

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 และเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2518

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 3,822,960 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อรวม 2,363,338 ล้านบาท เงินรับฝากรวม 2,810,863 ล้านบาท และส่วนของเจ้าของ 449,014 ล้านบาท ความสำเร็จจากการดำเนินงานในปี 2563 ทำให้ธนาคารได้รับรางวัลหลายด้าน เช่น “ธนาคารแห่งปี 2563” จากวารสารการเงินธนาคาร “Best Bank in Thailand” จากนิตยสารโกลเบิลไฟแนนซ์ “Best Corporate and Investment Bank in Thailand” “Best Bank for SMEs in Thailand” “Best Regional Bank for BRI (Southeast Asia)” จากนิตยสารเอเชียมันนี่ “Best Trade Finance Bank in Thailand” และ “Best Cash Management Solution in Thailand 2020” จากนิตยสารอัลฟาเซาท์อีสต์เอเชีย และ “Best in Treasury and Working Capital SMEs in Thailand” จากนิตยสารดิเอสเซท

ธนาคารยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาตลอดกว่า 7 ทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเป็นเพื่อนคู่คิดในการดำเนินธุรกิจของลูกค้าและพัฒนาความสัมพันธ์อย่างจริงใจและยาวนานตลอดหลายทศวรรษจากรุ่นสู่รุ่น รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการมีธรรมาภิบาลได้สะท้อนอยู่ในทุกองค์ประกอบของการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

การมีฐานลูกค้าจำนวนมากและความสัมพันธ์ที่ยาวนาน เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของธนาคาร และทำให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจควบคู่ไปกับความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

1.1 นโยบายในการดำเนินงาน

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ (Mission)

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้

ด้านการเงิน

- ให้ผลประโยชน์ทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ

ด้านการตลาดและลูกค้า

- เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

- มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ

- มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ
- ด้านศักยภาพขีดความสามารถ**
- ให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง (Core Value)

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมกันรักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงและนำมาใช้ในทุกรณี คือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า” ตามแนวทาง “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงานดังนี้

- ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
- ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
- ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ
- มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในรอบปี 2563

ในปี 2563 การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ต่อเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในหลายทศวรรษที่ผ่านมา ในช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้ ธนาคารให้การดูแลลูกค้าผ่านมาตรการความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและเฝ้าติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงดูแลกระบวนการพิจารณาสินเชื่อและบริหารความเสี่ยงด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ ควบคู่กับการดำรงฐานะการเงิน สภาพคล่อง และเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่แข็งแกร่งเพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินที่ยั่งยืน

จากการดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด ทั้งด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและช่วยสร้างความมั่นคงทางการเงินโดยรวม ทำให้ธนาคารเห็นถึงความสามารถในการปรับตัวของลูกค้า และเห็นถึงพลังอันเกิดจากการทำงานระหว่างลูกค้าและธนาคารในยามวิกฤตด้วยการสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน คือ พลังในการก้าวข้ามความยากลำบากและสามารถกลับมาฟื้นตัวได้อย่างแข็งแกร่ง

วิกฤตเศรษฐกิจในครั้งนี้ ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและการใช้ชีวิตในปัจจุบัน เช่น การที่ผู้บริโภคเปลี่ยนไปใช้ช่องทางออนไลน์ การเติบโตของอีคอมเมิร์ซ และการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสด ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของธนาคารในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารดิจิทัลที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

สำหรับลูกค้าบุคคล ธนาคารเปิดให้บริการ โฆษณาแบบกึ่ง จากธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันเวอร์ชันใหม่ โดยแอปพลิเคชันนี้ช่วยสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดียิ่งขึ้นด้วยคุณสมบัติใหม่ที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า อีกทั้งยังทำงานบนแพลตฟอร์มที่ออกแบบมาเพื่อเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มและบริการจากภายนอกได้ง่าย จึงสามารถปรับและเพิ่มคุณสมบัติใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และยังช่วยให้ธนาคารสามารถเชื่อมต่อบริการกับพันธมิตร เช่น มหาวิทยาลัย ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ โรงพยาบาล และบริษัทผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังเริ่มให้บริการเปิดบัญชีออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีการจดจำใบหน้า และการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านแพลตฟอร์ม National Digital ID (NDID) อีกด้วย

นอกจากการให้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ ธนาคารได้ขยายจุดบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนกว่า 2 เท่า ด้วยการแต่งตั้ง Banking Agent เพื่อให้ลูกค้าสามารถฝาก-ถอนเงินสดได้สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอนวัตกรรมด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบดิจิทัลโดยใช้แพลตฟอร์ม NDID และการตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Dip Chip) ที่จุดบริการร้านค้า และสาขาของธนาคาร เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลให้เข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้มากยิ่งขึ้น

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าธุรกิจ ธนาคารนำเสนอบริการออนไลน์ใหม่หลายบริการเพื่อช่วยให้ลูกค้าบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเพิ่มทางเลือกในการชำระเงิน แทนการใช้เงินสดผ่าน QR PromptPay เพื่อให้ลูกค้าบุคคลสามารถชำระเงินแบบไร้สัมผัสให้กับร้านค้าปลีก ร้านอาหารริมทาง ร้านเสริมสวย หรือ ร้านขายของชำ เป็นต้น BeMerchant NextGen ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ธุรกิจค้าปลีกสามารถรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน QR Code แทนการรับเงินสด โดยสามารถตรวจสอบรายการโอนเงินและบริหารการเงินได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น บริการบิลลวง สมาร์ท บิล เพย์เมนต์ ซึ่งนำเสนอบริการรับชำระบิลอย่างครบวงจร บริการรับชำระค่าโดยสารและค่าเช่ารถแท็กซี่ผ่าน QR Code แทนการใช้เงินสดและช่วยให้ผู้ประกอบการแท็กซี่สามารถดูความเคลื่อนไหวของบัญชีได้ตลอดเวลา และบริการนำส่งเงินภาษีหัก ณ ที่จ่าย และข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร (e-Withholding Tax)

ในด้านต่างประเทศ ธนาคารเดินหน้าขยายธุรกิจสู่ภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเข้าซื้อหุ้นของธนาคารพีทีเพอร์มาตา ทีบีเค (ธนาคารเพอร์มาตา) ในอินโดนีเซียในปี 2563 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าธนาคารมีความเชื่อมั่นในศักยภาพและความแข็งแกร่งของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หลังการรวมธนาคารกรุงเทพในอินโดนีเซียเข้าเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารเพอร์มาตาอย่างเป็นทางการในเดือนธันวาคม ธนาคารเพอร์มาตามีสถานะเป็นธนาคารขนาดใหญ่ 1 ใน 10 ของอินโดนีเซีย เมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม โดยในเดือนมกราคม 2564 ธนาคารเพอร์มาตาได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจการเงินของอินโดนีเซีย (Otoritas Jasa Keuangan: OJK) ให้เป็นสมาชิกกลุ่ม BUKU IV ซึ่งเป็นสถานะธนาคารพาณิชย์ระดับสูงสุดตามหลักเกณฑ์ขนาดของเงินกองทุนที่มากกว่า 30 ล้านล้านรูเปียห์ (ประมาณ 63,332 ล้านบาท) โดยการลงทุนเข้าซื้อหุ้นธนาคารเพอร์มาตาครั้งนี้ ส่งผลให้สัดส่วนสินเชื่อกิจการต่างประเทศต่อสินเชื่รวมของธนาคารกรุงเทพเพิ่มขึ้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารมีแหล่งรายได้ที่หลากหลาย ขยายโอกาสในการเข้าถึงตลาดที่มีการเติบโตสูงในอาเซียน และช่วยให้สามารถบริการลูกค้าในอินโดนีเซียและทั่วทั้งเครือข่ายได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

ธนาคารร่วมกับพันธมิตรด้านเทคโนโลยีเปิดบริการ Contour ซึ่งเป็น Enterprise Blockchain Solution ที่เป็นการให้บริการเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit: L/C) ในรูปแบบดิจิทัลทั้งกระบวนการ โดยมีการเปิดธุรกรรม L/C ระหว่างประเทศไทยกับเวียดนามผ่านบริการ Contour เป็นครั้งแรกในปี 2563 หลังประสบความสำเร็จจากการทำธุรกรรมในครั้งนี้และจากการทดสอบการทำธุรกรรม L/C ระหว่างอินโดนีเซียกับประเทศไทยในปี 2562 ธนาคารมีแผนให้บริการในเชิงพาณิชย์แก่ลูกค้าในประเทศไทยและในเครือข่ายสาขาต่างประเทศ นวัตกรรมนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางการค้าทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความปลอดภัยสูง

ขณะเดียวกัน ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลสำหรับกิจการธนาคารต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ระบบงานหลัก (Core Banking) การบริหารเงินสด ระบบป้องกันการฟอกเงิน และการชำระเงิน พัฒนาการเหล่านี้จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการได้อย่างไร้รอยต่อ มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเพิ่ม

ความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนในการชำระค่าให้แก่สมาชิกในประเทศไทยกับสมาชิกในต่างประเทศตามเงื่อนไขในการชำระค่าระหว่างประเทศ รองรับการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการข้ามพรมแดนด้วย QR Code ระหว่างประเทศไทยกับ 2 ประเทศในเอเชีย ได้แก่ เวียดนาม และอินโดนีเซีย พร้อมทั้งได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนในการชำระค่าให้กับธนาคารสมาชิกในประเทศไทย สำหรับบริการ PromptPay International ซึ่งเป็นบริการโอนเงินระหว่างประเทศไทยและสิงคโปร์ ที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถโอนเงินระหว่างประเทศผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัด

ในขณะที่การเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนมีความก้าวหน้าอย่างเป็นรูปธรรม จากการเดินทางของโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เชื่อมโยงประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ทั่วภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และอื่น ๆ อาทิ ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร โครงข่ายรถไฟทั่วประเทศ โครงการรถไฟความเร็วสูงที่เชื่อมประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และจีน รวมทั้งโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งเป็นโครงการระยะยาวที่มีเป้าหมายในการเป็นศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์และการขนส่งที่สำคัญของภูมิภาค อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางภาคบริการมูลค่าสูงและภาคการผลิตแห่งอนาคต ทั้งนี้ ธนาคารมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการด้านพลังงานทั่วภูมิภาค ซึ่งรวมถึงโครงการพลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียนหลายโครงการ เช่น การผลิตพลังงานจากชีวมวล พลังน้ำขนาดเล็ก และโครงการพลังงานแสงอาทิตย์ ตลอดจนการผลิตรถยนต์ไฟฟ้า และโครงการรีไซเคิลพลาสติก

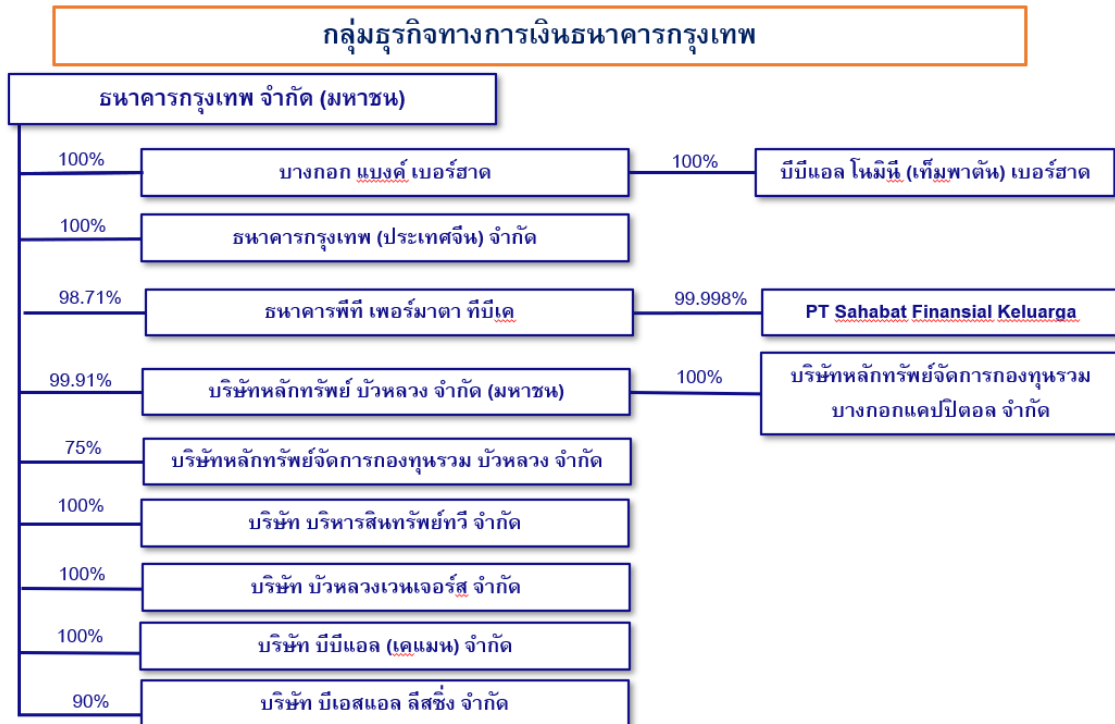
ธนาคารจะยังคงให้การดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด มุ่งมั่นทำงานอย่างมีคุณภาพ และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยดำเนินการควบคู่กับการให้บริการด้วยประสิทธิภาพและความเป็นเลิศ ขณะเดียวกัน ธนาคารจะเดินทางขยายบริการธนาคารดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ด้วยโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการกำกับดูแลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ และสร้างการเติบโตจากบริการที่มีศักยภาพในการสร้างรายได้ เช่น บริการบริหารเงินสด ประกันผ่านธนาคาร และบริการด้านกองทุนรวม ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าสร้างอนาคตทางการเงินที่มั่นคงผ่านการสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน

รางวัลประจำปี 2563

 ธนาคารกรุงเทพระดับประเทศ นิตยสารอัลฟ่าเซาท์อีสเอเชีย <ul style="list-style-type: none"> • Best Trade Finance Bank in Thailand (14 ปีติดต่อกัน) • Best Trade Finance Solution in Thailand • Best Cash Management Solution in Thailand • Best Blockchain Based Corporate Bond นิตยสารเอเชียมั่งคั่ง <ul style="list-style-type: none"> • Best Corporate & Investment Bank in Thailand (2 ปีติดต่อกัน) • Best Bank for SMEs in Thailand • Best Regional Bank for BRI (เอเชียตะวันออกเฉียงใต้) • Best Individual BRI Project or Initiative in the Region (เอเชียตะวันออกเฉียงใต้) นิตยสารดิเอเชียนแบงก์เกอร์ <ul style="list-style-type: none"> • Best Trade Finance Bank in Thailand (ปีที่ 9) • Custodian Bank of the Year in Thailand (6 ปีติดต่อกัน) นิตยสารเอเชียนแบงก์กิ้งแอนด์ไฟแนนซ์ <ul style="list-style-type: none"> • Thailand Domestic Trade Finance Bank of the Year (6 ปีติดต่อกัน) นิตยสารดิเอสเซท <ul style="list-style-type: none"> • Best in Treasury and Working Capital SMEs Thailand (2 ปีติดต่อกัน) 	นิตยสารยูโรมันนี่ <ul style="list-style-type: none"> • Cash Management Market Leader in Thailand นิตยสารโกลเบิลบิสซิเนสเอเชีย <ul style="list-style-type: none"> • Best Trade Finance Bank in Thailand 2020 นิตยสารโกลเบิลไฟแนนซ์ <ul style="list-style-type: none"> • Best Bank - Thailand (3 ปีติดต่อกัน) • Best Sub-Custodian Bank in Thailand (13 ปีติดต่อกัน) • Best Trade Finance Provider 2020 • Best DLT Platform for Trade Finance นิตยสารอินเตอร์เนชันแนลบิสซิเนส <ul style="list-style-type: none"> • Best Payments and Trade Finance Bank Thailand 2020 • Best Project Finance Bank Thailand 2020 • Best Foreign Exchange Bank Thailand 2020 • Best Banking Chairman/CEO Thailand 2020 วารสารการเงินธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> • ธนาคารแห่งปี 2563 (ปีที่ 14) 	 หลักทรัพย์บัวหลวง วารสารการเงินธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> • บริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมแห่งปี 2563 นิตยสารโกลเบิลแบงก์กิ้งแอนด์ไฟแนนซ์รีวิว <ul style="list-style-type: none"> • Best Investment Bank Thailand 2020 นิตยสารเวิลด์ไฟแนนซ์ <ul style="list-style-type: none"> • Best Investment Bank นิตยสารอัลฟ่าเซาท์อีสเอเชีย <ul style="list-style-type: none"> • Best Investment Bank in Thailand นิตยสารอินเตอร์เนชันแนลบิสซิเนส <ul style="list-style-type: none"> • Best Capital Markets Thailand 2020 นิตยสารเอเชียนแบงก์กิ้งแอนด์ไฟแนนซ์ <ul style="list-style-type: none"> • Equity Deal of the Year - Thailand นิตยสารโกลเบิลบิสซิเนสเอเชีย <ul style="list-style-type: none"> • Best Equity House
---	--	---

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพบ้าง ประกอบด้วย 13 บริษัท คือ ธนาคารกรุงเทพบ้าง จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่และมีกิจการในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน แบ่งเป็น บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพบ้าง (ประเทศจีน) จำกัด ธนาคารพีที เพอร์มาดา ทีบีเค บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด บริษัท บริหารสินทรัพย์ทีวี จำกัด บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด บริษัท บีเอสแอล ลีสซิ่ง จำกัด บีบีแอล โนมินี (เต็มพาดัน) เบอร์ฮาด PT Sahabat Finansial Keluarga และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปปิตอล จำกัด โดยมีภาพรวมโครงสร้าง ดังนี้



ขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ สรุปได้ดังนี้

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ขอบเขตของธุรกิจที่สำคัญ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ธนาคาร	ให้บริการธุรกรรมทางการเงินตามขอบเขตของธนาคารพาณิชย์ไทย
บริษัทย่อยในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ		
บางกอก แบงก์ เบอรัฮาด	ธนาคาร	ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศมาเลเซีย
ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด	ธนาคาร	ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศจีน
ธนาคารฟิที เพอร์มาดา ทีบีเค	ธนาคาร	ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศอินโดนีเซีย
บริษัท หลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์	<p>ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ในด้านต่าง ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (Brokerage) - ธุรกิจวาณิชธนกิจ (Investment Banking) โดยเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และดำเนินการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ - ธุรกิจการจัดการกองทุนส่วนบุคคล (Private Fund Management) - ธุรกิจตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน (Selling Agent) - ธุรกิจค้าตราสารหนี้ - ธุรกิจตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เป็นต้น
บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด	จัดการกองทุนรวม	ดำเนินธุรกิจจัดการกองทุนรวม ซึ่งประกอบด้วย การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
บริษัทบริหารสินทรัพย์ทวี จำกัด	บริหารสินทรัพย์	ดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ที่ถูกจัดขึ้น หรือเกิดจากหนี้ที่มีปัญหาที่ได้รับโอนจากธนาคารกรุงเทพ โดยบริษัทอาจทำการพัฒนาต่อเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินทรัพย์ ก่อนที่จะจัดจำหน่ายต่อไป
บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	ดำเนินธุรกิจการลงทุนในลักษณะที่เป็นหุ้นส่วนกับเจ้าของธุรกิจที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง โดยให้การสนับสนุนด้านการเงิน และให้คำปรึกษา เพื่อให้ธุรกิจนั้นสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็ว
บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด	Investment Company	ดำเนินการจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจของธนาคาร และทำการลงทุนในตราสารทางการเงินต่าง ๆ
บริษัท บีเอสแอล ลีสซิ่ง จำกัด	ลีสซิ่ง	การให้เช่าทรัพย์สินแบบลีสซิ่ง การให้เช่าซื้อ บริการรถยนต์เช่า แฟคเตอรี และการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ขอบเขตของธุรกิจที่สำคัญ
บีบีแอล โนมินี (แทมพาดัน) เบอรัฮาด	ธุรกิจสนับสนุน	สนับสนุนการดำเนินการของบางกอก แบงก์ เบอรัฮาดโดยทำหน้าที่เป็น Nominee, Trustee และ Agent ในการถือหุ้นที่ลูกค้านำมาใช้เป็นหลักประกันในการใช้สินเชื่อ
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปปิตอล จำกัด	จัดการกองทุนรวม	ดำเนินธุรกิจจัดการกองทุนรวม ซึ่งประกอบด้วย การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมทั้งการเป็นผู้จัดการเงินทุนและที่ปรึกษาสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
PT Sahabat Finansial Keluarga	Finance Company	ดำเนินธุรกิจให้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (Consumer Finance) แฟคเตอริง เงินทุนหมุนเวียน (Working Capital) เงินกู้ระยะยาว (Mortgage)

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการลงทุนในธุรกิจอื่นที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีการถือหุ้นในบริษัทต่างๆ ดังนี้

ชื่อบริษัท		ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
บริษัท เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด	บริษัทร่วม	ให้บริการรับส่งข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง สถาบันการเงิน	50	50	14.26
บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด	บริษัทร่วม	บริการด้านคอมพิวเตอร์	50	50	30.00
บริษัท พีซีซี แคปปิตอล จำกัด	ธนาคารถือหุ้น ทางอ้อมผ่าน บจ. ศูนย์ประมวลผล	บริการด้านข้อมูล	50	50	30.82
บริษัท ไทยดิจิทัล โอดี จำกัด	ธนาคารถือหุ้น ทางอ้อมผ่าน บจ. พีซีซี แคปปิตอล	บริการด้านข้อมูล	50	50	30.82
บริษัท ไทย เทย์แมนส์ เน็ตเวิร์ก จำกัด*	บริษัทร่วม	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายบัตร และระบบโอนเงินรายย่อย ระหว่างผู้ใช้บริการของระบบ	524	524	69.08
บริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัทร่วม	กิจกรรมการจัดทำ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตาม วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ (ยกเว้นโปรแกรมเว็บเพจและ เครือข่าย)	530	530	22.17

*ธนาคารจัดเป็นเงินลงทุนในบริษัทร่วมเนื่องจากธนาคารมีเพียงอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารแต่ไม่ถึงระดับควบคุม

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ผลิตภัณฑ์และบริการ

การประกอบธุรกิจที่สำคัญ

ธนาคารกรุงเทพให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจร สำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วยสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว สินเชื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อเพื่อเงินทุนหมุนเวียนหนังสือค้ำประกัน การอาวัล/การรับรอง รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอื่น ๆ เช่น บริการเงินรับฝาก บริการโอนเงิน บริการบริหารจัดการเงินสด บริการประกันชีวิต และประกันวินาศภัย (แบงก์แอสซัวร์นส์) บริการวานิชธนกิจ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และบริการซื้อขายตราสารหนี้ เป็นต้น บริการเหล่านี้ช่วยสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมและค่าบริการของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

ด้านการบริหารกิจการ ธนาคารจำแนกการดำเนินธุรกิจเป็นสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก สายลูกค้าบุคคล กิจการธนาคารต่างประเทศ และกิจการการเงินธนกิจ

ธนาคารมีบริษัทย่อยที่สำคัญ ประกอบด้วยกิจการในเครือที่อยู่ต่างประเทศ 3 บริษัท คือ บางกอกแบงก์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด และธนาคารฟิทีเพอร์มาดา ทิบีเค (ธนาคารเพอร์มาดา) ซึ่งเป็นธนาคารที่จดทะเบียนในประเทศมาเลเซีย จีน และอินโดนีเซีย ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด และบริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ทั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการด้านธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจวานิชธนกิจ และธุรกิจจัดการกองทุน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทจัดการกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในประเทศไทย ในขณะที่บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด เป็นธุรกิจเงินร่วมลงทุน

ภาพรวมการดำเนินงานของธุรกิจหลักและบริษัทย่อย

ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่

ความสามารถในการปรับตัวและการมีปัจจัยพื้นฐานที่แข็งแกร่งของภาคธุรกิจในประเทศไทย ทำให้บริษัทเอกชนรายใหญ่ สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วแม้ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบอย่างฉับพลันต่อการดำเนินธุรกิจและเศรษฐกิจทั่วโลก ด้วยความสัมพันธ์ที่มีมาอย่างยาวนานในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลลูกค้าผ่านมาตรการต่าง ๆ เช่น การให้สินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินการปรับและผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ รวมถึงมาตรการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมและโอกาสในการทำธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย โดยดำเนินการควบคู่กับการให้สินเชื่อด้วยความรอบคอบระมัดระวัง เพื่อให้ธนาคารสามารถรักษาคุณภาพของสินเชื่อได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมรับมือกับความไม่แน่นอนอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ขณะเดียวกัน ธนาคารเชื่อมั่นในการสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน โดยได้นำเสนอนวัตกรรมด้านบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้บริการการค้าระหว่างประเทศด้วย Enterprise Blockchain และพัฒนาแพลตฟอร์มที่ช่วยให้กระบวนการทำงานประจำวันมาอยู่ในระบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบนิเวศของลูกค้าและซัพพลายเชนของลูกค้ารายนั้น ๆ ควบคู่ไปกับการสนับสนุนลูกค้าเพื่อเดินทางขยายกิจการไปยังประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาค แพลตฟอร์มดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพ และพัฒนาความเข้าใจอีกทั้งยังเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในเชิงลึก ซึ่งจะช่วย

ให้ธนาคารและลูกค้าสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งเสริมบริการได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการเพื่อความยั่งยืน เช่น โครงการพลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียนหลายโครงการ รวมถึงการผลิตพลังงานจากชีวมวลทุ่งกังหันลม และโครงการพลังงานแสงอาทิตย์ ตลอดจนการผลิตรถยนต์ไฟฟ้า โครงการรีไซเคิลพลาสติก และโครงการระบบขนส่งมวลชน

ผลงานและความสำเร็จ

- ด้วยประสบการณ์ในการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจมาอย่างยาวนาน ธนาคารได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้ให้บริการทางการเงินแก่โครงการจำนวนมากภายใต้โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั่วประเทศ เช่น ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร ระบบโครงข่ายทางรถไฟทั่วประเทศ ซึ่งรวมถึงโครงการรถไฟความเร็วสูง เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) นิคมอุตสาหกรรม ระบบผลิตไฟฟ้า และ โครงการ “เมืองอัจฉริยะ” (Smart City)
- ธนาคารเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการธุรกรรมการเงินแบบครบวงจรที่ครอบคลุมทุกขั้นตอนการทำงานของลูกค้านั้นในและต่างประเทศ ประกอบด้วย บริการบริหารเงินสด บริการการค้าระหว่างประเทศซัพพลายเชน และ บริการด้านหลักทรัพย์ เพื่อพัฒนาความสามารถในการให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น
- ในปี 2563 ธนาคารได้รับรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ เช่น Best Corporate and Investment Bank in Thailand จากนิตยสารเอเชียมันนี่ Best Trade Finance Bank in Thailand จากนิตยสารอัลฟาเซาท์อีสเอเชีย นิตยสารดิเอเชียนแบงก์เกอร์ และนิตยสารโกลเบิลบิสซิเนสเอเชียที่ดู Best DLT Platform for Trade Finance จากนิตยสารโกลเบิลไฟแนนซ์ และ Best Cash Management Solution in Thailand จากนิตยสารอัลฟาเซาท์อีสเอเชีย จากบริการชำระเงินแบบเรียกเก็บเงินปลายทาง (QR-on-Delivery Payment) โดยสามารถใช้กับ โหมบาย แบงก์กิ้งแอปพลิเคชันทุกธนาคารในประเทศไทย

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

- เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของลูกค้าและปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานธนาคารได้ผลักดันการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ เช่น ร่วมกับธนาคารและองค์กรพันธมิตรชั้นนำระดับโลกพัฒนาบริการการค้าระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ด้วยบริการ “Contour” โดยใช้เทคโนโลยี Enterprise Blockchain เพื่อให้บริการทำธุรกรรมเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit: L/C) โดยในปี 2562 และ 2563 ธนาคารประสบความสำเร็จในการทดสอบการทำธุรกรรม L/C Blockchain ระหว่างลูกค้าในอินโดนีเซียและเวียดนาม ทั้งนี้ในปี 2564 ธนาคารมีแผนเปิดให้บริการนี้ในเชิงพาณิชย์แก่ลูกค้า ด้วยนวัตกรรมนี้และความแข็งแกร่งด้านเครือข่ายสาขาต่างประเทศของธนาคารจะช่วยให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างประเทศได้อย่างราบรื่น ปลอดภัย ลดเวลาดำเนินการลงเหลือไม่ถึงหนึ่งชั่วโมง และลดการใช้เอกสารลงกว่าครึ่ง
- นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายและข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร (e-Withholding Tax) โดยผู้ประกอบการสามารถแต่งตั้งให้ธนาคารทำหน้าที่เป็นตัวแทนหักและนำส่งภาษี ณ ที่จ่ายให้แก่กรมสรรพากร พร้อมจัดทำและนำส่งเอกสารรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย พร้อมทั้งดำเนินการด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

- ในปี 2564 ธนาคารจะยังคงเร่งกระบวนการเปลี่ยนผ่านอย่างต่อเนื่อง โดยเตรียมเปิดระบบปฏิบัติการใหม่สำหรับบริการ Cash Management และ Trade Finance ซึ่งเป็นระบบที่ได้ผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบที่มุ่งเน้นให้ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถเชื่อมต่อผ่าน Application Programming Interface (API) ทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมและหลากหลายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ระบบปฏิบัติการใหม่ทั้งสองระบบยังจะเป็นประตูสู่นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หลายประเภทที่ใช้ Distributed Ledger Technology (DLT) อีกด้วย แผนงานทั้งหมดนี้ยังย้ำให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันแก่ลูกค้าภายใต้แนวทาง Digital First ในการดำเนินธุรกิจ

ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก

การเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เอสเอ็มอี) ก่อนข้างมาก ธนาคารจึงจำเป็นต้องดูแลผู้ประกอบการกลุ่มนี้อย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น ในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เมื่อสถานการณ์การระบาดเริ่มต้น ธนาคารมีการติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ความช่วยเหลือด้วยมาตรการต่าง ๆ ฉุกเฉิน เช่น การให้สินเชื่อคอกเบี้ยต่ำ การขยายระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ และการให้สินเชื่อเพิ่มเติม หรือการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีสามารถประคับประคองธุรกิจให้ผ่านพ้นวิกฤต นอกจากนี้ ธนาคารยังเพิ่มขึ้นขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์บัญชีเพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสถานะทางการเงินของลูกค้าได้ล่วงหน้า ทำให้ธนาคารสามารถให้คำแนะนำและการสนับสนุนเพิ่มเติมแก่ลูกค้าและดำเนินการได้ตามความเหมาะสมและทันทั่วถึง

ในช่วงเวลาเช่นนี้ ผู้ประกอบการไม่เพียงต้องเผชิญกับความท้าทายด้านสภาพคล่อง แต่ยังต้องปรับการดำเนินงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย การขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการปรับเปลี่ยนสายการผลิต เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดสัมมนาให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์โดยมุ่งเน้นการให้คำแนะนำ เพื่อช่วยให้ลูกค้าก้าวผ่านวิกฤตและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ลูกค้าสามารถใช้ช่องทางโซเชียลมีเดีย Bangkok Bank SME ของธนาคารเพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ลดจนเสนอขายสินค้าและบริการ นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอบริการใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสด และการขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของลูกค้า

ผลงานและความสำเร็จ

- เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การตลาด และนวัตกรรม ธนาคารมีการแบ่งปันความรู้และสนับสนุนลูกค้าในการสร้างเครือข่ายธุรกิจผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้ ลูกค้าของธนาคารได้รับรางวัลพระราชทาน 2 รางวัลในประเภทธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง และประเภทธุรกิจบริการ และรางวัลระดับ Gold 1 รางวัลในประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมจากโครงการ SMEs Excellence Awards ซึ่งจัดโดย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
- บริการ Biz ibanking นำเสนอแพ็คเกจ Biz Super Save x3 ที่มอบอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษสำหรับการโอนเงิน การจ่ายเงินเดือนพนักงานและการฝาก-ถอนเงินด้วยเช็ค เพื่อลดต้นทุนด้านธุรกรรมและลดความจำเป็นในการเดินทางไปใช้บริการที่สาขา

- มีการปรับสำนักธุรกิจบางงานและสำนักธุรกิจศรียาให้เป็นศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการเงินและสถานที่จัดกิจกรรมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้และช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจรูปแบบใหม่หลังฟื้นตัวจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

- เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นสำหรับลูกค้า ธนาคารปรับกระบวนการสมัครบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และนำเสนอบริการออนไลน์ใหม่หลายบริการ เช่น BeMerchant NextGen และบริการบัวหลวงสมาร์ท บิล เพย์เมนต์ ทั้งนี้ BeMerchant NextGen เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ธุรกิจค้าปลีกสามารถรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน QR Code แทนการรับเงินสด รวมทั้งยังช่วยให้ร้านค้าตรวจสอบรายการ โอนเงินและบริหารการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น ในขณะที่บริการบัวหลวง สมาร์ท บิล เพย์เมนต์ นำเสนอการรับชำระบิลอย่างครบวงจร ส่งผลให้ลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย บริหารจัดการการรับชำระเงินด้วยช่องทางธนาคารที่ครอบคลุมทั่วประเทศ สามารถรับเงินจากทุกช่องทางของทุกธนาคาร มาสู่บัญชีหลักที่ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งง่ายต่อการกระทบยอดและติดตามการรับชำระ ด้วยรายงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ลูกค้าธุรกิจต่างประเทศ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์โลก ธนาคารยังคงมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งนี้ เนื่องจากการเชื่อมโยงระหว่างกันของประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน การขยายตัวของเมือง และการเดินทางเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของภูมิภาคเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ภูมิภาคแห่งนี้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคต และด้วยความมุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคารชั้นนำของภูมิภาค ในเดือนพฤษภาคม 2563 ธนาคารกรุงเทพเข้าซื้อหุ้นของธนาคารพีที เฟอร์มาดา ทีบีเค (ธนาคารเฟอร์มาดา) ในอินโดนีเซีย และได้ทำข้อเสนอซื้อหุ้นส่วนที่เหลือทั้งหมดของธนาคารเฟอร์มาดาในเดือนตุลาคม ส่งผลให้ธนาคารกรุงเทพมีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 98.71 ต่อมาในเดือนธันวาคม ธนาคารกรุงเทพได้รวมสาขาในประเทศอินโดนีเซียเข้ากับธนาคารเฟอร์มาดาอย่างเป็นทางการ ทำให้ธนาคารเฟอร์มาดาขยับขึ้นเป็น 1 ใน 10 ธนาคารที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของอินโดนีเซีย เมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม โดยในเดือนมกราคม 2564 ธนาคารเฟอร์มาดาได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจการเงินของอินโดนีเซีย (Otoritas Jasa Keuangan: OJK) ให้เป็นสมาชิกกลุ่ม BUKU IV ซึ่งเป็นสถานะธนาคารพาณิชย์ระดับสูงสุดตามหลักเกณฑ์ขนาดของเงินกองทุนที่มากกว่า 30 ล้านล้านรูเปียห์ (ประมาณ 63,332 ล้านบาท) การลงทุนดังกล่าวเป็นผลจากการที่ธนาคารมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของอินโดนีเซียซึ่งเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจขนาดใหญ่ที่สุดในอาเซียน และเล็งเห็นว่าเป็นโอกาสในการสร้างแหล่งรายได้ที่หลากหลาย ขยายโอกาสในการเข้าถึงตลาดที่มีการเติบโตสูงในอาเซียน และให้บริการลูกค้าในอินโดนีเซียและทั่วทั้งเครือข่ายได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น ภายหลังการลงทุนสัดส่วนสินเชื่อกิจการต่างประเทศต่อสินเชื่รวมของธนาคารกรุงเทพเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 17 เป็นร้อยละ 23

นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนให้ลูกค้าขยายธุรกิจสู่ภูมิภาคและเติบโตในตลาดโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากเป็นภูมิภาคที่พร้อมเติบโตต่อไปในอนาคตจากแนวโน้มสำคัญต่าง ๆ เช่น การที่ประเทศไทยได้ลงนามในความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาค (Regional Comprehensive Economic Partnership : RCEP) อย่างเป็นทางการในปี 2563 การขยายฐานการผลิตเพื่อกระจายความเสี่ยงด้านซัพพลายเชน ภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 และความเชื่อมโยงในระดับภูมิภาคที่เพิ่มขึ้นระหว่างไทยกับประเทศอื่น ๆ ในอาเซียน

ผลงานและความสำเร็จ

- ใช้ประโยชน์จากความร่วมมือในภาคอุตสาหกรรมที่หลากหลายของธนาคารสนับสนุนอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในอนาคต เช่น โครงการพลังงานหมุนเวียนทั่วภูมิภาค อาทิ โครงการโรงไฟฟ้าจากพลังน้ำในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พลังงานชีวมวลในประเทศไทย พลังงานลมและแสงอาทิตย์ในประเทศไทยและเวียดนาม พลังงานแสงอาทิตย์ในญี่ปุ่น และพลังงานความร้อนใต้พิภพในอินโดนีเซีย
- ให้บริการ Asia Trade Fast Track ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์และบริการด้านการค้าระหว่างประเทศที่ช่วยให้ผู้นำเข้า-ส่งออกที่มีคู่ค้าอยู่ใน 12 ประเทศในเอเชียซึ่งมีสาขาธนาคารกรุงเทพ สามารถทำธุรกิจได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการรับและโอนเงิน (Inward and Outward Fund Transfer) หรือแจ้งการเปิด L/C เล็ตเตอร์ออฟเครดิต (Advising Letter of Credit) หรือตั๋ว (Bill) ให้แล้วเสร็จได้ในวันเดียวกัน

ความก้าวหน้าที่สำคัญของสาขาต่างประเทศ

- อินโดนีเซีย ธนาคารขยายฐานลูกค้าด้วยการเข้าซื้อกิจการธนาคารเพอร์มาดา ซึ่งเป็นธนาคารชั้นนำของอินโดนีเซียที่มีสาขากว่า 300 แห่ง และลูกค้าเกือบ 4 ล้านราย ธนาคารเพอร์มาดาเป็นหนึ่งในธนาคารที่ริเริ่มการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือและเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงกับแอปพลิเคชันของลูกค้าต่าง ๆ ซึ่งสามารถต่อยอดเพื่อสร้างสรรค์สร้างประโยชน์ต่อลูกค้าทั้งในอินโดนีเซียและประเทศอื่น ๆ ในอนาคต
- จีน ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของจีนและการดำเนินยุทธศาสตร์ Belt and Road Initiative (BRI) อย่างต่อเนื่องนับเป็นโอกาสด้านการค้าและการลงทุนที่เปิดกว้าง ธนาคารจึงสนับสนุนให้ลูกค้าเข้าถึงโอกาสทางธุรกิจจากตลาดที่มีความสำคัญนี้ ความมุ่งมั่นเพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้าไปยังประเทศต่าง ๆ ทำให้ในปี 2563 ธนาคารกรุงเทพได้รับรางวัล Best Regional Bank for BRI และบริษัท Sunrise Group ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารในกัมพูชาที่ได้รับการสนับสนุนด้านสินเชื่อจากสาขาเชียงใหม่และสาขากัมพูชาได้รับรางวัล Best Individual BRI Project or Initiative in the Region จากนิตยสารเอเชียแม็ท นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) ยังได้รับรางวัล Best Non-US Currency Member จากสำนักงานกำกับดูแลด้านการซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของจีน (China Foreign Exchange Trading System) อีกด้วย
- ฮองกง ในฐานะศูนย์กลางทางการเงินที่สำคัญและประตูสู่ประเทศจีน ฮองกงยังคงเป็นหนึ่งในตลาดที่สำคัญของธนาคาร โดยธนาคารร่วมมือกับนักลงทุนและพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อเข้าถึงโอกาสใน Greater Bay Area ทั้งนี้ ธนาคารกรุงเทพได้ลงนามบันทึกความร่วมมือในการเป็นส่วนเชิงกลยุทธ์กับองค์การสภาพัฒนาการค้าฮองกง (Hong Kong Trade Development Council) เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างกันภายใต้ยุทธศาสตร์ BRI
- เวียดนาม ธนาคารเดินหน้าสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้าไปยังประเทศเวียดนามซึ่งมีเศรษฐกิจที่แข็งแกร่ง อันเป็นผลจากการเติบโตของอุตสาหกรรมการผลิตที่เน้นการส่งออกและอุปสงค์ภายในประเทศที่เพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของชนชั้นกลาง ในปี 2563 ธนาคารได้ต่อยอดบทบาทด้านการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการพลังงานแสงอาทิตย์ในหลากหลายประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนสินเชื่อ (Syndicated Loan) เพื่อการพัฒนาและดำเนินการโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์กำลังผลิต 257 เมกะวัตต์ ในสหว่า ฮอย (Hoa Hoi) จังหวัดฟู้เยียน (Phu Yen) ประเทศเวียดนาม ซึ่งเป็นตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมประเภทเงินกู้ร่วมเสริมพิเศษ (Green B Loan)

รายแรกในเอเชียและแปซิฟิกที่ได้รับการรับรองโดย Climate Bonds Initiative และเป็นหนึ่งในเงินกู้ร่วมที่มี
การระดมทุนขนาดใหญ่ที่สุดในเวียดนาม

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

- เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการได้อย่างไร้รอยต่อ มีประสิทธิภาพ คุ่มราคา และมอบความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าธุรกิจในประเทศ ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลสำหรับกิจการธนาคารต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ระบบงานหลัก (Core Banking System) การบริหารเงินสด การชำระเงินและการป้องกันการฟอกเงิน เป็นต้น
- ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนในการชำระดุลให้แก่สมาชิกในประเทศไทยกับสมาชิกในต่างประเทศตามเงื่อนไขในการชำระดุลระหว่างประเทศ รองรับการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการข้ามพรมแดนด้วย QR Code ระหว่างประเทศไทยกับ 2 ประเทศในเอเชีย ได้แก่ เวียดนามและอินโดนีเซีย พร้อมทั้งได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนในการชำระดุลให้กับธนาคารสมาชิกในประเทศไทย สำหรับบริการ PromptPay International ซึ่งเป็นบริการโอนเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์ ที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถโอนเงินระหว่างประเทศผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวก และประหยัด

ลูกค้าบุคคล

ขณะที่ประเทศไทยพยายามลดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในช่วงต้นปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินมาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยต่าง ๆ อย่างหลากหลายโดยคำนึงถึงสวัสดิภาพและความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงานเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ยังมีส่วนร่วมในการมอบอาหารและสิ่งของที่จำเป็นเพื่อช่วยเหลือชุมชน และให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่ลูกค้าเพื่อให้สามารถก้าวผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากในครั้งนี้ ในฐานะ “เพื่อนคู่คิด” ธนาคารมีการติดต่อลูกค้าในเชิงรุกเพื่อดูแลและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อบรรเทาภาระหนี้ นอกจากนี้ ยังมีการเปิดบริการสายด่วนพิเศษเพื่อให้คำปรึกษากับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ และเร่งกระบวนการสมัครขอสินเชื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ธนาคารยังเพิ่มบริการธนาคารดิจิทัล เช่น บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เวอร์ชันใหม่ การเปิดบัญชีออนไลน์ และการถอนเงินไม่ใช้บัตร ที่เครื่องเอทีเอ็ม ในปัจจุบันเนื่องจากการทำธุรกรรมการเงินโดยส่วนใหญ่เป็นแบบออนไลน์ การให้บริการที่สาขาจึงมุ่งเน้นการให้บริการเฉพาะทางบุคคลมากขึ้น เช่น การวางแผนทางการเงิน การประกันภัย การวางแผนการจัดการสินทรัพย์ และสินเชื่อบ้าน

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี ด้วยความมุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า โดยในปี 2563 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขาของธนาคารเท่ากับร้อยละ 94.48 ความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งเท่ากับร้อยละ 81.80 และความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ผ่านระบบอัตโนมัติ และผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าเท่ากับ 4.66 และ 4.82 คะแนนตามลำดับ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) นอกจากนี้ ธนาคารยังเพิ่มช่องทางในการฝากและถอนเงินสด โดยแต่งตั้งเทศโก้ โลตัส และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในร้าน 7-Eleven เป็น Banking Agent เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ดียิ่งขึ้น

ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาบริการด้านการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เพื่อช่วยให้ลูกค้าเติบโตและมีความมั่นคงทางการเงิน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าผ่านการวิเคราะห์พฤติกรรม (Customer Analytics) และจัดแบ่งกลุ่มลูกค้า ทำให้สามารถนำเสนอบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย และสามารถกำหนดเป้าหมายเพื่อทำกิจกรรมด้านการตลาด

และส่งเสริมการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ธนาคารยังเปิดตัวบริการดิจิทัลใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาตามที่ต้องการ

ผลงานและความสำเร็จ

- ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจ ธนาคารให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในตลาดอสังหาริมทรัพย์และสถานะเศรษฐกิจ เพื่อช่วยลูกค้าวางแผนซื้อบ้านหลังใหม่หรือซื้ออสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน นอกจากนี้ ยังเพิ่มทีมเจ้าหน้าที่จาก Loan Plaza ซึ่งเป็นทีมผู้เชี่ยวชาญด้านสินเชื่อที่ประจำอยู่ ณ ที่ทำการสาขาเพื่อช่วยให้ขั้นตอนการสมัครและอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก รวดเร็วและพร้อมบริการลูกค้าในทุกพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การทำงานของ Loan Plaza และทีมขายตรงของสินเชื่อบ้าน ทำให้ธนาคารเป็นพันธมิตรที่ได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- เพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าที่สาขา และจัดตั้งทีมผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุน เพื่อดูแลลูกค้าที่มีสินทรัพย์สูงโดยเฉพาะ นอกจากนี้ ยังเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข่าวสาร บทความวิเคราะห์เศรษฐกิจและการลงทุน ผ่าน Line Official Account ของบริการบัวหลวงเอ็กซ์คลูซีฟ รวมถึงริเริ่มการจัดสัมมนาผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจลงทุนในสถานะการณ์ที่มีความผันผวนสูง
- ในเดือนมิถุนายน 2563 ธนาคารเปิดตัวโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ “Bangkok Bank Mobile Banking” เวอร์ชันใหม่ที่สวยงามและทันสมัย เน้นการใช้งานที่ง่าย รวดเร็ว และสะดวกสบายมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีบริการใหม่อีกมากมาย เช่น ถอนเงินไม่ใช้บัตร เปิดบัญชีออนไลน์ (e-Savings) บริการด้านบัญชีสินเชื่อบ้าน และการจองซื้อหลักทรัพย์ พร้อมเป็นเครื่องมือ “จัดการชีวิต” ที่ช่วยให้ลูกค้าบริหารและจัดการการเงินได้ดียิ่งขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายการออมและการลงทุนตามที่วางแผนไว้ โมบายแบงก์กิ้งเวอร์ชันใหม่นี้ออกแบบมาเพื่อเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มและบริการอื่น ๆ จากภายนอกได้ง่าย ทำให้สามารถปรับปรุง และเพิ่มบริการและคุณสมบัติใหม่ได้อย่างรวดเร็ว
- จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้าน Design Thinking เพื่อขยายขอบข่ายผู้ใช้และอัตราการใช้งานสมาร์ตแอปพลิเคชันในกลุ่มนักศึกษา เช่น TU GREATS App ซึ่งเป็นบริการ Virtual Card บน โมบายแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกให้นักศึกษามหาวิทยาลัยในหลายด้าน เช่น การชำระค่าเทอม การติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ การเช็คชื่อเข้าเรียน การจัดการตารางเรียน และการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน อีกทั้ง ยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับ โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพเพื่อชำระเงินผ่าน QR Code ได้อีกด้วย
- ร่วมมือกับฮั่วเซ่งเฮง ซึ่งเป็นผู้นำตลาดทองคำในการเปิดโอกาสให้นักลงทุนสามารถซื้อ-ขายทองคำราคาเดียวกับในตลาดโลกแบบเรียลไทม์ ด้วยสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐฯ เป็นครั้งแรกในประเทศไทยบนแพลตฟอร์ม Hua Seng Heng USD Gold Trade ที่เชื่อมต่อกับระบบการรับและชำระเงินของธนาคารกรุงเทพผ่านบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit Account: FCD) ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าลดความเสี่ยงจากความผันผวนของค่าเงิน เพิ่มทางเลือกในการลงทุน และทำกำไรได้มากกว่าเดิม

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

- เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกสบายในทุกที่ ทุกเวลา ธนาคารได้ขยายบริการออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ทั้งการให้บริการเปิดบัญชีออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีการจดจำใบหน้าและการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านแพลตฟอร์ม National Digital ID (NDID)

- เดินหน้าพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความสมบูรณ์และความลับของข้อมูลและธุรกรรมของลูกค้า เนื่องจากปัจจุบันมีการเชื่อมต่อกับเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ จากภายนอก
- นำระบบการทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่สามารถทำงานที่ซับซ้อนได้คล้ายมนุษย์มาใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยกระบวนการทำงานรูปแบบดิจิทัล ซึ่งช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น
- ร่วมมือกับ Pand.lai หนึ่งในสตาร์ทอัพกลุ่มฟินเทคจากโครงการ Bangkok Bank InnoHub ในการพัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถเข้าใจและสื่อสารด้วยภาษาไทย โดยมีความเชี่ยวชาญภาษาทางการเงินการธนาคาร ธนาคารจะนำแพลตฟอร์มนี้มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ทีมฝ่ายขาย และพัฒนาต่อยอดเพื่อการให้บริการกับลูกค้าในอนาคต

การเงินธกกิจ

ในฐานะ “เพื่อนคู่คิด” ธนาคารดำเนินงานอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งให้คำปรึกษาทางการเงินกับลูกค้าธุรกิจ เพื่อให้สามารถรักษาสภาพคล่องและเข้าถึงแหล่งเงินทุนในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอนและผันผวน อีกทั้งยังสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกันกับลูกค้าที่มีศักยภาพให้มีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น เช่น ร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ในการทำการเสนอขายหุ้นใหม่แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (Initial Public Offering: IPO) และเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการเสนอขายหลักทรัพย์ต่อผู้ถือหุ้นเดิมให้กับบริษัทชั้นนำในประเทศ

ช่วงวิกฤต โควิด-19 ธนาคารสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นกู้หันมาจัดกิจกรรมผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อช่วยให้บริษัทสามารถระดมทุนได้แม้ในช่วงเวลาที่ไม้อ่อนแอ

สำหรับการบริหารการเงิน ธนาคารยังคงเป็นผู้นำตลาดด้านบริการเงินตราต่างประเทศ สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย สัญญาแลกเปลี่ยนต่างสกุลเงิน บริการเหล่านี้ช่วยสนับสนุนลูกค้าในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยภายใต้สภาวะตลาดต่าง ๆ

ผลงานและความสำเร็จ

- ขยายส่วนแบ่งการตลาดและการออกหุ้นกู้ในประเทศไทยแม้สภาวะตลาดจะไม่เอื้ออำนวย โดยสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่และยังคงเป็นหนึ่งในสามอันดับแรกของผู้ออกพันธบัตรประเภทหุ้นกู้ในประเทศไทย
- นำเสนอนวัตกรรมสำหรับตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Environmental, Social, and Governance Bond: ESG Bond) ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) และหุ้นกู้เพื่อพัฒนาสังคม (Social Bond) รวมถึงตราสารหนี้ที่ผ่านการรับรองด้านสิ่งแวดล้อมจาก Climate Bonds Initiative (CBI) ซึ่งกำลังได้รับความสนใจจากนักลงทุน โดย ณ สิ้นปี 2563 มีตราสารหนี้ ESG ที่ออกแล้วรวมกว่า 129,400 ล้านบาทในตลาดตราสารหนี้ของไทย โดยในปี 2563 ธนาคารได้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ ESG ในประเทศไทย มากกว่าร้อยละ 90 ครองตำแหน่งผู้นำตลาดตราสารหนี้ ESG
- ให้การสนับสนุนการออกพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนครั้งแรกของกระทรวงการคลังมูลค่า 30,000 ล้านบาท ซึ่งได้รับความสนใจอย่างสูงจากนักลงทุนจึงทำให้กระทรวงการคลังจัดออกพันธบัตรเพิ่มอีก 20,000 ล้านบาท รวมเป็น 50,000 ล้านบาท และมีบทบาทสำคัญในการจัดการแลกเปลี่ยนพันธบัตรเพื่อระดมทุนเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 100,000 ล้านบาท

- ตราสารหนี้ ESG ที่ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย ได้รับรางวัลและการยอมรับจากทั้งระดับประเทศ และระดับภูมิภาคจากนิตยสารดิเอสเซท รางวัลระดับประเทศ ได้แก่ Best Sustainability Bond จากพันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืนมูลค่า 30,000 ล้านบาท และ Best Green Bond จากหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) มูลค่า 5,000 ล้านบาท สำหรับรางวัลระดับภูมิภาค ได้แก่ Best Sustainability Bond จากพันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืนมูลค่า 50,000 ล้านบาท และ Best Local Currency Green Bond จากหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม บริษัท ราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มูลค่า 8,000 ล้านบาท การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล
- จัดกิจกรรมโรดโชว์ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้นำเสนอข้อมูลการเสนอขายหุ้นกู้ให้แก่นักลงทุนแบบออนไลน์มากกว่า 10 ธุรกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ออกหุ้นกู้และนักลงทุน เนื่องจากตอบโจทย์เรื่องรักษา ระยะห่างทางสังคม แต่ผู้ลงทุนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทัดเทียมกับการจัดประชุมแบบปกติ
- ธนาคารมีส่วนร่วมในการให้ความเห็นและพัฒนาระบบสำรวจความต้องการซื้อตราสารหนี้ (Electronic Book Building) ในรูปแบบของเว็บพอร์ทัลโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย จนนำไปสู่การใช้งานจริงต่อมาในหลายธุรกรรมการจัดออกหุ้นกู้
- ร่วมมือกับสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย สมาคมธนาคารไทย และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของตลาดทุนไทยที่จะเชื่อมโยงผู้ร่วมตลาดทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน ครอบคลุมทุกกิจกรรมตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำแบบ End-To-End process สำหรับผลิตภัณฑ์ตลาดทุน ซึ่งระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลนี้จะช่วยลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ สร้างความสะดวกและลดต้นทุนในการเข้าถึงตลาดทุนของผู้ระดมทุนและผู้ลงทุน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานกำกับดูแล

บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)

บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) หรือ บล.บัวหลวง จัดตั้งขึ้นในปี 2544 เป็นบริษัทหลักทรัพย์ชั้นนำของไทย ดำเนินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจวาณิชธนกิจ และการวิเคราะห์หลักทรัพย์ นอกจากนี้ยังดำเนินธุรกิจการจัดการกองทุน ภายใต้การบริหารของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอกแคปปิตอล ซึ่ง บล.บัวหลวง ถือหุ้นทั้งหมด

นอกเหนือจากสาขาทั้ง 29 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และหัวเมืองสำคัญแล้ว บล.บัวหลวง ยังมีการขยายฐานลูกค้าผ่านการแนะนำของเครือข่ายสาขาธนาคารกรุงเทพที่ครอบคลุมทั่วประเทศ

ตลาดตราสารทุนในประเทศไทยปี 2563

ปี 2563 ถือเป็นปีที่ท้าทายสำหรับนักลงทุนไทย เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์ไทยได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 ความตื่นตระหนกในช่วงแรกของการแพร่ระบาดทำให้มีการเทขายหุ้นทั้งในและต่างประเทศ โดยในช่วงต้นเดือนมีนาคมดัชนีตลาดหลักทรัพย์ปรับตัวลดลงใกล้ 1,000 จุด ซึ่งเป็นจุดต่ำสุดของปี อย่างไรก็ตามดัชนีได้ปรับตัวดีขึ้นมาอีกครั้งในเดือนเมษายนจากสภาพคล่องที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ข่าวเชิงบวกเกี่ยวกับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ส่งผลให้ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ ณ สิ้นปี 2563 ปิดที่ 1,449.35 จุด หรือลดลงร้อยละ 8.3 จากปีก่อนหน้า

มูลค่ารวมการซื้อขายหลักทรัพย์เฉลี่ยต่อวันของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) เพิ่มขึ้นร้อยละ 29.0 อยู่ที่ประมาณ 68,600 ล้านบาท โดยความผันผวนทำให้นักลงทุนเพิ่มปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์อย่างหนาแน่น

ในด้านการระดมทุน ประเทศไทยยังคงเป็นผู้นำด้านหลักทรัพย์จดทะเบียนใหม่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าหลักทรัพย์ 136,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60 ของมูลค่าหลักทรัพย์จดทะเบียนใหม่ในภูมิภาค โดย บล.บัวหลวง เป็นผู้จัดการและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ โดยทำการเสนอขายหุ้นใหม่แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (IPO) ให้กับ บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีมูลค่าการระดมทุนรวม 78,100 ล้านบาท และบริษัทเอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) มูลค่าการระดมทุนรวม 45,400 ล้านบาท นอกจากนี้ บริษัทยังเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการเสนอขายหลักทรัพย์ต่อผู้ถือหุ้นเดิม (Rights Offering) ให้กับบริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) มูลค่า 9,900 ล้านบาท และบริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) มูลค่า 32,000 ล้านบาท

รายได้ของกลุ่มบริษัทหลักทรัพย์ประมาณร้อยละ 55 ยังคงมาจากธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ขณะที่ร้อยละ 15 มาจากค่าธรรมเนียมและบริการ ร้อยละ 9 มาจากดอกเบี้ยและเงินปันผล และร้อยละ 6 มาจากกำไรจากเงินลงทุน

ผลงานและความสำเร็จ

ในปี 2563 นักลงทุนรายย่อยเพิ่มปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญท่ามกลางความผันผวนของหุ้นในช่วงการระบาดของโควิด-19 เป็นผลให้ฐานลูกค้ารายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ของ บล.บัวหลวง เติบโตขึ้นร้อยละ 17.2 และมีจำนวนบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์กว่า 400,000 บัญชี นอกจากนี้ บริษัทยังมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น โดยอันดับด้านการซื้อขายหลักทรัพย์ปรับขึ้นสู่อันดับที่ 6 จากอันดับที่ 8 ในปีก่อนหน้านี้

เนื่องจากการลงทุนในหุ้นต่างประเทศได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ทำให้มีนักลงทุนมาใช้บริการ Global Investing เป็นจำนวนมาก เป็นผลให้มูลค่าการลงทุนผ่านบริการดังกล่าวเติบโตกว่า 10 เท่าเมื่อเทียบกับปีก่อน ซึ่งลูกค้าที่เปิดบัญชีลงทุนต่างประเทศ สามารถเลือกลงทุนในตลาดหุ้นสหรัฐอเมริกา ตลาดหุ้นฮ่องกง และตลาดหุ้นเวียดนาม ผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์

ในด้านการบริการจัดการกองทุน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนบางกอกแคปปิตอลได้ออกกองทุนใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นตัวเลือกให้นักลงทุนกระจายการลงทุน และสร้างโอกาสเพิ่มผลตอบแทนผ่านกองทุนต่างประเทศ และกองทุนอิตีเอฟ โดยปัจจุบันบริษัทมีกองทุนรวมทั้งสิ้น 28 กองทุน ซึ่งหนึ่งในกองทุนที่มีความโดดเด่นของปีที่ผ่านมา ได้แก่ กองทุน BCAP China Technology (BCAP-CTECH) ที่เปิดตัวในเดือนพฤศจิกายน กองทุนนี้ได้รับความสนใจจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีศักยภาพในการเติบโตสูงและเป็นการลงทุนในบริษัทด้านเทคโนโลยีชั้นนำของโลกอย่าง Alibaba Tencent Baidu และ ByteDance

บล.บัวหลวง ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านบริการเพื่อลูกค้า โดยในปี 2563 บริษัทเปิดตัวแพลตฟอร์มการจัดการกองทุนส่วนบุคคล Bualuang iProgramTrade และพัฒนา AlgoWiser-Rising Stars 001 (AWS 001) ซึ่งเป็นรูปแบบการลงทุนใหม่ภายใต้บริการ Bualuang iProgramTrade ที่ใช้การวิเคราะห์ทางเทคนิคร่วมกับการจัดการด้านความเสี่ยงที่เหมาะสม

บริษัทนำเสนอความรู้แก่นักลงทุนอย่างต่อเนื่องผ่านบริการ “Bualuang Wealthcast” ซึ่งเป็นรายการที่ให้ความรู้เรื่องการเงินการลงทุนผ่าน Podcast รวมกว่า 100 ตอน ซึ่งผู้สนใจสามารถใช้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังได้จัดโครงการ The Stock Master โครงการเรียนรู้ด้านการลงทุนที่จัดขึ้นติดต่อกันมาเป็นระยะเวลา 9 ปี ซึ่งเป็น

โครงการในรูปแบบออนไลน์เพื่อช่วยให้นักลงทุนที่ยังขาดประสบการณ์สามารถเข้าถึงความรู้ด้านการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพได้แม้จะอยู่ที่บ้าน โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้นกว่า 3,000 คน

นอกจากนี้ บล.บัวหลวง ยังดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือสังคมและชุมชนหลากหลายโครงการตลอดปี 2563 เช่น กิจกรรมเยี่ยมเยียนและเยี่ยมชมร่วมกับโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อมอบให้ผู้ป่วยมะเร็งเต้านมที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ จัดทำและแจกจ่ายถุงยังชีพให้ผู้สูงอายุในชุมชนบางรักช่วงมาตรการปิดเมือง และกิจกรรมเยี่ยมหน้ากากอนามัยให้กับเด็กและเยาวชนคือยโภาส

ในปี 2563 บล.บัวหลวง ได้รับรางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมแห่งปีจากวารสารการเงินธนาคาร ซึ่งเป็นการได้รับรางวัลเป็นครั้งที่ 3 ในรอบ 5 ปี นับเป็นเครื่องยืนยันถึงคุณภาพของบริการของ บล.บัวหลวง และความไว้วางใจที่ลูกค้ามอบให้ในด้านบริการวาณิชธนกิจ ได้รับรางวัล Best Investment Bank จากนิตยสารอัลฟาเซาท์อีสเอเซีย นิตยสารโกลเบลด์ แบงก์กิ้งแอนด์ไฟแนนซ์รีวิว และนิตยสารเวิลด์ไฟแนนซ์ ได้รับรางวัล Best Capital Markets Thailand จากนิตยสารอินเตอร์เนชันแนลบิสซิเนสได้รับรางวัล Equity Deal of the Year จากนิตยสารเอเชียแบงก์กิ้งแอนด์ไฟแนนซ์ และได้รับรางวัล Best Equity House จากนิตยสารโกลเบลด์ บิสซิเนสเอทส์

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด หรือ บลจ.บัวหลวง ได้มุ่งสู่ปีที่ 28 ด้วยวิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ลงทุนให้บริหารเงินลงทุนด้วยความยึดมั่นในผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ภายใต้คุณค่าหลักซึ่งเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงานขององค์กร 3 ประการ คือ Prudence (รอบคอบ สุขุม และมองการณ์ไกล) Integrity (ยึดถือหลักคุณธรรมและความซื่อสัตย์ มีความมั่นคง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน) และ Excellence (มีความเป็นเลิศในการบริหารกองทุนและการบริการคั่งมิตรแท้ของผู้ลงทุน)

พันธกิจที่ บลจ.บัวหลวง มุ่งมั่น คือ ทำให้ครอบครัวไทยมีความมั่นคงทางการเงิน โดยมีกองทุนรวมเป็นผลิตภัณฑ์หลักที่เสนอขายผ่านเครือข่ายของธนาคารกรุงเทพ ทั้งสาขาและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน เช่น บมจ.กรุงเทพประกันชีวิต และบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง นอกจากนี้ บลจ.บัวหลวง ยังบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนส่วนบุคคล กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ และทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์

บลจ.บัวหลวง ดำเนินงานด้วยปรัชญาการลงทุนที่เชื่อมั่นในการบริหารเงินลงทุนเชิงรุก ประกอบกับการมีทีมงานศึกษาวิจัย และความสามารถในการเลือกลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นมาโดยตลอด นอกจากนี้ บลจ.บัวหลวง ยังมี “BF Knowledge Center” หรือศูนย์กลางการเรียนรู้สู่ความมั่นคงทางการเงิน ที่ให้ความรู้ทางการเงินและการลงทุนแก่ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2561

ธุรกิจจัดการลงทุนในประเทศไทย

ในปี 2563 การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจโลก รวมถึงประเทศไทย มาตรการปิดเมือง ซึ่งทำให้วงจรเศรษฐกิจหยุดชะงัก และสร้างความเสียหายต่อภาคการเงินและภาคธุรกิจอย่างรุนแรง

ธุรกิจจัดการลงทุนในประเทศไทยมีมูลค่าทรัพย์สินภายใต้การจัดการหรือ AUM (Asset under Management) เพิ่มขึ้นจาก 7.74 ล้านล้านบาท เมื่อปี 2562 เป็น 8.28 ล้านล้านบาท ณ สิ้นปี 2563 หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6.5 ประกอบไปด้วยธุรกิจกองทุนรวมลดลง 3.51 แสนล้านบาท ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพิ่มขึ้น 0.26 แสนล้านบาท และธุรกิจกองทุนส่วนบุคคลขยายตัวเพิ่มขึ้น 8.68 แสนล้านบาท สาเหตุหลักมาจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ปรับ

โอนหน่วยงานจัดการลงทุนออกมาตั้งเป็นบริษัทจัดการลงทุน ด้วยมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนส่วนบุคคลภายใต้การบริหารกว่า 8.47 แสนล้านบาท

สำหรับธุรกิจจัดการลงทุนทั้งอุตสาหกรรม ได้รับผลกระทบเชิงลบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 หลายด้าน ส่งผลให้นักลงทุนปรับลดการถือครองหน่วยลงทุนของกองทุนตราสารทุนในประเทศ รวมถึง Term Fund และ Fixed Income Fund โดยหันมาลงทุนในกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF) และกองทุนที่ให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) และกองทุนรวมเพื่อการออม (SSF) ที่เปิดตัวในปี 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาผลตอบแทนและกระจายความเสี่ยงด้านการลงทุน

ผลงานและความสำเร็จ

บลจ.บัวหลวง ได้นำเสนอกองทุนรวมใหม่ ๆ ที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกและตอบโจทย์ทุกความต้องการลงทุน โดยในปี 2563 ได้มีการออกกองทุน B-ENHANCED เพื่อแสวงหาผลตอบแทนจากตราสารหนี้และขยายขอบเขตการลงทุนไปในต่างประเทศมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีกองทุนในกลุ่ม BMAPS (Bualuang Multi Asset Portfolio Solutions) ได้แก่ กองทุน BMAPS25 BMAPS55 และ BMAPS100 ที่ตอบสนองความต้องการด้านการจัดพอร์ตลงทุน (Asset Allocation) ตามระดับความเสี่ยง รวมถึงกองทุน TRIGGER เพื่อเป็นทางเลือกของนักลงทุนในช่วงการฟื้นตัวของตลาดหุ้น และเพื่อตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ได้รับความนิยมไว้วางใจจากนักลงทุนสูงสุดในอุตสาหกรรม บริษัทได้ออกกองทุน SSF รวมถึงกองทุน RMF ที่มีนโยบายการลงทุนทั้งในและต่างประเทศให้เลือก ได้แก่ BEQSSF BM70SSF B-INCOMESSF B-FUTURESSF และ B-CHINAARMF

สำหรับธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บลจ.บัวหลวง ในฐานะบริษัทจัดการได้ให้ความสำคัญกับการวางแผนการออมเพื่อการเกษียณอายุของสมาชิกกองทุนทุกคน โดยในปี 2563 ได้เพิ่ม 4 นโยบายการลงทุน มีตราสารทุนทั้งในและต่างประเทศ พร้อมสินทรัพย์ทางเลือก รวมเป็น 16 นโยบายการลงทุน เพื่อเป็นทางเลือกที่ครอบคลุมทุกประเภทตราสาร รองรับแผนการออมของสมาชิกกองทุนมากกว่า 180,000 ราย จาก 1,800 บริษัท

บลจ.บัวหลวง ยังคงมุ่งมั่นสานต่อพันธกิจ นอกเหนือจากการนำเสนอความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินผ่านบทความ อินโฟกราฟิกส์ คลิปวิดีโอ และโซเชี่ยลมีเดียอย่างต่อเนื่อง ยังมีการจัดกิจกรรม Investment Workshop แบบออนไลน์ การจัด Virtual Event และเพิ่มช่องทางใหม่ “BF Podcast” เพื่อสื่อสารความรู้ดี ๆ และมีประโยชน์ด้านการลงทุนมากกว่า 80 ตอน

บลจ.บัวหลวง ได้ปรับรูปแบบการจัดกิจกรรมด้านการวางแผนทางการเงินไปสู่แพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ลูกค้าในต่างจังหวัดเข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น และจัดตั้งทีมงานดูแลให้ข้อมูลลูกค้าที่มีข้อสอบถามหรือข้อสงสัยแจ้งผ่านข้อความแชทออนไลน์ (Live Chat) นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมมือกับ บลจ.บัวหลวง จัดอบรมให้ความรู้ด้านการลงทุนกว่า 300 กิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะและเสริมสร้างศักยภาพด้านการเป็นที่ปรึกษาการลงทุนให้กับพนักงานสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

บริษัทได้ขยายทีมตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน โดยมีแผนเพิ่มจำนวนตัวแทนและช่องทางจัดจำหน่ายที่เข้าถึงได้มากขึ้นในปีหน้า และการร่วมงานกับพันธมิตรใหม่จะช่วยให้เข้าถึงฐานลูกค้าได้หลากหลาย ตลอดจนสร้างความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

บลจ.บัวหลวง ยังคงสืบสานและพัฒนาแนวคิดเรื่องการลงทุนอย่างยั่งยืนมาตลอด ดังจะเห็นได้จากการกำหนดเรื่อง “บริษัทแข็งแกร่งสร้างความยั่งยืน” เป็นหนึ่งในธีมการลงทุนของปี 2563 และได้ยกระดับมาตรฐานของ

ขั้นตอนการวิเคราะห์การลงทุน โดยนำข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล มาใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจลงทุนควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของธุรกิจ ในทุกตราสารทุนและตราสารหนี้ที่จะลงทุน

ในส่วนของระบบงานและระบบการให้บริการต่าง ๆ บลจ.บัวหลวง ได้ให้ความสำคัญและทำการพัฒนามาเป็นลำดับ เพื่อเดินทางเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล โดยเปิดตัวแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการซื้อขายกองทุนที่รองรับการเปิดบัญชีออนไลน์ อีกทั้งยังมีโปรแกรม “BF Wealth Plan” เพื่อเป็นตัวช่วยให้ผู้ลงทุนใช้วางแผนการเงินและการลงทุนได้ง่ายและครอบคลุมผ่าน “BF Mobile Application” พร้อมกับพัฒนาระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ยังปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเริ่มพัฒนาระบบจัดทำรายงานแบบอัตโนมัติ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และนำระบบวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ

ณ สิ้นปี 2563 บลจ.บัวหลวง มี AUM ทั้งสิ้น 872,970 ล้านบาท ลดลง 2,375 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.3 จากปีก่อน โดยธุรกิจกองทุนรวมมี AUM ทั้งสิ้น 752,703 ล้านบาท ลดลง 9,373 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.2 คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 14.9 ซึ่งจัดอยู่ในอันดับสูงสุดสามอันดับแรกของธุรกิจจัดการกองทุนรวม ส่วนธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมี AUM 96,390 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 7.7 ขณะที่ธุรกิจกองทุนส่วนบุคคลมี AUM 23,876 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 1.2

บลจ.บัวหลวง เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ “Care the Wild” ซึ่งดำเนินโครงการโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักจัดการป่าชุมชน กรมป่าไม้ โดย บลจ.บัวหลวง ได้ร่วมสนับสนุนเงินจำนวน 120,000 บาท สำหรับการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ป่าชุมชนบ้านหนองทิดสอน จังหวัดมหาสารคาม โดยปลูกพืชเศรษฐกิจและพัฒนาให้พื้นที่ปลูกปามีระบบนิเวศที่สมดุลได้ในอนาคต

บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด

บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด เป็นบริษัทธุรกิจเงินร่วมลงทุนที่มีทุนจดทะเบียน 2,000 ล้านบาท โดยลงทุนในบริษัทสตาร์ทอัพ และเอสเอ็มอีที่มีศักยภาพสูงทั่วเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในภาคธุรกิจที่สำคัญ ได้แก่ ฟินเทค การแพทย์ เทคโนโลยีการเกษตร และอีคอมเมิร์ซ เพื่อช่วยสร้างธุรกิจขนาดเล็กให้เติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยและภูมิภาค

บริษัทมีการลงทุนในธุรกิจสตาร์ทอัพด้านต่าง ๆ ได้แก่

- บริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ ให้กับลูกค้ารายย่อยในภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในเดือนธันวาคม 2563
- ผู้พัฒนาและให้บริการแชทบอทในประเทศสิงคโปร์ที่มีเอ็นจิน NLP (Natural Language Processing) ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง และเป็นผู้เข้าร่วมโครงการ Bangkok Bank InnoHub Season 2 ที่ประสบความสำเร็จและได้ร่วมกับธนาคารกรุงเทพในการพัฒนาแชทบอทภาษาไทย
- ธุรกิจสตาร์ทอัพด้านการพัฒนาเทคโนโลยีการเกษตรที่เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับภาคการเกษตรด้วยการใช้ประโยชน์จากภาพถ่ายดาวเทียม แบบจำลองทางการเกษตร และข้อมูลสภาพอากาศ เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกที่นำไปใช้ได้จริงสำหรับเกษตรกรและองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งช่วยให้เกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตและความสามารถในการทำกำไร โดยการนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดไปใช้
- องค์กรวิจัยทางคลินิก (Clinical Research Organization) ที่มุ่งให้บริการครบวงจรในด้านการวิจัยทางคลินิก และสนับสนุนประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในอาเซียน

ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารมีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมกว้างขวาง ประกอบด้วยเครือข่ายสาขา บริการธนาคารอัตโนมัติ บริการธนาคารดิจิทัล และจุดบริการต่าง ๆ โดยบริการธนาคารดิจิทัลประกอบไปด้วย บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ) ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) บริการชำระเงินด้วย QR Code สำหรับลูกค้าบุคคล บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าธุรกิจ (บีช ไอแบงก์กิ้ง และคอร์ปอเรท ไอแคช) บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศทางอินเทอร์เน็ต (บัวหลวง ไอเทรด) และบริการธนาคารทางโทรศัพท์ (บัวหลวง โฟน)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีสาขาในประเทศรวม 1,128 แห่ง ครอบคลุมทั่วประเทศ มีสำนักงานธุรกิจ เพื่อให้บริการลูกค้าธุรกิจ 117 แห่ง และสำนักงานธุรกิจย่อยรวม 126 แห่ง รวมถึงศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า 92 แห่ง ซึ่งแต่ละสำนักงานธุรกิจมีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์คอยให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร

ปัจจุบันธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศกว่า 300 สาขา ครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ประกอบด้วย กัมพูชา จีนฮ่องกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม จึงนับได้ว่าธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศครอบคลุมมากที่สุดในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยโดยมีรายละเอียดดังนี้

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
มาเลเซีย (ในนาม บริษัทย่อย)	กัวลาลัมเปอร์	23	มกราคม 2502
บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด)	Jalan Bakri	5	เมษายน 2553
	Taman Molek	12	เมษายน 2553
	Penang Auto - City	8	ตุลาคม 2553
	Bandar Botanic Klang	14	กุมภาพันธ์ 2554
(หมายเหตุ : เปลี่ยนจากสาขาเป็นบริษัทย่อย 1 กันยายน 2537)			
สหรัฐอเมริกา	สาขานิวยอร์ก	2	เมษายน 2527 (เป็นสำนักงานผู้แทนตั้งตั้งแต่ปี 2508)
ไต้หวัน	สาขาไทเป	24	พฤษภาคม 2508
	สาขาย่อยเกาสง	27	ตุลาคม 2533
	สาขาย่อยไทจง	6	พฤศจิกายน 2538
อินโดนีเซีย (ในนามบริษัทย่อย)	ธนาคารพีที เฟอร์มาดา ทีบีเค	20	พฤษภาคม 2563 (วันเข้าซื้อกิจการ)
ธนาคารพีที เฟอร์มาดา ทีบีเค)	สาขาจาการ์ต้า*	24	มิถุนายน 2511
	สาขาย่อยสุราบายา*	29	มีนาคม 2555
	สาขาย่อยเมดาน*	6	พฤศจิกายน 2556
(หมายเหตุ : *ได้รวมเข้ากับธนาคารพีที เฟอร์มาดา ทีบีเคในเดือนธันวาคม 2563)			

สถานที่ตั้ง	สาขา	วันที่เปิดทำการ		
จีน (ในนาม บริษัทย่อย)	สาขาเซี่ยงไฮ้	10	ธันวาคม	2536
	สาขาปักกิ่ง	8	ธันวาคม	2548 (เป็นสำนักงานผู้แทนตั้งตั้งแต่ปี 2529)
ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน)	สาขาเซี่ยงไฮ้	6	มีนาคม	2541
	สาขาเทียนจิน	12	ตุลาคม	2550 (ย้ายมาจากสาขาเซี่ยงไฮ้ที่ตั้งตั้งแต่ปี 2535)
จำกัด)	สาขาเซี่ยงไฮ้	14	มีนาคม	2557
	สาขาเซี่ยงไฮ้	23	ธันวาคม	2557
	(หมายเหตุ : เปลี่ยนจากสาขาเป็นบริษัทย่อย 28 ธันวาคม 2552)			
เวียดนาม	สาขาโฮจิมินห์ซิตี	15	กรกฎาคม	2535
	สาขาฮานอย	25	พฤษภาคม	2552 (เป็นสำนักงานผู้แทนตั้งตั้งแต่ปี 2538)
สาธารณรัฐ				
ประชาธิปไตย	สาขาเวียงจันทน์	5	สิงหาคม	2536
ประชาชนลาว				
	สาขาปากเซ	5	มกราคม	2559
ฟิลิปปินส์	สาขามะนิลา	11	สิงหาคม	2538
เมียนมา	สาขาย่างกุ้ง	2	มิถุนายน	2558 (เป็นสำนักงานผู้แทนตั้งตั้งแต่ปี 2538)
กัมพูชา	สาขากัมพูชา	30	ธันวาคม	2557

จุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ลูกค้าสามารถแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้ที่สาขาของธนาคารทุกแห่ง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีจุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Exchange Booth) จำนวน 63 แห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ

บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

1. บริการด้านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารมีเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติให้บริการลูกค้า 9,100 เครื่องครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งรองรับเครือข่ายบัตรของธนาคารทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงสถาบันการเงินอื่นในประเทศไทย ให้สามารถใช้บริการเบิกถอนเงินสด และมีเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกว่า 1,200 เครื่อง พร้อมทั้งมีแผนที่จะพัฒนาเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ให้สามารถทำรายการฝากและถอนเงินสด รวมถึงธุรกรรมอื่น ๆ ได้ในเครื่องเดียวกัน และเพิ่มฟังก์ชันใหม่ๆ บนเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ เช่น ฟังก์ชันถอนเงินสำหรับผู้พิการทางสายตา บริการยืนยันตัวตน เป็นต้น

2. บริการด้านช่องทางดิจิทัล

การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในปี 2563 ที่ผ่านมา ถือเป็นตัวเร่งให้พฤติกรรมทางการเงินและโอนเงินในช่องทางออนไลน์เติบโตอย่างน่าสนใจ กลายเป็นวิถีชีวิต New Normal โดยสามารถเห็นได้จากจำนวนผู้ใช้บริการและปริมาณธุรกรรมผ่าน Mobile Banking (โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ) เติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ใช้บริการเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการผ่าน Mobile Banking มากขึ้น เนื่องจากลดความเสี่ยงจากการจับเงินสด และยังสะดวก คล่องตัว รวดเร็วในการทำธุรกรรมกับธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลา ตอบโจทย์กับวิถีชีวิต New Normal ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยในปี 2563 มีจำนวนผู้ใช้งาน 9.5 ล้านราย และปริมาณธุรกรรมทางการเงินเพิ่มขึ้น 55% ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญในการพัฒนา Mobile Banking อย่างต่อเนื่องด้วยการออกบริการ Bangkok Bank Mobile Banking โฉมใหม่ เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีให้กับลูกค้าและมีบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น เช่น

- บริการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร (ATM Withdrawal) เป็นอีกหนึ่งฟีเจอร์ที่เพิ่มเติมเข้ามาในโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ซึ่งผู้ใช้สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดที่หน้าจอเครื่องเอทีเอ็มเพื่อยืนยันการทำรายการ ก็สามารถรับเงินสดจากเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มได้ทันทีอย่างปลอดภัย
- เพิ่มความสามารถทำรายการ Online Payment ให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น เมื่อลูกค้าซื้อของ Online สามารถเลือกบริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพเป็นช่องทางชำระเงินได้ทันที
- การชำระเงินที่ร้านค้าด้วยมาตรฐาน Thai QR Code ในต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนนโยบาย National e-Payment Roadmap ของภาครัฐ โดยผู้ซื้อสามารถใช้บริการ โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพสแกน QR Code ของร้านค้าในต่างประเทศ เพื่อชำระเงินได้อย่างสะดวก ปลอดภัย
- การเปิดบัญชีออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าใหม่ ที่ไม่เคยมีผลิตภัณฑ์ใด ๆ กับทางธนาคารมาก่อน สามารถเปิดบัญชีออนไลน์ด้วยตัวเอง ผ่านช่องทางการยืนยันตัวตนแบบ NDID (National Digital ID)
- ลงทะเบียนจองซื้อหุ้นกู้ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง เพิ่มโอกาสลงทุน ได้สะดวกมากยิ่งขึ้นผ่าน โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

นอกเหนือจากการพัฒนาขีดความสามารถด้านการใช้งานของ Mobile Banking แล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน โดยทาง

- นำระบบบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า (CRM) เข้ามาใช้กับ Mobile Banking เพื่อให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้เหมาะสมกับ Lifestyle ที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- ปรับปรุงประสบการณ์การใช้งาน เพิ่ม Personalization มอบสิทธิพิเศษที่ตรงตามความต้องการ คัดสรรข้อมูลให้ลูกค้า เพื่อให้เข้าถึง Content ที่เป็นที่น่าสนใจได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผ่านเมนู Rewards
- ลูกค้าบัตรเครดิตที่มีโมบายแบงก์กิ้ง สามารถรับรู้โปรโมชันในแต่ละพื้นที่ ที่คัดสรรแล้วเพื่อลูกค้า ผ่านทางบริการ Near Me Campaign บน โมบายแบงก์กิ้ง
- ใช้สื่อ Online และ Digital Marketing เป็นช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ตาม Lifestyle เช่น นักเรียน/นักศึกษา กลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มครอบครัว เป็นต้น เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ จัดกิจกรรมทางการตลาด มอบสิทธิพิเศษต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการสมัครใช้บริการ และส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

สำหรับบริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง แม้ว่าการใช้งานจะมีแนวโน้มลดลง แต่ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับในดูแลลูกค้าให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างคล่องตัว

นอกจากนี้ธนาคารได้เปิดให้บริการใหม่ Super SMS ซึ่งเป็นบริการแจ้งเตือนผ่าน SMS สำหรับลูกค้านิติบุคคล และ/หรือ บุคคลธรรมดาที่ทำธุรกิจ ซึ่งมีความประสงค์จะได้รับการแจ้งเตือนเมื่อมีรายการเคลื่อนไหวของบัญชีทุกยอดเงิน รวมถึงรายการด้านเช็ค เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกิจของลูกค้า โดยมีการเก็บค่าธรรมเนียมในรูปแบบรายเดือนหรือรายปี (ลูกค้าเลือกได้ตามความต้องการ)

สำหรับการให้บริการทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ธนาคารยังคงมุ่งมั่นปรับปรุงเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านเนื้อหาข้อมูลและฟีเจอร์ใหม่ เพื่อเพิ่มเติมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า เช่น การออกแบบและนำเสนอหน้าเว็บซึ่งรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ บทความเชิงไลฟ์สไตล์ คลิปความรู้ และเครื่องมือต่าง ๆ ให้เหมาะสมตรงตามความสนใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม การปรับปรุงฟังก์ชันการค้นหา ทั้งดีไซน์ใหม่ที่ทันสมัยสวยงาม แสดงคำค้น

หาขอคณิคม รวมทั้งปรับแต่งการแสดงผลการค้นหาเพิ่มเติม เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการที่ลูกค้าอาจสนใจ โดยช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาเว็บแอป “ตรวจสอบสถานะการสมัครบัตรเครดิต” อำนาจความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดตามผลการสมัครได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ รวมถึงการปรับปรุงเว็บฟอร์ม “ติดต่อธนาคารผ่านอีเมล” เพื่อสามารถให้บริการและบริหารจัดการเคสลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าได้รับการตอบกลับ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่รวดเร็วขึ้น โดยในปี 2563 เว็บไซต์มีจำนวนผู้ให้บริการใหม่ (Page Visit) เพิ่มขึ้น 260,000 ราย (เพิ่มขึ้น 33% จากปี 2562)

นอกจากนี้ธนาคารยังได้พัฒนาการให้บริการทางโทรศัพท์ (Contact Center) อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทางเลือกและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Tele-Banking) หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ เช่น บริการสอบถามรายการเคลื่อนไหวบัญชี และสอบถามยอดคงเหลือบัญชีเงินฝากประจำ และสินทรัพย์ทวีโภค โอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง ชำระค่าสินค้าและบริการชำระภาษี เดิมเงินโทรศัพท์เคลื่อนที่ สั่งซื้อสมุดเช็ค ซื้อขายกองทุนเปิด รวมถึง आयบัตรเครดิตเอเอ็ม/บัตรเครดิต แจกสมุดเงินฝากหาย เปลี่ยนแปลงวงเงินถอนเงินจาก ATM และการสมัครใช้บริการ SMS Account Alert เป็นต้น และในปี 2563 ธนาคารได้เพิ่มบริการเปลี่ยนแปลงวงเงินในการทำธุรกรรมการเงินผ่านทาง Mobile Banking ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดเตรียมพนักงานศูนย์บริการทางโทรศัพท์ในการอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลในการใช้บริการช่องทางดิจิทัลเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับปริมาณลูกค้าที่ใช้ช่องทางบัวหลงเอ็มแบงก์กิ้งที่เพิ่มขึ้น และการติดต่อผ่านทางช่องทาง Social Media เช่น Facebook, Pantip และ App Review ของ App Store และ Play Store นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทีมพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษในการให้บริการกับลูกค้ากลุ่ม Bualuang Exclusive โดยเฉพาะ

บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเครือข่ายจุดการให้บริการ (Point-of-Sales)

ธนาคารกรุงเทพได้เริ่มให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (Credit Card Acquiring) ตั้งแต่ปี 2532 แก่ร้านค้าที่ต้องการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินด้วยบัตร ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนในการเป็น One Stop Service เพื่อช่วยให้ร้านค้าต่าง ๆ ได้เพิ่มปริมาณธุรกิจจากการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตนอกเหนือจากการรับชำระด้วยเงินสด

ในการนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย “One Stop Service” ธนาคารได้มุ่งเน้นการขยายความสามารถในการรับบัตรเครดิตและบัตรเดบิตทั้งหมดไม่ว่าจะเป็น Visa, MasterCard, JCB, UnionPay, Diners Club, Discover, TPN, PromptCard, WeChat Pay, Alipay, Rabbit Card และ Rabbit Line Pay ซึ่งสองรายการสุดท้ายนี้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของธนาคารกรุงเทพ แม้ว่าธนาคารสามารถรองรับบัตรเครดิตและบัตรเดบิตได้หลายประเภทดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ธนาคารก็ยังคงเดินหน้าเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ครอบคลุมบัตรใหม่ ๆ อยู่เสมอ ในปี 2563 ธนาคารกรุงเทพได้รับการมอบหมายให้เป็นธนาคาร Acquiring ของบัตร American Express และเป็นเพียงธนาคารเดียวในประเทศไทยที่ได้รับสิทธิ์นี้ ซึ่งจะเริ่มให้บริการได้ภายในกลางปี 2564

นอกเหนือจากการรับชำระเงินด้วยบัตรผ่านเครื่องรับบัตร (EDC) แล้ว ธนาคารยังมุ่งมั่นที่จะขยายช่องทางการชำระเงินไปยัง On-Line Payment / Schedule Payment และอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงได้ให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพิ่มเติมเช่น Internet Payment Gateway ซึ่งธนาคารมี Internet Payment Gateway เป็นของตนเอง ที่มีชื่อว่าบริการ Merchant iPay และยังให้บริการของพันธมิตรอื่นที่เชื่อถือได้อย่าง CyberSource และ MPGS และยังคงพัฒนาต่อไปไม่หยุดนิ่งกับการให้บริการการรับชำระเงินด้วยบัตรผ่านบริการ Mail Order Telephone Order, Recurring, mPOS และ API และเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ผลักดันให้ประเทศไทย “เป็นสังคมไร้เงินสด” ธนาคารกรุงเทพก็ได้เข้าร่วม

นโยบายดังกล่าวทันทีที่โดยการพัฒนากระบวนการชำระเงินด้วย QR Code ภายใต้มาตรฐาน Thai QR โดยรับชำระได้ทั้งพร้อมเพย์และ QR ของบัตรเครดิต ซึ่งธนาคารกรุงเทพประสบความสำเร็จในการเปิดตัว BeMerchant NextGen Application เพื่อรองรับการชำระเงินด้วย QR เช่นเดียวกับ WeChat Pay และ Alipay

ธนาคารกรุงเทพสามารถให้บริการการชำระเงินแก่ร้านค้าได้ทุกระดับตั้งแต่ องค์กรขนาดใหญ่ SME ไปจนถึงร้านค้ารายย่อย ด้วยการนำเสนอช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายซึ่งครอบคลุมการชำระเงินทุกประเภทจากทั่วโลกและมีการพัฒนาระบบการชำระเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีบริการที่ดีมีคุณภาพพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจนี้ในปัจจุบันและอนาคตได้

ในส่วนของบริษัทบัตรเครดิต ธนาคารได้นำเสนอบัตรเครดิตบีพีเฟสท์ สมาร์ท พร้อมเทคโนโลยี EMV chip เป็นธนาคารแรกของประเทศไทยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2552 ซึ่งได้รับเสียงตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี และในปี 2559 ธนาคารร่วมกับ บริษัท ไทย เพย์เม้นต์ เน็ตเวิร์ก จำกัด (TPN) และบริษัท ยูเนียนเพย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (UnionPay International Co.,Ltd) เปิดตัว “บัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น ยูเนียนเพย์” ที่เป็นบัตรเครดิตเทคโนโลยีจิวเวลรี่บัตรแรกของไทยบนเครือข่ายระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ (Local Card Scheme) ที่เพิ่มความปลอดภัยในการใช้บัตรให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้นด้วยเทคโนโลยีจิวเวลรี่ และรหัส 6 หลักในการกดเงิน โอน จ่ายที่เครื่องเอทีเอ็ม และยืนยันการชำระค่าสินค้าและบริการจากร้านค้าทั่วโลก บัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น ยูเนียนเพย์ เป็นบัตรใบแรกของประเทศ และธนาคารเป็นผู้ดำเนินการออกบัตรเดบิตนี้ตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดให้บัตรเดบิตทุกประเภทต้องใช้มาตรฐานความปลอดภัยเทคโนโลยีมาตรฐานสากลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และใช้เครือข่ายการรับบัตรในประเทศต่อมาในปี 2561 ธนาคารร่วมกับบริษัท ไทย เพย์เม้นต์ เน็ตเวิร์ก จำกัด (TPN) และบริษัท มาสเตอร์การ์ด เอเชีย แปซิฟิก จำกัด (Mastercard) เปิดตัว “บัตรเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น มาสเตอร์การ์ด” เพื่อตอบโจทย์กลุ่มคนรุ่นใหม่ให้สามารถใช้จ่ายเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการได้ง่าย ๆ โดยไม่ต้องใช้เงินสด ทั้งยังรองรับระบบการชำระเงินแบบ Contactless เพียงแตะบัตรกับเครื่องรับชำระเงินที่รองรับระบบนี้ก็สามารถชำระเงินได้โดยไม่ต้องเสียบบัตร

ธนาคารยังคงยึดมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มาพร้อมกับนวัตกรรมทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าตามยุคสมัยดิจิทัลด้วยการออกบริการ บัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท หลากหลายประเภท ได้แก่ บัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น แรบบิท ที่ร่วมออกบริการกับ บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด ในเครือบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ที่ผสาน บัตรเดบิตเข้ากับ “แรบบิท” ที่มีระบบตัวร่วมระหว่าง รถไฟฟ้าบีทีเอส รถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ และเครือข่ายระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าและพันธมิตรมากมาย ช่วยเพิ่มความความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ในการจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวันให้แก่ลูกค้าธนาคารได้เป็นอย่างดี รวมถึงการออกบริการ บัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น แรบบิท ศิริราช ที่ธนาคารได้ร่วมกับ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล บัตรที่รวมคุณสมบัติของบัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท แรบบิท เข้ากับการบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม โดยส่วนหนึ่งจากรายได้ค่าธรรมเนียมบัตรที่ธนาคารเรียกเก็บได้ และยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร ณ ร้านค้าต่าง ๆ 0.2% ของยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต (ไม่รวมการใช้จ่ายด้วยการแตะบัตรที่เครื่องอ่านแรบบิท) ธนาคารจะบริจาคให้กับคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ซึ่งนอกจากความสะดวกสบายและความปลอดภัยเช่นเดียวกับผู้ถือบัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น แรบบิท แล้ว ผู้ถือบัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น แรบบิท ศิริราช ยังได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากโรงพยาบาลศิริราช รวมถึงความคุ้มครองประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและบัตรบีพีเฟสท์ สมาร์ท แรบบิท โอน เพย์ ที่ธนาคารร่วมกับบริษัท แรบบิท โอน เพย์ จำกัด ผู้ให้บริการ โอนบายล์ เพย์เม้นท์ชั้นนำของประเทศไทย เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลของคนรุ่นใหม่ที่ชอบความสะดวกสบาย รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน โดยความร่วมมือของธนาคารและบริษัท แรบบิท โอน เพย์

จำกัด ในครั้งนี้ ทำให้ผู้ถือบัตรบีเฟสท์ สมาร์ท แรบบิท โอน เพย์ สามารถใช้บัตรร่วมกับแรบบิท โอน เพย์ วอลเล็ท สำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่าน โมบาย เพย์เมนต์ ซึ่งเป็นหนึ่งทางเลือกการชำระเงินที่สำคัญในยุคสังคมไร้เงินสดที่กำลังเกิดขึ้นในประเทศไทย นอกจากนี้ผู้ถือบัตรยังได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากแรบบิท โอน เพย์ เพื่อการใช้จ่ายผ่านแรบบิท โอน เพย์ วอลเล็ท อีกด้วย

จากความสำเร็จในการให้บริการ บัตรบีเฟสท์ สมาร์ท ทีพีเอ็น แรบบิท ศิริราช ที่นอกจากจะได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดีจากจำนวนผู้สมัครใช้บริการแล้ว ยังรวมถึงปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่สูงขึ้น ทำให้ภายใต้โครงการนี้ ธนาคารและผู้ถือบัตรได้ร่วมบริจาคเงินแก่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเพื่อช่วยเหลือสังคมเป็นจำนวนมาก ธนาคารและคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เห็นตรงกันว่าโครงการนี้เป็นโครงการที่มีความยั่งยืนและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ในปี 2563 จึงได้ตกลงต่อสัญญาพันธมิตรร่วมกัน โดยยังคงมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่าสถานต่อความยั่งยืนและคืนกำไรสู่สังคมต่อไป

สำหรับลูกค้าธุรกิจ ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต Purchasing Card ซึ่งเป็นบัตรเดบิตที่ธนาคารออกร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของรัฐและบริษัทค้าส่งและค้าปลีกในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ สำหรับใช้ชำระค่าสินค้าและบริการภายในประเทศ 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 ธุรกรรมการเงินผ่านบริการ บิซ 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 เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจระหว่างลูกค้าดำเนินไปด้วยประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยกระบวนการชำระเงินและเบิกใช้สินเชื่อนี้ที่สะดวกและรวดเร็ว และกระแสการเงินใน

เครือข่ายที่ไหลเวียนอย่างต่อเนื่องและคล่องตัวด้วยเทอมการชำระเงินที่ยืดหยุ่น ช่วยให้ลูกค้าสามารถขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการบัวหลวงไอเทรด (Bualuang iTrade) เพื่อลูกค้าธุรกิจส่งออกและนำเข้าสำหรับการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ เช่น การทำเลตเตอร์ออฟเครดิต เป็นต้น

หน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ

ศูนย์สนับสนุนการให้บริการ

ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการโดยรวบรวมงานด้านปฏิบัติการสนับสนุนต่าง ๆ ไว้ที่ศูนย์ปฏิบัติการ 12 ศูนย์ และปรับพื้นที่สาขาให้ใช้ประโยชน์ในด้านการตลาดและการให้บริการแก่ลูกค้าได้เพิ่มขึ้น และสามารถพัฒนางานด้านปฏิบัติการให้มีต้นทุนต่ำลง มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ต่าง ๆ มีการควบคุมคุณภาพ มีความถูกต้องและมีความรวดเร็ว พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ส่งผลดีต่อการวางแผนงานของผู้บริหารและระบบการบริหารความเสี่ยง

ศูนย์ปฏิบัติการ 12 ศูนย์ มีหน้าที่ในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า (Trade Finance Center) ปฏิบัติการด้านธุรกิจต่างประเทศในธุรกรรมการส่งสินค้าออกและนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ
- ศูนย์สนับสนุนการธนาคาร (Account Maintenance and Service Center) ปฏิบัติการด้านการธนาคารเพื่อสนับสนุนงานให้บริการของสาขาและหน่วยงานอื่น ๆ
- 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) ปฏิบัติการด้านการให้บริการลูกค้าและขายบริการต่าง ๆ ผ่านระบบการให้บริการทางโทรศัพท์และช่องทางอื่น ๆ
- 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

ธนาการยังให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาการดิจิทัลและองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล โดยเน้นการดำเนินการใน 4 ด้าน คือ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี สถาปัตยกรรมดิจิทัลและระบบนิเวศดิจิทัล การกำกับดูแลข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการวิจัยและพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่า ธนาการมีระบบงานภายในที่เหมาะสมพร้อมด้วยทักษะและนวัตกรรมเพื่อเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีบทบาทสำคัญในระบบนิเวศดิจิทัลของประเทศไทยต่อไป

2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

2.2.1 ระบบธนาคารพาณิชย์และภาวะการแข่งขัน

ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2563

ปี 2563 ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเผชิญความท้าทายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการและคุณภาพสินทรัพย์ เนื่องจากเศรษฐกิจไทยเกือบทุกภาคส่วนต่างได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ต้องดำเนินการผ่อนคลายนโยบายการเงิน และออกมาตรการด้านการเงินและสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ ควบคู่ไปกับการผ่อนปรนหลักเกณฑ์ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้กับธนาคารพาณิชย์ในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ และรักษาเสถียรภาพของระบบการเงิน

ท่ามกลางความท้าทายจากวิกฤตครั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยยังมีกำไรสุทธิ 146.2 พันล้านบาท ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 46.0 จากการกันสำรองในระดับสูงอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมรองรับผลกระทบจากโควิด-19 สำหรับเงินให้สินเชื่อ ณ สิ้นปี 2563 มีอัตราการเติบโตร้อยละ 5.1 โดยสินเชื่อธุรกิจ (ร้อยละ 64.2 ของสินเชื่อรวม) ขยายตัวร้อยละ 5.4 เป็นผลจากการขยายตัวของสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่ส่วนหนึ่งกลับมาใช้สินเชื่อแทนการออกตราสารหนี้ ขณะที่สินเชื่อธุรกิจเอสเอ็มอี หดตัวในอัตราที่ลดลงจากผลของมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) สำหรับสินเชื่ออุปโภคบริโภค (ร้อยละ 35.8 ของสินเชื่อรวม) ขยายตัวในอัตราชะลอลงมาอยู่ที่ร้อยละ 4.6 จากปีก่อน สอดคล้องกับกำลังซื้อของภาคครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ทั้งนี้ สินเชื่อที่อยู่อาศัยยังขยายตัวเพิ่มขึ้น ตามอุปสงค์ในตลาดที่อยู่อาศัยแนวราบที่ปรับตัวดีขึ้นและการส่งเสริมการตลาดของผู้ประกอบการ

ด้านสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ยังคงอยู่ในระดับสูง โดยเงินรับฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.6 จากสิ้นปีก่อน อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก ณ สิ้นปี 2563 อยู่ที่ร้อยละ 92.3 ขณะที่อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับกระแสเงินสดที่อาจไหลออกในภาวะวิกฤต (Liquidity Coverage Ratio: LCR) อยู่ในระดับร้อยละ 179.6 ทั้งนี้ การบริหารสภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์มุ่งเน้นไปที่การปรับโครงสร้างเงินฝาก การบริหารต้นทุนให้เหมาะสม และการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรงตามเกณฑ์ Basel III อย่างไรก็ดี ตาม ธปท. ได้ผ่อนคลายเกณฑ์ด้านสภาพคล่องให้ธนาคารพาณิชย์สามารถดำรงอัตราส่วน LCR ต่ำกว่าร้อยละ 100 เป็นการชั่วคราวจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 เพื่อลดภาระของธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19

คุณภาพสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2563 ยอดคงค้างสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Non-Performing Loan: NPL หรือ Stage 3) อยู่ที่ 523.3 พันล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วน NPL ต่อสินเชื่อรวมที่ร้อยละ 3.12 ขณะที่สัดส่วนสินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตต่อสินเชื่อรวม (Significant Increase in Credit Risk : SICR หรือ Stage 2) อยู่ที่ร้อยละ 6.62 อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์มีการกันสำรองในระดับสูงอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมรองรับแนวโน้มคุณภาพสินเชื่อที่อาจด้อยลงในระยะต่อไป ระบบธนาคารพาณิชย์มีเงินกองทุนอยู่ในระดับสูง โดย ณ สิ้นปี 2563 ระบบธนาคารพาณิชย์มีเงินกองทุนทั้งสิ้น 2,994.3 พันล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (Capital Adequacy Ratio: CAR) ที่ร้อยละ 20.1 เงินสำรองอยู่ในระดับสูงที่ 799.1 พันล้านบาท โดยอัตราส่วนเงินสำรองที่มีต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL Coverage Ratio) อยู่ที่ร้อยละ 149.2 ทำให้สามารถรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงสามารถสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจจากผลกระทบดังกล่าวได้

นอกจากนี้ การเริ่มบังคับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9) เป็นการยกระดับงบการเงินของกิจการในไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น โดยมีการปรับปรุงหลักการและ

วิธีการบัญชีสำหรับเครื่องมือทางการเงินให้สะท้อนฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานที่แท้จริงมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ การจัดประเภทและการวัดมูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน (Classification and Measurement) การรับรู้ผลขาดทุนจากการด้อยค่าของเครื่องมือทางการเงิน (Impairment) หรือการกันเงินสำรอง และการบัญชีป้องกันความเสี่ยง (Hedge Accounting)

จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ลูกหนี้ของธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก ในปีที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์จึงให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการของ ธปท. ทั้งมาตรการพักชำระหนี้ SMEs และมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ซึ่งให้สถาบันการเงินช่วยเหลือเป็นการทั่วไปในระยะแรก และต่อมาเปลี่ยนเป็นการให้ความช่วยเหลือเชิงรุกและตรงจุดที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกหนี้แต่ละราย (Targeted) ในระยะที่ 2 โดย ธปท. ได้ออกประกาศให้สถาบันการเงินคงสถานะการจัดชั้นลูกหนี้ถึงสิ้นปี 2564 (Stand Still) สำหรับลูกหนี้ที่อยู่ระหว่างเจรจาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้

แนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยปี 2564

การแพร่ระบาดของโควิด-19 สะท้อนสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ผันผวน (Volatility) ไม่แน่นอน (Uncertainty) ซับซ้อน (Complexity) และคลุมเครือ (Ambiguity) หรือ “VUCA” ที่สถาบันการเงินกำลังเผชิญในปี 2564 ถึงแม้การพัฒนาดิจิทัลจะมีความคืบหน้า แต่ก็ยังต้องใช้เวลาอีกระยะหนึ่งกว่าที่วัฏจักรจะถูกกระจายไปได้อย่างทั่วถึง และคาดว่าหลังจากวิกฤตคลั่งคลาของ สถานะทางธุรกิจ โครงสร้างของอุตสาหกรรม วิธีการดำเนินชีวิต และรูปแบบการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไปจากช่วงก่อนโควิด-19 รวมถึงระบบเศรษฐกิจยังคงจำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากภาครัฐต่อเนื่องไปอีกระยะหนึ่ง ในส่วนของปัจจัยอื่น ๆ ที่จะมีผลต่อตลาดการเงิน ในปี 2564 ที่สำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกาจากนายโดนัลด์ ทรัมป์ เป็นนายโจ ไบเดน ซึ่งจะทำให้ทิศทางและแนวนโยบายต่าง ๆ ของสหรัฐอเมริกา มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะส่งผลในหลายมิติต่อเศรษฐกิจโลก ปัญหาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่เปราะบาง โดยเฉพาะในประเทศที่มีพื้นฐานทางเศรษฐกิจอ่อนแอ และความผันผวนของเงินลงทุนระหว่างประเทศจากสภาพคล่องที่มีอยู่จำนวนมากจากการใช้นโยบายการเงินผ่อนคลายของธนาคารกลางทั่วโลก สำหรับเศรษฐกิจไทยคาดว่าจะเริ่มฟื้นตัว จากแรงขับเคลื่อนสำคัญของการใช้จ่ายภาครัฐและมาตรการช่วยเหลือภาคธุรกิจและประชาชน รวมถึงการเริ่มฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 เป็นไปตามกรอบเวลาที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกภาคส่วนในระบบเศรษฐกิจ และเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เศรษฐกิจฟื้นตัวในช่วงครึ่งหลังของปี 2564

จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเงินดังกล่าวข้างต้น ธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้า ทั้งการให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อประคับประคองให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ การช่วยฟื้นฟูธุรกิจ และการให้ความช่วยเหลือเพื่อการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว ควบคู่ไปกับการดูแลคุณภาพสินทรัพย์อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ยังมีความมั่นคง โดยมีเงินกองทุน เงินสำรอง และสภาพคล่องอยู่ในระดับสูงสามารถสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจและรองรับความท้าทายต่าง ๆ ได้

ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 และช่วงหลังการแพร่ระบาดคลั่งคลา ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ พฤติกรรมของลูกค้า รูปแบบการทำงาน การเร่งตัวของเข้าสู่สังคมดิจิทัลทุกเกณฑ์และมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด รวมถึงแนวโน้มที่สำคัญอื่น ๆ เช่น การเคลื่อนย้ายของห่วงโซ่อุปทานโลก การก้าวสู่สังคมสูงวัย และปัญหาหนี้ทั้งในระดับโลกและในประเทศ เป็นต้น โดยต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบโจทย์ของลูกค้าการใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น การร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อสร้างโอกาสและช่องทางในการสร้างแหล่งรายได้ใหม่ ๆ และการเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อ

ควบคุมต้นทุน รวมถึงการดำเนินการภายใต้หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)” โดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร

ตารางต่อไปนี้จะแสดงตารางแสดงรายงานฐานะการเงินที่สำคัญของระบบธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 6 แห่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

	หน่วย : ล้านบาท			
	สินทรัพย์	เงินให้สินเชื่อ	เงินรับฝาก	เงินกองทุน
ธนาคารกรุงเทพ	3,822,960	2,368,238	2,810,863	502,067
ธนาคารไทยพาณิชย์	3,658,798	2,244,821	2,344,999	452,095
ธนาคารกสิกรไทย	3,327,780	2,334,842	2,463,225	382,104
ธนาคารกรุงไทย	3,278,384	2,255,242	2,420,455	400,911
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	2,609,374	1,832,935	1,834,505	335,706
ธนาคารทหารไทย	1,808,332	1,392,925	1,373,408	232,860

2.2.2 จุดเด่นในการประกอบธุรกิจหลักของธนาคาร

ตลอดระยะเวลากว่า 76 ปี ธนาคารมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางการเงินในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้งในด้านสินเชื่อ เงินฝาก การเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ การบริหารความเสี่ยง สถานะเงินกองทุนและสภาพคล่อง ซึ่งนับเป็นจุดเด่นของธนาคาร ส่งผลให้ธนาคารยังรักษาสถานะความเป็นผู้นำ และศักยภาพในการขยายตัวพร้อมกับการเติบโตของภาคธุรกิจไทย ทั้งนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นพัฒนาจุดเด่นเหล่านี้ให้ดีขึ้นตลอดเวลา เพื่อคงความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องซึ่งนับเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการขยายธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

การเป็นธนาคารขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายครอบคลุมในภูมิภาค

“ธนาคารกรุงเทพ” เป็นหนึ่งในชื่อธุรกิจที่เก่าแก่ที่สุดและเป็นที่รู้จักเป็นอย่างดีในประเทศไทย โดยได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า จากความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในลักษณะของ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 3.8 ล้านล้านบาท มีเครือข่ายสาขาภายในประเทศ 1,128 แห่ง สำนักธุรกิจ 117 แห่ง สำนักธุรกิจย่อย 126 แห่ง ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า 92 แห่งทั่วประเทศ และเครือข่ายในต่างประเทศกว่า 300 สาขา ครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก

ธนาคารเป็นผู้นำด้านเงินให้สินเชื่อลูกค้าธุรกิจด้วยความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นระหว่างธนาคารและลูกค้า รวมทั้งเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วภูมิภาค ทำให้ธนาคารสามารถรองรับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องการสินเชื่อเพื่อลงทุนหรือดำเนินการเกี่ยวกับโครงการในโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาล นอกจากนี้ ด้วยจำนวนสาขาในต่างจังหวัดซึ่งมีมากถึงสองในสามของจำนวนสาขาทั้งสิ้นของธนาคารจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการขยายธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าที่ได้รับโอกาสทางธุรกิจจากการขยายตัวของความเป็นเมืองตามนโยบายของรัฐบาล

ธนาคารได้พัฒนาเครือข่ายการให้บริการทางการเงินในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในแถบภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งประเทศอื่น ๆ ในทวีปเอเชีย โดยปัจจุบัน ธนาคารมีเครือข่ายธุรกิจในต่างประเทศทั้งสิ้น 31 แห่ง ให้บริการทั้งในฮ่องกง ญี่ปุ่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ไต้หวัน อินโดนีเซีย สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา มานานกว่า

30 ปี นอกจากนี้ ธนาคารได้ขยายธุรกิจในประเทศอินโดนีเซียโดยการเข้าซื้อกิจการธนาคารเพอร์มาตา ในเดือน พ.ค. 2563 โดยมีสัดส่วนการถือหุ้นทั้งสิ้นร้อยละ 98.71 และภายหลังได้ทำการควบรวมกิจการธนาคารกรุงเทพ สาขาอินโดนีเซีย เข้ากับธนาคารเพอร์มาตาในเดือน ธ.ค. 2563 ส่งผลให้ธนาคารเพอร์มาตาเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินชั้นนำ Top 10 ของประเทศอินโดนีเซีย ทั้งนี้ นับเป็นก้าวสำคัญของธนาคารในการขยายธุรกิจไปในประเทศที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ณ สิ้นปี 2563 ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อของกิจการธนาคารต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 23.1 ของเงินให้สินเชื่อรวม ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ในปัจจุบัน การขยายการลงทุนไปในส่วนภูมิภาคของลูกค้าธุรกิจสัญชาติไทยยังคงมีอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งบริษัทต่างชาติก็ยังคงขยายการลงทุนทั้งในประเทศไทยและในภูมิภาค ดังนั้น เครือข่ายธุรกิจในต่างประเทศจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร โดยจะช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจสถานะตลาดในท้องถิ่นและเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ การขยายธุรกิจในต่างประเทศจะช่วยให้ฐานรายได้ของธนาคารมีการกระจายตัวดีขึ้น และสถานะความเสี่ยงของธนาคารดีขึ้นด้วยเช่นกัน

สำหรับธุรกิจด้านตลาดทุน ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นธนาคารชั้นนำในธุรกิจการรับประกันการจำหน่ายหุ้นกู้ระยะยาวในประเทศไทย ทั้งนี้ ธนาคารเชื่อมั่นว่าด้วยความสามารถและความเชี่ยวชาญในธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารที่มีความหลากหลาย การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงความเข้าใจความต้องการของผู้ออกตราสารและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของนักลงทุน เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ธนาคารยังคงสถานะความเป็นผู้นำในธุรกิจตลาดทุนในส่วนของการตราสารหนี้ได้เป็นอย่างดี

การเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ

ในช่วงที่ผ่านมาธนาคารมีผลการดำเนินงานที่มั่นคงแม้จะมีสถานการณ์ภายนอกที่ไม่เอื้ออำนวยหลายครั้ง เช่น วิกฤตการณ์ทางการเงินของโลก สถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองในประเทศ ปัญหาอุทกภัยในปี 2554 รวมถึงการชะลอตัวทางเศรษฐกิจและการแพร่ระบาดของ Covid-19 ในปัจจุบัน

ความสามารถในการรักษาอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิสะท้อนถึงการมีแหล่งรายได้ที่มีความมั่นคงหลากหลาย การเพิ่มสัดส่วนรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย อันประกอบด้วยรายได้จากค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ช่วยลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ธนาคารเชื่อมั่นว่านโยบายการขยายสินเชื่อด้วยความรอบคอบและการกระจายสินเชื่อตามลักษณะของธุรกิจ ตลอดจนนโยบายการรักษาระดับการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญ ทำให้ธนาคารมีสถานะภาพที่มั่นคงและพร้อมรับมือกับสภาพเศรษฐกิจที่ผันผวนได้ดี อันจะส่งผลให้ธนาคารสามารถสร้างผลกำไรได้อย่างยั่งยืนท่ามกลางความท้าทายต่าง ๆ

การบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและมีสำรองหนี้สูญในระดับสูง

ธนาคารมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบ ดังจะเห็นได้จากนโยบายในการอนุมัติสินเชื่อที่เข้มงวด ตั้งแต่กระบวนการพิจารณาและการอนุมัติ การถือปฏิบัติตามนโยบายความระมัดระวังดูแลให้มีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอย่างเพียงพอ ซึ่งทำให้ธนาคารมีค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพเป็นสัดส่วนสูง (ร้อยละ 186.8 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563) นโยบายการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบของธนาคารดังกล่าว ทำให้ธนาคารสามารถรองรับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางการเงินของโลก ตลอดจนสถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองในประเทศไทย ปัญหาอุทกภัยในปี 2554 และการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ได้ค่อนข้างดี

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้สามารถประเมิน และเฝ้าติดตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดในหัวข้อ “ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง” ทั้งนี้ ธนาคาร

เชื่อว่าการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้ส่งผลให้ฐานะการเงินของธนาคารมีความมั่นคงและแข็งแกร่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

ฐานะบัญชีเงินฝากในประเทศที่กว้างขวาง

จากการที่ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทุกจังหวัดหลัก ๆ ของประเทศ รวมทั้งความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของธนาคารกับคนในท้องถิ่นและบริษัทเอกชน ตลอดจนชื่อเสียงอันยาวนานของธนาคาร ทำให้ธนาคารมีฐานลูกค้าเงินฝากที่แข็งแกร่งและใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีเงินรับฝากรวมทั้งสิ้น 2,810.9 พันล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 83.3 ของหนี้สินรวม และมีบัญชีเงินฝากภายในประเทศประมาณ 17.1 ล้านบัญชี โดยเงินฝากส่วนใหญ่ของธนาคารมาจากลูกค้าบุคคล ซึ่งถือเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารที่จะสนับสนุนการเติบโตในอนาคต

ผู้สถานะเงินกองทุนและสภาพคล่องที่แข็งแกร่ง

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

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 18.3 และ 15.7 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ตามข้อกำหนดของ Basel III ที่มากกว่าร้อยละ 12.0 และมากกว่าร้อยละ 9.5 ตามลำดับ นอกจากนี้ธนาคารมีอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากอยู่ที่ร้อยละ 84.3 ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่รายอื่น

ความแข็งแกร่งของเงินกองทุนของธนาคาร ส่งผลให้ธนาคารได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือที่ดีเยี่ยม และช่วยให้ธนาคารสามารถผ่านพ้นความผันผวนตามวงจรธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงได้ ธนาคารเชื่อว่า ด้วยนโยบายการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องอย่างระมัดระวังในระยะยาว ประกอบกับฐานะบัญชีเงินฝากที่มั่นคงซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคาร จะช่วยให้ธนาคารมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและสามารถสร้างประโยชน์จากโอกาสทางธุรกิจที่จะเกิดขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ธนาคารมีความยืดหยุ่นในการจัดการกับความต้องการด้านเงินกองทุน และสภาพคล่องในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.3.1 การจัดหาเงิน

แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญประกอบด้วย เงินรับฝากจำนวน 2,810,863 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 73.5 ส่วนของเจ้าของส่วนที่เป็นของธนาคารจำนวน 449,014 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.7 รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินด้านหนี้สินจำนวน 219,149 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.7 และตรา

สารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม รวมหนี้สินทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน จำนวน 155,434 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.1

สำหรับแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญประกอบด้วย เงินให้สินเชื่อจำนวน 2,368,238 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 61.9 เงินลงทุนสุทธิ รวมสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนและเงินลงทุนสุทธิในบริษัท รวม จำนวน 817,329 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.4 และรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิด้านสินทรัพย์จำนวน 519,036 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13.6

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2563		2562		2561	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
เงินรับฝาก	2,810,863	73.5	2,370,792	73.7	2,326,470	74.6
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินด้านหนี้สิน	219,149	5.7	134,346	4.2	136,862	4.4
หนี้สินทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	19,257	0.5	-	-	-	-
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	136,177	3.6	144,681	4.5	116,348	3.7
อื่น ๆ	187,267	4.9	138,808	4.3	123,911	4.0
รวมหนี้สิน	3,372,713	88.2	2,788,627	86.7	2,703,591	86.7
รวมส่วนของเจ้าของ	450,247	11.8	428,116	13.3	413,159	13.3
รวมแหล่งที่มาของเงินทุน	3,822,960	100.0	3,216,743	100.0	3,116,750	100.0

ธนาคารมีบริการบัญชีเงินฝากหลายประเภท ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน (ไม่จ่ายดอกเบี้ย) เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำซึ่งมีกำหนดเวลาระหว่าง 7 วัน 14 วัน 1 เดือน และตั้งแต่ 3 เดือนถึง 5 ปี และเงินฝากประจำพิเศษ ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามสภาวะตลาดและกลยุทธ์ในการส่งเสริมอัตราการเติบโตของเงินฝาก

ตารางแสดงรายละเอียดเงินรับฝากของธนาคารและบริษัทย่อยแยกตามระยะเวลาที่ครบกำหนด

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2563		2562		2561	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ภายใน 1 ปี	2,786,155	99.1	2,348,842	99.1	2,304,842	99.1
เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	24,708	0.9	21,950	0.9	21,628	0.9
รวม	2,810,863	100.0	2,370,792	100.0	2,326,470	100.0

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีเงินรับฝากที่มีระยะเวลากำหนดภายใน 1 ปี จำนวน 2,786,155 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 99.1 ของเงินรับฝากรวม ส่วนเงินรับฝากที่มีระยะเวลากำหนดเกินกว่า 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 24,708 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9 ของเงินรับฝากรวม

การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) จะพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ อันประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก เช่น สภาวะอัตราดอกเบี้ยในตลาด สภาวะการแข่งขัน 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 ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในแต่ละขณะตามสภาวะการแข่งขัน สำหรับเงินฝากประจำซึ่งมีระยะเวลาการฝากที่แน่นอนธนาคารจะจ่ายอัตราดอกเบี้ยคงที่ตลอดอายุสัญญาตามอัตราดอกเบี้ยประกาศ ณ วันที่เปิดบัญชี ขณะที่เงินฝากสะสมทรัพย์ธนาคารจะจ่ายอัตราดอกเบี้ยตามอัตราดอกเบี้ยประกาศ ซึ่งหากธนาคารปรับอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลทันที

ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากบางประเภท อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อโดยเฉลี่ย และอัตราดอกเบี้ยระหว่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ยรายปี)

	2563	2562	2561
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเฉลี่ย			
เงินฝากออมทรัพย์	0.33%	0.56%	0.56%
เงินฝากประจำ 3 เดือน	0.49%	1.00%	1.00%
เงินฝากประจำ 6 เดือน	0.60%	1.25%	1.25%
เงินฝากประจำ 12 เดือน	0.69%	1.49%	1.50%
อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย			
MOR	6.14%	7.03%	7.13%
MLR	5.45%	6.22%	6.25%
MRR	6.05%	7.03%	7.13%
อัตราดอกเบี้ยระหว่างธนาคารเฉลี่ย	0.81%	1.74%	1.59%

2.3.2 การให้สินเชื่อ

การอำนวยสินเชื่อเป็นธุรกิจหลักของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายไว้ โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงในการอำนวยสินเชื่อแก่ลูกค้าเฉพาะราย ตลอดจนความเสี่ยงของภาคธุรกิจ และความเสี่ยงในภาพรวมของ Portfolio ทั้งนี้ธนาคารจะคัดเลือกลูกค้าที่มีฐานะการเงินดี น่าเชื่อถือ โดยคำนึงถึงความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในภาคอุตสาหกรรมนั้น ๆ นอกจากนี้ธนาคารมีนโยบายกระจายความเสี่ยงจากการอำนวยสินเชื่อไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการขยายสินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ รวมทั้งมีกระบวนการในการควบคุมการกระจุกตัวของสินเชื่อที่ให้แก่กลุ่มลูกค้าใดลูกค้าหนึ่ง ซึ่งเป็นนโยบายที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงจากการอำนวยสินเชื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานบริหารสินเชื่อที่มีความเป็นอิสระแยกจากหน่วยอื่น ๆ ขององค์กร เพื่อทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงจากการอำนวยสินเชื่อ โดยกำกับดูแลและติดตามการอำนวยสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Unit) หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ (Credit Acceptance Unit) หน่วยงานบริหาร Portfolio (Portfolio Management Unit) หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง (Risk Asset Review) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ (Special Asset Management) และหน่วยงานประណหนี้และกฎหมาย (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 หรือของกลุ่มลูกหนึ่นั้น ๆ และหลักประกันที่เกี่ยวข้องว่ามีหลักประกันค้ำมูลหนี้ มีหลักประกันบางส่วนหรือไม่มีหลักประกัน

- การพิจารณาสินเชื่อรายตัว (Individual Credit Decision)

ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่จะให้แก่ผู้กู้โดยทั่วไป ธนาคารจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ความสามารถในการชำระเงินกู้จากกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ความเป็นไปได้ของธุรกิจ ความสามารถของผู้บริหาร เทคโนโลยีที่ใช้และหลักทรัพย์ที่จะนำมาค้ำประกัน ทั้งนี้บริษัทที่ขอสินเชื่อจะต้องเสนอแผนการดำเนินธุรกิจและงบการเงิน โดยธนาคารจะพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลจากการเยี่ยมชมกิจการลูกค้า การตรวจสอบการดำเนินธุรกิจ (Due Diligence) การตรวจสอบข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลเครดิตกลาง (Credit Bureau Information) การตรวจสอบสถานะคดีความต่าง ๆ รวมทั้งคดีเกี่ยวกับการล้มละลาย นอกจากนี้ยังศึกษาสภาพและความเป็นไปของภาวะเศรษฐกิจ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรม ภายหลังจากที่สินเชื่อได้รับการอนุมัติแล้ว โดยทั่วไปธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนสินเชื่อตามกระบวนการที่กำหนด โดยครอบคลุมถึงการสอบทานอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อพิจารณาคุณภาพของสินเชื่อและผู้กู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยงทำการสอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย มาตรฐาน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

รายได้จากดอกเบี้ยสุทธิของธนาคารมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อรายได้จากดอกเบี้ยสุทธิได้แก่อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ จำนวนสินทรัพย์ อัตราต้นทุนของหนี้สิน และจำนวนหนี้สิน ทั้งนี้ผลตอบแทนและต้นทุนของธนาคารเป็นส่วนประกอบในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยเงินฝากซึ่งจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่ออัตราดอกเบี้ยโดยทั่วไป ทั้งนี้อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อโดยทั่วไปของธนาคารจะคำนวณบนส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงจากอัตราดอกเบี้ย MOR สำหรับสัญญาผู้เบิกเงินเกินบัญชี หรือจากอัตราดอกเบี้ย MLR สำหรับสินเชื่อระยะสั้นและสินเชื่อประเภทอื่น ๆ ส่วนอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อลูกค้าจะอิงจากอัตราดอกเบี้ย MRR โดยส่วนต่างของดอกเบี้ยที่คิดจากลูกค้ากับดอกเบี้ยอ้างอิงนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของลูกค้า ประเภทของสินเชื่อ และปัจจัยอื่น ๆ เช่น ระยะเวลาการชำระหนี้ หลักประกัน เป็นต้น ธนาคารจะทำ

การปรับอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง (MRR MOR และ MLR) เป็นระยะตามภาวะตลาดเงิน รวมทั้งตามการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนของธนาคาร และการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ข้อมูลเงินให้สินเชื่อ

ข้อมูลเงินให้สินเชื่อทั้งหมดในหัวข้อนี้ จะแสดงเฉพาะเงินต้นสุทธิจากรายได้รอดักบัญชี ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ ยกเว้นมีคำอธิบายเป็นอย่างอื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย มีจำนวนทั้งสิ้น 2,368,238 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นประมาณร้อยละ 61.9 ของสินทรัพย์รวม

การกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ (Loan Concentration)

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับลูกหนี้รายใหญ่ โดยจำกัดขอบเขตการทำธุรกรรมของธนาคารในการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือแก่บุคคลหลายคนรวมกัน ในโครงการหนึ่งโครงการใด หรือเพื่อใช้ในวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน เมื่อสิ้นวันหนึ่ง ๆ ได้ไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุน โดยในการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นนิติบุคคลให้นับรวมถึงบริษัทแม่ บริษัทลูก และบริษัทร่วมของนิติบุคคลนั้นด้วย ส่วนในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นบุคคลธรรมดาให้นับรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นด้วย เช่น บริษัทที่บุคคลนั้นมีอำนาจในการจัดการหรือถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 20 ขึ้นไปของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม เป็นต้น ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 จำนวนเงินสูงสุดที่ธนาคารสามารถให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพันหรือทำธุรกรรมคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าข้างต้น เท่ากับ 125,517 ล้านบาท

การกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อแต่ละภาคธุรกิจ (Industry Concentration)

ตารางแสดงข้อมูลเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย แบ่งตามประเภทกลุ่มธุรกิจหลัก

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2563		2562		2561	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์	791,828	33.4	755,979	36.7	819,481	39.3
การสาธารณูปโภคและบริการ	539,151	22.8	470,159	22.8	455,969	21.9
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	302,142	12.8	251,197	12.2	240,047	11.5
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง	211,510	8.9	200,736	9.7	202,600	9.7
การเกษตรและเหมืองแร่	78,175	3.3	61,569	3.0	51,498	2.5
อื่นๆ	445,432	18.8	321,669	15.6	313,565	15.1
รวม	2,368,238	100.0	2,061,309	100.0	2,083,160	100.0

เงินให้สินเชื่อส่วนใหญ่ของธนาคารอยู่ในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ และการสาธารณูปโภคและบริการ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 มีสัดส่วนรวมเป็นร้อยละ 56.2 ของเงินให้สินเชื่อรวม ทั้งนี้ เงินให้สินเชื่อในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ส่วนใหญ่มีอสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน ซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของตลาดอสังหาริมทรัพย์

- ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์

สินเชื่อภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 มีสัดส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.4 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยลูกค้าประเภทธุรกิจนี้มีการกระจายตัวหลากหลายธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจขายส่งและขายปลีก ธุรกิจนำเข้าและส่งออก โดยมีสินค้าหลากหลาย อาทิเช่น เครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์อาหารและยาสูบ ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ เชื้อกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ เคมีภัณฑ์ เกษภัณฑ์ ยาง โลหะ ผลิตภัณฑ์ซีเมนต์ ยานยนต์และอะไหล่ เครื่องจักรและอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และสิ่งทอ เป็นต้น

- ภาคการสาธารณูปโภคและบริการ

สินเชื่อภาคการสาธารณูปโภคและบริการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.8 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยสินเชื่อภาคการสาธารณูปโภค ประกอบด้วยสินเชื่อสนับสนุนให้กับโครงการโรงไฟฟ้าและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในรูปแบบของสินเชื่อโครงการที่มีกระแสเงินสดในอนาคตจากการดำเนินโครงการ หรือในบางกรณีมีสินทรัพย์ที่มีตัวตนของโครงการ เป็นประกัน สำหรับสินเชื่อภาคบริการ ส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนแก่ธุรกิจ โรงแรม ธุรกิจโรงพยาบาล ธุรกิจภัตตาคาร ธุรกิจการฉายภาพยนตร์ และธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม

- ภาคสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.8 ของเงินให้สินเชื่อรวม เป็นการให้สินเชื่อแก่บุคคลเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งโดยทั่วไปมีวงเงินเฉลี่ยต่อรายอยู่ในช่วง 1,000,000 บาท ถึง 5,000,000 บาท และระยะเวลาให้กู้สูงสุดไม่เกิน 30 ปี และมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ทั้งนี้ วงเงินกู้ยืมส่วนใหญ่ไม่เกินร้อยละ 70-95 ของราคาซื้อหรือไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินของหลักประกันแล้วแต่จำนวนในจะต่ำกว่า

- ภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง

สินเชื่อภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.9 ของเงินให้สินเชื่อรวม ส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อเพื่อโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทต่าง ๆ รวมถึง บ้านและคอนโดมิเนียม อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า ที่ดินเพื่อการเกษตรและนิคมอุตสาหกรรม การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ และอื่น ๆ รวมทั้งการให้สินเชื่อแก่ผู้รับเหมาโครงการก่อสร้าง

- ภาคการเกษตรและเหมืองแร่

สินเชื่อภาคการเกษตรและเหมืองแร่ของธนาคารเป็นการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรและสหกรณ์เพื่อการเพาะปลูก ธุรกิจประมงและปศุสัตว์ รวมทั้งธุรกิจเหมืองแร่ต่าง ๆ

- ภาคธุรกิจอื่น ๆ

สินเชื่อในภาคธุรกิจอื่น ๆ ส่วนใหญ่ประกอบด้วยสินเชื่อแก่บริษัทโฮลดิ้งส์ที่มีการถือหุ้นในบริษัทย่อยที่ดำเนินธุรกิจที่หลากหลายอุตสาหกรรม สินเชื่อแก่สถาบันการเงินอื่น ที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค และบริษัทที่ประกอบธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ รวมถึงการให้สินเชื่อแก่รัฐวิสาหกิจ การให้สินเชื่อแก่ภาคธุรกิจนี้ ครอบคลุมถึงการให้สินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน และสินเชื่อแบบมีกำหนดระยะเวลา

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ครบกำหนด

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาที่ครบกำหนดภายใน 1 ปี จำนวน 858,828 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 36.3 ของเงินให้สินเชื่อรวม สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาที่ครบกำหนดเกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 859,882 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 36.3 ของเงินให้สินเชื่อรวม และเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาที่ครบกำหนดเกินกว่า 5 ปี มีจำนวน 545,029 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 23.0 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยมีสินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิตจำนวน 104,499 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.4 ของเงินให้สินเชื่อรวม

ตารางแสดงเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยแยกตามระยะเวลาที่ครบกำหนด

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2563		2562		2561	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ภายใน 1 ปี	858,828	36.3	861,179	41.8	884,806	42.5
เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	859,882	36.3	700,311	34.0	734,445	35.2
เกินกว่า 5 ปี	545,029	23.0	428,939	20.8	393,163	18.9
สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต						
/ สินเชื่อที่หยุดรับชำระได้	104,499	4.4	70,880	3.4	70,746	3.4
รวม	2,368,238	100.0	2,061,309	100.0	2,083,160	100.0

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทของสินเชื่อ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยจำแนกตามประเภทสินเชื่อออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชี ค้ำเงิน และเงินให้กู้ยืม

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2563		2562		2561	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
เงินเบิกเกินบัญชี	105,064	4.4	103,798	5.0	108,023	5.2
ค้ำเงิน	384,482	16.2	410,616	19.9	428,253	20.6
เงินให้กู้ยืม	1,873,679	79.1	1,546,895	75.1	1,546,884	74.2
ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ	4,000	0.2	-	-	-	-
ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าทางการเงิน	1,013	0.1	-	-	-	-
รวม	2,368,238	100.0	2,061,309	100.0	2,083,160	100.0

เงินให้สินเชื่อมีหลักประกัน

สินเชื่อส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกัน โดยหลักประกันส่วนใหญ่ ได้แก่ ที่ดิน อาคาร สินค้าคงคลัง และเครื่องจักร เป็นต้น ซึ่งในบางกรณี ธนาคารอาจขอให้บริษัทแม่ หรือผู้บริหาร หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ เป็นผู้ค้ำประกัน ทั้งนี้ในกรณีที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ธนาคารจะให้ลูกค้าธุรกิจอยู่ในวงเงินประมาณร้อยละ 50-80 ของราคาประเมิน โดยขึ้นอยู่กับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและประเภทหลักประกัน ส่วนกรณีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ธนาคารจะให้ลูกค้าอยู่ในวงเงินกู้ยืมไม่เกินร้อยละ 70-95 ของราคาซื้อขาย หรือ ไม่เกินร้อยละ

100 ของราคาประเมินของหลักประกันแล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า โดยธนาคารจะมีการทบทวนการประเมินมูลค่าหลักประกันเป็นประจำทุก 1-3 ปี ตามขนาดของวงเงินสินเชื่อ

การจัดชั้นสินเชื่อ

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งจัดชั้นสินเชื่อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สินเชื่อที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing หรือ Stage 1) สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Under-Performing หรือ Stage 2) และสินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (Non-Performing หรือ Stage 3) เพื่อให้สอดคล้องกับการประกาศใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (Thai Financial Reporting Standard: TFRS) ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9) ของสภาวิชาชีพบัญชี โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 การจัดชั้นดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการพิจารณาเงินสำรองค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตตามระดับความเสี่ยงหรือแนวโน้มความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหาย ซึ่งถือเป็นมาตรการสำคัญที่ธนาคารถือปฏิบัติ ทั้งนี้การกำหนดระดับการตั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตถูกกำหนดให้สะท้อนในผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างไรก็ตามเนื่องจากการตั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตตามแนวทาง TFRS 9 ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standard: IFRS) นั้น เป็นแนวคิด Expected Loss คือพิจารณาความเสียหายที่ “คาดว่าจะ” เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น กล่าวคือ แม้สินเชื่อนั้นจะยังไม่เริ่มต้นชำระ แต่หากพบข้อบ่งชี้ว่ามีความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ จะต้องย้ายการจัดชั้นสินเชื่อและพิจารณาตั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่เข้มงวดขึ้น การจัดชั้นสินเชื่อจะมีการพิจารณาทั้งเกณฑ์ระยะเวลาการค้างชำระ (Aging) ควบคู่กับเกณฑ์คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพบัญชีลูกหนี้ สถานภาพลูกหนี้ ระดับความเสี่ยงของลูกหนี้ สิทธิเรียกร้อง มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์ ส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตามหลักเกณฑ์ขั้นตอนและวิธีการที่ธนาคารกำหนด

ธนาคารพิจารณาเกณฑ์ระยะเวลาการค้างชำระ (Aging) ในการจัดชั้นสินเชื่อ ดังนี้

- สินเชื่อที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing หรือ Stage 1) คือ สินเชื่อที่ไม่มีสัญญาณของการผิดนัดการชำระ โดยรวมสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ยังใช้ไม่ได้วงเงิน และยังไม่ถูกยกเลิกวงเงิน หรือสัญญายังไม่ครบกำหนด หรือสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ค้างชำระดอกเบี้ยไม่เกิน 30 วัน
- สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Under-Performing หรือ Stage 2) คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระสะสมเกินกว่า 30 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน นับแต่วันที่ถูกละเลยวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญาแล้วแต่วันใดจะถึงก่อน
- สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (Non-Performing หรือ Stage 3) คือ สินเชื่อที่มียอดดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นค้างชำระเกินกว่า 90 วัน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยรวมสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีที่ไม่มีวงเงิน หรือถูกยกเลิกวงเงิน หรือมีวงเงินตามสัญญาแต่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือครบกำหนดสัญญาแล้วและไม่มีเม็ดเงินนำเข้าบัญชีเพื่อชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน นับแต่วันที่ถูกละเลยวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญา แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน

การตั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ธนาคารพิจารณาการตั้งค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss: ECL) ทุกเดือน ซึ่งจะมีการบันทึกเป็นรายการในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จของธนาคาร โดยธนาคารพิจารณากันเงินสำรองค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9) ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 โดยให้กันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกหนี้อาจผิดนัดชำระในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งตลอดอายุสัญญาที่เหลืออยู่ของสินเชื่อนั้น รวมถึงกำหนดให้พิจารณาถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ภายใต้สมมติฐานและสถานการณ์ต่างๆ และปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนสินเชื่อ

ในการกันเงินสำรองค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับสินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (Non-Performing หรือ Stage 3) และสินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Under-Performing หรือ Stage 2) จะเท่ากับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่ลูกหนี้จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาตลอดอายุของสินเชื่อ (Lifetime Expected Credit Losses: Lifetime ECL) หรือเท่ากับผลต่างของยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับชำระทั้งหมด ในขณะที่สำรองค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับสินเชื่อที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing หรือ Stage 1) จะเท่ากับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นที่พิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่ลูกหนี้จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาใน 12 เดือนข้างหน้า (12-month Expected Credit Losses: 12-month ECL)

นอกจากนี้ ธนาคารได้พิจารณากันเงินสำรองเพิ่มเติมจากมูลค่าผลขาดทุนด้านเครดิตที่คำนวณได้จากแบบจำลองทางสถิติ โดยได้คำนึงถึงผลสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติมจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและกฎหมาย ความไม่แน่นอนของแนวโน้มทางเศรษฐกิจโดยรวมหรือในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งโดยเฉพาะ รวมทั้งปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจกระทบความสามารถของลูกหนี้ในการปฏิบัติตามสัญญาเงินกู้ยืม เพื่อให้ธนาคารมีการกันเงินสำรองค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอย่างเพียงพอ

ในส่วนของการตัดจำหน่ายหนี้เป็นสูญ ธนาคารจะดำเนินการในงวดที่ธนาคารพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้รายนั้นไม่ได้ และหากหนี้สูญนั้นได้รับคืน ธนาคารจะบันทึกบัญชีโดยนำมาเพิ่มค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ในกรณีที่ธนาคารมีผลขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้ ธนาคารจะปรับลดรายการค่าใช้จ่ายผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น พร้อมทั้งรายการค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ด้วยจำนวนที่ต่ำกว่าระหว่างผลขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้หรือค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับลูกหนี้รายนั้น ๆ

ตารางแสดงค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามหลักเกณฑ์ ธปท.

รายการ	หลักเกณฑ์
สินเชื่อจัดชั้น Performing (Stage 1)	สำรองร้อยละ 100 ของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นใน 12 เดือนข้างหน้า (12-month ECL)
สินเชื่อจัดชั้น Under-performing (Stage 2)	สำรองร้อยละ 100 ของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุสินเชื่อ (Lifetime ECL)
สินเชื่อจัดชั้น Non-performing (Stage 3)	สำรองร้อยละ 100 ของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุสินเชื่อ (Lifetime ECL)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีอัตราส่วนค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่อรวมที่มีการค้อยค่าด้านเครดิต อยู่ที่ร้อยละ 186.8 เทียบกับสิ้นปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 220.2

การรับรู้รายได้ดอกเบี้ย

ธนาคารเปลี่ยนแปลงการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อโดยใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective Interest Rate: EIR) ซึ่งรายได้ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้กู้ยืมเงิน (EIR Related Fee) อาทิ ค่าธรรมเนียมรับก่อนการลงนามในสัญญา (Front End Fee) รับรู้เป็นดอกเบี้ยรับตลอดอายุที่คาดไว้ของเงินให้สินเชื่อ โดยถือปฏิบัติกับงบการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ตามการบังคับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย (Thai Financial Reporting Standard : TFRS) ที่ประกาศโดยสภาวิชาชีพบัญชี

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาและความคืบหน้า

ธนาคารมีนโยบายที่จะเร่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหาให้สัมฤทธิ์ผลตามแนวทางที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยสินเชื่อที่เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกโอนไปให้หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษดูแล

ธนาคารกำหนดแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยพิจารณาจากภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและความสามารถของลูกค้าทั้งในด้านของความเป็นไปได้ทางธุรกิจและทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ามีความสามารถและมีความเต็มใจในการชำระคืน นอกจากนี้ธนาคารยังได้พิจารณาทางเลือกต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกฝ่ายเพื่อให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประสบความสำเร็จ

แนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีหลายลักษณะ โดยขึ้นอยู่กับประเมินความสามารถในการฟื้นตัวของกิจการลูกค้า ซึ่งในบางกรณีหากมีการขยายเวลาการชำระหนี้ให้ระยะหนึ่ง ลูกค้าก็จะสามารถดำเนินกิจการต่อไปและชำระหนี้ธนาคารได้ หรือในบางกรณีธนาคารอาจมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ย หรือตั้งพักหรือลดดอกเบี้ยค้างจ่าย แต่ในกรณีที่ฐานะของลูกค้าอ่อนแอมาก ธนาคารอาจพิจารณาถึงแนวทางในการลดภาระหนี้ของกิจการ เช่น การจำหน่ายทรัพย์สินบางรายการของลูกค้า หรือการแสวงหาผู้ร่วมลงทุนใหม่ เป็นต้น รวมทั้งธนาคารอาจต้องพิจารณาลดหนี้ให้ลูกค้า หรือรับโอนสินทรัพย์ หรือแปลงหนี้เป็นทุน ควบคู่กับการกำหนดตารางการชำระหนี้ใหม่ ทั้งนี้สำหรับกรณีที่ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือ ธนาคารจะดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิในทรัพย์สินของลูกค้าตามที่กฎหมายกำหนด

งบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 มียอดคงเหลือเงินให้สินเชื่อที่มีการค้อยค่าด้านเครดิตที่มีการปรับโครงสร้างหนี้แล้วจำนวน 48,254 ล้านบาท

ตารางแสดงสินเชื่อที่มีการปรับโครงสร้างหนี้ แยกตามวิธีการปรับโครงสร้างหนี้

หน่วย : ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม			
	2562		2561	
	ภาระหนี้ก่อนปรับโครงสร้างหนี้		ภาระหนี้ก่อนปรับโครงสร้างหนี้	
	จำนวนราย	จำนวนราย	จำนวนราย	จำนวนราย
รับโอนสินทรัพย์	21	910	10	278
การปรับโครงสร้างหนี้หลายลักษณะ	6,118	68,274	6,213	53,490
รวม	6,139	69,184	6,223	53,768

การปรับโครงสร้างหนี้ในปี 2562 มีอายุสัญญาเฉลี่ย 5 ปี และมีจำนวนหนี้ตามบัญชีหลังปรับโครงสร้างหนี้ ณ วันทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 69,184 ล้านบาท

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมีดอกเบี้ยรับจากหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้แล้ว จำนวน 3,036 ล้านบาท
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมียอดคงเหลือของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ที่ได้รับ ปรับโครงสร้างหนี้แล้ว
จำนวน 102,958 ล้านบาท

2.3.3 เงินลงทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินลงทุนสุทธิ รวมสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดด้วยมูลค่า
ยุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนและเงินลงทุนสุทธิในบริษัทร่วม จำนวน 817,323 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.4 ของ
สินทรัพย์รวม โดยหลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมีสัดส่วนสูงที่สุดที่ร้อยละ 59.6 สำหรับเงินลงทุนในหลักทรัพย์
ประเภทอื่น ประกอบด้วย ตราสารหนี้ที่ออกโดยรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจต่างประเทศ ตราสารหนี้ภาคเอกชน ตราสารทุน
ในความต้องการของตลาด และตราสารทุนที่ไม่อยู่ในความต้องการของตลาด

หลักทรัพย์รัฐบาลถือไว้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารโดยสามารถ
นับเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องตามหลักเกณฑ์ Liquidity Coverage Ratio (LCR) ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
ตลอดจนสามารถใช้เป็นหลักประกันในการกู้ยืมเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงการใช้ในการก่อภาระผูกพัน
กับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานราชการ และการทำธุรกรรมการขายหลักทรัพย์โดยมีสัญญาว่าจะซื้อคืนธนาคารและ
บริษัทย่อยมีการลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2563		2562		2561	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ตราสารหนี้ :						
หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	486,889	59.6	354,975	54.6	314,541	56.3
ตราสารหนี้ที่ไม่ใช่หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	236,325	28.9	191,523	29.5	131,676	23.6
หัก ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	7	0.0	-	-	-	-
รวมตราสารหนี้	723,207	88.5	546,498	84.1	446,217	79.9
ตราสารทุน	93,205	11.4	101,199	15.6	110,571	19.8
เงินลงทุนในบริษัทร่วมสุทธิ	911	0.1	1,737	0.3	1,608	0.3
รวมเงินลงทุนในหลักทรัพย์	817,323	100.0	649,434	100.0	558,396	100.0

2.4 การดำรงเงินกองทุน

ธนาคารมีนโยบายการดำรงเงินกองทุนในอัตราที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและเพียงพอต่อ
การขยายธุรกิจในอนาคต รวมทั้งต้องไม่ต่ำกว่าอัตราส่วนขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด (ดูรายละเอียดในส่วนที่ 1
หัวข้อที่ 3. ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง เรื่องความเสี่ยงจากความเสี่ยงของเงินกองทุน)

2.5 โครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อยในช่วง 3 ปี

หน่วย : ล้านบาท

โครงสร้างรายได้	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2563		2562		2561	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
เงินให้สินเชื่อ	95,994	80.9	93,155	69.7	93,131	76.7
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	5,431	4.6	9,101	6.8	8,397	6.9
เงินลงทุนและอื่น ๆ	11,098	9.3	10,309	7.7	9,253	7.7
รวมรายได้ดอกเบี้ย	112,523	94.8	112,565	84.2	110,781	91.3
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	35,477	29.9	41,494	31.0	39,405	32.5
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	77,046	64.9	71,071	53.1	71,376	58.8
รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	24,711	20.8	28,504	21.3	27,590	22.7
กำไรสุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่วัดด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	11,058	9.3	-	-	-	-
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	-	-	7,848	5.9	8,300	6.8
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	2,512	2.1	19,765	14.8	8,009	6.6
ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	(14)	0.0	93	0.1	78	0.1
กำไรจากการจำหน่ายสินทรัพย์	734	0.6	2,134	1.6	1,049	0.9
รายได้จากเงินปันผล	2,039	1.7	3,769	2.8	3,781	3.1
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	642	0.6	562	0.4	1,218	1.0
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	41,682	35.1	62,675	46.9	50,025	41.2
รายได้จากการดำเนินงาน	118,728	100.0	133,746	100.0	121,401	100.0

3. ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักดีว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน โดยได้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงแต่ละด้าน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าธนาคารมีกลไกกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ในช่วงที่ผ่านมา ธนาคารได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจการเงิน และนำมาปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ตลอดจนกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานเทียบเคียงระดับสากล และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ Basel

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ทบทวนความเหมาะสมของนโยบาย และระบบการบริหารความเสี่ยง กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย การระบุความเสี่ยงสำคัญซึ่งจะส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การประเมินความเสี่ยงแต่ละประเภท การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่เหมาะสม และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้สามารถบริหารและ/หรือจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อเหตุการณ์

หลักการสำคัญของการบริหารความเสี่ยงตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ให้องค์กรดำเนินงานธุรกิจ ซึ่งดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และให้ความเสี่ยงอยู่ภายในขอบเขตที่ได้รับการอนุมัติ ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ภาวะแวดล้อมและความเสี่ยงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงแต่ละด้าน มีดังนี้

3.1 ความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย

หนึ่งในปัจจัยเสี่ยงต่อการเติบโตของเศรษฐกิจโลก คือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ยังแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องและเป็นระลอก ๆ ในหลายประเทศ รวมถึงประเทศไทย แม้ว่าการพัฒนาวัคซีนจะประสบความสำเร็จในช่วงปลายปีที่ผ่านมา แต่กระบวนการกระจายวัคซีนยังดำเนินไปอย่างล่าช้าและจำกัดอยู่เฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นส่วนใหญ่ ทั้งยังมีความไม่แน่นอนของประสิทธิผลของวัคซีนในการป้องกันโควิด-19 ที่กลายพันธุ์ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการแพร่ระบาดระลอกใหม่อีกรอบ นำไปสู่การประกาศใช้มาตรการควบคุมการระบาดต่าง ๆ เช่น การจำกัดการเดินทาง การห้ามเดินทางข้ามประเทศ และการห้ามออกนอกเคหสถานในยามวิกาลอีกครั้งในบางประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ หยุดชะงัก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริโภคภาคเอกชน และการท่องเที่ยว และทำให้รัฐบาลประเทศต่าง ๆ ต้องกู้เงินเพื่อใช้มาตรการทางการคลังในการกระตุ้นเศรษฐกิจ มีระดับหนี้สาธารณะที่เพิ่มสูงขึ้น อันจะส่งผลต่อความสามารถในการใช้จ่ายของภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในอนาคต นอกจากนี้ มาตรการที่เข้มงวดดังกล่าว ยังส่งผลให้ธุรกิจบางส่วนประสบกับปัญหาสภาพคล่อง บางส่วนมีปัญหาดึงเงินล้มละลาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพื้นที่ของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยต่อไป

ความไม่แน่นอนของนโยบายการค้าและห่วงโซ่อุปทานระหว่างประเทศ โดยเฉพาะนโยบายทางการค้าของสหรัฐอเมริกาและจีน เป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกอีกประการหนึ่ง การที่นายโจ ไบเดน เข้ารับ

ตำแหน่งเป็นประธานาธิบดีคนใหม่ของสหรัฐอเมริกา จะได้ส่งผลให้ความขัดแย้งทางการค้าระหว่างสองประเทศมีความรุนแรงลดลง โดยนโยบายทางการค้าของสหรัฐอเมริกาก็จะเปลี่ยนแปลงไปสู่การสร้างร่วมมือแบบพหุภาคีแทนการดำเนินนโยบายกีดกันทางการค้าแบบเดิมที่สหรัฐอเมริกาเคยดำเนินการมาในยุคประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์ อย่างไรก็ตาม จากการแข่งขันเพื่อเป็นผู้นำของเศรษฐกิจโลกระหว่างสองประเทศจะยังดำเนินต่อไป และเป็นชนวนสร้างความขัดแย้งกระทบต่อระบบการค้าโลกเป็นระยะ ๆ นอกจากนี้ ยังมีความไม่แน่นอนในการเปลี่ยนแปลงของห่วงโซ่การผลิตโลกที่ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่องจากสงครามการค้าในช่วงที่ผ่านมา และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่จะส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายฐานการผลิตของโลก

ปัจจัยเสี่ยงอีกประการต่อการเติบโตของเศรษฐกิจคือความไม่แน่นอนด้านภูมิรัฐศาสตร์ ความไม่แน่นอนในขั้นตอนการออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักรเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้ความเชื่อมั่นทั่วโลกลดลง แม้ในช่วงปลายปีที่ผ่านมา สหราชอาณาจักรจะสามารถบรรลุข้อตกลงกับสหภาพยุโรปได้สำเร็จ แต่ธนาคารยังคงต้องจับตามองการเจรจาข้อตกลงระหว่างสหราชอาณาจักรกับประเทศอื่น ๆ ต่อไป นอกจากนี้ ยังมีความไม่แน่นอนทางการเมืองอีกหลายประการที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อเศรษฐกิจโลก อาทิ ความขัดแย้งในภูมิภาคตะวันออกกลาง กิจกรรมทางการเมืองในต่างประเทศต่าง ๆ และการหวนคืนระบอบการดำรงตำแหน่งของนายกรัฐมนตรีเยอรมนี นางอังเกลา แมร์เคิล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่ออนาคตของทั้งภูมิภาคต่อไป

เศรษฐกิจในประเทศไทย ยังคงเผชิญความเสี่ยงจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำและการบริโภคภาคเอกชนที่ยังไม่ฟื้นตัว การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกใหม่เป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนและผู้บริโภค กอปรกับภาคการท่องเที่ยวที่ยังไม่สามารถกลับสู่ภาวะปกติทำให้เศรษฐกิจไทยจะยังคงฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปต่อไป นอกจากนี้การแข็งค่าของเงินบาทก็เป็นอีกปัจจัยเสี่ยงที่อาจซ้ำเติมความเปราะบางของสถานการณ์เศรษฐกิจช่วงนี้ ท้ายที่สุดภาระหนี้ครัวเรือนที่สูงขึ้นและระดับสูงสุดเป็นประวัติการณ์ก็จะยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจในประเทศ โดยเฉพาะครัวเรือนที่รายได้ปานกลางถึงน้อยที่จะได้รับผลกระทบรุนแรงกว่า

ทั้งนี้ ในการบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยอันอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคารและความสามารถในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า ธนาคารจึงได้จัดทำกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารดูแลความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การติดตามสถานการณ์และการดูแลลูกค้า รวมถึงมีสอบทานคุณภาพของสินเชื่อกับลูกหนี้อย่างใกล้ชิด การประเมินการกระจุกตัวของความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีการจัดทำกระบวนการคาดการณ์สถานะทางเศรษฐกิจในอนาคต เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนดังกล่าว โดยมีการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิต และการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนตามกระบวนการ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีระดับของเงินกองทุนเพียงพอ นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดทำแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหาเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ ตามหลักความระมัดระวังอย่างต่อเนื่อง

3.2 การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

- หลักเกณฑ์ Basel III

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้นำหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนสำหรับธนาคารพาณิชย์ตามหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่งครอบคลุมเรื่องการดำรงเงินกองทุนและการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องมาใช้ตั้งแต่ปี 2556

ในส่วนของการกำกับดูแลเงินกองทุนนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องดำรงเงินกองทุนเพิ่มขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้เพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ และเพื่อรักษาเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน การปรับปรุงที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำขึ้นมาใหม่ การเพิ่มคุณภาพเงินกองทุนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น การปรับปรุงการคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงให้สะท้อนความเสี่ยงที่แท้จริง และครอบคลุมธุรกรรมได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น โดย ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินกองทุนเพิ่มเติมในส่วนของ Capital Conservation Buffer อีกมากกว่าร้อยละ 2.50 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป รวมทั้งกำหนดให้ธนาคารในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบต้องดำรงเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ (Common Equity Tier 1) เพื่อรองรับความเสี่ยง (Higher Loss Absorbency) เพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกร้อยละ 1.00 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีเงินกองทุนเพียงพอในการรองรับเงินกองทุนส่วนเพิ่มดังกล่าวแล้ว

ส่วนหลักเกณฑ์การดำรง Leverage Ratio เพื่อควบคุมปริมาณการทำธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์เพื่อมิให้มีการขยายสินทรัพย์และรายการนอกงบดุลมากเกินไป โดยกำหนดให้ต้องดำรงเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์และรายการนอกงบดุล ขั้นต่ำเท่ากับร้อยละ 3 ซึ่งคาดว่าจะใช้ในปี 2566 นั้น ธนาคารได้มีการเตรียมความพร้อมรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว

สำหรับหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเชิงปริมาณภายใต้หลักเกณฑ์ Basel III นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง เพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง หรือ Liquidity Coverage Ratio (LCR) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 โดยให้ดำรง LCR ขั้นต่ำร้อยละ 60 ในปี 2559 และดำรงเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ในแต่ละปีจนเป็นร้อยละ 100 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ส่วนหลักเกณฑ์การดำรงแหล่งที่มาของเงินให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงิน หรือ Net Stable Funding Ratio (NSFR) นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรง NSFR ขั้นต่ำร้อยละ 100 ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 เป็นต้นไป ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินดำรงอัตราส่วนทั้งสองเกินกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้

นอกเหนือไปจากการบังคับใช้หลักเกณฑ์ข้างต้นตามกรอบเวลาที่กำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ธนาคารยังคงต้องติดตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยง ทั้งที่ Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ มีการประกาศใช้แล้ว แต่อยู่ระหว่างการพิจารณาของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อนำมากำหนดใช้ในประเทศไทย เช่น เกณฑ์ในการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสี่ยงเชิงระบบที่อาจเกิดขึ้นในช่วงเศรษฐกิจซบเซา (Countercyclical Buffer) และเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk in the Banking Book) เป็นต้น และหลักเกณฑ์ที่ BCBS คาดว่าจะมีการประกาศใช้ในอนาคต อาทิ หลักเกณฑ์การคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิต (Basel III : Finalising post-crisis reforms) เป็นต้น ซึ่งหลักเกณฑ์เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อ การดำรงเงินกองทุนและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงมีการติดตามการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และกำหนดการบังคับใช้หลักเกณฑ์ดังกล่าวจากธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาและประเมินผลกระทบ รวมถึงเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการใช้ต่อไป

- มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่หรือปรับปรุงใหม่

งบการเงินของธนาคารจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย (Thai Financial Reporting Standard: TFRS) ปัจจุบันมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยนั้นจัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดยมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standard : IFRS) ซึ่ง TFRS จะมีผลบังคับใช้ภายใน 1 ปีนับจากวันที่ถือปฏิบัติของ IFRS ยกเว้นมาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงินที่นำมาใช้ครั้งแรก 2 ปีหลังจากวันที่ถือปฏิบัติของ IFRS

นับแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 TFRS ได้ถูกปรับปรุงให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดย IFRS - Bound Volume 2019 โดยมีมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่หรือปรับปรุงใหม่ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงในหลักการที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

มาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงิน

มาตรฐานฉบับนี้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการจัดประเภทและการวัดมูลค่าเครื่องมือทางการเงิน โดยให้พิจารณาจากลักษณะของกระแสเงินสดตามสัญญาและรูปแบบธุรกิจของกิจการ (Business Model) เป็นสำคัญ ขยายขอบเขตรายการที่ต้องพิจารณาการกันสำรองค่าด้านเครดิตโดยครอบคลุมถึงการระงับหนี้ที่จะให้สินเชื่อ และสัญญาค้ำประกันทางการเงิน และรองรับการกันสำรองเพื่อความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นในอนาคต (Expected Credit Loss) ซึ่งทำให้ธนาคารต้องมีการกันสำรองเพื่อความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ทำการแทนการกันสำรองในเวลาต่อมาเฉพาะเมื่อพบเหตุบ่งชี้ของการด้อยค่า (Incurred Loss) การกันสำรองให้คำนวณจากสถิติค่าความเสี่ยงในอดีต โดยปราศจากความอคติหรือไม่ลำเอียงจากค่าความเป็นจริง (Unbiased) และพิจารณาโดยการคาดการณ์ไปข้างหน้า (Forward-looking) ถึงสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยต้องคาดการณ์ความเสี่ยงไปจนตลอดอายุของรายการ (Lifetime) ทำให้ค่าใช้จ่ายด้อยค่าด้านเครดิตในแต่ละรอบบัญชีอาจมีความผันผวนและเป็นไปตามโมเดลที่คำนวณได้ นอกจากนี้ กำหนดหลักเกณฑ์การบัญชีป้องกันความเสี่ยง โดยให้องค์กรนโยบายในการบริหารความเสี่ยงของแต่ละกิจการเป็นสำคัญ รวมถึงกำหนดการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงินเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินความมีนัยสำคัญของเครื่องมือทางการเงินต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการ

มาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงินดังกล่าวมีผลกระทบต่อสถาบันการเงิน โดยเฉพาะในด้านธุรกรรมทำให้สินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยง ส่วนผลกระทบต่องบการเงินจากการนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงินมาถือปฏิบัติครั้งแรกได้สรุปไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 4

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่องสัญญาเช่า

มาตรฐานฉบับนี้ใช้แทนมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 17 ในเรื่องเดียวกัน โดยนำเสนอวิธีการบัญชีเดียวสำหรับผู้เช่า (A Single Lessee Accounting Model) มาใช้ โดยผู้เช่าจะต้องบันทึกสัญญาเช่าระยะยาวเข้าในงบแสดงฐานะการเงินเป็นสิทธิในการใช้สินทรัพย์ (Right-of-use Asset) และหนี้สินตามสัญญาเช่า (Lease Liability) อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้เช่าเนื่องจากผู้ให้เช่ายังคงบันทึกบัญชีสัญญาเช่าโดยแยกเป็นสัญญาเช่าเงินทุนหรือสัญญาเช่าดำเนินงาน ผลกระทบต่องบการเงินจากการนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาถือปฏิบัติครั้งแรกได้สรุปไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 4

3.3 ความเสี่ยงด้านเครดิต

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

ปัจจัยความเสี่ยงด้านเครดิต ได้แก่ ประเด็นความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนอย่างครบถ้วนของลูกหนี้ รวมถึงปัจจัยอื่นอันอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแก้ปัญหาค่าที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคาร

ปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญในช่วงปี 2563-2564 คือ วิกฤติปัญหาการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบให้เกิดการหยุดชะงักของอุปสงค์และห่วงโซ่อุปทานทั่วโลก เนื่องจากประเทศต่าง ๆ ได้ดำเนินมาตรการป้องกันหรือลดปัญหาการระบาดของโรค โดยให้ประชาชนหลีกเลี่ยงหรือระงับการเดินทางเพื่อพบปะกัน จนส่งผลให้เศรษฐกิจโลกเข้าสู่ภาวะถดถอยไปทั่วโลก ซึ่งการแก้ไขปัญหาก็ให้เศรษฐกิจโลกให้กลับไปสู่ภาวะปกติก็ต้องใช้เวลาและไม่สามารถคาดการณ์สิ้นสุดของวิกฤติครั้งนี้ได้

ความเสี่ยงของเศรษฐกิจไทยยังอยู่ในระดับสูง เนื่องจากเศรษฐกิจไทยพึ่งพาภาคต่างประเทศเป็นสำคัญ โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและการส่งออกที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากวิกฤติครั้งนี้ ประกอบกับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมโลกได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่การเป็นชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เช่น การพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มสูงขึ้น มีแนวโน้มซ้ำเติมปัญหาการสูญเสียความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้ทวีความรุนแรงมากขึ้น นอกจากนี้การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังส่งผลกระทบต่อการบริโภคภาคเอกชน ซึ่งยังคงได้รับแรงกดดันจากกำลังซื้อที่ลดลง เนื่องมาจากภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ดังนั้น เศรษฐกิจไทยในระยะต่อไปจึงต้องพึ่งพาการบริโภคและการลงทุนของภาครัฐเป็นสำคัญ

จากปัจจัยทั้งหมดข้างต้น การดำเนินธุรกิจของธนาคารในระยะต่อไป จึงต้องให้ความสำคัญกับการติดตามความเสี่ยงของลูกหนี้หรือคู่สัญญาที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างใกล้ชิด อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและปรับลดความเสี่ยงกับลูกหนี้หรือคู่สัญญาบางรายที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติในครั้งนี้

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารได้กำหนดกระบวนการอำนวยการวินเชื่อโดยครอบคลุมถึงการกำหนดนโยบายสินเชื่อ การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้า ตลอดจนกำหนดเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อตามระดับต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ และ/หรือขนาดของวงเงิน เป็นต้น ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจโดยทั่วไป ธนาคารจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอกู้ ประเมินความสามารถในการชำระคืนเงินกู้จากกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน ความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ความสามารถของผู้บริหาร ตลอดจนหลักทรัพย์ค้ำประกัน และจัดให้มีการทบทวนสินเชื่อ รวมถึงระดับความเสี่ยงของสินเชื่อเป็นประจำ โดยธนาคารได้จัดตั้งสายงานเพื่อติดตามดูแลและบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- **สายบริหารความเสี่ยง** ทำหน้าที่วิเคราะห์และรายงานสถานะความเสี่ยงของธนาคารในด้านต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงนโยบายด้านความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร และเพื่อรองรับกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ รวมทั้งมาตรฐานสากล ตลอดจนดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

- **สายบริหารสินเชื่อ** ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยกำกับดูแลและติดตามการอำนวยสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อของธนาคาร สายงานนี้ประกอบด้วย หน่วยงานต่าง ๆ คือ หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ หน่วยงานบริหาร Portfolio หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ หน่วยงานประណอมหนี้และกฎหมาย และหน่วยงานทรัพย์สิน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบ สรุปได้ดังต่อไปนี้
 - **หน่วยงานนโยบายสินเชื่อ** มีหน้าที่ดูแลโครงสร้างนโยบายสินเชื่อ ประสานงานในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และเผยแพร่ นโยบายมาตรฐาน และกระบวนการสินเชื่อ ติดตามดูแลกรณีไม่เข้าเกณฑ์ของนโยบายสินเชื่อ และรวบรวมความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงนโยบายสินเชื่อ
 - **หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ** มีหน้าที่กลั่นกรองสินเชื่อที่นำเสนอโดยสาขารุ้ธุรกิจต่าง ๆ ดูแลให้การอำนวยสินเชื่อเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ มีโครงสร้างสินเชื่อที่เหมาะสม ทบทวนผลการจัดระดับความเสี่ยงสินเชื่อของลูกค้า รวมทั้งสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมสินเชื่อที่ดี และกระบวนการอำนวยสินเชื่อมีระบบและเชื่อถือได้
 - **หน่วยงานบริหาร Portfolio** มีหน้าที่วิเคราะห์และเสนอแนะการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของ Portfolio การกำหนดสัดส่วนที่เหมาะสมของ Portfolio และการตั้งสำรองหนี้สูญในระดับ Portfolio พัฒนาและดูแลเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ สร้างฐานข้อมูลด้านสินเชื่อ ตลอดจนควบคุมดูแลมาตรฐานการจัดการที่เกี่ยวข้อง
 - **หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง** มีหน้าที่สอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ประเมินความเสี่ยงของการตั้งสำรองหนี้สูญ และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ
 - **หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ** มีหน้าที่ดูแลบริหารจัดการหนี้ด้อยคุณภาพ กำหนดกลยุทธ์พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
 - **หน่วยงานประណอมหนี้และกฎหมาย** มีหน้าที่ดำเนินการให้มีการฟ้องร้อง หรือประណิประណอมยอมความ หรือยึดทรัพย์ขายทอดตลาด
 - **หน่วยงานทรัพย์สิน** ทำหน้าที่บริหารและขายทรัพย์สินรอการขายที่ได้รับมาจากกระบวนการประណอมหนี้และการฟ้องร้อง

สำหรับกระบวนการในการอำนวยสินเชื่อ สายสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณานำเสนอของอนุมัติสินเชื่อ และหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อพิจารณาคำขอดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การอำนวยสินเชื่อรวมถึงพิจารณาความเสี่ยงตามที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และการประเมินมูลค่าหลักประกัน เป็นต้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงในการอำนวยสินเชื่อ ในส่วนของสินเชื่อด้อยคุณภาพ ธนาคารมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงทำหน้าที่ในการติดตามแก้ไขหนี้ดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารยังมีหน่วยงานอิสระที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ในการสอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ประเมินความเสี่ยงของการตั้งสำรองหนี้สูญในกรณีที่เป็นสินเชื่อด้อยคุณภาพ ตลอดจนพิจารณาการปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ โครงสร้าง Portfolio ที่เหมาะสม ความเพียงพอของเงินกองทุน รวมถึงการทดสอบภาวะวิกฤติ (Stress Testing) ตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร และสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งนี้ การ

ดำเนินการดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารมีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ สำหรับการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต เช่น การกำหนดเพดานของผลรวมของจำนวนเงินที่ให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และผู้เกี่ยวข้อง ทั้งในลักษณะกลุ่มลูกค้า กลุ่มอุตสาหกรรม และระดับประเทศคู่สัญญา เพื่อเป็นการจำกัดความเสี่ยงของเงินกองทุนโดยรวม ในกรณีที่กลุ่มลูกค้าที่เข้าข่ายลักษณะดังกล่าวได้รับผลกระทบในแง่ลบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการติดตามการกระจุกตัวของกลุ่มสินเชื่อรายใหญ่ กลุ่มอุตสาหกรรม และประเทศคู่สัญญา และรายงานต่อฝ่ายจัดการ คณะกรรมการบริหารของธนาคาร และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการกำหนดเพดานและการติดตามรายงานดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ธนาคารมั่นใจได้ว่าในภาวะวิกฤติจะมีเงินกองทุนเพียงพอที่จะดำเนินธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่งต่อไป

ธนาคารได้มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพ โดยกำหนดให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพมีการบริหาร ควบคุม ติดตาม ปริมาณ ธุรกรรมให้อยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารกรุงเทพ (ในฐานะบริษัทแม่) กำหนด และสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงเทพมีการจัดทำรายงานข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างกันต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินและคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถติดตามแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ก่อนที่จะเกิดความเสียหายร้ายแรงขึ้น

อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ซึ่งแสดงว่าธนาคารมีความมั่นคงเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรม โดยมีการตั้งเงินสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงจากความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างเพียงพอ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

	31 ธันวาคม 2563	31 ธันวาคม 2562
อัตราส่วนค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตต่อสินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ*	8.2%	8.4%
อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ	0.9%	0.5%
อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อรวมที่มีการค้ำประกันด้านเครดิตต่อสินเชื่อรวม**	3.9%	3.4%
อัตราส่วนดอกเบี้ยค้างรับต่อสินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ	0.2%	0.2%
อัตราส่วนค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่อรวมที่มีการค้ำประกันด้านเครดิต***	186.8%	220.2%

* ค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิต คำนวณจากค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตของเงินให้สินเชื่อและรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งภาระผูกพันวงเงินสินเชื่อและสัญญาค้ำประกันทางการเงิน (ก่อนการเริ่มใช้ TFRS 9 คำนวณจากค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตของเงินให้สินเชื่อ)

** รวมเงินให้กู้ยืมระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

นอกจากนี้ การเริ่มใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่อง “เครื่องมือทางการเงิน” (TFRS9) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 โดยเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การกันเงินสำรองจากเดิมที่ใช้แนวคิด Incurred Loss หรือสำรองจากความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว เป็นแนวคิด Expected Loss หรือสำรองเพื่อความเสียหายที่ “คาดว่าจะ” เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องรอให้เกิดเหตุการณ์ด้านเครดิตขึ้นก่อน ซึ่งหมายความว่า แม้ลูกหนี้จะยังไม่เริ่มต้นค้างชำระ แต่หากพบข้อบ่งชี้ว่าลูกหนี้มีความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ หลักการใหม่นี้กำหนดให้ต้องกัน

เงินสำรองหรือค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิต (Expected Credit Loss) เพื่อรองรับความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกหนี้อาจผิดนัดชำระในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งตลอดอายุสัญญาที่เหลืออยู่ของสินเชื่อ นั้น รวมถึงกำหนดให้แต่ละธนาคารต้องพิจารณาถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต ภายใต้สมมติฐานและสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ที่อาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละขณะ อันอาจส่งผลให้ปริมาณการกันสำรองมีความแตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลาถึงแม้ว่าคุณภาพสินทรัพย์โดยรวมของธนาคารไม่มีการเปลี่ยนแปลง

การจัดชั้นหนี้ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป จึงเปลี่ยนแปลงเป็นการจัดชั้น 3 ระดับ หรือ 3 Stage สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามมาตรฐาน TFRS 9 โดยที่ Stage 1 (Performing) คือ ลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตไม่เปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญ Stage 2 (Under-Performing) คือ ลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และ Stage 3 (Non-Performing) คือ กลุ่มลูกหนี้ที่มีการด้อยค่าหรือเป็นลูกหนี้ด้อยคุณภาพ ซึ่งจากความเข้มงวดของหลักเกณฑ์ที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว ส่งผลให้นิยามของลูกหนี้ Stage 2 (Under-Performing) มีขอบเขตที่กว้างกว่าลูกหนี้ชั้นควรระวังเป็นพิเศษ (Special Mention : SM) โดยหมายรวมถึงลูกหนี้ที่ยังไม่เริ่มต้นมีการค้างชำระด้วย จึงอาจเป็นไปได้ที่จะเห็นการเปลี่ยนแปลงของการจัดชั้นดังกล่าวอันเป็นผลมาจากการปรับปรุงของมาตรฐานฯ ข้างต้น ส่งผลกระทบต่ออัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์ ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการติดตามความเสี่ยงของลูกหนี้หรือคู่สัญญาอย่างใกล้ชิด ตามหลักการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร

อย่างไรก็ตาม ภายใต้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจปัจจุบัน รวมถึงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกในวงกว้าง อันนำไปสู่ภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสินเชื่อโดยรวมของระบบธนาคารพาณิชย์ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในการดูแลกระบวนการอำนวยการสินเชื่อและการติดตามความเสี่ยงของลูกหนี้ ควบคู่ไปกับการรักษาระดับเงินสำรองหรือค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมท่ามกลางความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจจากผลกระทบของสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งจะสามารถรองรับความต้องการด้านสินเชื่อของภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนที่เริ่มปรับตัวเพิ่มขึ้น อันส่งเสริมต่อการฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่อไป

ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ

ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกหนี้ หรือภาคธุรกิจใดเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเกิดความเสียหายขึ้นจะส่งผลกระทบต่อฐานะและความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถแบ่งความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ การกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ การกระจุกตัวภาคธุรกิจ และ Country and Transfer

สำหรับความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวประเภทนี้ ด้วยการควบคุมให้ภาระความเสี่ยงของลูกหนี้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่งมีมูลค่ารวมไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุนของธนาคาร และควบคุมให้คู่สัญญาทุกราย ที่มีสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ เงินลงทุนและภาระผูกพันของกลุ่มลูกหนี้ที่มียอดภาระความเสี่ยงเกินกว่าร้อยละ 10 ของเงินกองทุนของธนาคาร ต้องมีภาระความเสี่ยงรวมกันไม่เกินกว่า 3 เท่าของเงินกองทุนของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

สำหรับความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวภาคธุรกิจ ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวประเภทนี้ ด้วยการจัดรวมกลุ่มภาระความเสี่ยงให้เป็นภาคธุรกิจตามความเหมาะสมทางด้านเศรษฐกิจ ประเมินระดับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในภาวะตกต่ำของแต่ละภาคธุรกิจ แล้วจัดสรรเพดานภาระความเสี่ยงให้แก่แต่ละภาคธุรกิจเพื่อจำกัดมิให้

เกิดความเสียหายต่อเงินกองทุนสูงกว่าที่ธนาคารยอมรับได้หากเกิดภาวะตกต่ำขึ้นในภาคธุรกิจใดภาคธุรกิจหนึ่ง โดยธนาคารได้มีการรายงานและทบทวนกระบวนการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารมีการกระจายตัวของการดำเนินงานธุรกิจในหลากหลายภาคธุรกิจด้วยสัดส่วนที่สนับสนุนให้ธนาคารมีการดำเนินงานอย่างมั่นคง

สำหรับความเสี่ยง Country and Transfer ธนาคารบริหารความเสี่ยงนี้ ด้วยการประเมินระดับความเสี่ยงในกรณีที่ประเทศคู่สัญญาประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองในระดับที่สูงกว่าปกติ แล้วกำหนดเพดานภาระความเสี่ยงแก่ประเทศคู่สัญญาโดยพิจารณาความจำเป็นด้านธุรกิจประกอบด้วย เพื่อจำกัดมิให้เกิดความเสียหายต่อเงินกองทุนสูงกว่าที่ธนาคารยอมรับหากเกิดเหตุการณ์ในประเทศคู่สัญญาที่อาจส่งผลต่อผลประโยชน์ทางการเงินของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการติดตาม รายงาน และประเมินระดับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาหลักอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวนโยบายได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการกระจายตัวของภาระความเสี่ยงในต่างประเทศในระดับที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจของประเทศคู่สัญญาต่าง ๆ

3.4 ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงที่ธนาคารอาจได้รับความเสียหายเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพัน อันเกิดจากความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสารสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์

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

วัตถุประสงค์หลักในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร คือ การจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยตลาดให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงรวมของธนาคาร ธนาคารมีนโยบายในการบริหารความเสี่ยง และมีการกำหนดมาตรวัดและเพดานความเสี่ยงด้านตลาดให้เหมาะสมกับลักษณะและความซับซ้อนของธุรกรรมทางการเงิน คณะกรรมการและหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการบริหาร ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด ประกอบด้วย

- คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน มีหน้าที่กำหนดและทบทวน นโยบายและแนวทางการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ตลอดจนติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดและความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคารกำหนด
- สายบริหารการเงิน มีหน้าที่ดำเนินกลยุทธ์ทางการค้าโดยการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซื้อขายตราสารหนี้และตราสารอนุพันธ์ ตลอดจนบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย รวมถึงบริหารสภาพคล่องของธนาคาร เพื่อให้ระดับความเสี่ยงอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนดและธนาคารยอมรับได้

- หน่วยงานความเสี่ยงด้านตลาด สายบริหารความเสี่ยง เป็นผู้บ่งชี้ ประเมิน ติดตาม รายงานสถานะ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนด โดยรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นประจำ ตลอดจนนำเสนอการปรับปรุงนโยบาย มาตรการ และเพดานความเสี่ยงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ แผนธุรกิจ และความซับซ้อนของธุรกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

ในปีที่ผ่านมาการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั่วโลกเป็นหนึ่งในปัจจัยเสี่ยงหลักที่ส่งผลกระทบต่อตลาดเงินโลก ในช่วงไตรมาสที่ 1 การแพร่ระบาดซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเริ่มควบคุมไม่ได้ จนหลายประเทศต้องใช้มาตรการเว้นระยะห่างและมาตรการปิดเมืองอย่างเข้มงวดเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ธนาคารกลางหลายแห่งดำเนินมาตรการผ่อนคลายทางการเงินแบบที่ไม่เคยเป็นมาก่อน โดยใช้มาตรการปรับลดอัตราดอกเบี้ย มาตรการเข้าซื้อสินทรัพย์ทางการเงิน และอัดฉีดสภาพคล่อง เพื่อประคองเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบ ในช่วงปลายไตรมาสที่ 1 ความกังวลว่าจะเกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลก ส่งผลให้ตลาดการเงินทั่วโลกผันผวน และเกิดความต้องการสภาพคล่องสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ ธนาคารกลางหลายแห่งจึงเข้าช่วยเหลือโดยการอัดฉีดสภาพคล่องสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ เพิ่มเติมเข้าไปในตลาด แม้ว่าในไตรมาสที่สี่ของปีสถานการณ์ระบาดของไวรัสในหลายประเทศบรรเทาลง และเศรษฐกิจโลกเริ่มฟื้นตัวได้แต่ยังไม่สามารถกลับไปสู่ระดับเดียวกันกับก่อนเกิดการระบาด อีกทั้งยังมีการระบาดระลอกใหม่ในหลายประเทศและทำให้ทางการต้องใช้มาตรการปิดเมืองอีก ธนาคารกลางหลายแห่งจึงมีแนวโน้มคงอัตราดอกเบี้ยในระดับต่ำต่อไปเป็นเวลานาน

ปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่ยังคงต้องติดตามต่อไป ได้แก่ (1) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกยังเผชิญความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ระบาดในทวีปจีนยังไม่สามารถผลิตหรือกระจายให้กับประชากรโลกได้อย่างเพียงพอ (2) การดำเนินนโยบายของสหรัฐอเมริกา ภายใต้การบริหารงานของประธานาธิบดีคนใหม่ที่อาจมีผลต่อเศรษฐกิจ การเมือง และความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศ (3) ความตึงเครียดทางการค้า และสงครามเทคโนโลยีระหว่างจีนและสหรัฐอเมริกา (4) ฐานะขาดดุลทางการคลังและหนี้สาธารณะของหลายประเทศที่เพิ่มขึ้นมากตั้งแต่มีวิกฤติโควิด-19 โดยเฉพาะประเทศเศรษฐกิจหลัก (5) ผลการเจรจาข้อตกลงทางการค้าระหว่างอังกฤษและสหภาพยุโรป หลัง Brexit มีผลอย่างเป็นทางการ และ (6) สถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองของไทยซึ่งเป็นความเสี่ยงต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น อาจส่งผลกระทบต่อความผันผวน ของการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศและตลาดการเงิน ส่งผลให้อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ มีความผันผวนมากขึ้น

ธนาคารแบ่งการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดตามวัตถุประสงค์ของการทำธุรกรรม เป็น 2 ส่วน คือ ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้า และความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร

3.4.1 ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้า

ฐานะในบัญชีเพื่อการค้า คือ ฐานะของเครื่องมือทางการเงินที่ธนาคารถือครองไว้ในระยะสั้น โดยมีเจตนาเพื่อค้าเพื่อขายต่อ เพื่อหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของราคา หรือเพื่อทำกำไรจากความแตกต่างของราคาในหลายตลาด (Arbitrage) รวมทั้งเพื่อป้องกันความเสี่ยงของฐานะอื่น ๆ ในบัญชีเพื่อการค้า ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการค้าที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการค้า เกิดจากการที่ธนาคารถือครองธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้า ทำกำไรในระยะสั้น หรือเพื่อป้องกันความเสี่ยงของฐานะในบัญชีเพื่อการค้า เช่น ธุรกรรมตราสารหนี้ สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยหรือสกุลเงิน เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยส่งผลกระทบต่อมูลค่าสุทธิของฐานะที่ธนาคารถือครองและอาจเกิดผลกำไรหรือขาดทุนจากอัตราดอกเบี้ยได้

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

ธนาคารมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงเพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า ได้แก่ Value-at-Risk Limit, PV01 Limit และ Maximum Loss Limit เป็นต้น โดยให้มีการติดตามและรายงานสถานะความเสี่ยงต่อฝ่ายจัดการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นประจำ Value-at-Risk (VaR) เป็นมาตรวัดที่ใช้หลักการทางสถิติในการประเมินความเสียหายสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงและราคาต่าง ๆ ภายในระยะเวลา และระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

นอกจากการติดตามและควบคุมความเสี่ยงข้างต้นแล้ว ธนาคารจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติ สำหรับฐานะในบัญชีเพื่อการค้าอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อใช้ประเมินความเสียหายสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นในภาวะที่ตลาดมีความผันผวนมากกว่าปกติหรือมีวิกฤติ เพื่อให้ธนาคารเข้าใจฐานะความเสี่ยง จุดเปราะบาง ตลอดจนสามารถวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับฐานะในบัญชีเพื่อการค้าของธนาคารในปี 2563 ค่าเฉลี่ยของ VaR ระยะเวลา 1 วัน จากการประเมินด้วยวิธี Historical Simulation ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เท่ากับ 500 ล้านบาท

3.4.2 ความเสี่ยงด้านตลาดของฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารมีความเสี่ยงด้านตลาดจากฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคารจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและราคาตราสารทุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่สินทรัพย์หนี้สิน และรายการนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการธนาคาร มีรอบระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยหรือการครบกำหนดสัญญาไม่ตรงกัน หรือ เมื่ออัตราดอกเบี้ยอ้างอิงของสินทรัพย์และหนี้สินมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่สอดคล้องกัน และมีผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และ/หรือมูลค่าของผู้ถือหุ้น

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

ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยโดยการปรับโครงสร้างของสินทรัพย์และหนี้สินให้สอดคล้องกับทิศทางของอัตราดอกเบี้ยที่คาดการณ์ในอนาคต โดยคำนึงถึงรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป และอาจใช้เงินทุนทางการเงิน เช่น สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย และสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยต่างสกุลเงิน เป็นต้น ในการป้องกันหรือปรับลดความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ภายในเพดานความเสี่ยง ตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติ สำหรับความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อสะท้อนจุดอ่อนหรือ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์จำลองภาวะวิกฤติต่าง ๆ และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินให้สอดคล้องกับภาวะแวดล้อมของธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายรายได้ตามแผนธุรกิจและมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.00 ต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เป็นดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

สกุลเงิน	31 ธันวาคม 2563	31 ธันวาคม 2562
เงินบาท	(1,713)	(123)
เงินดอลลาร์สหรัฐ	1,084	1,802
เงินสกุลอื่น	683	521
รวมผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	55	2,200

(2) ความเสี่ยงของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน

ความเสี่ยงของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของราคาของตราสารทุน และมีผลทำให้ฐานะของเงินลงทุนในตราสารทุนมีมูลค่าลดลงและกระทบต่อเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารลงทุนในตราสารทุนในบัญชีเพื่อการธนาคารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างรายได้ทั้งในรูปของเงินปันผล กำไรจากส่วนต่างของมูลค่าในระยะปานกลางและระยะยาว และเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคารด้วยการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และสร้างเครือข่ายกับพันธมิตรทางการลงทุน รวมถึงเพื่อรับชำระหนี้คืนในรูปของหลักทรัพย์ในกรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารมีความเสี่ยงจากการลงทุนในฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุนทั้งในและต่างประเทศ และการลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภทมากขึ้นเพื่อกระจายความเสี่ยง สร้างโอกาสในการเพิ่มผลตอบแทน ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาของตลาดทุนไทย เช่น กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น

ธนาคารกำหนดนโยบายการลงทุนและการบริหารความเสี่ยงในตราสารทุนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุน โดยกำหนดวิธีการประเมินความเสี่ยงแยกตามประเภทของตราสารทุน มีการจัดทำการศึกษาภาวะวิกฤติอย่างน้อยรายไตรมาส เพื่อประเมินผลขาดทุนสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นในภาวะที่ตลาดมีความผันผวนมากกว่าปกติ และมีการควบคุมสัดส่วนของฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุนต่อเงินกองทุนให้อยู่ภายในเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเกณฑ์ภายในของธนาคาร

3.5 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญา วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร คือ การมีเงินทุนที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะชำระภาระผูกพันทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในขณะเดียวกัน ยังสามารถนำเงินทุนไปบริหารเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสมในภาวะที่ตลาดเอื้ออำนวยด้วย

ปัจจัยความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ โครงสร้างของแหล่งเงินทุนและการใช้ไปของเงินทุนของธนาคาร การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์รวมถึงผู้เล่นที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เพื่อเพิ่มฐานเงินฝากโดยเฉพาะเงินฝากที่มีต้นทุนต่ำและเงินฝากลูกค้ารายย่อย โดยเฉพาะการแข่งขันให้บริการเงินฝากดิจิทัลด้วยการเปิดบัญชีผ่านช่องทางออนไลน์ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการลงทุนของลูกค้าเพื่อแสวงหาผลตอบแทนที่สูงขึ้นในภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำ และการขยายตัวของสินทรัพย์ในสกุลเงินต่างประเทศของธนาคาร

ธนาคารบริหารความเสี่ยงสภาพคล่องตามนโยบายและหลักการที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นผู้กำหนด และสอดคล้องกับเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องและกฎเกณฑ์อื่น ๆ 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 และสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ เป็นต้น ธนาคารมุ่งดำเนินการให้มีต้นทุนและมีความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เหมาะสมตามสภาพตลาดและอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีการบริหารฐานะสภาพคล่องอย่างใกล้ชิดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งรวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการกู้ยืมเงินระยะสั้นและระยะยาวจากต่างประเทศ เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกสินเชื่อสกุลเงินตราต่างประเทศแก่ลูกค้าของธนาคารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนวางแผนการระดมเงินทุนระยะยาวตามความเหมาะสมของสภาพตลาด

นอกจากแหล่งเงินทุนที่หลากหลายแล้ว ธนาคารจัดให้มีสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงและพร้อมจะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เมื่อต้องการ เพื่อที่จะสามารถรองรับการจ่ายเงินหนี้สินและภาระผูกพันและดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นทั้งในภาวะปกติและในกรณีเกิดวิกฤติ โดยธนาคารดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับดูแลในแต่ละประเทศที่ธนาคารมีการดำเนินงานประกอบการ และตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินกำหนด

ธนาคารประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยใช้มาตรวัดและเพดานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ เช่น อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก ฐานะสภาพคล่องสุทธิทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ มาตรวัด Liquidity Coverage Ratio (LCR) Net Stable Funding Ratio (NSFR) เป็นต้น LCR เฉลี่ยของธนาคารในไตรมาสที่ 4 ปี 2563 ซึ่งคำนวณจากข้อมูลสิ้นเดือนในระหว่างไตรมาส เท่ากับร้อยละ 291 เกินกว่า LCR ขั้นต่ำตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดที่ร้อยละ 100

ธนาคารมีการกำหนดสัญญาณเตือนภัยด้านสภาพคล่อง เพื่อให้ธนาคารได้ตระหนักถึงการก่อตัวของวิกฤติสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับฐานะของธนาคารและปัจจัยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อให้ธนาคารสามารถป้องกันและบริหารความเสี่ยงได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ธนาคารมีการทดสอบภาวะวิกฤติสภาพคล่อง (Liquidity Risk Stress Test) โดยกำหนดสถานการณ์จำลองภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ได้แก่ (1) ภาวะวิกฤติที่เกิดกับธนาคารเอง (2) ภาวะวิกฤติที่เกิดกับระบบสถาบันการเงินและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคาร และ (3) ภาวะวิกฤติที่เกิดจากทั้ง 2 ปัจจัยข้างต้นพร้อมกัน ในแต่ละสถานการณ์จำลองจะมีการสมมติให้กระแสเงินสดรับ-จ่ายมีความแตกต่างจากภาวะปกติ เช่น ลูกค้าถอนเงินฝากหรือมีการเบิกใช้วงเงินเบิกเกินบัญชีธนาคารมากกว่าปกติ ธนาคารไม่สามารถเข้าถึงตลาดเงิน สินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องในภาวะปกติมีสภาพคล่องลดลงและทำให้ต้องขายในราคาต่ำกว่าราคาตลาด ภาระในการสนับสนุน

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นต้น จากผลการทดสอบภาวะวิกฤติสภาพคล่องในปี 2563 แสดงให้เห็นว่าธนาคารยังมีสภาพคล่องส่วนเกินเพียงพอที่จะรองรับภาวะวิกฤติสภาพคล่องได้ทั้ง 3 กรณี

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

3.6 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

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

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ที่สำคัญของธนาคารประกอบด้วย

ปัจจัยภายในธนาคาร ได้แก่

- ประสิทธิภาพของกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรและระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) ซึ่งรวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจ และกระบวนการในการดูแลบุคลากรของธนาคาร
- บุคลากรของธนาคาร ทั้งในส่วนของความเพียงพอของจำนวนบุคลากร คุณสมบัติ และประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งรวมไปถึงคุณภาพการให้บริการและการดูแลลูกค้า ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งมีแนวโน้มซับซ้อนมากขึ้น และการนำเสนอขายต่อลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- ระบบงานต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งในส่วนของความสามารถของระบบงานในการรองรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และความซับซ้อนของระบบงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ เป็นต้น

ปัจจัยภายนอกธนาคาร ได้แก่

- พฤติกรรมของบุคคลภายนอก เช่น การโจรกรรมหรือถือโกงทรัพย์สินหรือข้อมูลของธนาคาร การฟอกเงิน เป็นต้น
- สาธารณภัยและภัยธรรมชาติต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ความไม่สงบต่าง ๆ ที่อาจมีผลทำให้ทรัพย์สินของธนาคารเสียหายได้ รวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่ออันตรายหรือโรคอุบัติใหม่ ที่แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและกว้างขวางทำให้มีผู้เจ็บป่วยเสียชีวิตและส่งผลให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงักหรือเปลี่ยนรูปแบบไป
- การตรากฎเกณฑ์ใหม่ หรือเพิ่มเติมปรับปรุงกฎเกณฑ์เดิมของทางการและผู้กำกับดูแลต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ที่มีแนวโน้มเข้มข้นมากขึ้นทั่วโลก ส่งผลให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่ตราใหม่หรือเพิ่มเติมปรับปรุงนั้น

ธนาคารตระหนักดีว่า การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ดี เป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในสถานการณ์แวดล้อมปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกประเทศซึ่งมีความไม่แน่นอน ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ และครอบคลุมการดำเนินงานทั่วทั้งธนาคารอย่างเพียงพอ และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดดังกล่าวได้อย่างทันกาล รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางกำกับในประเทศและต่างประเทศที่มีแนวโน้มเข้มข้นมากขึ้น

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

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ครอบคลุมถึงการนิยามความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การดูแลติดตามความเสี่ยง ตลอดจนการบริหารและควบคุมความเสี่ยง โดยทุกหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานตนเอง และกำหนดมาตรการบริหารและติดตามควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่กำหนด โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายในธนาคาร

หลักการสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารเริ่มจากการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแก่พนักงานของธนาคารให้เข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง และปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายในธนาคารให้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทางธุรกิจด้านต่าง ๆ ของธนาคารต่อไปอย่างยั่งยืน โดยเครื่องมือหลักในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Tools for Operational Risk Management) ได้แก่ การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของตนเอง (Risk Control Self-assessment : RCSA) เพื่อระบุความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และสามารถประเมินความเสี่ยงและประสิทธิภาพของการควบคุม ตลอดจนวิเคราะห์รายละเอียดเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการลดความเสี่ยง และดำเนินการลดความเสี่ยงตามแนวทางที่เลือกแล้ว โดยมีการติดตามความคืบหน้าและระดับความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เช่น ข้อมูลที่ใช้ติดตามความเสี่ยง (Risk Monitoring Information : RMI) และระบบการรายงานข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data) ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญให้ธนาคารนำมาประมวลและวิเคราะห์พิจารณามาตรการป้องกันควบคุม และ/หรือลดความเสี่ยงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งทบทวนกระบวนการทั้งหมดดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารจากทั้งสายธุรกิจและสายสนับสนุน โดยมีหน้าที่สนับสนุนและควบคุมดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร

ธนาคารมีหน่วยงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ สังกัดสายบริหารความเสี่ยง เพื่อดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น การติดตามและสนับสนุนทุกหน่วยงานให้ดำเนินการตามระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายในหน่วยงานของตน การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับภาพรวมองค์กร การพิจารณาแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในขั้นตอนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การคำนวณเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้หลักเกณฑ์ Basel การดูแลระบบและวิเคราะห์ข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดจาก

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data) เป็นต้น หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีการประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล และสายตรวจสอบและควบคุม โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมกันวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการบริหารควบคุม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและกระบวนการควบคุมภายในของธนาคาร

ธนาคารมีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก โดยธนาคารมีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy) ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งมีการกำหนดมาตรฐาน และกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Framework) ในการพิจารณาทบทวนและจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ครอบคลุมและพร้อมรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมทดสอบเป็นประจำทุกปี

3.7 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk : IT Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบหรือการปฏิบัติงาน รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

ปัจจัยความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญของธนาคารประกอบด้วย ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความสามารถและความซับซ้อนของระบบงานและเทคโนโลยีที่ธนาคารนำมาใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจ การรักษาความปลอดภัยของระบบงานและข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ความถูกต้องแม่นยำของการประมวลผล การพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอของบุคลากร ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริตหรือการละเลยการปฏิบัติงาน สำหรับปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Risk) ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีรูปแบบที่หลากหลาย และมีความซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ ในปัจจุบันความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของห่วงโซ่อุปทานที่มีการพึ่งพาเทคโนโลยี การเชื่อมโยงข้อมูลธุรกิจ เชื่อมโยงความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และการจัดการความปลอดภัยข้อมูลในการทำธุรกิจกลายเป็นปัจจัยที่สร้างโอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจ ตามภูมิทัศน์ทางธุรกิจซึ่งกำลังมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านการเข้าสู่ยุคดิจิทัล

ทั้งนี้ ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk : IT Risk) และความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Information Security and Cyber Security) ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Policy) ปรับปรุงนโยบายการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ให้ครอบคลุมความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ และดำเนินการยกระดับความพร้อมและเพิ่มขีดความสามารถในการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมทั้งองค์กร โดยการสร้างกรอบการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยให้ทันสมัยและครอบคลุมการจัดการเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ ปรับเปลี่ยนกรอบการประเมินความเสี่ยงตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม สร้างความตระหนักและความรู้ความสามารถด้านความมั่นคงปลอดภัยให้กับบุคลากรของธนาคาร รวมถึงลูกค้าหรือผู้ให้บริการของธนาคารอยู่เป็นประจำ พัฒนาแผนการรับมือภัยไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ตลอดจนเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มความสามารถในการรับมือและจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.8 ความเสี่ยงจากความเพียงพอของเงินกองทุน

เงินกองทุนเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ดังนั้น การจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงความมั่นคงแข็งแกร่งทางการเงิน และส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินนั้น ๆ

โครงสร้างเงินกองทุนตามประกาศหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนตามแนวทาง Basel III ของธนาคารแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 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) รายการอื่นของผู้ถือหุ้น
 - 8) รายการหักต่าง ๆ อาทิ ค่าความนิยม สินทรัพย์ไม่มีตัวตน และสินทรัพย์ถาวรเงินได้รอการตัดบัญชี เป็นต้น
- เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นตราสารทางการเงิน ประกอบด้วยส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นตราสารทางการเงิน
- เงินกองทุนชั้นที่ 2 ประกอบด้วย
 - 1) ตราสารหนี้ด้อยสิทธิระยะยาวที่มีสิทธิด้อยกว่าผู้ฝากเงินและผู้ถือหุ้นสามัญ
 - 2) เงินสำรองทั่วไป (General Provision) รวมแล้วไม่เกินร้อยละ 1.25 ของสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิต
 - 3) ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2

ทั้งนี้ ในการนำแนวทาง Basel III มาบังคับใช้ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการผ่อนปรน สำหรับตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ Basel III ในเรื่องความสามารถในการรองรับผลขาดทุน (Loss Absorption) ในกรณีที่ธนาคารไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ (At the Point of Non-viability) กล่าวคือไม่มีเงื่อนไขให้สามารถแปลงเป็นหุ้นสามัญหรือตัดเป็นหนี้สูญ เมื่อทางการตัดสินใจจะเข้าช่วยเหลือทางการเงินแก่ธนาคาร โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ทยอยลดนับเป็นเงินกองทุนในอัตราร้อยละ 10 ต่อปี เริ่มตั้งแต่ปี 2556 ถึงปี 2565

เงินกองทุนในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท	
	31 ธันวาคม 2563	31 ธันวาคม 2562
เงินกองทุนชั้นที่ 1	431,381	406,529
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนเจ้าของ	407,621	406,463
เงินกองทุนชั้นที่ 1 เป็นตราสารทางการเงิน	23,760	66
เงินกองทุนชั้นที่ 2	70,686	72,211
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	502,067	478,740

ปัจจัยความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน ได้แก่ ประเภท ปริมาณและคุณภาพของสินทรัพย์เสี่ยงและความสามารถในการหารายได้ของธนาคาร ซึ่งภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอาจทำให้ธนาคารมีสินทรัพย์รวมถึงเงินลงทุนที่มีคุณภาพลดลงและ/หรือมูลค่าของสินทรัพย์ เงินลงทุน และ/หรือหลักประกันลดต่ำลง ทำให้สินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลกำไรของธนาคาร และทำให้เงินกองทุนของธนาคารลดลง อันจะนำไปสู่ระดับของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ลดลงด้วย

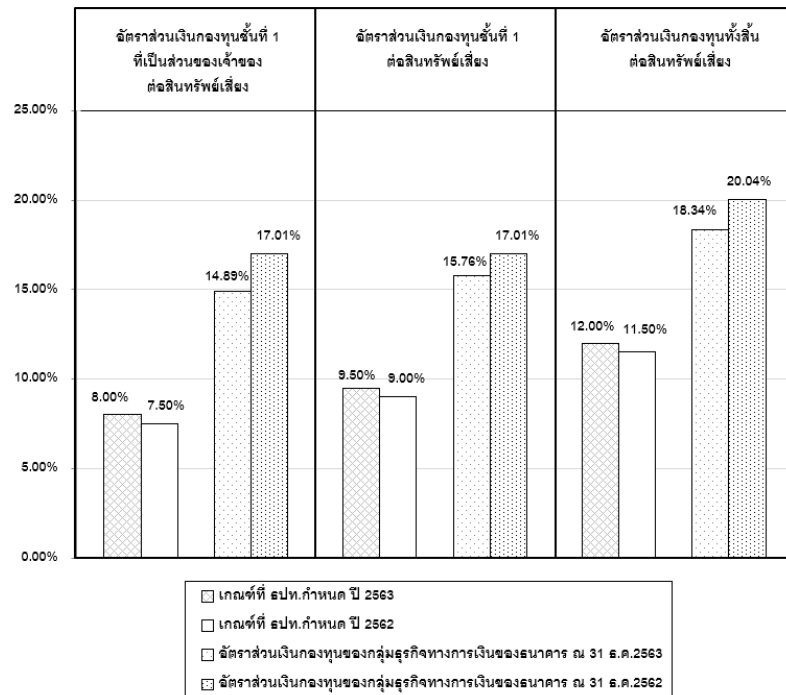
ในการบริหารความเพียงพอของเงินกองทุน ธนาคารมีเป้าหมายที่จะดำรงฐานะของเงินกองทุนในระดับเพียงพอที่จะสนับสนุนยุทธศาสตร์การขยายธุรกิจภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของทางการ ตลอดจนความคาดหวังของตลาด

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

ธนาคารคำนวณความเพียงพอของเงินกองทุนชั้นต่ำตามหลักเกณฑ์ Basel III ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธี Standardised Approach (SA) สำหรับความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ภายใต้หลักเกณฑ์ Basel III ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินกองทุนชั้นต่ำเป็น 3 อัตราส่วน ได้แก่ อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.50 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6.00 และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.50 และกำหนดการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤติ (Capital Conservation Buffer) โดยให้ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มอีกมากกว่าร้อยละ 2.50 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป รวมทั้งกำหนดให้ธนาคารในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบต้องดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสียหาย (Higher Loss Absorbency) ในรูปของเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยง เพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นต่ำอีกร้อยละ 1.00 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ดังนั้น ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ธนาคารต้องดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยง มากกว่าร้อยละ 8.00 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง มากกว่าร้อยละ 9.50 และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง มากกว่าร้อยละ 12.00

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง ที่ร้อยละ 14.89, 15.76 และ 18.34 ตามลำดับ ในขณะที่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 อยู่ที่ร้อยละ 17.01, 17.01 และ 20.04 ตามลำดับ ทั้งนี้ เงินกองทุนของธนาคารอยู่ในระดับที่สามารถรองรับการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มดังกล่าวแล้ว



4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

- ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินประเภท ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ซึ่งธนาคารและบริษัทย่อยเป็นเจ้าของโดยไม่ติดภาระจำนองหรือจำนำ ดังนี้

ประเภท	หน่วย : ล้านบาท	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2563	2562
ที่ดิน	40,313	27,490
อาคาร	14,795	9,040
อุปกรณ์	4,022	3,605
สินทรัพย์สิทธิการใช้	4,811	-
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	352	-
อื่น ๆ	757	619
รวม	65,050	40,754

4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

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

ในเรื่องการถือหุ้นในกิจการอื่นนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้พิจารณาว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงให้กับระบบสถาบันการเงินโดยรวม และรักษาความเชื่อมั่นของผู้ฝากเงินต่อสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องมีมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงจากการที่สถาบันการเงินมีการลงทุนในธุรกิจอื่น อันเนื่องจากการที่ไม่มีการควบคุมดูแลอย่างเพียงพอ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินเพื่อควบคุมให้สถาบันการเงินมีการลงทุนเฉพาะในบริษัทที่ประกอบธุรกิจการเงินและธุรกิจสนับสนุน และให้ธนาคารถือหุ้นได้โดยสำหรับบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม ต้องถือในสัดส่วนตั้งแต่ร้อยละ 50 และมีอำนาจในการควบคุม และธนาคารแห่งประเทศไทยจะทำการกำกับบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม ทั้งในเรื่องของการดำรงเงินกองทุนของกลุ่ม และการควบคุมการให้สินเชื่อ การลงทุนและการก่อภาระผูกพันในภาพรวมของกลุ่ม แต่หากธนาคารมีการลงทุนในธุรกิจการเงินโดยไม่นับรวมในกลุ่ม ธนาคารต้องถูกหักเงินกองทุนตามจำนวนเงินลงทุน ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนในการถือหุ้น อย่างไรก็ตามการกำกับแบบรวมกลุ่มดังกล่าว เป็นการเปิดโอกาสให้ธนาคารเพิ่มขอบเขตของบริการทางการเงินที่จะให้กับลูกค้า โดยการสร้างกลุ่มธุรกิจการเงิน แต่ทั้งนี้ ธนาคารต้องมีหน้าที่ในด้านการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ และต้องมีมาตรการในการควบคุมและบริหารความเสี่ยงของกลุ่ม

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคาร ไม่มีคดีข้อพิพาทซึ่งยังไม่สิ้นสุดและอาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์
ของธนาคารที่มีจำนวนทุนทรัพย์สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้นสุทธิตามงบการเงิน

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ประกอบธุรกิจ	การธนาคารพาณิชย์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
เลขทะเบียนบริษัทเลขที่	0107536000374
บิวหลวงโฟน	1333 หรือ 0-2645-5555
โทรสาร	0-2231-4890
เว็บไซต์	www.bangkokbank.com

หลักทรัพย์ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

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**

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
93 ถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2009-9000
SETContactCenter: www.set.or.th/contactcenter
โทรศัพท์ 0-2009-9999

- **ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้**

ประเภทของหุ้นกู้	อัตราดอกเบี้ย	วันครบกำหนดไถ่ถอน	ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	5.000%	3 ตุลาคม 2566	The Bank of New York Mellon
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	4.050%	19 มีนาคม 2567	240 Greenwich Street,
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	4.450%	19 กันยายน 2571	New York, NY 10286, USA
หุ้นกู้ด้อยสิทธิ	3.733%	25 กันยายน 2577	
หุ้นกู้ด้อยสิทธิ	5.000%	-	

- **ผู้สอบบัญชี**

นางนิสกร ทรงมณี
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 5035
บริษัท คีลอยท์ พูซ โรมัทสุ ไชยศ 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

นายสันต์ 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 ภู่อุศลแสง

333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

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

พล.ต.ท.ธีระศักดิ์ งามบรรจง

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 2563

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
1	บางกอก แบงก์ เบอรส์ฮาด 1-45-01 Menara Bangkok Bank Laman Sentral Berjaya No.105, Jalan Ampang 50450 Kuala Lumpur Malaysia Tel. (60) 32-174-6888 Fax. (60) 32-174-6800	ธนาคาร	สามัญ	1,000,000,000	100.00
2	บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด c/o Maples Corporate Services Limited PO Box 309, Ugland House, Grand Cayman, KY1-1104, Cayman Islands Tel. 1(345) 949-8066 Fax. 1(345) 949-8080	Investment Company	สามัญ	100,000	100.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
3	ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด * Bangkok Bank Building, 2 nd Floor (Zone B&C), 3 rd - 4 th Floor 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
4	ธนาคาร พีที เฟอร์มาดา ทีบีเค Gedung World Trade Center II 1 st , 2 nd , 21 st -30 th Floor, Jl.Jend. Sudirman Kav.29-31, Jakarta 12920, Indonesia Tel. (021) 7728-9928 Fax. (021) 7728-9928	ธนาคาร	สามัญ	27,681,421,384	98.71
5	บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวิ จำกัด 325 ชั้น 1 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2635-5001-3 โทรสาร 0-2635-5004	บริหารสินทรัพย์	สามัญ	24,999,997	100.00
6	บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด 173/10 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2011-8730 โทรสาร 0-2058-9807	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	สามัญ	199,999,997	100.00
7	บริษัท หลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) 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	1,079,057,700	99.91
8	บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด 175 อาคารสารคดีตึกยาวอร์ 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
9	บริษัท ไทยพีริซิชั่น แมนูแฟกเจอร์ จำกัด^{1/} 226 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230	ผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	2,401,522	59.77
10	บริษัท ไทย เพย์เมนต์ เน็ตเวิร์ก จำกัด 173/19 อาคารเอเซียเซ็นเตอร์ ชั้น 18 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทร. 0-2017-9900 โทรสาร 0-2017-9929	ผู้ให้บริการระบบ เครือข่ายบัตรและ ระบบโอนเงินรายย่อย ระหว่างผู้ใช้บริการ ของระบบ	สามัญ	3,619,676	69.08
11	บริษัท บิเอสแอล ลิสซิ่ง จำกัด 175 อาคารสารคดีตึกยาวอร์ ชั้น 19 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2670-4700 โทรสาร 0-2679-6160	ให้เช่าทรัพย์สินแบบ ลิสซิ่งและให้เช่าซื้อ	สามัญ	899,999	90.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
12	บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด 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
13	บริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด 5/13 หมู่ 3 ชั้น 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 โทร.0-2029-0200	กิจกรรมการจัดทำ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตามวัตถุประสงค์ของ ผู้ใช้ (ยกเว้น โปรแกรม เว็บเพจและเครือข่าย)	สามัญ	11,750,000	22.17
14	บริษัท อุตสาหกรรมทอस्टิมเหล็กกล้า จำกัด^{1/} 36/4 หมู่ 2 ซอยวัดมหายักษ์ ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ตำบลสำโรง อำเภอบางบาล จังหวัดสมุทรปราการ 10130	ผลิตและจำหน่ายท่อ เหล็กกล้า	สามัญ	95,603	19.12
15	บริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด 5/13 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 โทร. 0-2558-7555 โทรสาร 0-2558-7566	ให้บริการรับส่งข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง สถาบันการเงิน	สามัญ	71,300	14.26
16	บริษัท อัลฟาเทค อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)^{2/} 179/74-80 อาคารบางกอกซิดีทาวเวอร์ ชั้น15 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2210-0593-6 โทรสาร 0-2210-0597	ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	326	12.34
17	บริษัท ชิคคอน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) 55 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250 โทร. 0-2721-8888 โทรสาร 0-2721-8976	ให้เช่าพื้นที่ อาคาร ร้านค้า	สามัญ	574,000	10.00
18	บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด 990 อาคารอับดุลราฮิม ชั้น 18-19 ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2634-6400, 0-2634-6763 โทรสาร 0-2636-1406	เช่าซื้อ	สามัญ	6,340,000	10.00
19	บริษัท ไทยนาวิรี อินเตอร์เท็กซ์ จำกัด 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
20	บริษัท ธนาเทพการพิมพ์ จำกัด 1017/5 ถนนประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520 โทร. 0-2360-7914-7 โทรสาร 0-2360-7918	การพิมพ์	สามัญ	30,000	10.00
21	บริษัท นันทวัน จำกัด 161 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2252-5200 โทรสาร 0-2252-5381	รับเหมาก่อสร้าง	สามัญ	2,000	10.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
22	บริษัท บางกอก มิตรบุปผิ ยูเอฟเจ ลิส จำกัด 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
23	บริษัท บางกอก เอ็มยูเอฟจี จำกัด 898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ชั้น 9 โซน บี 1 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2263-0856 โทรสาร 0-2263-0860	ให้บริการที่ปรึกษา และการลงทุน	สามัญ	200,000	10.00
24	บริษัท บางกอก เอสเอ็มบีซี คอนซัลติ้ง จำกัด 1 อาคารคิวเฮาส์ ลุมพินี ชั้น 16 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทร. 0-2677-7270-5 โทรสาร 0-2677-7279	ให้บริการที่ปรึกษา ด้านการลงทุน	สามัญ	2,000	10.00
25	บริษัท ยูไนटेดไซโลแอนด์เซอร์วิส จำกัด 177 ชั้น 9 ถนนราชวงศ์ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100 โทร. 0-2225-0200 โทรสาร 0-2224-5670	บริการ	สามัญ	200,000	10.00
26	ASIA INSURANCE (PHILIPPINES) CORPORATION 15 th Floor, Tytana Plaza Building, Plaza Lorenzo Ruiz, Binondo, Manila, Philippines Tel. (632) 8241-5201 ต่อ 131 Fax. (632) 8241-6257	ประกันภัย	สามัญ	350,000	10.00
27	บริษัท เอเชียอุตสาหกรรมหลอดไฟ จำกัด 199 หมู่ 2 ซอยแพรกษา ถนนพุทธรักษา ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10280 โทร. 0-2702-9467-8 โทรสาร 0-2702-9470	ผลิตและจำหน่าย หลอดไฟฟ้า	สามัญ	700,000	10.00
28	บริษัท แอสแพลด จำกัด 39 ซอยสุขุมวิท 49 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2662-4951 ต่อ 2712	นำเข้า และส่งออก เคมีภัณฑ์	สามัญ	26,000	10.00
29	บริษัท ยู เอ็ม ซี เมททอล จำกัด 32/40 อาคารชิน-ไทย ทาวเวอร์ ชั้น 16 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2259-2942-5 โทรสาร 0-2259-2946	ผลิตและจำหน่ายเหล็ก	สามัญ	14,500,000	10.00
30	บริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ^{1/} 686 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150	ผลิตและส่งออก รองเท้ากีฬา	สามัญ	86,826,816	10.00
31	บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด 21 อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น 19 และ 24 ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0-2617-8338 โทรสาร 0-2617-8339	การบริการ การชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์	สามัญ	400,000	10.00

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	อัตราร้อยละของ จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ แล้วทั้งหมดของบริษัท
32	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
33	บริษัท บางกอก คอนซัลติ้ง พาร์ทเนอร์ส จำกัด 942/43 อาคารชาวยุโรปสระทาวเวอร์ ชั้น 1 ถนนพระราม 4 แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 0-2632-9179 โทรสาร 0-2632-9354-5	ให้บริการที่ปรึกษา ด้านการลงทุน	สามัญ	200	10.00
34	บริษัท ควอลิตี้ อินน์ จำกัด 137/10 สุขุมวิท 9 (ซอยร่มใจ) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0-2255-4661-4 โทรสาร 0-2255-4660	โรงแรมและภัตตาคาร	สามัญ	200,000	10.00
35	บริษัท บีเอสเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด 21 อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น 19 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0-2617-8338 โทรสาร 0-2617-8339	โฮลดิ้งส์	สามัญ	1,200,000	10.00
36	PERENNIAL HC HOLDINGS PTE. LTD. 8 Shenton Way, #36-01, AXA Tower, Singapore 068811 Tel. (65) 6602-6800 Fax. (65) 6602-6801	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	สามัญ	17,584,000	10.00
37	Contour Pte. Ltd. 8 Cross Street, #28-80, Singapore 048424 Tel. (65) 8668-3066	ธุรกิจบริการ	Preference Series A	11,682	11.68
38	บริษัท สยาม โซลาร์ เอนเนอร์จี้ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 89 หมู่ 11 ตำบลบ้านศาล อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดชัยภูมิ 36220	โรงไฟฟ้าแสงอาทิตย์ หรือโซลาร์เซลล์ ผลิตรวมทั้งจำหน่าย กระแสไฟฟ้า	สามัญ	1,111,111	10.00
39	บริษัท ไทยดิจิทัล แพลตฟอร์ม วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด 150 ถนนราชพฤกษ์ แขวงวัดราชพฤกษ์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200 โทร. 0-2018-6902	กิจกรรมการสร้างแม่ข่าย	สามัญ	100	10.00

หมายเหตุ: ^{1/} บริษัทล้มละลาย

^{2/} บริษัทจดทะเบียนเล็กบริษัท แต่ยังไม่เสร็จการชำระบัญชี