมากถึงสองในสามของจำนวนสาขาทั้งสิ้นของธนาคารจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการขยายธุรกิจของธนาคารเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าที่ได้รับโอกาสทางธุรกิจจากการขยายตัวของความเป็นเมืองตามนโยบายของรัฐบาล

ธนาคารได้พัฒนาเครือข่ายการให้บริการทางการเงินในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในแถบภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งประเทศอื่นๆ ในทวีปเอเชีย โดยปัจจุบัน ธนาคารมีเครือข่ายธุรกิจในประเทศทั้งสิ้น 32 แห่ง โดยให้บริการทั้งในฮ่องกง ญี่ปุ่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ไต้หวัน อินโดนีเซีย สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา มานานกว่า 30 ปี ณ สิ้นปี 2561 ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อของกิจการธนาคารต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 16.9 ของเงินให้สินเชื่อรวม ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ในปัจจุบัน การขยายการลงทุนไปในส่วนภูมิภาคของลูกค้าธุรกิจสัญชาติไทยยังคงมีอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งบริษัทต่างชาติก็ยังขยายการลงทุนทั้งในประเทศไทยและในภูมิภาค ดังนั้น เครือข่ายธุรกิจในต่างประเทศจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร โดยจะช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจสถานะตลาดในท้องถิ่นและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ การขยายธุรกิจในต่างประเทศจะช่วยให้ฐานรายได้ของธนาคารมีการกระจายตัวดีขึ้น และสถานะความเสี่ยงของธนาคารดีขึ้นด้วยเช่นกัน

สำหรับธุรกิจด้านตลาดทุน ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นธนาคารชั้นนำในธุรกิจการรับประกันการจำหน่ายหุ้นกู้ระยะยาวในประเทศไทย ทั้งนี้ ธนาคารเชื่อมั่นว่าด้วยความสามารถและความเชี่ยวชาญในธุรกิจผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารที่มีความหลากหลาย การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงความเข้าใจความต้องการของผู้ออกตราสารและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของนักลงทุน เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ธนาคารยังคงสถานะความเป็นผู้นำในธุรกิจตลาดทุนในส่วนของการตราสารหนี้ได้เป็นอย่างดี

### การเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ

ในช่วงที่ผ่านมาธนาคารมีผลการดำเนินงานที่มั่นคงแม้จะมีสถานการณ์ภายนอกที่ไม่เอื้ออำนวยหลายครั้ง เช่น วิกฤตการณ์ทางการเงินของโลก สถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองในประเทศ รวมถึงปัญหาอุทกภัยในปี 2554 และการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ

ความสามารถในการรักษาอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิสะท้อนถึงการมีแหล่งรายได้ที่มีความมั่นคงหลากหลาย การเพิ่มสัดส่วนรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย อันประกอบด้วยรายได้จากค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ช่วยลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ธนาคารเชื่อมั่นว่านโยบายการขยายสินเชื่อด้วยความรอบคอบและการกระจายสินเชื่อตามลักษณะของธุรกิจ ตลอดจนนโยบายการรักษาระดับการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญ ทำให้ธนาคารมีสภาพภาพที่มั่นคงและพร้อมรับมือกับสภาพเศรษฐกิจที่ผันผวนได้ดี อันจะส่งผลให้ธนาคารสามารถสร้างผลกำไรได้อย่างยั่งยืนท่ามกลางความท้าทายต่างๆ



### การบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและมีสำรองหนี้สูญในระดับสูง

ธนาคารมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบ ดังจะเห็นได้จากนโยบายในการอนุมัติสินเชื่อที่เข้มงวด ตั้งแต่กระบวนการพิจารณาและการอนุมัติ การถือปฏิบัติตามนโยบายความระมัดระวังดูแลให้มีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอย่างเพียงพอ ซึ่งทำให้ธนาคารมีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพเป็นสัดส่วนสูง (ร้อยละ 190.9 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561) นโยบายการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบของธนาคารดังกล่าว ทำให้ธนาคารสามารถรองรับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางการเงินของโลก ตลอดจนสถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองในประเทศไทย ปัญหาอุทกภัยในปี 2554 และการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ได้ค่อนข้างดี

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้สามารถประเมิน และเฝ้าติดตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดในหัวข้อ “ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง” ทั้งนี้ ธนาคารเชื่อว่าการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอย่างระมัดระวังเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

### ฐานบัญชีเงินฝากในประเทศที่กว้างขวาง

จากการที่ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทุกจังหวัดหลัก ๆ ของประเทศ รวมทั้งความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของธนาคารกับคนในท้องถิ่นและบริษัทเอกชน ตลอดจนชื่อเสียงอันยาวนานของธนาคาร ทำให้ธนาคารมีฐานลูกค้าเงินฝากที่แข็งแกร่งและใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีเงินฝากรวมจำนวน 2,326.5 พันล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 86.1 ของหนี้สินรวม และมีบัญชีเงินฝากจำนวนทั้งสิ้น 17.1 ล้านบัญชี โดยเงินฝากส่วนใหญ่ของธนาคารมาจากลูกค้าบุคคล ถือเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารที่จะสนับสนุนการเติบโตในอนาคต

### ผู้นำด้านสถานะเงินกองทุนและสภาพคล่อง

ธนาคารกรุงเทพมีนโยบายการดำรงเงินกองทุนในระดับที่เพียงพอที่จะสนับสนุนยุทธศาสตร์และการขยายตัวทางธุรกิจภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารเชื่อว่า การใช้นโยบายการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องอย่างระมัดระวัง จะเอื้อต่อการทำธุรกิจของธนาคารในระยะยาว ดังจะเห็นได้จากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับสูง และมีอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่รายอื่น นอกจากนี้ ธนาคารยังดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio) ในระดับที่สูง ตามที่กฎหมายกำหนดอีกด้วย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 18.0 และ 16.4 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ตามข้อกำหนดของ Basel III ที่มากกว่าร้อยละ 10.375 และมากกว่าร้อยละ 7.875 ตามลำดับ นอกจากนี้ ธนาคารมีอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากอยู่ที่ร้อยละ 89.5 ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่รายอื่น

ความแข็งแกร่งของเงินกองทุนของธนาคาร ส่งผลให้ธนาคารได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือที่ดีเยี่ยม และช่วยให้ธนาคารสามารถผ่านพ้นความผันผวนตามวงจรธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงได้ ธนาคารเชื่อว่า ด้วยนโยบายการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องอย่างระมัดระวังในระยะยาว ประกอบกับฐานบัญชีเงินฝากที่มั่นคงซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคาร จะช่วยให้ธนาคารมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและสามารถสร้างประโยชน์จากโอกาสทางธุรกิจ

ที่จะเกิดขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ธนาคารมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความต้องการด้านเงินกองทุน และสภาพคล่องในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

## 2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

### 2.3.1 การจัดหาเงิน

#### แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญประกอบด้วย เงินรับฝากจำนวน 2,326,470 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 74.6 ส่วนของเจ้าของส่วนที่เป็นของธนาคารจำนวน 412,814 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.2 รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินด้านหนี้สินจำนวน 136,862 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.4 และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมจำนวน 116,348 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.7

สำหรับแหล่งใช้ไปของเงินทุนของธนาคารและบริษัทย่อยที่สำคัญประกอบด้วย เงินให้สินเชื่อจำนวน 2,083,160 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 66.8 เงินลงทุนสุทธิ (รวมเงินลงทุนสุทธิในบริษัทร่วม) จำนวน 558,396 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 17.9 และรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิด้านสินทรัพย์จำนวน 450,700 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.5

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
เงินรับฝาก	2,326,470	74.6	2,310,743	75.1	2,178,141	74.0
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินด้านหนี้สิน	136,862	4.4	133,584	4.3	130,928	4.4
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	116,348	3.7	107,190	3.5	137,815	4.7
อื่น ๆ	123,911	4.0	122,786	4.0	118,101	4.0
รวมหนี้สิน	2,703,591	86.7	2,674,303	86.9	2,564,985	87.1
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	413,159	13.3	402,007	13.1	379,245	12.9
<b>รวมแหล่งที่มาของเงินทุน</b>	<b>3,116,750</b>	<b>100.0</b>	<b>3,076,310</b>	<b>100.0</b>	<b>2,944,230</b>	<b>100.0</b>

ธนาคารมีบริการบัญชีเงินฝากหลายประเภท ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน (ไม่จ่ายดอกเบี้ย) เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำซึ่งมีกำหนดเวลาระหว่าง 7 วัน 14 วัน 1 เดือน และตั้งแต่ 3 เดือนถึง 5 ปี และเงินฝากประจำอัตราพิเศษ ทั้งนี้ธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามสถานะตลาดและกลยุทธ์ในการส่งเสริมอัตราการเติบโตของเงินฝาก

ตารางแสดงรายละเอียดเงินรับฝากของธนาคารและบริษัทย่อยแยกตามระยะเวลาที่ครบกำหนด

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ภายใน 1 ปี	2,304,842	99.1	2,288,236	99.0	2,153,388	98.9
เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	21,628	0.9	22,507	1.0	24,753	1.1
<b>รวม</b>	<b>2,326,470</b>	<b>100.0</b>	<b>2,310,743</b>	<b>100.0</b>	<b>2,178,141</b>	<b>100.0</b>



ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีเงินรับฝากที่มีระยะเวลาครบกำหนดภายใน 1 ปี จำนวน 2,304,842 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 99.1 ของเงินรับฝากรวม ส่วนเงินรับฝากที่มีระยะเวลาครบกำหนดเกินกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 21,628 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9 ของเงินรับฝากรวม

### การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

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

ปัจจุบันธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากแตกต่างกันตามประเภทเงินฝาก และประเภทลูกค้า โดยในด้านประเภทเงินฝาก ธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยแยกตามผลิตภัณฑ์เงินฝาก ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน (ไม่จ่ายดอกเบี้ย) เงินฝากสะสมทรัพย์ เงินฝากประจำระยะเวลาฝาก 7 วัน 14 วัน 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน 36 เดือน และเงินฝากประจำพิเศษ ส่วนในด้านประเภทลูกค้า ธนาคารพิจารณาแบ่งกลุ่มลูกค้าเงินฝากสะสมทรัพย์และเงินฝากประจำออกเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคลทั่วไป หน่วยงานราชการ บริษัทประกันภัย บริษัทประกันชีวิต นิติบุคคลที่ไม่แสวงหากำไรและสถาบันการเงิน เป็นต้น ซึ่งอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดจ่ายสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในแต่ละขณะตามสภาพการแข่งขัน สำหรับเงินฝากประจำซึ่งมีระยะเวลาการฝากที่แน่นอนธนาคารจะจ่ายอัตราดอกเบี้ยคงที่ตลอดอายุสัญญาตามอัตราดอกเบี้ยประกาศ ณ วันที่เปิดบัญชี ขณะที่เงินฝากสะสมทรัพย์ธนาคารจะจ่ายอัตราดอกเบี้ยตามอัตราดอกเบี้ยประกาศ ซึ่งหากธนาคารปรับอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลทันที

ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากบางประเภท อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อโดยเฉลี่ย และอัตราดอกเบี้ยระหว่างธนาคาร

	(ค่าเฉลี่ยรายปี)		
	2561	2560	2559
<b>อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเฉลี่ย</b>			
เงินฝากออมทรัพย์	0.56%	0.56%	0.56%
เงินฝากประจำ 3 เดือน	1.00%	1.00%	1.00%
เงินฝากประจำ 6 เดือน	1.25%	1.25%	1.25%
เงินฝากประจำ 12 เดือน	1.50%	1.50%	1.50%
<b>อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย</b>			
MOR	7.13%	7.22%	7.38%
MLR	6.25%	6.25%	6.32%
MRR	7.13%	7.31%	7.70%
<b>อัตราดอกเบี้ยระหว่างธนาคารเฉลี่ย</b>	<b>1.59%</b>	<b>1.58%</b>	<b>1.60%</b>

การอำนวยสินเชื่อเป็นธุรกิจหลักของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายไว้ โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงในการอำนวยสินเชื่อแก่ลูกค้าเฉพาะราย ตลอดจนความเสี่ยงของภาคธุรกิจ และความเสี่ยงในภาพรวมของ Portfolio ทั้งนี้ธนาคารจะคัดเลือกลูกค้าที่มีฐานะการเงินดี น่าเชื่อถือ โดยคำนึงถึงความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในภาคอุตสาหกรรมนั้นๆ นอกจากนี้ธนาคารมีนโยบายกระจายความเสี่ยงจากการอำนวยสินเชื่อไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ โดยมุ่งเน้นการขยายสินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ รวมทั้งมีกระบวนการในการควบคุมการกระทำของสินเชื่อที่ให้แก่กลุ่มลูกค้าใดลูกค้าหนึ่ง ซึ่งเป็นนโยบายที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

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

ธนาคารมีกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามลำดับขนาดของสินเชื่อ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหน่วยธุรกิจ (Business Unit) ระดับการปฏิบัติงานธนาคาร (Banking Operation) และระดับคณะผู้บริหาร (Executives) ซึ่งวงเงินสินเชื่อที่สูงขึ้นจะต้องผ่านการอนุมัติตามลำดับขั้นที่สูงขึ้นจนถึงระดับสูงสุด คือ ระดับคณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors) ทั้งนี้อำนาจในการพิจารณาสินเชื่อขึ้นอยู่กับวงเงินและ/หรือมูลหนี้คงค้างของลูกค้า หรือของกลุ่มลูกหนี้นั้นๆ และหลักประกันที่เกี่ยวข้องว่ามีหลักประกันค้ำมูลหนี้ มีหลักประกันบางส่วน หรือไม่มีหลักประกัน

ธนาคารได้จัดกลุ่มลูกค้าเป็น ลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล โดยลูกค้าธุรกิจ จะแบ่งย่อยออกเป็นลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate) ลูกค้าธุรกิจรายกลาง (Commercial) ลูกค้าธุรกิจรายปลีก (Business) และลูกค้าธุรกิจระหว่างประเทศ โดยมีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และผู้จัดการสาขาเป็นผู้ดูแลและให้คำแนะนำลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร คำขอสินเชื่อโดยทั่วไปของลูกค้าธุรกิจ จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ ก่อนที่จะนำเสนอเพื่อขออนุมัติจากผู้ที่มิอำนาจอนุมัติ สำหรับในส่วนของลูกค้าบุคคล สาขาจะนำส่งคำขอสินเชื่อไปยังศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภคเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่จะให้แก่ผู้กู้โดยทั่วไป ธนาคารจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ความสามารถในการจ่ายชำระเงินกู้จากกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ความเป็นไปได้ของธุรกิจ ความสามารถของผู้บริหาร เทคโนโลยีที่ใช้และหลักทรัพย์ที่จะนำมาค้ำประกัน ทั้งนี้บริษัทที่ขอสินเชื่อจะต้องเสนอแผนการดำเนินธุรกิจและงบการเงิน โดยธนาคารจะพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ เช่น ข้อมูลจากการเยี่ยมชมกิจการลูกค้า การตรวจสอบการดำเนินธุรกิจ (Due Diligence) การตรวจสอบข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลเครดิตกลาง (Credit Bureau Information) การตรวจสอบสถานะคดีความต่างๆ รวมทั้งคดีเกี่ยวกับการล้มละลาย นอกจากนี้ยังศึกษาสภาพและ

ความเป็นไปของสถานะเศรษฐกิจ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรม ภายหลังจากที่สินเชื่อได้รับการอนุมัติแล้ว โดยทั่วไปธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนสินเชื่อตามกระบวนการที่กำหนด โดยครอบคลุมถึงการสอบทานอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อพิจารณาคุณภาพของสินเชื่อและผู้กู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยงทำการสอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย มาตรฐาน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

#### **การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ**

รายได้จากดอกเบี้ยสุทธิของธนาคารมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อรายได้จากดอกเบี้ยสุทธิได้แก่อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จำนวนสินทรัพย์ อัตราต้นทุนของหนี้สิน และจำนวนหนี้สิน ทั้งนี้ผลตอบแทนและต้นทุนของธนาคารเป็นส่วนประกอบในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยเงินฝากซึ่งจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่ออัตราดอกเบี้ยโดยทั่วไป ทั้งนี้อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อโดยทั่วไปของธนาคารจะคำนวณบนส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงจากอัตราดอกเบี้ย MOR สำหรับสัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชี หรือจากอัตราดอกเบี้ย MLR สำหรับสินเชื่อระยะสั้นและสินเชื่อประเภทอื่นๆ ส่วนอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อบุคคลจะอิงจากอัตราดอกเบี้ย MRR โดยส่วนต่างของดอกเบี้ยที่คิดจากลูกค้ากับดอกเบี้ยอ้างอิงนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของลูกค้า ประเภทของสินเชื่อ และปัจจัยอื่นๆ เช่น ระยะเวลาการชำระหนี้ หลักประกัน เป็นต้น ธนาคารจะทำการปรับอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง (MRR MOR และ MLR) เป็นระยะตามภาวะตลาดเงิน รวมทั้งตามการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนของธนาคาร และการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

#### **ข้อมูลเงินให้สินเชื่อ**

ข้อมูลเงินให้สินเชื่อทั้งหมดในหัวข้อนี้ จะแสดงเฉพาะเงินต้นสุทธิจากรายได้รอตัดบัญชี ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ ยกเว้นมีคำอธิบายเป็นอย่างอื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย มีจำนวนทั้งสิ้น 2,083,160 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นประมาณร้อยละ 66.8 ของสินทรัพย์รวม

#### **การกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ (Loan Concentration)**

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับลูกค้ารายใหญ่ โดยจำกัดขอบเขตการทำธุรกรรมของธนาคารในการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อการผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือแก่บุคคลหลายคนรวมกันในโครงการหนึ่งโครงการใด หรือเพื่อใช้ในวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน เมื่อสิ้นวันหนึ่งๆ ได้ไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุน โดยในการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อการผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นนิติบุคคลให้นับรวมถึงบริษัทแม่ บริษัทลูก และบริษัทร่วมของนิติบุคคลนั้นด้วย ส่วนในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นบุคคลธรรมดาให้นับรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นด้วย เช่น บริษัทที่บุคคลนั้นมีอำนาจในการจัดการหรือถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 20 ขึ้นไปของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม เป็นต้น ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 จำนวนเงินสูงสุดที่ธนาคารสามารถให้สินเชื่อลงทุน ก่อการผูกพัน หรือ ทำธุรกรรมคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าข้างต้น เท่ากับ 106,641 ล้านบาท

**การกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อแต่ละภาคธุรกิจ (Industry Concentration)**

ตารางแสดงข้อมูลเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย แบ่งตามประเภทกลุ่มธุรกิจหลัก

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์	819,481	39.3	819,338	40.9	810,335	41.7
การสาธาณูปโภคและบริการ	455,969	21.9	421,595	21.0	399,372	20.6
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	240,047	11.5	228,146	11.4	219,365	11.3
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง	202,600	9.7	191,176	9.6	179,973	9.3
การเกษตรและเหมืองแร่	51,498	2.5	46,658	2.3	38,541	2.0
อื่นๆ	313,565	15.1	297,076	14.8	293,507	15.1
<b>รวม</b>	<b>2,083,160</b>	<b>100.0</b>	<b>2,003,989</b>	<b>100.0</b>	<b>1,941,093</b>	<b>100.0</b>

สินเชื่อภาคการผลิตและการพาณิชย์ มีสัดส่วนสูงสุด โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีสัดส่วนร้อยละ 39.3 ถึงแม้จะเป็นภาคธุรกิจที่มีสัดส่วนสูงที่สุด แต่ประกอบไปด้วยอุตสาหกรรมหลากหลายประเภท ส่วนสินเชื่อสาธาณูปโภคและบริการเป็นสินเชื่อที่มีขนาดรองลงมา คือมีสัดส่วนร้อยละ 21.9

- ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์

สินเชื่อภาคการผลิตและการพาณิชย์เป็นสินเชื่อกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.3 ของเงินให้สินเชื่อรวม ซึ่งลูกค้าที่อยู่ในสองภาคธุรกิจนี้เป็นบริษัททั่วไปไปจนถึงองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ในประเทศไทย ประกอบธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจขายส่งและขายปลีก ธุรกิจนำเข้าและส่งออกสินค้า เช่น เครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์อาหารและยาสูบ ผ้าไหม เชื้อกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ เคมีภัณฑ์ ยาง โลหะ ซีเมนต์ ยานยนต์และอะไหล่ เครื่องจักรและเครื่องมือ เครื่องใช้ไฟฟ้า และสิ่งทอ เป็นต้น

- ภาคการสาธาณูปโภคและบริการ

สินเชื่อภาคการสาธาณูปโภคและบริการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.9 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยสินเชื่อภาคการสาธาณูปโภคประกอบด้วย สินเชื่อเพื่อโครงการโรงไฟฟ้าและสาธาณูปโภคต่างๆ ซึ่งเป็นสินเชื่อโครงการที่มีกระแสเงินสดในอนาคตตามสัญญาจากโครงการนั้นๆ เป็นหลักประกัน หรือในบางกรณีจะใช้สินทรัพย์ที่มีตัวตนของโครงการนั้นๆ เป็นหลักประกัน สำหรับสินเชื่อภาคบริการ ส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนแก่ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม

- ภาคสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.5 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยเป็นการให้สินเชื่อแก่บุคคลเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งวงเงินโดยเฉลี่ยต่อรายอยู่ในช่วงระหว่าง 500,000 บาท ถึง 5,000,000 บาท และระยะเวลาให้กู้สูงสุดไม่เกิน 30 ปี โดยจดจำนองที่อยู่อาศัยดังกล่าวเป็นหลักประกัน ทั้งนี้ วงเงินกู้ยืมส่วนใหญ่ไม่เกินร้อยละ 80-95 ของราคาซื้อและไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินของหลักประกัน

- ภาคอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง

สินเชื่อภาคอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 9.7 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อแก่โครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่างๆ เช่น บ้านและคอนโดมิเนียม อาคารสำนักงาน คอมเพล็กซ์ นิคมการเกษตรและนิคมอุตสาหกรรม การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์และอื่นๆ รวมทั้งการให้สินเชื่อแก่ผู้รับเหมาในโครงการก่อสร้างต่างๆ

- ภาคการเกษตรป่าไม้และเหมืองแร่

สินเชื่อภาคการเกษตรป่าไม้และเหมืองแร่ของธนาคารเป็นการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรและสหกรณ์เพื่อการเพาะปลูก ธุรกิจประมงและปศุสัตว์ รวมทั้งธุรกิจเหมืองแร่ต่างๆ

- ภาคธุรกิจอื่นๆ

สินเชื่อในภาคธุรกิจอื่นๆ ส่วนใหญ่ประกอบด้วยการให้สินเชื่อแก่บริษัทโฮลดิ้งส์ที่บริษัทย่อยดำเนินธุรกิจ ในหลากหลายอุตสาหกรรม หรือ สถาบันการเงินต่างๆ ที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ บัตรเครดิต สำหรับลูกค้าบุคคล ธุรกิจสินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล และบริษัทที่ทำธุรกิจเช่าซื้อยานยนต์หรือรถจักรยานยนต์ เป็นต้น และยังรวมถึงการให้สินเชื่อแก่รัฐวิสาหกิจต่างๆ การให้สินเชื่อในภาคธุรกิจนี้ได้แก่ การให้สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน และเงินกู้แบบมีระยะเวลา

### เงินให้สินเชื่อแบ่งตามระยะเวลาที่ครบกำหนด (Loan Maturity Profile)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาคงภายใน 1 ปี จำนวน 884,806 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.5 ของเงินให้สินเชื่อรวม สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาคงกำหนดชำระเกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 734,445 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 35.2 ของเงินให้สินเชื่อรวม และเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาคงกำหนดเกินกว่า 5 ปี มีจำนวน 393,163 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 18.9 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยมีสินเชื่อที่หยุดรับรู้อยู่ได้จำนวน 70,746 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 3.4 ของเงินให้สินเชื่อรวม

ตารางแสดงเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยแยกตามระยะเวลาที่ครบกำหนด

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ภายใน 1 ปี	884,806	42.5	825,155	41.1	829,751	42.8
เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	734,445	35.2	672,629	33.6	640,557	33.0
เกินกว่า 5 ปี	393,163	18.9	428,623	21.4	407,519	21.0
สินเชื่อที่หยุดรับรู้อยู่ได้	70,746	3.4	77,582	3.9	63,266	3.2
<b>รวม</b>	<b>2,083,160</b>	<b>100.0</b>	<b>2,003,989</b>	<b>100.0</b>	<b>1,941,093</b>	<b>100.0</b>

### เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทของสินเชื่อ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการอำนวยสินเชื่อให้แก่ลูกค้า โดยจำแนกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ เงินให้กู้ยืมตัวเงิน และเงินเบิกเกินบัญชี ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
เงินเบิกเกินบัญชี	108,023	5.2	108,064	5.4	109,375	5.6
ตัวเงิน	428,253	20.6	417,219	20.8	418,281	21.6
เงินให้กู้ยืม	1,546,884	74.2	1,478,706	73.8	1,413,437	72.8
<b>รวม</b>	<b>2,083,160</b>	<b>100.0</b>	<b>2,003,989</b>	<b>100.0</b>	<b>1,941,093</b>	<b>100.0</b>

### เงินให้สินเชื่อมีหลักประกัน

สินเชื่อส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกัน โดยหลักประกันส่วนใหญ่ ได้แก่ ที่ดิน อาคาร สินค้าคงคลัง และเครื่องจักร เป็นต้น ซึ่งในบางกรณี ธนาคารอาจขอให้บริษัทแม่ หรือผู้บริหาร หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ เป็นผู้ค้ำประกัน ทั้งนี้ในกรณีที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ธนาคารจะให้ลูกค้าชำระเงินประกันวงเงินประมาณร้อยละ 50-80 ของราคาประเมิน โดยขึ้นอยู่กับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและประเภทหลักประกัน ส่วนกรณีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ธนาคารจะให้กู้ในวงเงินกู้ยืมไม่เกินร้อยละ 80-95 ของราคาซื้อขาย และไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินของหลักประกัน โดยธนาคารจะมีการทบทวนการประเมินมูลค่าหลักประกันเป็นประจำทุก 1-3 ปี ตามขนาดของวงเงินสินเชื่อ

### การจัดชั้นสินเชื่อ

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งจัดชั้นสินเชื่อเมื่อสิ้นสุดในแต่ละไตรมาส โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ สินเชื่อจัดชั้นปกติ สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สินเชื่อจัดชั้นสงสัย สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย และสินเชื่อจัดชั้นสูญเสีย การจัดชั้นดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการกำหนดระดับการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำ ซึ่งถือเป็นมาตรการสำคัญที่ธนาคารถือปฏิบัติ ทั้งนี้การกำหนดระดับการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำถูกกำหนดให้สะท้อนในผลการดำเนินงานของธนาคาร อย่างไรก็ตามธนาคารสามารถที่จะเลือกใช้วิธีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญในเงื่อนไขที่เข้มงวดมากขึ้นได้ การจัดชั้นสินเชื่อจะมีการพิจารณาทั้งเกณฑ์ระยะเวลาการค้างชำระ (Aging) และเกณฑ์คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาจากสภาพบัญชีลูกหนี้ สถานภาพลูกหนี้ สิทธิเรียกร้องมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์ หรือส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์ขั้นตอน และวิธีการที่ธนาคารกำหนด

ธนาคารพิจารณาการจัดชั้นสินเชื่อตามเกณฑ์ระยะเวลาการค้างชำระ (Aging) ดังนี้

- สินเชื่อจัดชั้นปกติ คือ สินเชื่อที่ไม่มีสัญญาณของการผิดนัดการชำระ โดยรวมสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ยังใช้ไม่เต็มวงเงิน และยังไม่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือสัญญายังไม่ครบกำหนด หรือสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ค้างชำระดอกเบี้ยไม่เกิน 1 เดือน
- สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระสะสมเกินกว่า 1 เดือนแต่ไม่เกิน 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ไม่มียังเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงิน

นำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน นับแต่วันที่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญา แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน

- **สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน** คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันที่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญา แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน
- **สินเชื่อจัดชั้นสงสัย** คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระเกินกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 6 เดือน นับแต่วันที่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญา แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน
- **สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญ** คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระเกินกว่า 12 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 12 เดือนนับแต่วันที่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญา แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน
- **สินเชื่อจัดชั้นสูญ** คือ สินเชื่อที่ได้ดำเนินการโดยสมควรเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ แต่ไม่มีทางที่จะได้รับชำระหนี้แล้ว

ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ธนาคารจัดชั้นสินเชื่อและตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญตามรายบัญชีหรือรายลูกหนี้ก็ได้ โดยธนาคารถือปฏิบัติตามเกณฑ์ที่เข้มงวดกว่า คือ ถือการจัดชั้นสินเชื่อและการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเป็นรายลูกหนี้ โดยจะจัดชั้นลูกหนี้ในระดับคุณภาพของสินเชื่อชั้นที่ต่ำที่สุดของลูกหนี้รายนั้น และตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์การจัดชั้นดังกล่าว

#### การตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารพิจารณาการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญทุกเดือนจากหนี้จัดชั้น ซึ่งจะมีการบันทึกเป็นรายการในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จของธนาคาร โดยมูลค่าการจัดชั้นหนี้ในแต่ละช่วงเวลาได้รับการวิเคราะห์จากเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับจากปัจจัยแวดล้อม เช่น มูลค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการจัดชั้นหนี้สูญต่อมูลค่าสินเชื่อรวมในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มูลค่าการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจากหนี้จัดชั้นซึ่งกำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย มูลค่ายอดรวมของสินเชื่อด้อยคุณภาพ ความพอเพียงของมูลค่าหลักประกัน มูลค่าการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญหลังการพิจารณาการตัดหนี้สูญ และหนี้สูญได้รับคืน และสภาพเศรษฐกิจโดยรวม

ธนาคารพิจารณากันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน โดยในการกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อด้อยคุณภาพจะเท่ากับผลต่างของยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้ หรือผลต่างของยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกัน ทั้งนี้ในส่วนของการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อไม่ด้อยคุณภาพ ธนาคารพิจารณากันสำรอง



ตามอัตราขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยสินเชื่อที่มีลักษณะความเสี่ยงด้านเครดิตคล้ายคลึงกัน ธนาคารอาจพิจารณากันเงินสำรองแบบกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยใช้ข้อมูลผลสูญเสียจากประสบการณ์ในอดีต รวมถึงข้อมูลที่ได้ในปัจจุบัน (Current Observable Data) นอกจากนี้ธนาคารได้พิจารณาค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียเพิ่มเติมจากหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้คำนึงถึงผลสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติมจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและกฎหมาย รวมทั้งปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจกระทบความสามารถของลูกหนี้ในการปฏิบัติตามสัญญาเงินกู้ยืม

ในส่วนของการตัดจำหน่ายหนี้เป็นสูญ ธนาคารจะดำเนินการในงวดที่ธนาคารพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้รายนั้นไม่ได้ และหากหนี้สูญนั้นได้รับคืน ธนาคารจะบันทึกบัญชีโดยนำมาเพิ่มค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสีย

ในกรณีที่ธนาคารมีผลขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้ ธนาคารจะปรับลดรายการค่าใช้จ่ายหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญเสีย พร้อมทั้งรายการค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสีย ด้วยจำนวนที่ต่ำกว่าระหว่างผลขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้หรือค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียสำหรับลูกหนี้รายนั้นๆ

ตารางแสดงค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขั้นต่ำที่ตามมาตรา ๖๖

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 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีสัดส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพในอัตราร้อยละ 190.9 เทียบกับสิ้นปี 2560 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 160.2 ทั้งนี้ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขั้นต่ำตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 64,035 ล้านบาท

### การรับรู้รายได้ดอกเบี้ย

ธนาคารรับรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์คงค้างและหยุดรับรู้รายได้ดอกเบี้ยเมื่อลูกค้าค้างชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือน หรือถูกจัดชั้นเป็นชั้นสงสัยหรือสงสัยจะสูญ พร้อมทั้งจะทำการยกเลิกการดอกเบี้ยค้างรับในส่วนที่ได้มีการบันทึกเป็นรายได้แล้วออกจากบัญชี โดยจะรับรู้เป็นรายได้เมื่อได้รับชำระตามเกณฑ์เงินสด

### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ หมายถึง เงินให้สินเชื่อที่จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย และสงสัยจะสูญ

### การปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาและความคืบหน้า

ธนาคารมีนโยบายที่จะเร่งการปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาให้สัมฤทธิ์ผลตามแนวทางที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยสินเชื่อที่เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกโอนไปให้หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษดูแล

ธนาคารกำหนดแนวทางในการปรับโครงสร้างหนี้โดยพิจารณาจากภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและความสามารถของลูกค้ายิ่งในด้านของความเป็นไปได้ทางธุรกิจและทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ายิ่งมีความสามารถและมีความเต็มใจในการชำระหนี้ นอกจากนี้ธนาคารยังได้พิจารณาทางเลือกต่างๆ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกฝ่ายเพื่อให้การปรับโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ

แนวทางในการปรับโครงสร้างหนี้มีหลายลักษณะ โดยขึ้นอยู่กับการประเมินความสามารถในการฟื้นตัวของกิจการลูกค้ายิ่ง ซึ่งในบางกรณีหากมีการขยายเวลาการชำระหนี้ให้ระยะหนึ่ง ลูกค้ายิ่งจะสามารถดำเนินกิจการต่อไปและชำระหนี้ธนาคารได้ หรือในบางกรณีธนาคารอาจมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ย หรือตัดพักหรือลดดอกเบี้ยค้างจ่ายแต่ในกรณีที่ฐานะของลูกค้ายิ่งอ่อนแอมาก ธนาคารอาจพิจารณาถึงแนวทางในการลดภาระหนี้ของกิจการ เช่น การจำหน่ายทรัพย์สินบางรายการของลูกค้ายิ่ง หรือการแสวงหาผู้ร่วมลงทุนใหม่ เป็นต้น รวมทั้งธนาคารอาจต้องพิจารณาลดหนี้ให้ลูกค้ายิ่งหรือรับโอนสินทรัพย์ หรือแปลงหนี้เป็นทุน ควบคู่กับการกำหนดตารางการชำระหนี้ใหม่ ทั้งนี้สำหรับกรณีที่ลูกค้ายิ่งไม่ให้ความร่วมมือ ธนาคารจะดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิในทรัพย์สินของลูกค้ายิ่งตามที่กฎหมายกำหนด

ตารางแสดงสินเชื่อที่มีการปรับ โครงสร้างหนี้ แยกตามวิธีการปรับ โครงสร้างหนี้

หน่วย : ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	ภาระหนี้ก่อนปรับ		ภาระหนี้ก่อนปรับ		ภาระหนี้ก่อนปรับ	
	จำนวนราย	โครงสร้างหนี้	จำนวนราย	โครงสร้างหนี้	จำนวนราย	โครงสร้างหนี้
รับโอนสินทรัพย์	10	278	13	240	2	12
การปรับโครงสร้างหนี้หลายลักษณะ	6,213	53,490	6,328	37,489	6,459	51,730
<b>รวม</b>	<b>6,223</b>	<b>53,768</b>	<b>6,341</b>	<b>37,729</b>	<b>6,461</b>	<b>51,742</b>

การปรับโครงสร้างหนี้ในปี 2561 มีอายุสัญญาเฉลี่ย 6 ปี และมีจำนวนหนี้ตามบัญชีหลังปรับโครงสร้างหนี้ ณ วันทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 53,768 ล้านบาท

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีดอกเบี้ยรับจากหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้แล้ว จำนวน 3,075 ล้านบาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมียอดคงเหลือของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้ายิ่งที่ได้ปรับโครงสร้างหนี้แล้ว จำนวน 92,337 ล้านบาท

### 2.3.3 เงินลงทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินลงทุนในหลักทรัพย์จำนวน 558,396 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 17.9 ของสินทรัพย์รวม โดยหลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมีสัดส่วนสูงที่สุดคือร้อยละ 56.3 นอกจากนี้ธนาคารมีเงินลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทอื่น ได้แก่ ตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ ตราสารหนี้ต่างประเทศ และตราสารทุนที่ไม่อยู่ในความต้องการของตลาด

หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจถือเป็นส่วนหนึ่งของเงินสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องของธนาคาร และสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอกู้เงินจากธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นเดียวกับความผูกพันอื่นๆ กับองค์กรของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และหลักทรัพย์ซึ่งขายภายใต้สัญญาซื้อคืน

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ตราสารหนี้ :						
หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	314,541	56.3	315,830	53.2	339,527	62.0
ตราสารหนี้ที่ไม่ใช่หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	131,676	23.6	151,759	25.6	102,356	18.7
รวมตราสารหนี้	446,217	79.9	467,589	78.8	441,883	80.7
ตราสารทุน	110,571	19.8	124,131	20.9	104,731	19.1
เงินลงทุนในบริษัทร่วมสุทธิ	1,608	0.3	1,460	0.3	1,327	0.2
<b>รวมเงินลงทุนในหลักทรัพย์</b>	<b>558,396</b>	<b>100.0</b>	<b>593,180</b>	<b>100.0</b>	<b>547,941</b>	<b>100.0</b>

## 2.4 การดำรงเงินกองทุน

ธนาคารมีนโยบายการดำรงเงินกองทุนในอัตราที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและเพียงพอต่อการขยายธุรกิจในอนาคต รวมทั้งต้องไม่ต่ำกว่าอัตราส่วนขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด (ดูรายละเอียดในส่วนที่ 1 หัวข้อที่ 3. ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง เรื่องความเสี่ยงจากความเสี่ยงของเงินกองทุน)

## 2.5 โครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อยในช่วง 3 ปี

หน่วย : ล้านบาท

โครงสร้างรายได้	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
เงินให้สินเชื่อ	93,131	76.7	88,876	79.0	88,079	83.2
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	8,397	6.9	8,317	7.4	6,056	5.7
เงินลงทุนและอื่นๆ	9,253	7.7	8,283	7.4	8,308	7.9
รวมรายได้ดอกเบี้ย	110,781	91.3	105,476	93.8	102,443	96.8
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	39,405	32.5	38,851	34.6	38,445	36.3
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	71,376	58.8	66,625	59.2	63,998	60.5
รายได้ที่มีไขดอกเบี้ย						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	27,590	22.7	27,526	24.5	24,492	23.1
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	8,300	6.8	6,257	5.6	7,459	7.1
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	8,009	6.6	6,428	5.7	4,271	4.0
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	78	0.1	205	0.2	97	0.1
กำไรจากการจำหน่ายสินทรัพย์	1,049	0.9	1,196	1.1	999	0.9
รายได้จากเงินปันผล	3,781	3.1	3,788	3.3	3,966	3.8
รายได้จากการดำเนินงานอื่นๆ	1,218	1.0	443	0.4	575	0.5
รวมรายได้ที่มีไขดอกเบี้ย	50,025	41.2	45,843	40.8	41,859	39.5
<b>รายได้จากการดำเนินงาน</b>	<b>121,401</b>	<b>100.0</b>	<b>112,468</b>	<b>100.0</b>	<b>105,857</b>	<b>100.0</b>

### 3. ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักดีว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน โดยได้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงแต่ละด้าน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าธนาคารมีกลไกกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ในช่วงที่ผ่านมามาตราการได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจการเงิน และนำมาปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ตลอดจนกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานเทียบเคียงระดับสากล และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ Basel

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ทบทวนความเหมาะสมของนโยบาย และระบบการบริหารความเสี่ยง กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย การระบุความเสี่ยงสำคัญซึ่งจะส่งผลกระทบมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การประเมินความเสี่ยงแต่ละประเภท การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่เหมาะสม และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่างๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้สามารถบริหารและ/หรือจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อเหตุการณ์

หลักการสำคัญของการบริหารความเสี่ยงตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ให้หน่วยงานธุรกิจ ซึ่งดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และให้ความเสี่ยงอยู่ภายในขอบเขตที่ได้รับการอนุมัติ ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ภาวะแวดล้อมและความเสี่ยงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงแต่ละด้าน มีดังนี้

#### 3.1 ความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย

หนึ่งในปัจจัยเสี่ยงต่อการเติบโตของเศรษฐกิจโลก ได้แก่ ความไม่แน่นอนของนโยบายทางการค้าของสหรัฐอเมริกา และจีน แม้ว่าความเชื่อมั่นภาคเอกชนจะดีขึ้นบ้างหลังจากการเจรจาที่ผ่านมา แต่ความเสี่ยงที่ความขัดแย้งทางการค้าจะเพิ่มขึ้นนั้นยังคงมีอยู่ เนื่องจากยังไม่ได้มีการตกลงกันในประเด็นต่างๆ เช่น การถ่ายทอดเทคโนโลยีจากบริษัทสหรัฐอเมริกา และนโยบายอุตสาหกรรมของจีน ความไม่แน่นอนของนโยบายทางการค้าของสหรัฐอเมริกา และจีนในอนาคต อาจทำให้เกิดความผันผวนในตลาดการเงิน และชะลอการค้าและการลงทุนโลก

ประเทศต่างๆ ที่มีหนี้สินในระดับสูง มีความเปราะบางต่อความเสี่ยงจากภาวะการเงินโลกที่ตึงตัวมากขึ้น สภาพคล่องที่เพิ่มสูงขึ้นในช่วงเวลา 10 ปี หลังวิกฤตการเงินโลก ทำให้หนี้สาธารณะและหนี้สินภาคเอกชนปรับสูงขึ้นในหลายประเทศ ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นและสภาพคล่องที่ตึงตัวขึ้น อาจทำให้ประเทศเหล่านี้เผชิญปัญหาในการลดระดับหนี้สินและการกู้ยืมรอบใหม่ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่กดดันกิจกรรมทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ กลุ่มประเทศตลาดเกิดใหม่ที่มีการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดและมีหนี้สินในสกุลเงินต่างประเทศอยู่ในระดับสูง ประกอบกับมีเงินทุนสำรองระหว่างประเทศอยู่ในระดับต่ำ จะเผชิญความเสี่ยงต่อการที่กระแสเงินทุนอาจเคลื่อนย้ายออกนอกประเทศอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบที่ขยายวงกว้างไปยังตลาดเกิดใหม่อื่นๆ ได้

ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางการเมืองในยุโรป เป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกอีกประการหนึ่ง โดยเฉพาะความเสี่ยงที่การออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักร อาจเกิดขึ้นพร้อมกับการลดลงของเงินทุนเคลื่อนย้ายและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทั้งในสหราชอาณาจักร และประเทศอื่นๆ ในสหภาพยุโรปเป็นบางส่วน นอกจากนี้ ยังคงมีความไม่แน่นอนในทิศทางนโยบายของเยอรมนีและอิตาลี อีกทั้งยังมีความเสี่ยงทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการเลือกตั้งสภายุโรปและการเลือกตั้งทั่วไปของประเทศอื่นๆ ในยุโรป

ประเทศตลาดเกิดใหม่ในเอเชีย อาจได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงของเศรษฐกิจจีนที่ชะลอตัวลง เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่ที่ประเทศต่างๆ เหล่านี้ส่งออกไปจีนนั้น เป็นสินค้าเพื่อการบริโภคภายในประเทศจีน การลดระดับหนี้สิน ตลอดจนข้อขัดแย้งทางการค้ากับสหรัฐอเมริกา ยังคงเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจจีน แม้ว่าการดำเนินนโยบายการคลังและนโยบายการเงินจะช่วยลดผลกระทบจากปัจจัยเหล่านี้ได้ในบางส่วน

เศรษฐกิจในประเทศยังคงเผชิญความเสี่ยงจากการบริโภคภาคเอกชนซึ่งอาจขยายตัวต่ำกว่าที่คาด การเพิ่มขึ้นของรายได้ที่ยังไม่กระจายตัว ประกอบกับภาระหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น จะยังส่งผลกระทบต่อภาคบริโภค โดยเฉพาะสำหรับครัวเรือนที่มีรายได้ปานกลางถึงน้อย และกระทบต่อการเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธนาคารตระหนักถึงความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคารและความสามารถในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า จึงมีการติดตามประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ช่างคั่นอย่างใกล้ชิด เพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินธุรกิจและการให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

### 3.2 การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

#### - หลักเกณฑ์ Basel III

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้นำหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนสำหรับธนาคารพาณิชย์ตามหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่งครอบคลุมเรื่องการดำรงเงินกองทุนและการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องมาใช้ตั้งแต่ปี 2556

ในส่วนของการกำกับดูแลเงินกองทุนนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องดำรงเงินกองทุนเพิ่มขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้เพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ และเพื่อรักษาเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน การปรับปรุงที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำขึ้นมาใหม่ การเพิ่มคุณภาพเงินกองทุนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น การปรับปรุงการคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงให้สะท้อนความเสี่ยงที่แท้จริง และครอบคลุมธุรกรรมได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทยอยดำรงเงินกองทุนเพิ่มเติมในส่วนของ Capital Conservation Buffer อีกมากกว่าร้อยละ 0.625 ในแต่ละปี ตั้งแต่ปี 2559 จนกว่าอัตราส่วนที่เพิ่มมากกว่าร้อยละ 2.50 ในปี 2562 และในปี 2562 ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแผนการที่จะกำหนดเกณฑ์ในการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสี่ยงเชิงระบบที่อาจเกิดขึ้นในช่วงเศรษฐกิจซบเซา (Countercyclical Buffer) ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวจะกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินกองทุนเพิ่มเติมอีกสูงสุดไม่เกินร้อยละ 2.50 รวมทั้งธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบต้องดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสี่ยง (Higher Loss Absorbency) เพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกร้อยละ 1.00 โดยให้ทยอยดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มดังกล่าวที่ร้อยละ 0.50 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 และดำรงเพิ่มเป็นร้อยละ 1.00 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีเงินกองทุนเพียงพอในการรองรับเงินกองทุนส่วนเพิ่มดังกล่าวแล้ว

ส่วนการดำรง Leverage Ratio เพื่อควบคุมปริมาณการทำธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์เพื่อมิให้มีการขยายสินทรัพย์และรายการนอกงบดุลมากเกินไปเกินกว่าเงินกองทุนที่มีรองรับ โดยกำหนดให้ต้องดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์และรายการนอกงบดุล ขั้นต่ำเท่ากับร้อยละ 3 ซึ่งคาดว่าจะใช้ในปี 2565 นั้น ธนาคารได้มีการเตรียมความพร้อมรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว

สำหรับหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเชิงปริมาณนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง เพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง หรือ Liquidity Coverage Ratio (LCR) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 โดยให้ดำรง LCR ขั้นต่ำร้อยละ 60 ในปี 2559 และดำรงเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ในแต่ละปีจนครบร้อยละ 100 ในวันที่ 1 มกราคม 2563 ส่วนหลักเกณฑ์ Net Stable Funding Ratio (NSFR) นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรง NSFR ขั้นต่ำร้อยละ 100 ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 เป็นต้นไป

นอกเหนือไปจากการใช้หลักเกณฑ์ข้างต้นตามกรอบเวลาที่กำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ธนาคารยังคงต้องติดตามการเสนอปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยง ที่อยู่ระหว่างการพิจารณาทบทวนโดย Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) และ/หรือผู้กำกับดูแลต่างๆ อาทิ BCBS ได้มีการประกาศและกำหนดเงื่อนไขการใช้หลักเกณฑ์เรียบร้อยแล้ว แต่อยู่ระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณานำมากำหนดใช้ในประเทศไทย เช่น หลักเกณฑ์การคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิต (Basel III : Finalising postcrisis reforms) หลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาด (Fundamental Review of the Trading Book) หลักเกณฑ์การคำนวณมูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk – Revisions to the Simpler Approaches) หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk in the Banking Book) และหลักเกณฑ์การคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญาโดยวิธี SA-CCR (The Standardised Approach for Measuring Counterparty Credit Risk Exposures) จึงอาจส่งผลกระทบต่อการดำรงเงินกองทุนและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงมีการติดตามการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ดังกล่าวอย่างใกล้ชิด เพื่อศึกษาและประเมินผลกระทบ รวมถึงเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการใช้ต่อไป

#### - มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่หรือปรับปรุงใหม่

งบการเงินของธนาคารจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย (Thai Financial Reporting Standard : TFRS) ซึ่งสภาวิชาชีพบัญชีได้ทยอยปรับปรุงให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standard : IFRS) สำหรับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและจะมีผลบังคับใช้ในปี 2562 เป็นการออกใหม่หรือปรับปรุงใหม่เพื่อให้ทันต่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงหลักการอย่างเป็นสาระสำคัญ

ทั้งนี้ สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศชุดมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เกี่ยวกับตราสารทางการเงิน (TFRS9 Pack) ให้มีผลบังคับใช้ในปี 2563 ซึ่งเป็นฉบับที่มีผลกระทบต่อสถาบันการเงิน โดยเฉพาะในด้านการธุรกรรมการให้สินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีชุดนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีดังกล่าวในด้านธุรกรรมการให้สินเชื่อ การบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านเครดิต รวมถึงด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปรับปรุงนโยบายและกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง



### 3.3 ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต หมายถึง ความเสี่ยงที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาของธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ การลงทุน และการก่อภาระผูกพัน เช่น ลูกหนี้ไม่สามารถชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยตามที่ตกลงไว้กับธนาคาร เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย การกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ การกระจุกตัวภาคธุรกิจ และ Country and Transfer โดยกระบวนการบริหารจัดการอยู่ภายใต้หน่วยงานบริหาร Portfolio

ปัจจัยความเสี่ยงด้านเครดิต ได้แก่ ประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนอย่างครบถ้วนของลูกหนี้รวมถึงปัจจัยอื่นอันอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคาร

ความเสี่ยงด้านเครดิตที่สำคัญในปี 2562 – 2563 คือ การขยายตัวของเศรษฐกิจโลกที่ยังมีความไม่แน่นอนจากปัจจัยหลายด้าน เช่น มาตรการทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกากับจีน ที่อาจส่งผลกระทบต่อประเทศอื่นๆ ด้วยการประกาศความสำเร็จของข้อตกลง CPTPP (Comprehensive and Progressive Agreement for Trans-Pacific Partnership) ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2561 และข้อตกลง สหรัฐอเมริกา-เม็กซิโก-แคนาดา (United States-Mexico-Canada Agreement หรือ USMCA) ที่คาดว่าจะมีผลบังคับใช้ในปี 2563 แทนข้อตกลงการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (North America Free Trade Agreement หรือ NAFTA) ซึ่งข้อตกลงทั้งสองฉบับนี้อาจส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของไทย ขณะเดียวกันสหรัฐอเมริกายังตัดสิทธิ GSP (Generalized System of Preferences) สินค้าส่งออกไทย 11 รายการ ซึ่งแม้จะมีมูลค่าไม่สูงนัก แต่กระทบโดยตรงต่อผู้ส่งออกสินค้านั้นของไทย อีกทั้งสหภาพยุโรปมีแนวโน้มจะประกาศห้ามนำเข้าน้ำมันปาล์ม ด้วยเหตุผลด้านสุขภาพและการรักษาสวนสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อราคาน้ำมันปาล์มในตลาดโลก และผลกระทบต่อส่งออกของไทยจะยิ่งมากขึ้นหากรวมถึงผลิตภัณฑ์อีกหลากหลายรายการที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบ นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงจากทิศทางการปรับนโยบายการเงินเข้าสู่ภาวะปกติ หรือ Monetary Policy Normalization ของสหรัฐอเมริกาและประเทศเศรษฐกิจสำคัญอื่นๆ และผลกระทบที่คาดการณ์ได้จากการที่สหราชอาณาจักรจะถอนตัวออกจากสหภาพยุโรป รวมถึงสถานการณ์การเมืองในหลายประเทศทั่วโลก ความผันผวนของราคาน้ำมัน และราคาสินค้าเกษตรสำคัญในตลาดโลกที่ยังไม่ฟื้นตัว

สำหรับความเสี่ยงจากปัจจัยภายในประเทศที่สำคัญคือ กำลังซื้อของภาคครัวเรือนที่ยังไม่เข้มแข็ง โดยเฉพาะในภาคเกษตรและชนบทจากราคาสินค้าเกษตรสำคัญยังอยู่ในระดับต่ำ และรายได้จากนอกภาคการเกษตรยังทรงตัว ขณะที่หนี้สินของภาคครัวเรือนอยู่ในระดับสูง ส่วนภาคการผลิตเผชิญปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ทั้งในด้านจำนวนที่ลดลง และคุณภาพที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่ภาคธุรกิจจำนวนมากยังไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการยกระดับการผลิตและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าของสินค้าหรือบริการ จึงไม่สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความซับซ้อนและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

ในระยะยาว ประเทศไทยยังมีปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญคือ ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างประชาชนผู้มีรายได้สูงกับผู้มีรายได้น้อย เมืองกับชนบท หรือผู้ประกอบการรายใหญ่กับรายย่อย อันนับเป็นความเสี่ยงต่อการขยายตัวอย่างยั่งยืนของเศรษฐกิจไทย

การดำเนินธุรกิจของธนาคารในระยะต่อไป จึงต้องให้ความสำคัญกับการติดตามความเสี่ยงของลูกหนี้หรือคู่สัญญาที่อาจได้รับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะลูกหนี้หรือคู่สัญญาบางรายที่มีฐานะทาง



การเงินที่อ่อนแอลง และ/หรืออ่อนไหวต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่เข้ามากระทบมากขึ้น จนอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ในที่สุด

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารได้กำหนดกระบวนการอันควยสินเชื่อโดยครอบคลุมถึงการกำหนดนโยบายสินเชื่อ การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้า ตลอดจนกำหนดเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อตามระดับต่างๆ ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ และ/หรือขนาดของวงเงิน เป็นต้น ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจโดยทั่วไป ธนาคารจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอกู้ ประเมินความสามารถในการชำระคืนเงินกู้จากกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ความสามารถของผู้บริหาร ตลอดจนหลักทรัพย์ค้ำประกัน และจัดให้มีการทบทวนสินเชื่อ รวมถึงระดับความเสี่ยงของสินเชื่อเป็นประจำ โดยธนาคารได้จัดตั้งสายงานเพื่อติดตามดูแล และบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- **สายบริหารความเสี่ยง** ทำหน้าที่วิเคราะห์และรายงานสถานะความเสี่ยงของธนาคารในด้านต่างๆ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร และเพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ๆ รวมทั้งมาตรฐานสากล ตลอดจนดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- **สายบริหารสินเชื่อ** ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยกำกับดูแลและติดตามการอันควยสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อของธนาคาร สายงานนี้ประกอบด้วย หน่วยงานต่างๆ คือ หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ หน่วยงานบริหาร Portfolio หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ หน่วยงานประเมินหนี้และกฎหมาย และหน่วยงานทรัพย์สิน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบ สรุปได้ดังต่อไปนี้
  - **หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ** มีหน้าที่ดูแลโครงสร้างนโยบายสินเชื่อ ประสานงานในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และเผยแพร่นโยบายมาตรฐาน และกระบวนการสินเชื่อ ติดตามดูแลกรณีไม่เข้าเกณฑ์ของนโยบายสินเชื่อ และรวบรวมความคิดเห็นต่างๆ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงนโยบายสินเชื่อ
  - **หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ** มีหน้าที่กลั่นกรองสินเชื่อที่นำเสนอโดยสายธุรกิจต่างๆ ดูแลให้การอันควยสินเชื่อเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ มีโครงสร้างสินเชื่อที่เหมาะสม ทบทวนผลการจัดระดับความเสี่ยงสินเชื่อของลูกค้า รวมทั้งสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมสินเชื่อที่ดี และกระบวนการอันควยสินเชื่อมีระบบและเชื่อถือได้
  - **หน่วยงานบริหาร Portfolio** มีหน้าที่วิเคราะห์และเสนอแนะการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของ Portfolio การกำหนดสัดส่วนที่เหมาะสมของ Portfolio และการตั้งสำรองหนี้สูญในระดับ Portfolio พัฒนาและดูแลเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ สร้างฐานข้อมูลด้านสินเชื่อ ตลอดจนควบคุมดูแลมาตรฐานการจัดการที่เกี่ยวข้อง
  - **หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง** มีหน้าที่สอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ประเมินความเพียงพอของการตั้งสำรองหนี้สูญ และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ
  - **หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ** มีหน้าที่ดูแลบริหารจัดการหนี้ด้อยคุณภาพ กำหนดกลยุทธ์พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

- หน่วยงานประนอมหนี้และกฎหมาย มีหน้าที่ดำเนินการให้มีการฟ้องร้อง หรือประนีประนอมยอมความ หรือยึดทรัพย์ขายทอดตลาด
- หน่วยงานทรัพย์สิน ทำหน้าที่บริหารและขายทรัพย์สินรอการขายที่ได้รับมาจากกระบวนการประนอมหนี้และการฟ้องร้อง

สำหรับกระบวนการในการอำนวยการสินเชื่อ สายสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณานำเสนอขออนุมัติสินเชื่อ และหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อพิจารณาคำขอดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การอำนวยการสินเชื่อรวมถึงพิจารณาความเสี่ยงตามที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และการประเมินมูลค่าหลักประกัน เป็นต้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงในการอำนวยการสินเชื่อ ในส่วนของสินเชื่อคือคุณภาพ ธนาคารมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงทำหน้าที่ในการติดตามแก้ไขหนี้ดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารยังมีหน่วยงานอิสระที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ในการสอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ประเมินความเสี่ยงของการสำรองหนี้สูญในกรณีที่สินเชื่อคือคุณภาพ ตลอดจนพิจารณาการปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ โครงสร้าง Portfolio ที่เหมาะสม ความเพียงพอของเงินกองทุน รวมถึงการทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) ตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร และสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารมีการกำหนดเพดานต่างๆ สำหรับการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต เช่น การกำหนดเพดานของผลรวมของจำนวนเงินที่ให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และผู้เกี่ยวข้อง ทั้งในลักษณะกลุ่มลูกค้า กลุ่มอุตสาหกรรมและระดับประเทศคู่สัญญา เพื่อเป็นการจำกัดความเสี่ยงของเงินกองทุนโดยรวม ในกรณีที่กลุ่มลูกค้าที่เข้าข่ายลักษณะดังกล่าวได้รับผลกระทบในแง่ลบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการติดตามการกระจุกตัวของกลุ่มสินเชื่อรายใหญ่ กลุ่มอุตสาหกรรมและประเทศคู่สัญญา และรายงานต่อฝ่ายจัดการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการกำหนดเพดานและการติดตามรายงานดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ธนาคารมั่นใจได้ว่าในภาวะวิกฤติจะมีเงินกองทุนเพียงพอที่จะดำเนินธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่งต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ โดยกำหนดให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพมีการบริหาร ควบคุม ติดตามปริมาณธุรกรรมให้อยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารกรุงเทพ (ในฐานะบริษัทแม่) กำหนด และสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพมีการจัดทำรายงานข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างกันต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินและคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถติดตามแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ก่อนที่จะเกิดความเสียหายร้ายแรงขึ้น

อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ซึ่งแสดงว่าธนาคารมีความมั่นคงเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรม โดยมีการตั้งเงินสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงจากความเสียหายด้านสินเชื่ออย่างเพียงพอ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

	31 ธันวาคม 2561	31 ธันวาคม 2560
อัตราส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่รวม*	7.3%	7.0%
อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่รวม*	0.4%	0.1%
อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพต่อสินเชื่รวม**	3.4%	3.9%
อัตราส่วนดอกเบี้ยค้างรับต่อสินเชื่รวม*	0.3%	0.3%
อัตราส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ**	190.9%	160.2%

\* รวมดอกเบี้ยค้างรับ

\*\* ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

### ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่

ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารให้สินเชื่ ลงทุน ก่อการะผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่แก่กลุ่มลูกหนี้ หรือภาคธุรกิจใดเป็นจำนวนสูงมาก ซึ่ง หากเกิดความเสียหายขึ้นจะส่งผลกระทบต่อฐานะและความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ โดย สามารถแบ่งความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่ได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ การกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ การกระจุกตัวภาคธุรกิจ และ Country and Transfer

สำหรับความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัว ประเภทนี้ ด้วยการควบคุมให้ภาระความเสี่ยงของลูกหนี้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่ง มีมูลค่ารวม ไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุนของธนาคาร และควบคุมให้คู่สัญญาทุกราย ที่มีสัดส่วนเงินให้สินเชื่ เงินลงทุนและ ภาระผูกพันของกลุ่มลูกหนี้ที่มีขอการะความเสี่ยงเกินกว่าร้อยละ 10 ของเงินกองทุนของธนาคาร ต้องมีภาระความเสี่ยงรวมกันไม่เกินกว่า 3 เท่าของเงินกองทุนของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

สำหรับความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวภาคธุรกิจ ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวประเภทนี้ ด้วยการ จัดรวมกลุ่มภาระความเสี่ยงให้เป็นภาคธุรกิจตามความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจ ประเมินระดับความเสียหายที่ อาจเกิดขึ้นในภาวะตกต่ำของแต่ละภาคธุรกิจ แล้วจัดสรรเพดานภาระความเสี่ยงให้แก่แต่ละภาคธุรกิจเพื่อจำกัดมิให้ เกิดความเสียหายต่อเงินกองทุนสูงกว่าที่ธนาคารยอมรับได้หากเกิดภาวะตกต่ำขึ้นในภาคธุรกิจใดภาคธุรกิจหนึ่ง โดย ธนาคารได้มีการรายงานและทบทวนกระบวนการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารมีการกระจายตัวของการ ดำเนินธุรกิจที่หลากหลายภาคธุรกิจด้วยสัดส่วนที่สนับสนุนให้ธนาคารมีการดำเนินงานอย่างมั่นคง

สำหรับความเสี่ยง Country and Transfer ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวประเภทนี้ ด้วยการ ประเมินระดับความเสี่ยงในกรณีที่ประเทศคู่สัญญาประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองในระดับที่สูงกว่า ปกติ แล้วกำหนดเพดานภาระความเสี่ยงแก่ประเทศคู่สัญญาโดยพิจารณาความจำเป็นด้านธุรกิจประกอบด้วย เพื่อจำกัด มิให้เกิดความเสียหายต่อเงินกองทุนสูงกว่าที่ธนาคารยอมรับหากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ประเทศคู่สัญญาไม่สามารถ หรือไม่เต็มใจชำระหนี้คืน นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการติดตาม รายงาน และประเมินระดับความเสี่ยงของประเทศ คู่สัญญาหลักอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวนโยบายได้อย่างเหมาะสมกับ สถานการณ์ และมีการกระจายตัวของการะความเสี่ยงในต่างประเทศในระดับที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและ โอกาสทางธุรกิจของประเทศคู่สัญญาต่างๆ

### 3.4 ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงที่ธนาคารอาจได้รับความเสียหายเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่า ของสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพัน อันเกิดจากความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสารสิน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์

ความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร เกิดจากการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า และ/หรือสถาบันการเงิน ได้แก่ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารหนี้ รวมถึงการทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินในขอบเขตที่จำกัด เช่น สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Foreign Exchange Forward) สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยต่างสกุลเงิน (Cross Currency Swap) สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Swap) เป็นต้น ซึ่งธนาคารต้องบริหารจัดการความเสี่ยงจากฐานะด้านลูกค้าเหล่านี้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยการป้องกันหรือปรับลดความเสี่ยง นอกจากนั้น ความเสี่ยงด้านตลาดยังเกิดจากฐานะทางสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารเองอีกด้วย

วัตถุประสงค์หลักในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร คือ การจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยตลาดให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงรวมของธนาคาร ธนาคารมีนโยบายในการบริหารความเสี่ยง และมีการกำหนดมาตรวัดและเพดานความเสี่ยงด้านตลาดให้เหมาะสมกับลักษณะและความซับซ้อนของธุรกรรมทางการเงิน คณะกรรมการและหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการบริหาร ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดประกอบด้วย

- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน** มีหน้าที่กำหนดและทบทวน นโยบายและแนวทางการบริหารสินทรัพย์ และหนี้สินและการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ตลอดจนติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดและความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคารกำหนด
- **สายบริหารการเงิน** มีหน้าที่ดำเนินกลยุทธ์ทางการค้าโดยการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซื้อขายตราสารหนี้และตราสารอนุพันธ์ ตลอดจนบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย รวมถึงบริหารสภาพคล่องของธนาคาร เพื่อให้ระดับความเสี่ยงอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนดและธนาคารยอมรับได้
- **หน่วยงานความเสี่ยงด้านตลาด สายบริหารความเสี่ยง** เป็นผู้บ่งชี้ ประเมิน ติดตาม รายงานสถานะ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนด โดยรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นประจำ ตลอดจนนำเสนอการปรับปรุงนโยบาย มาตรวัด และเพดานความเสี่ยงให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ แผนธุรกิจ และความซับซ้อนของธุรกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

ธนาคารแบ่งการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดตามวัตถุประสงค์ของการทำธุรกรรม เป็น 2 ส่วน คือ ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้า และของฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร

### 3.4.1 ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้า

ฐานะในบัญชีเพื่อการค้า คือ ฐานะของเครื่องมือทางการเงินที่ธนาคารถือครองไว้ในระยะสั้น โดยมีเจตนาเพื่อค้า เพื่อขายต่อ เพื่อหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของราคา หรือเพื่อหากำไรจากความแตกต่างของราคาในหลายตลาด (Arbitrage) รวมทั้งเพื่อป้องกันความเสี่ยงของฐานะอื่นๆ ในบัญชีเพื่อการค้า ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้าที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยและความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการค้า เกิดจากการที่ธนาคารถือครองธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้า ทำกำไรในระยะสั้น หรือเพื่อป้องกันความเสี่ยงของฐานะในบัญชีเพื่อการค้า เช่น ธุรกรรมตราสารหนี้ สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย

หรือสกุลเงิน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่อมูลค่าธุรกรรมของฐานะที่ธนาคารถือครอง และอาจเกิดผลกำไรหรือขาดทุนจากอัตราดอกเบี้ยได้

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

ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อฐานะในบัญชีเพื่อการค้าในปีที่ผ่านมาและยังคงต้องติดตามต่อไป ได้แก่ 1) ทิศทางการดำเนินนโยบายทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศเศรษฐกิจสำคัญอื่นๆ ที่มีแนวโน้มปรับนโยบายการเงินเข้าสู่ภาวะปกติและส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกอยู่ในช่วงขาขึ้น 2) มาตรการกีดกันทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาที่ดำเนินการกับจีนและประเทศอื่นๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อปริมาณการค้าโลกและเศรษฐกิจโลกขยายตัวได้จำกัด 3) ความไม่แน่นอนที่สหราชอาณาจักรจะสามารถบรรลุข้อตกลงในการเจรจาเพื่อออกจากสหภาพยุโรป และ 4) การชะลอตัวลงของเศรษฐกิจจีน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ ข้างต้น อาจส่งผลกระทบต่อความผันผวนของการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ และมีผลให้อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ยและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ มีความผันผวนมากขึ้น

ธนาคารมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงเพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า ได้แก่ Value-at-Risk Limit, PV01 Limit และ Maximum Loss Limit เป็นต้น โดยให้มีการติดตามและรายงานสถานะความเสี่ยงต่อฝ่ายจัดการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นประจำ Value-at-Risk (VaR) เป็นมาตรวัดที่ใช้หลักการทางสถิติในการประเมินความเสียหายสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงและราคาต่างๆ ภายในระยะเวลาและระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

นอกจากการติดตามและควบคุมความเสี่ยงข้างต้นแล้ว ธนาคารจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติ สำหรับฐานะในบัญชีเพื่อการค้าอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อใช้ประเมินความเสียหายสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นในภาวะที่ตลาดมีความผันผวนมากกว่าปกติหรือมีวิกฤติ เพื่อให้ธนาคารเข้าใจฐานะความเสี่ยง จุดเปราะบาง ตลอดจนสามารถวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับฐานะในบัญชีเพื่อการค้าของธนาคารในปี 2561 ค่าเฉลี่ยของ VaR ระยะเวลา 1 วัน จากการประเมินด้วยวิธี Historical Simulation ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เท่ากับ 72 ล้านบาท

### 3.4.2 ความเสี่ยงด้านตลาดจากฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารมีความเสี่ยงด้านตลาดจากฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร จากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและราคาตราสารทุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### (1) ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่สินทรัพย์หนี้สิน และรายการนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการธนาคาร มีรอบระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยหรือการครบกำหนดสัญญาไม่ตรงกัน หรือ เมื่ออัตราดอกเบี้ยอ้างอิงของสินทรัพย์และหนี้สินมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่สอดคล้องกัน และมีผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และ/หรือมูลค่าของผู้ถือหุ้น

ปัจจัยความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ ภาวะทางเศรษฐกิจต่างๆ อัตราเงินเฟ้อ และการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารกลางของประเทศสำคัญทั่วโลก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทิศทางและ

ระดับของอัตราดอกเบี้ยโดยตรง หรือส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ และกระทบทางอ้อมมายังอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ การแข่งขันเพื่อเพิ่มหรือรักษาส่วนแบ่งการตลาดของธนาคารพาณิชย์ในด้านเงินฝากและสินเชื่อมีผลให้ส่วนต่างดอกเบี้ยแคบลงด้วย

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

ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยโดยการปรับโครงสร้างของสินทรัพย์และหนี้สินให้สอดคล้องกับทิศทางของอัตราดอกเบี้ยที่คาดการณ์ในอนาคต โดยคำนึงถึงรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป และอาจใช้อนุพันธ์ทางการเงิน เช่น สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยต่างสกุลเงิน เป็นต้น ในการป้องกันหรือปรับลดความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ภายในเพดานความเสี่ยง ตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติสำหรับความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อสะท้อนจุดอ่อนหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์จำลองภาวะวิกฤติต่างๆ และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินให้สอดคล้องกับภาวะแวดล้อมของธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายรายได้ตามแผนธุรกิจและมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.00 ต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 เป็นดังนี้

สกุลเงิน	หน่วย : ล้านบาท	
	31 ธันวาคม 2561	31 ธันวาคม 2560
เงินบาท	(305.46)	(614.06)
เงินดอลลาร์สหรัฐ	1,562.64	1,002.53
เงินยูโร	275.60	69.72
เงินสกุลอื่น	577.81	578.89
<b>รวมผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย</b>	<b>2,110.58</b>	<b>1,037.07</b>

## (2) ความเสี่ยงของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน

ความเสี่ยงของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของราคาของตราสารทุน และมีผลทำให้ฐานะของเงินลงทุนในตราสารทุนมีมูลค่าลดลงและกระทบต่อเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารลงทุนในตราสารทุนในบัญชีเพื่อการธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างรายได้ทั้งในรูปแบบของเงินปันผล กำไรจากส่วนต่างของมูลค่าในระยะปานกลางและระยะยาว และเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคารด้วยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และสร้างเครือข่ายกับพันธมิตรทางการลงทุน รวมถึงเพื่อรับชำระหนี้คืนในรูปแบบของหลักทรัพย์ในกรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารมีความเสี่ยงจากการลงทุนในฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุนทั้งในและต่างประเทศ และการลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภทมากขึ้นเพื่อกระจายความเสี่ยง สร้างโอกาสในการเพิ่มผลตอบแทน ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาของตลาดทุนไทย เช่น กองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น



ธนาคารกำหนดนโยบายการลงทุนและการบริหารความเสี่ยงในตราสารทุนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงของฐานที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน โดยกำหนดวิธีการประเมินความเสี่ยงแยกตามประเภทของตราสารทุน มีการจัดทำทบทสอบภาวะวิกฤตอย่างน้อยรายไตรมาส เพื่อประเมินผลขาดทุนสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นในภาวะที่ตลาดมีความผันผวนมากกว่าปกติ และมีการควบคุมสัดส่วนของฐานที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุนต่อเงินกองทุนให้อยู่ภายในเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเกณฑ์ภายในของธนาคาร

### 3.5 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญา วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร คือ การมีเงินทุนที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะชำระภาระผูกพันทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในขณะเดียวกัน ยังสามารถนำเงินทุนไปบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสมในภาวะที่ตลาดเอื้ออำนวยด้วย

ปัจจัยความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ โครงสร้างของแหล่งเงินทุนและการใช้ไปของเงินทุนของธนาคาร การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์เพื่อเพิ่มฐานเงินฝากโดยเฉพาะเงินฝากที่มีต้นทุนต่ำเพื่อรองรับการขยายตัวของสินเชื่อที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการลงทุนของภาครัฐในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนทิศทางนโยบายการเงินของประเทศเศรษฐกิจหลักและแนวโน้มการปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยของสหรัฐอเมริกา อาจทำให้เกิดความผันผวนของการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ตลาดการเงินมีความผันผวนและอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องและต้นทุนในการจัดหาเงินทุนสกุลต่างประเทศของธนาคาร

ธนาคารบริหารความเสี่ยงสภาพคล่องตามนโยบายและหลักการที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นผู้กำหนด และสอดคล้องกับเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องและกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของทางการ โดยมีสายบริหารการเงินเป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่บริหารกระแสเงินสดและฐานะสภาพคล่องประจำวัน ติดตามภาวะตลาดเงิน และการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย และคาดการณ์แนวโน้ม รวมถึงดำเนินกลยุทธ์การบริหารสภาพคล่องตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด หน่วยงานความเสี่ยงด้านตลาด สายบริหารความเสี่ยง เป็นผู้บ่งชี้ ประเมิน ติดตาม รายงาน และควบคุมสถานะความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนด โดยรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละครั้ง

ธนาคารจัดให้มีแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย โดยแหล่งเงินทุนหลักของธนาคารมาจากเงินรับฝากจากลูกค้า ซึ่งมีการกระจายตัวดีทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝาก ประเภทเงินรับฝาก และอายุครบกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารบริหารสภาพคล่องผ่านตลาดเงินและตลาดทุนในประเทศและต่างประเทศซึ่งรวมถึงตลาดซื้อขายล่วงหน้าและตลาดซื้อคืน (Swap and Repurchase Market) โดยอาจดำเนินการระดมเงินทุน หรือลงทุนในสกุลเงินหลัก เช่น สกุลเงินบาท และสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐฯ เป็นต้น ธนาคารมุ่งดำเนินการให้มีต้นทุนและมีความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เหมาะสมตามสภาพตลาดและอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีการบริหารฐานะสภาพคล่องอย่างใกล้ชิดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งรวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการกู้ยืมเงินระยะสั้นและระยะยาวจากต่างประเทศ เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกสินเชื่อสกุลเงินตราต่างประเทศแก่ลูกค้าของธนาคารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนวางแผนการระดมเงินทุนระยะยาวตามความเหมาะสมของสภาพตลาด

นอกจากแหล่งเงินทุนที่หลากหลายแล้ว ธนาคารจัดให้มีสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงและพร้อมจะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เมื่อต้องการ เพื่อที่จะสามารถรองรับการจ่ายเงินหนี้สินและภาระผูกพันและดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นทั้งในภาวะปกติและในกรณีเกิดวิกฤติ โดยธนาคารดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องตามข้อกำหนดของธนาคารแห่ง



ประเทศไทยและผู้กำกับดูแลในแต่ละประเทศที่ประกอบกิจการ และตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด

ธนาคารประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยใช้มาตรวัดและเพดานความเสี่ยงประเภทต่างๆ เช่น อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก ฐานะสภาพคล่องสุทธิทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ มาตรวัด Liquidity Coverage Ratio (LCR) Net Stable Funding Ratio (NSFR) เป็นต้น LCR เฉลี่ยของธนาคารในไตรมาสที่ 4 ปี 2561 ซึ่งคำนวณจากข้อมูลสิ้นเดือนในระหว่างไตรมาส เท่ากับร้อยละ 288 เกินกว่า LCR ขั้นต่ำตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดที่ร้อยละ 100 ในปี 2563

ธนาคารมีการกำหนดสัญญาณเตือนภัยด้านสภาพคล่อง เพื่อให้ธนาคารได้ตระหนักถึงการก่อตัวของวิกฤติสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นทั้งจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับฐานะของธนาคารและปัจจัยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อให้ธนาคารสามารถป้องกันและบริหารความเสี่ยงได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ธนาคารมีการทดสอบภาวะวิกฤติสภาพคล่อง (Liquidity Risk Stress Test) โดยกำหนดสถานการณ์จำลองภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ได้แก่ (1) ภาวะวิกฤติที่เกิดกับธนาคารเอง (2) ภาวะวิกฤติที่เกิดกับระบบสถาบันการเงินและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคาร และ (3) ภาวะวิกฤติที่เกิดจากทั้ง 2 ปัจจัยข้างต้นพร้อมกัน ในแต่ละสถานการณ์จำลองจะมีการสมมติให้กระแสเงินสดรับ-จ่ายมีความแตกต่างจากภาวะปกติ เช่น ลูกค้านถอนเงินฝากหรือมีการเบิกใช้วงเงินเบิกเกินบัญชีธนาคารมากกว่าปกติ ธนาคารไม่สามารถเข้าถึงตลาดเงิน สินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องในภาวะปกติมีสภาพคล่องลดลงและทำให้ต้องขายในราคาต่ำกว่าราคาตลาด ภาระในการสนับสนุนบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นต้น จากผลการทดสอบภาวะวิกฤติสภาพคล่องในปี 2561 แสดงให้เห็นว่าธนาคารยังมีสภาพคล่องส่วนเกินเพียงพอที่จะรองรับภาวะวิกฤติสภาพคล่องได้ทั้ง 3 กรณี

ธนาคารมีการจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉินเพื่อรองรับในกรณีเกิดวิกฤติสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan) ที่กำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สัญญาณเตือนภัยภาวะวิกฤติสภาพคล่อง ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินการเพื่อที่จะสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และประสบความสำเร็จในการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ นอกจากนั้น ธนาคารมี Global Medium Term Notes (GMTN) Program ซึ่งทำให้ธนาคารมีความพร้อมในการจัดหาเงินทุนระยะปานกลาง และระยะยาวจากตลาดทุนได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว

### 3.6 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร และระบบงานของธนาคาร หรือจากเหตุการณ์ความเสี่ยงภายนอกธนาคาร และรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่รวมถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ที่สำคัญของธนาคารประกอบด้วย

ปัจจัยภายในธนาคาร ได้แก่

- ประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรและระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) ซึ่งรวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจ และกระบวนการในการดูแลบุคลากรของธนาคาร

- บุคลากรของธนาคาร ทั้งในส่วนของการเพิ่มพูนของจำนวนบุคลากร คุณสมบัติ และประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งรวมไปถึงคุณภาพการให้บริการและการดูแลลูกค้า ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งมีแนวโน้มซับซ้อนมากขึ้น และการนำเสนอขายต่อลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- ระบบงานต่างๆ ของธนาคาร ทั้งในส่วนความสามารถของระบบงานในการรองรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และความซับซ้อนของระบบงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ เป็นต้น

#### ปัจจัยภายนอกธนาคาร ได้แก่

- พฤติกรรมของบุคคลภายนอก เช่น การโจรกรรมหรือฉ้อโกงทรัพย์สินหรือข้อมูลของธนาคาร การฟอกเงิน เป็นต้น
- สาธารณภัยและภัยธรรมชาติต่างๆ หรือเหตุการณ์ความไม่สงบต่างๆ ที่อาจมีผลทำให้ทรัพย์สินของธนาคารเสียหายได้
- การเพิ่มเติมปรับปรุงกฎเกณฑ์ของทางการและผู้กำกับดูแลต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ที่มีแนวโน้มเข้มข้นมากขึ้นทั่วโลก

ธนาคารตระหนักดีว่า การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี เป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในสถานการณ์แวดล้อมปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกประเทศซึ่งมีความไม่แน่นอน ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ และครอบคลุมการดำเนินงานทั่วทั้งธนาคารอย่างเพียงพอ และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดดังกล่าวได้อย่างทันกาล รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีแนวโน้มเข้มข้นมากขึ้น

นอกจากนั้น ธนาคารยังให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการและการดูแลลูกค้า การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม การเสริมสร้างความปลอดภัยของระบบงาน ระบบสารสนเทศ ช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัลต่างๆ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เช่น บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เป็นต้น เพื่อสร้างความมั่นใจต่อลูกค้าของธนาคาร รวมถึงการวิเคราะห์ ประเมิน และควบคุมความเสี่ยง สำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่า ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีกระบวนการควบคุมที่เหมาะสมก่อนการเสนอให้บริการต่อลูกค้า

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ครอบคลุมถึงการนิยามความเสี่ยงการประเมินความเสี่ยง การดูแลติดตามความเสี่ยง ตลอดจนการบริหารและควบคุมความเสี่ยง โดยทุกหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานตนเองและกำหนดมาตรการบริหารและติดตามควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่กำหนด โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายในธนาคาร

หลักการสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารเริ่มจากการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแก่พนักงานของธนาคารให้เข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง และปลูกฝังวัฒนธรรม การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายในธนาคารให้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทางธุรกิจด้านต่างๆ ของธนาคารต่อไปอย่างยั่งยืน โดยเครื่องมือหลักในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Tools for Operational Risk Management) ได้แก่ การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของตนเอง (Risk Control Self-assessment : RCSA) เพื่อระบุความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และสามารถประเมินความเสี่ยงและประสิทธิภาพของการควบคุม ตลอดจนวิเคราะห์รายละเอียดเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการลดความเสี่ยงและดำเนินการลดความเสี่ยงตามแนวทาง

ที่เลือกแล้ว โดยมีการติดตามความคืบหน้าและระดับความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เช่น ข้อมูลที่ใช้ติดตามความเสี่ยง (Risk Monitoring Information : RMI) และระบบการรายงานข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data) ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญให้ธนาคารนำมาประมวลและวิเคราะห์พิจารณามาตรการป้องกัน ควบคุม และ/หรือลดความเสี่ยงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการทั้งหมดดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารจากทั้งสายธุรกิจและสายสนับสนุน โดยมีหน้าที่สนับสนุนและควบคุมดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร

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

ธนาคารมีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก โดยธนาคารมีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy) ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งมีการกำหนดมาตรฐาน และกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Framework) ในการพิจารณาทบทวนและจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ครอบคลุมและพร้อมรองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมทดสอบเป็นประจำ

### 3.7 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความเสี่ยงของการเกิดความเสียหาย อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องในการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัย การรักษาความลับความถูกต้องเชื่อถือได้ และความพร้อมใช้งาน ของระบบงาน ข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอก การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญของธนาคารประกอบด้วย ปัจจัยภายในด้านระบบงานต่างๆ ของธนาคาร ทั้งในส่วนของความสามารถของระบบงานและเทคโนโลยีที่ธนาคารนำมาใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ความซับซ้อนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของระบบงานและข้อมูลด้านความถูกต้องแม่นยำของการประมวลผล และการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่างๆ เป็นต้น และปัจจัยด้านบุคลากร ที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริตหรือการละเลยการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัจจัยภายนอกด้านความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Risk) หรือ ภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีรูปแบบที่หลากหลาย

รวมทั้งมีความซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนั้น ในปัจจุบันความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของห่วงโซ่อุปทานที่มีการพึ่งพาเทคโนโลยีและการจัดการความปลอดภัยข้อมูลในการทำธุรกิจกลายเป็นปัจจัยที่สร้างโอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจ ตามภูมิทัศน์ทางธุรกิจซึ่งกำลังมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านการเข้าสู่ยุคดิจิทัล

ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) และความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Information Security and Cyber Security) ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Policy) และปรับปรุงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศให้ครอบคลุมความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Information Security and Cyber Security Policy) และดำเนินการยกระดับความพร้อมในการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสอดคล้องตามกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management) และความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Information Security and Cyber Security) ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมทั้งองค์กร โดยการสร้างกรอบการดำเนินการในด้านต่างๆ ได้แก่ การปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยให้ทันสมัยอยู่เสมอ การประเมินความเสี่ยงและปรับเปลี่ยนกรอบการประเมินความเสี่ยงตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม การสร้างความตระหนักและความรู้ความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยให้กับบุคลากรของธนาคาร รวมถึงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของธนาคารอยู่เสมอ การพัฒนาแผนการเตรียมความพร้อมรับมือภัยทางไซเบอร์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อที่จะลดผลกระทบจากภัยทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเสริมความพร้อมความสามารถในการรับมือ รวมทั้งความสามารถในการจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 3.8 ความเสี่ยงจากความเพียงพอของเงินกองทุน

เงินกองทุนเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ดังนั้น การจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงความมั่นคงแข็งแกร่งทางการเงิน และส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินนั้นๆ

โครงสร้างเงินกองทุนตามประกาศหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนตามแนวทาง Basel III ของธนาคารแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น (Common Equity Tier 1) เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นตราสารทางการเงิน (Additional Tier 1) และเงินกองทุนชั้นที่ 2 (Tier 2)

- เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น ประกอบด้วย
  - 1) ทุนชำระแล้ว
  - 2) ส่วนเกิน (ต่ำกว่า) มูลค่าหุ้นสามัญ
  - 3) ทุนสำรองตามกฎหมาย
  - 4) เงินสำรองที่จัดสรรจากกำไรสุทธิ
  - 5) กำไรสะสมคงเหลือจากการจัดสรร
  - 6) ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น
  - 7) รายการอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น
  - 8) รายการหักต่าง ๆ อาทิ สินทรัพย์ไม่มีตัวตน เป็นต้น

- เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นตราสารทางการเงิน ประกอบด้วย ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1
- เงินกองทุนชั้นที่ 2 ประกอบด้วย
  - 1) ตราสารหนี้ด้อยสิทธิระยะยาวที่มีสิทธิด้อยกว่าผู้ฝากเงินและเจ้าหนี้สามัญ
  - 2) เงินสำรองสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นปกติ (General Provision) รวมแล้วไม่เกินร้อยละ 1.25 ของสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิต
  - 3) ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2

ทั้งนี้ ในการนำแนวทาง Basel III มาบังคับใช้ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการผ่อนปรนสำหรับรายการใหม่ที่กำหนดเพิ่มเติม ให้ทยอยนับเข้าหรือหักออกในอัตราร้อยละ 20 ต่อปี เริ่มตั้งแต่ปี 2557 ถึงปี 2561 ในส่วนของตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ Basel III ในเรื่องความสามารถในการรองรับผลขาดทุน (Loss Absorption) ในกรณีที่ธนาคารไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ (At the Point of Non-viability) กล่าวคือ ไม่มีเงื่อนไขให้สามารถแปลงเป็นหุ้นสามัญหรือตัดเป็นหนี้สูญ เมื่อทางการตัดสินใจจะเข้าช่วยเหลือทางการเงินแก่ธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ทยอยลดนับเป็นเงินกองทุนในอัตราร้อยละ 10 ต่อปี เริ่มตั้งแต่ปี 2556 ถึงปี 2565

เงินกองทุนในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท	
	31 ธันวาคม 2561	31 ธันวาคม 2560
เงินกองทุนชั้นที่ 1	390,369	383,942
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนเจ้าของ	390,309	383,841
เงินกองทุนชั้นที่ 1 เป็นตราสารทางการเงิน	60	101
เงินกองทุนชั้นที่ 2	36,194	35,638
<b>เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย</b>	<b>426,563</b>	<b>419,580</b>

ปัจจัยความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน ได้แก่ ประเภทปริมาณและคุณภาพของ สินทรัพย์เสี่ยงและความสามารถในการหารายได้ของธนาคาร ซึ่งภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอาจทำให้ธนาคารมีสินทรัพย์รวมถึงเงินลงทุนที่มีคุณภาพลดลง และ/หรือมูลค่าของสินทรัพย์ เงินลงทุน และ/หรือหลักประกันลดต่ำลง ทำให้สินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลกำไรของธนาคาร และทำให้เงินกองทุนของธนาคารลดลง อันจะนำไปสู่ระดับของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ลดลงด้วย

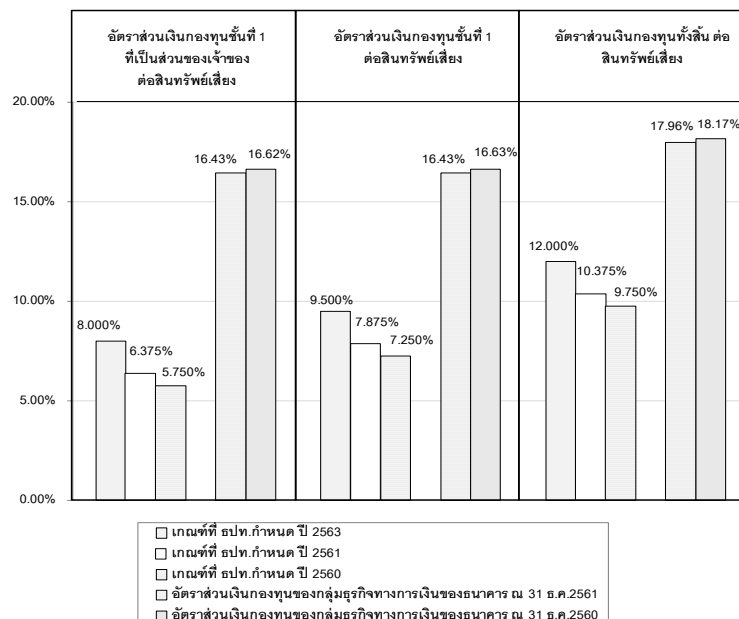
ในการบริหารความเพียงพอของเงินกองทุน ธนาคารมีเป้าหมายที่จะดำรงฐานะของเงินกองทุนในระดับเพียงพอที่จะสนับสนุนยุทธศาสตร์การขยายธุรกิจภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของทางการ ตลอดจนความคาดหวังของตลาด

กระบวนการบริหารเงินกองทุนของธนาคารเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนโดยทางการ โดยมีการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุนภายใต้กระบวนการ ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) ซึ่งเป็นการประเมินความเสี่ยงทั้งหมดที่มีนัยสำคัญแบบมองไปข้างหน้า เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และมีระดับของเงินกองทุนที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤติ

ธนาคารคำนวณความเสี่ยงของเงินกองทุนขั้นต่ำตามหลักเกณฑ์ Basel III ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธี Standardised Approach (SA) สำหรับความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาดและความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ภายใต้หลักเกณฑ์ Basel III ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำเป็น 3 อัตราส่วน ได้แก่ อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.50 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6.00 และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.50 และกำหนดการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤติ (Capital Conservation Buffer) โดยให้ทยอยดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มอีกมากกว่าร้อยละ 0.625 ในแต่ละปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 จนอัตราส่วนที่เพิ่มมากกว่าร้อยละ 2.50 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป รวมทั้งกำหนดให้ธนาคารในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบต้องดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสียหาย (Higher Loss Absorbency) ในรูปของเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง เพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกร้อยละ 1.00 โดยให้ทยอยดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มดังกล่าวที่ร้อยละ 0.50 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 และดำรงเพิ่มเป็นร้อยละ 1.00 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ดังนั้น ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 ธนาคารต้องดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง มากกว่าร้อยละ 6.375 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง มากกว่าร้อยละ 7.875 และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง มากกว่าร้อยละ 10.375 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง จะเป็นมากกว่าร้อยละ 7.50 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง จะเป็นมากกว่าร้อยละ 9.00 และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง จะเป็นมากกว่าร้อยละ 11.50 และตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง จะเป็นมากกว่าร้อยละ 8.00 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง จะเป็นมากกว่าร้อยละ 9.50 และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง จะเป็นมากกว่าร้อยละ 12.00

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง ที่ร้อยละ 16.43, 16.43 และ 17.96 ตามลำดับ ในขณะที่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 อยู่ที่ร้อยละ 16.62, 16.63 และ 18.17 ตามลำดับ ทั้งนี้ เงินกองทุนของธนาคารอยู่ในระดับที่สามารถรองรับการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มดังกล่าวแล้ว



#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### 4.1 ทรัพย์สินหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

- ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินประเภท ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ซึ่งธนาคารและบริษัทย่อยเป็นเจ้าของโดยไม่คิดภาระจำนองหรือจำนำ ดังนี้

ประเภท	หน่วย : ล้านบาท	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2561	2560
ที่ดิน	27,731	27,854
อาคาร	10,733	12,149
อุปกรณ์	3,457	3,537
อื่นๆ	646	294
<b>รวม</b>	<b>42,567</b>	<b>43,834</b>

- สัญญาเช่าระยะยาว

ธนาคารและบริษัทย่อยมีสัญญาเช่าระยะยาว ดังนี้

ประเภท	ระยะเวลา	หน่วย : ล้านบาท	
		ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
		2561	2560
ที่ดินและ/หรืออาคาร	1 ปี	63	63
ที่ดินและ/หรืออาคาร	เกิน 1 ปี - 5 ปี	156	178
ที่ดินและ/หรืออาคาร	เกิน 5 ปี	178	207
<b>รวม</b>		<b>397</b>	<b>448</b>

##### 4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ธนาคารมีนโยบายการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์และธุรกิจที่สนับสนุนการให้บริการของธนาคาร โดยธุรกิจนั้นต้องมีแนวโน้มการประกอบกิจการที่ดีและมีความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้บางกรณี ธนาคารจะพิจารณาอนุมัติให้ธุรกิจนั้นแปลงหนี้เป็นทุนเพื่อเป็นการแก้ไขหนี้มีปัญหานี้ ทั้งนี้ การลงทุนของธนาคารจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของทางการ ซึ่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มาตรา 34 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ลงทุนในบริษัทจำกัดได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วของบริษัท หากเกินกว่านี้ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ในเรื่องการถือหุ้นในกิจการอื่นนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้พิจารณาว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงให้กับระบบสถาบันการเงินโดยรวม และรักษาความเชื่อมั่นของผู้ฝากเงินต่อสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องมีมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงจากการที่สถาบันการเงินมีการลงทุนในธุรกิจอื่น อันเนื่องจากการที่ไม่มีการควบคุมดูแลอย่างเพียงพอ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินเพื่อควบคุมให้สถาบันการเงินมีการลงทุนเฉพาะในบริษัทที่ประกอบธุรกิจการเงินและธุรกิจสนับสนุน และให้ธนาคารถือหุ้นได้โดยสำหรับบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม ต้องถือในสัดส่วนตั้งแต่ร้อยละ 50 และมีอำนาจในการควบคุม และธนาคารแห่งประเทศไทยจะทำการกำกับบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม ทั้งในเรื่องของการดำรงเงินกองทุนของกลุ่ม และการควบคุมการ



ให้สินเชื่อ การลงทุนและการก่อภาระผูกพันในภาพรวมของกลุ่ม แต่หากธนาคารมีการลงทุนในธุรกิจการเงินโดยไม่  
นับรวมในกลุ่ม ธนาคารต้องถูกหักเงินกองทุนตามจำนวนเงินลงทุน ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนในการถือหุ้น อย่างไรก็ตาม  
การกำกับแบบรวมกลุ่มดังกล่าว เป็นการเปิดโอกาสให้ธนาคารเพิ่มขอบเขตของบริการทางการเงินที่จะให้กับลูกค้า  
โดยการสร้างกลุ่มธุรกิจการเงิน แต่ทั้งนี้ ธนาคารต้องมีหน้าที่ในด้านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ และต้องมี  
มาตรการในการควบคุมและบริหารความเสี่ยงของกลุ่ม

#### 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารไม่มีคดีข้อพิพาทซึ่งยังไม่สิ้นสุดและอาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์  
ของธนาคารที่มีจำนวนทุนทรัพย์สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้นสุทธิตามงบการเงิน

## 6. ข้อมูลทั่วไป

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ประกอบธุรกิจ	การธนาคารพาณิชย์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
เลขทะเบียนบริษัทเลขที่	0107536000374
เว็บไซต์	<a href="http://www.bangkokbank.com">http://www.bangkokbank.com</a>
โทรศัพท์	0-2231-4333
โทรสาร	0-2231-4890

หลักทรัพย์ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

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
ทุนที่เรียกชำระแล้ว	จำนวน 19,088,428,940 บาท โดยเป็น
หุ้นสามัญ	จำนวน 1,908,842,894 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท

บุคคลอ้างอิงอื่น ๆ

- **นายทะเบียนหลักทรัพย์**

93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0-2009-9000 โทรสาร 0-2009-9991

- **ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้**

ประเภทของหุ้นกู้	อัตราดอกเบี้ย	วันครบกำหนดไถ่ถอน	ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	5.000%	3 ตุลาคม 2566	The Bank of New York Mellon
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	4.050%	19 มีนาคม 2567	101 Barclay Street, Floor 4E
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	4.450%	19 กันยายน 2571	New York, NY 10286, USA

- **ผู้สอบบัญชี**

ดร.ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล  
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3356  
บริษัท ดีลอยท์ ทูซ โธมัทส โซยช สอบบัญชี จำกัด  
เอไอเอ สาทร ทาวเวอร์ ชั้น 23-27  
11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120  
โทรศัพท์ 0-2034-0000 โทรสาร 0-2034-0100

• **ที่ปรึกษากฎหมาย**

นายวัชร กัญจนวิโรจน์

333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 0-2230-2731 โทรสาร 0-2231-5448

นายวสันต์ สร้อยพิสุทธิ์

333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 0-2230-2643 โทรสาร 0-2231-5448

นายสมชาย จุลนิติ

333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 0-2626-4492 โทรสาร 0-2231-5448

นายกำพล ภู่อุสเสว

333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 0-2230-2969 โทรสาร 0-2231-5448

• **นักลงทุนสัมพันธ์**

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 0-2626-4981 โทรสาร 0-2231-4890

E-mail: ir@bangkokbank.com

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในกิจการต่างๆ ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
1	<b>บางกอก แบงก์ เบอรส์ฮาด</b> 1-45-01 Menara Bangkok Bank Laman Sentral Berjaya No.105, Jalan Ampang 50450 Kuala Lumpur Malaysia โทร. (60) 32-174-6888 โทรสาร (60) 32-174-6800	ธนาคาร	สามัญ	1,000,000,000	100.00
2	<b>บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด</b> 25 Main Street George Town, P.O. Box 694 Grand Cayman, KY1-1107, Cayman Islands Tel. 1(345) 949-8066 Fax. 1(345) 949-8080	Investment Company	สามัญ	100,000	100.00
3	<b>ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด *</b> Bangkok Bank Building, 2/F (Zone B&C), 3/F, 4/F No. 7, Zhongshan East-1 Road, Huangpu District, Shanghai 200002, The People's Republic of China Tel. (86-21) 2329-0100 Fax. (86-21) 2329-0168 * ทางกรมการทะเบียนรัฐประชาชนจีนไม่ได้ระบุ ประเภทหุ้นและจำนวนหุ้น	ธนาคาร	-	-	100.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
4	<b>บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด</b> 323 อาคารยูไนเต็ เซ็นเตอร์ ชั้น 30 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2635-5001-3 โทรสาร 0-2635-5004	บริหารสินทรัพย์	สามัญ	24,999,997	100.00
5	<b>บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด</b> 173/10 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทร. 0-2011-8730 โทรสาร 0-2058-9807	ธุรกิจเงินร่วม ลงทุน	สามัญ	199,999,997	100.00
6	<b>บริษัท หลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน)</b> 191 อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 10, 12, 19, 23, 29-32 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2618-1000, 0-2231-3777 โทรสาร 0-2231-3951, 0-2618-1001	ธุรกิจหลักทรัพย์	สามัญ	1,079,990,920	99.91
7	<b>บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด</b> 175 อาคารสารคดีเทวเวอร์ ชั้น 7 ชั้น 21 และ ชั้น 26 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2674-6400 โทรสาร 0-2679-5995-6, 0-2679-6855	จัดการกองทุนรวม	สามัญ	749,996	75.00
8	<b>บริษัท ไทยพีรซัน แมนูแฟกเจอร์ จำกัด<sup>1/</sup></b> 226 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230	ผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	4,017,984	59.77
9	<b>บริษัท ไทย เพย์เมนต์ เน็ตเวิร์ก จำกัด</b> 173/19 อาคารเอเซียเซ็นเตอร์ ชั้นที่ 18 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทร. 0-2017-9900 โทรสาร 0-2017-9929	ผู้ให้บริการสวิตช์ ซึ่งภายในประเทศ และให้บริการ ชำระค่า	สามัญ	5,240,000	69.08
10	<b>บริษัท บีเอสแอล ลิสซิง จำกัด</b> 175 อาคารสารคดีเทวเวอร์ ชั้น 19 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2670-4700 โทรสาร 0-2679-6160	ให้เช่าทรัพย์สิน แบบลิสซิงและให้ เช่าซื้อ	สามัญ	358,750	35.88
11	<b>บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด</b> 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 25 ห้อง 9-12 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทร. 0-2029-0290 โทรสาร 0-2029-0291	บริการด้าน คอมพิวเตอร์	สามัญ	149,985	30.00
12	<b>บริษัท อุตสาหกรรมท่อสตีลเหล็กกล้า จำกัด<sup>1/</sup></b> 36/4 หมู่ที่ 2 ซอยวัดมหาวงษ์ ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ตำบลลำไโรง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130	ผลิตและจำหน่าย ท่อเหล็กกล้า	สามัญ	95,603	19.12
13	<b>บริษัท เนชั่นเนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด</b> 5/13 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 โทร. 0-2558-7555 โทรสาร 0-2558-7566	ให้บริการรับส่ง ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างสถาบัน การเงิน	สามัญ	69,221	13.84

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
14	<b>บริษัท อัลฟาเทค อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)</b> <sup>2/</sup> 179/74-80 อาคารบางกอกจิตต์ทาวเวอร์ ชั้น 15 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2210-0593-6 โทรสาร 0-2210-0597	ชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	326	12.34
15	<b>บริษัท ชีคอน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)</b> 55 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250 โทร. 0-2721-8888 โทรสาร 0-2721-8976	ให้เช่าพื้นที่ อาคาร ร้านค้า	สามัญ	574,000	10.00
16	<b>บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด</b> 990 อาคารอิมบิลิตี้ ชั้น 18-19 ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2634-6400, 0-2634-6391 โทรสาร 0-2636-1380	เช่าซื้อ	สามัญ	5,140,000	10.00
17	<b>บริษัท ไทยนาวิรี อินเตอร์เท็กซ์ จำกัด</b> 44 ชั้น 17 อาคารศรีจุฬทรัพย์ ถนนพระรามที่ 1 แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2613-7429 โทรสาร 0-2613-7422	สิ่งทอ	สามัญ	1,000,000	10.00
18	<b>บริษัท ธนาเทพการพิมพ์ จำกัด</b> 1017/5 ถนนประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520 โทร. 0-2360-7914-7 โทรสาร 0-2360-7918	การพิมพ์	สามัญ	30,000	10.00
19	<b>บริษัท นันทวัน จำกัด</b> 161 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2252-5200 โทรสาร 0-2252-5381	รับเหมาก่อสร้าง	สามัญ	2,000	10.00
20	<b>บริษัท บางกอก มิตรบุษย์ ยูเอฟเจ ลิส จำกัด</b> 173/35 อาคารเอเชีย เซ็นเตอร์ ชั้น 26 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2163-6400 โทรสาร 0-2163-6411, 0-2163-6422	เช่าซื้อ	สามัญ	60,000	10.00
21	<b>บริษัท บางกอก เอ็มยูเอฟจี จำกัด</b> 898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ชั้น 9 โซน บี 1 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2263-0856 โทรสาร 0-2263-0860	ให้บริการที่ ปรึกษาและการ ลงทุน	สามัญ	200,000	10.00
22	<b>บริษัท บางกอก เอสเอ็มบีซี คอนซัลติ้ง จำกัด</b> 1 อาคารคิวเฮาส์ ลุมพินี ชั้น 16 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2677-7270-5 โทรสาร 0-2677-7279	ให้บริการที่ ปรึกษาด้านการ ลงทุน	สามัญ	2,000	10.00
23	<b>บริษัท บำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด</b> <sup>2/</sup> 33 ซอยสุขุมวิท 3 (นานาเหนือ) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2066-8888, 0-2011- 4956 โทรสาร 0-2011-5100	ลงทุนในบริษัทอื่น และเป็นสำนักงาน ปฏิบัติการภูมิภาค (อยู่ระหว่างการ ชำระบัญชี)	สามัญ	4,593	10.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
24	บริษัท ยูไนเต็ดไฮโลแอนด์เซอร์วิส จำกัด 177 ชั้น 9 ถนนราชวงศ์ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100 โทร. 0-2225-0200 โทรสาร 0-2224-5670	บริการ	สามัญ	200,000	10.00
25	เอเชีย อินชัวร์นซ์ (ฟิลิปปินส์) คอร์ปอเรชั่น 15th Floor, Tytana Plaza Building, Plaza Lorenzo Ruiz, Binondo, Manila, Philippines Tel. (632) 241-5201 Fax. (632) 243-3216	ประกันภัย	สามัญ	350,000	10.00
26	บริษัท เอเชียอุตสาหกรรมหลอดไฟ จำกัด 199 หมู่ 2 ถนนพุทธรักษา ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10280 โทร. 0-2702-9467-8 โทรสาร 0-2702-9470	ผลิตและจำหน่าย หลอดไฟฟ้า	สามัญ	700,000	10.00
27	บริษัท แอสแพค จำกัด 717 สุขุมวิท 55 (ซอยทองหล่อ) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2185-1375-80 โทรสาร 0-2185-1395	นำเข้าและส่งออก เคมีภัณฑ์	สามัญ	26,000	10.00
28	บริษัท ยู เอ็ม ซี เมททอล จำกัด 32/40 อาคารซีโน-ไทย ทาวเวอร์ ชั้น ที่ 16 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2259-2942-5 โทรสาร 0-2259-2946	ผลิตและจำหน่าย เหล็ก	สามัญ	14,500,000	10.00
29	บริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) <sup>1/</sup> 686 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150	ผลิตและส่งออก รองเท้ากีฬา	สามัญ	86,826,816	10.00
30	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 เกี่ยวกับธุรกิจ บัตรเครดิต อิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	400,000	10.00
31	FUCHS CAPITAL PARTNERS PTE. LTD. 112 Robinson Road, #14-04, Singapore 068902 โทร. (65) 6576-5555 โทรสาร (65) 6576-5592	Alternative Investment Management Company	Class B Shares	400,000	10.00
32	บริษัท บางกอก คอนซัลติ้ง พาร์تنอร์ส จำกัด 942/43 อาคารชาญอิสสระทาวเวอร์ ชั้นที่ 1 ถนนพระราม 4 แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2632-9179 โทรสาร 0-2632-9354-5	ให้บริการที่ปรึกษา ด้านการลงทุน	สามัญ	200	10.00
33	บริษัท ควอลิตี้ อินน์ จำกัด 137/10 สุขุมวิท 9 (ซอยร่มจิด) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2255-4661-4 โทรสาร 0-2255-4660	โรงแรมและ ภัตตาคาร	สามัญ	200,000	10.00



ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
34	บริษัท บีเอสเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด 21 อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น 19 ซอยเลขพวง ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0-2617-8338 โทรสาร 0-2617-8339	โฮลดิ้งส์	สามัญ	1,200,000	10.00
35	<b>PERENNIAL HC HOLDINGS PTE. LTD.</b> 8 Shenton Way, #36-01, AXA Tower, Singapore 068811 Tel. (65) 6602-6800 Fax. (65) 6602-6801	Real Estate Development	Ordinary	13,836,500	10.00
36	บริษัท สยาม โซลาร์ เอนเนอร์จี้ จำกัด 89 หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านตาล อำเภอบ้านเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ 36220	โรงไฟฟ้าแสงอาทิตย์ หรือ โซลาร์เซลล์ ผลิต รวมทั้งจำหน่าย กระแสไฟฟ้า	สามัญ	1,111,111	10.00

หมายเหตุ: <sup>1/</sup> บริษัทล้มละลาย

<sup>2/</sup> บริษัทจดทะเบียนเล็กบริษัท แต่ยังไม่เสร็จการชำระบัญชี