

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

❖ ประวัติความเป็นมาของบริษัท

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 5 ล้านบาท บริการของธนาคารเมื่อเริ่มก่อตั้งคือ การรับฝากเงินและให้ดอกเบี้ยแก่ประชาชนรวมทั้งการให้กู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจ โดยคิดดอกเบี้ยตามความเหมาะสม ธนาคารได้นำหุ้นสามัญเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเริ่มเข้าทำการซื้อขายเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2519 และ ได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อ พ.ศ. 2536

❖ การกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินไทยที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

❖ วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

❖ ค่านิยมหลักของธนาคาร

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

❖ ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

□ ภาพรวมในปี 2556 และทิศทางในปี 2557

ในปี 2556 เศรษฐกิจไทยชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่อง จากการหยุดชะงักของหลายกลไกขับเคลื่อน ทั้งด้านการบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนภายในประเทศ รวมถึงการส่งออกที่ประสบปัญหาในการฟื้นตัว ขณะที่แนวโน้มการเติบโตของเศรษฐกิจในปี 2557 ยังมีความไม่แน่นอนสูงจากหลายปัจจัยเสี่ยง อาทิ สถานการณ์การเมือง แผนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่เลื่อนออกไป และการส่งออกของไทยที่ยังฟื้นตัวตามหลังเศรษฐกิจโลก

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม (Customer's Main Bank) ภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ผ่านองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่ การนำเสนอนวัตกรรมใหม่ของผลิตภัณฑ์ (Products and Solutions) การสร้างความชัดเจนและสอดคล้องของแบรนด์และการตลาด (Branding and Marketing) ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตามแนวคิด “บริการทุกระดับประทับใจ” ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อธนาคารกสิกรไทย ด้วยการประสานงานทั้งในเชิงธุรกิจและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทของธนาคาร โดยอาศัยความเชี่ยวชาญในธุรกิจของแต่ละบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ภายใต้กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลและทันต่อสถานการณ์ โดยมีเป้าหมายให้ธุรกิจเติบโต และสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาว ซึ่งธนาคารได้ดำเนินกลยุทธ์ เพื่อรองรับความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- **กลยุทธ์ธุรกิจลูกค้าบริษัท** มุ่งเน้นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า และการเป็นพันธมิตรที่ลูกค้าไว้วางใจ (Trusted Partner) ด้วยการให้คำปรึกษาอย่างผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน ที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับวงจรธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งล้วนเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายธุรกิจยาวและซับซ้อน ผ่านบริการ K-Value Chain Solutions อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจครอบครัว ด้วยการสนับสนุนการผลิตรายการ “Family Business Open Up! เปิดความคิด ธุรกิจสองรุ่น” นอกจากนี้ ในปี 2556 ธนาคารได้ขยายศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัทเพิ่มขึ้นอีก 2 แห่งที่เชียงใหม่และอุดรธานี เพื่อรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจในภูมิภาค (Urbanization) อีกด้วย
- **กลยุทธ์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ** มุ่งเน้นการรักษาความเป็นผู้นำในตลาดเอสเอ็มอีในทุกพื้นที่ที่มีศักยภาพ ด้วยการส่งมอบประสบการณ์และบริการชั้นเลิศผ่านผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า ทั้งในด้านการให้คำปรึกษาทางการเงิน การทำธุรกรรมที่สะดวกสบาย การสร้างเครือข่ายธุรกิจที่เข้มแข็ง และการเสริมสร้างองค์ความรู้ โดยในปี 2556 ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการสร้างแบรนด์และการทำตลาดแบบท้องถิ่น (Localized Marketing) ในการขยายตลาดต่างจังหวัด เพื่อเข้าถึงกลุ่มที่ยังไม่เป็นลูกค้าของธนาคาร และเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการเงิน เพื่อผู้ประกอบการที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเงินทุน และผู้ประกอบการที่ต้องการเริ่มต้นธุรกิจ (Start-up) ผ่านนโยบาย “K SME ช่วยเต็มที่” และโครงการ “แคมป์ SME มีดังค์เยอะ” อีกด้วย
- **กลยุทธ์ธุรกิจลูกค้าบุคคล** มุ่งเน้นการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินหลักของลูกค้าทั่วประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดยุทธศาสตร์ ผ่านการสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละท้องถิ่น โดยในปี 2556 ธนาคารดำเนินกลยุทธ์ขยายฐานลูกค้าในจังหวัดยุทธศาสตร์ ด้วยการจัดกิจกรรมทางการตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และจัดให้มีทีมผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมให้คำปรึกษาทางการเงิน (K-Expert) ประจำอยู่ทุกสาขาทั่วประเทศ รวมทั้งเพิ่มจำนวนศูนย์บริการและมุมรับรองลูกค้า THE WISDOM ในส่วนภูมิภาค ขณะเดียวกันธนาคารยังให้ความสำคัญกับการดำเนินยุทธศาสตร์เชิงรุกในการให้บริการ Digital Banking โดยการมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงรูปแบบใหม่ของ K-MOBILE BANKING PLUS (บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือถือสิทธิ์ไทย) ให้ตอบโจทย์ความต้องการใช้งานของลูกค้ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น การออกแบบ KBank LINE Sticker ให้ดาวน์โหลดได้ฟรี และการสร้าง LINE Official Account ชื่อ KBank Live สำหรับเป็นช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ารุ่นใหม่ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถรักษาความเป็นผู้นำและสร้างความแตกต่างในบริการทางการเงินจากธนาคารอื่นได้

นอกจากกลยุทธ์ในแต่ละกลุ่มลูกค้า ธนาคารได้วางยุทธศาสตร์การขยายธุรกิจอย่างครอบคลุมทั้งในและต่างประเทศ โดยในส่วนของการขยายธุรกิจในประเทศ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับโครงการจังหวัดยุทธศาสตร์ (Strategic Provinces) ที่มีวัตถุประสงค์ในการรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจในพื้นที่ศักยภาพและรองรับการเกิดขึ้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ด้วยการพัฒนาศูนย์ธุรกิจ (Business Hub) 5 จุดหลัก ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการทางธุรกิจได้ทันทั่วทั้งที่ โดยมุ่งเน้นการเข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่ในพื้นที่ และ/หรือกลุ่มอุตสาหกรรมที่จะก่อให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องในพื้นที่ นอกจากนี้ ยังได้เปิดศูนย์ธุรกิจสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอีในจังหวัดยุทธศาสตร์จำนวน 6 แห่ง ขยายสาขาและศูนย์บริการลูกค้า THE WISDOM ในจังหวัดยุทธศาสตร์ รวมทั้งดำเนินกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่

สำหรับยุทธศาสตร์การขยายธุรกิจ在不同ประเทศ ธนาคารยังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจซึ่งมาจากการเกิดขึ้นของ AEC รวมถึงโอกาสทางธุรกิจกับประเทศจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ (ASEAN+3) โดยตั้งเป้าหมายเป็นธนาคารที่มีความเชี่ยวชาญด้านการค้าการลงทุนในภูมิภาค และพร้อมจะเป็นพันธมิตร คู่ลูกค้า ทั้งที่เป็นผู้ประกอบการไทยที่ต้องการไปลงทุนต่างประเทศ และผู้ประกอบการต่างประเทศที่ต้องการมาลงทุนในประเทศไทย ด้วยเครือข่ายความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งของธนาคารพันธมิตรชั้นนำ ทั้งในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป และสหรัฐอเมริกา ขณะเดียวกัน ยังจัดตั้ง K Global Business Center (ศูนย์ส่งเสริมธุรกิจต่างประเทศ) สำหรับเป็นที่ปรึกษาด้านข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับการค้าการลงทุนในประเทศไทยและกลุ่มอาเซียน การขยายเครือข่ายพันธมิตรในแต่ละประเทศ ด้วยการเป็นสื่อกลางในการจัดกิจกรรมจับคู่พันธมิตรทางธุรกิจ (Global Business Matching) รวมถึงการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ตลอดจนการสนับสนุนข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ อาทิ ข้อมูลทางเศรษฐกิจที่สำคัญ อุตสาหกรรมของแต่ละประเทศ และกฎระเบียบต่างๆ ในการทำธุรกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจต่างประเทศ

สำหรับประเทศจีน ซึ่งปัจจุบันถือเป็นตลาดส่งออกและประเทศคู่ค้าที่สำคัญของไทย ธนาคารเห็นความสำคัญของการเติบโตในการทำธุรกิจและการลงทุนระหว่างประเทศไทยและจีนที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเล็งเห็นว่าธุรกิจการค้าและการลงทุนในกลุ่มประเทศ AEC เชื่อมโยงทางธุรกิจกับจีนค่อนข้างมาก จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้ศูนย์ธุรกิจไทย-จีน เป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจและการลงทุน สำหรับนักลงทุนไทยที่สนใจไปลงทุนในจีน และนักธุรกิจจีนที่ต้องการเข้ามาลงทุนในประเทศไทย โดยปัจจุบันธนาคารมีสาขา 2 แห่ง ตั้งอยู่ที่เสิ่นเจิ้น และเฉิงตู รวมทั้งมีสำนักงานผู้แทนอยู่ที่ประเทศจีน 3 แห่ง ได้แก่ ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ และคุนหมิง

นอกจากยุทธศาสตร์ทางด้านธุรกิจดังที่กล่าวมาแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนางานสนับสนุนให้มีทิศทางที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ขณะเดียวกัน ธนาคารยังยึดมั่นการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดไว้ในภารกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของธนาคาร เพื่อสนับสนุนให้เกิดการคิดค้นและสร้างสรรค์นวัตกรรมในเชิงธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน ลูกค้า สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด นอกจากจะส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในระหว่างปี 2556¹ ที่สำคัญ อาทิ

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย

- รางวัล **Best Bank** จากการประกวด 7th Annual Alpha Southeast Asia Best Financial Institution Awards โดยนิตยสาร Alpha Southeast Asia
- รางวัล **Best Local Bank in Thailand** จากโครงการ Euromoney Private Banking and Wealth Management Survey 2013
- รางวัล **SME Bank of the Year - Asia 2013** จากการประกวด The European ASIA Awards 2013 โดยนิตยสาร The European
- รางวัล **Best Trade Finance Provider in Thailand 2013** ธนาคารผู้ให้บริการด้านธุรกิจต่างประเทศที่ดีที่สุดของประเทศไทย ประจำปี 2556 จัดโดย นิตยสาร โกลบอลไฟแนนซ์
- รางวัล **Thailand Domestic Trade Finance Bank of The Year** จากนวัตกรรมและบริการด้านการจัดการการเงินที่มีประสิทธิภาพและครบวงจรในงาน Asian Banking & Finance Wholesale Banking Awards จัดโดยนิตยสาร Asian Banking & Finance
- รางวัล **Best Private Bank in Thailand 2013** จากการประกวด The Banker & PWM “Global Private Banking Awards” 2013 โดยนิตยสาร The Banker

¹ รายละเอียดรางวัลต่างๆ สามารถดูได้ในหัวข้อรางวัลเกียรติคุณ ในรายงานประจำปี 2556

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย

- รางวัล **The Asset Corporate Awards 2012** ประเภท Platinum Award, Banking and Finance sector และรางวัล **Highly Recommended Research Analyst in Thai Baht Bonds 2013** จาก The Asset Benchmark Survey จากนิตยสาร The Asset
- รางวัล **Best Retail Bank in Thailand** เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน จากงาน The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services International Awards 2013 และรางวัล **Best Cash Management Bank in Thailand** จากงาน The Asian Banker Transaction Banking Award 2013 จากนิตยสาร The Asian Banker
- รางวัล **Channel Excellence in Branches** จากงาน Banking & Payments Asia Trailblazer Awards 2013 โดยวารสาร Bill Payment Asia
- รางวัล **Best Business Leader of the Year in the Overall Business Performance (2012)** จากงาน Best Business Leader of the Year in the Overall Business Performance (2012) ในเรื่องผลประกอบการดีเด่น อาทิ ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรสูงสุดทั้งในธุรกิจบัตรเครดิตและบัตรเครดิต โดยบริษัท วิชา อินเตอร์เนชั่นแนล
- รางวัล **Thailand Energy Awards 2013** โดยได้รับรางวัลดีเด่น ด้านผู้ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน ประเภทสมาคม/องค์กร/หน่วยงาน ประจำปี 2556 จากการประกวด Thailand Energy Awards 2013

สำหรับในปี 2557 นอกจากการยึดมั่นในแนวทางยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจต่อเนื่องจากปี 2556 ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาสาขางานสนับสนุน 3 ด้านที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และรักษาความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวได้ อาทิ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Strategy) เพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับธนาคารและบริษัทของธนาคาร ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Strategy) ที่มุ่งเสริมสร้างศักยภาพของระบบงานและบุคลากรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงานทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล (Human Capital Strategy) ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

❖ โครงสร้างกลุ่มบริษัท

ธนาคารถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
บริษัทย่อย				
1. บลจ.กสิกรไทย	ธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการลงทุนและการจัดการกองทุน	135.8	135.8	100.00
2. บจก.ศูนย์วิจัยกสิกรไทย	สนับสนุนงานธนาคาร งานวิจัย และงานประชาสัมพันธ์ให้แก่ธนาคาร	10.0	10.0	100.00
3. บมจ.หลักทรัพย์กสิกรไทย	ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจพาณิชย์	501.0	500.0	99.99
4. บจก.ลีสซิ่งกสิกรไทย	ให้เช่าซื้อทรัพย์สิน ให้เช่าทรัพย์สินตามสัญญาเช่าการเงิน และสัญญาเช่าดำเนินงาน และการให้กู้ยืมแก่ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์	900.0	900.0	100.00
5. บจก.แฟคตอรี แอนด์ อีควิเมนต์กสิกรไทย	ให้สินเชื่อ โดยการรับซื้อสิทธิเรียกร้องจากการจำหน่ายสินค้าและบริการ ให้เช่าทรัพย์สินตามสัญญาเช่าการเงิน และสัญญาเช่าดำเนินงาน และให้เช่าทรัพย์สิน	160.0	160.0	100.00
6. บบส.เพทาย	บริหารสินทรัพย์จากการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของธนาคารกสิกรไทย	2,380.0	2,380.0	100.00
7. บจก.ร่วมทุน เค-เอสเอ็มอี	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	200.0	200.0	100.00
8. บจก.โปรแกรมซอฟท์แวร์	รับจ้างเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และคอมพิวเตอร์	10.0	10.0	100.00
9. บจก.โปรแกรม พลัส	จำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับแบบพิมพ์ เครื่องใช้สำนักงาน	6.0	6.0	100.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
	และสินค้าอื่น			
10. บจก.โพเรส แอปไพร์ซัล	ให้บริการรับประเมินราคาทรัพย์สินและจดทะเบียน นิติกรรมจำนอง	5.0	5.0	100.00
11. บจก.โพเรส กันภัย	ดูแลขนส่งเงิน ธุรการการเงินและทรัพย์สินมีค่าให้กับ ธนาคาร	20.0	20.0	100.00
12. บจก.โพเรส แมเนจเม้นท์	กำกับดูแลและจัดการทรัพย์สินที่ได้จากการชำระหนี้ ของธนาคาร รวมทั้งทรัพย์สินของกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ที่รับโอนมาให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมที่จะนำไปจำหน่าย หรือให้เช่า	20.0	6.0	100.00
13. บจก.โพเรส ฟาซิลิตีส์ แมเนจเม้นท์	ให้บริการด้านการดูแลบริหารอาคาร สำนักงานต่างๆ ของธนาคาร และกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	5.0	5.0	100.00
14. บจก.โพเรส เซอร์วิส	ให้บริการจัดหาพนักงานขับรถ รักษาความปลอดภัย ทำความสะอาด และบริการต่างๆ ให้แก่ธนาคาร และ กิจการที่เกี่ยวข้อง	2.0	2.0	100.00
15. บจก.โพเรส แลนด์ แอนด์ บิลดิ้งส์	รับโอน บริหารและจำหน่ายทรัพย์สินรอการขาย ที่ดิน และอาคารของบริษัทเงินทุนภัทรธนกิจ จำกัด (มหาชน)	2.94	1.17	100.00
16. บจก.โพเรส สโตร์เรจ	ให้บริการบริหารสินค้าคงคลังที่ใช้เป็นหลักประกัน จากการให้กู้ยืมของธนาคารและบริษัทย่อย	3.0	3.0	100.00
17. บจก.โพเรส เอช อาร์	เป็นตัวแทนให้บริการจัดจ้างแรงงานภายนอกให้แก่ ธนาคารและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1.0	1.0	100.00
18. บจก.โพเรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท	ให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ผ่านช่องทางลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงการขายและ การตลาดผ่านช่องทางโทรศัพท์	4.0	4.0	100.00
19. บจก.โพเรส คอลเลกชั่น	ให้บริการงานติดตามและแก้ไขหนี้ประเภทสินเชื่อ ผู้บริโภคและสินเชื่อผู้ประกอบการของธนาคารและ กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	5.0	5.0	100.00
20. บจก.โพเรส เทรนนิ่ง	ให้บริการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานของธนาคาร และบริษัทย่อยของธนาคาร	1.7	1.7	100.00
21. บจก.ธัญชนทวิ	ลงทุนในบริษัทอื่น	1,148.7	1,148.7	100.00
22. บจก.ธัญธารกิจ	ลงทุนในบริษัทอื่น	1,148.7	1,148.7	100.00
23. บจก.ธัญนิธิวัฒนา***	ลงทุนในบริษัทอื่น	4,499.3	4,499.3	100.00
24. บจก.เมืองไทย กรุ๊ป โฮลดิ้ง****	ลงทุนในบริษัทอื่น	458.7	458.7	51.00
25. บจก.เมืองไทยประกันชีวิต*****	ธุรกิจการรับประกันชีวิต	1,000.0	1,000.0	38.25
26. บจก.เมืองไทยโบรกเกอร์*****	นายหน้าประกันชีวิต	4.0	4.0	50.49
27. บจก.โพเรส มัลติอินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ *****	ประกอบกิจการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และ ธุรกิจอื่นๆ ที่จำเป็นต้องมีเพื่อประโยชน์ในการ ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยแก่ธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร	10.0	10.0	100.00
28. บลท.ข้าวกล้า *	ธุรกิจหลักทรัพย์สินประเภทจัดการเงินร่วมลงทุน	10.0	10.0	100.00
29. สัญญาร่วมลงทุน รวงข้าว เพื่อนไทย**	ลงทุนในบริษัทอื่น	2,295.4	2,295.4	100.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
บริษัทร่วม				
1. บจก.ศูนย์ประมวลผล	ให้บริการโดยคอมพิวเตอร์	50.0	50.0	30.00
2. บจก. เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์	ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สายและไร้สาย เพื่อรองรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	50.0	50.0	20.10

หมายเหตุ : * บลท.ข้าวกล้า เป็นบริษัทย่อยของ บลจ. กสิกรไทย

** สัญญาร่วมลงทุน รวงข้าวเพื่อนไทย เป็นสัญญาร่วมลงทุนระหว่าง บจก. ธัญชนทวิ และ บจก. ธัญธำรงกิจ

*** บจก. ธัญนิวิวัฒนา เป็นบริษัทย่อยของ บจก. ธัญชนทวิ และ บจก. ธัญธำรงกิจ

**** บจก. ธัญนิวิวัฒนา ถือหุ้น บจก. เมืองไทย กรุ๊ป โฮลดิ้ง สัดส่วน 25%

***** บจก. เมืองไทยประกันชีวิต เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เมืองไทย กรุ๊ป โฮลดิ้ง

***** บจก. เมืองไทยโบรกเกอร์ เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เมืองไทย กรุ๊ป โฮลดิ้ง

***** บจก. โพรเกรส มัลติอินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เอสซีจีกสิกรไทย

❖ นโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

ธนาคารได้กำหนดการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มออกตามนโยบายการลงทุน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มบริษัทที่ธนาคารลงทุนในเชิงกลยุทธ์
2. กลุ่มบริษัทที่ธนาคารลงทุนเพื่อสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร
3. กลุ่มบริษัทที่ธนาคารลงทุนในเชิงการค้าและอื่นๆ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทยประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง โดยให้บริการผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ ทั้งสาขาเต็มรูปแบบและสาขาย่อย จำนวน 965 สาขา โดยให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารและประชาชนทั่วไปผ่านเครื่อง ATM ที่ติดตั้งอยู่ในสาขาและนอกสถานที่ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาค จำนวน 8,740 เครื่อง นอกจากนี้ ยังได้ติดตั้งเครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่สาขาของธนาคาร จำนวน 2,195 เครื่อง ธนาคารยังมีสาขาในต่างประเทศอีก 5 สาขา และสำนักงานผู้แทน 5 แห่ง โดยมีศูนย์กลางการดำเนินงานและให้บริการที่สำนักงานใหญ่

❖ โครงสร้างรายได้ธนาคารและบริษัทย่อย

โครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อยตามงบการเงินรวมสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

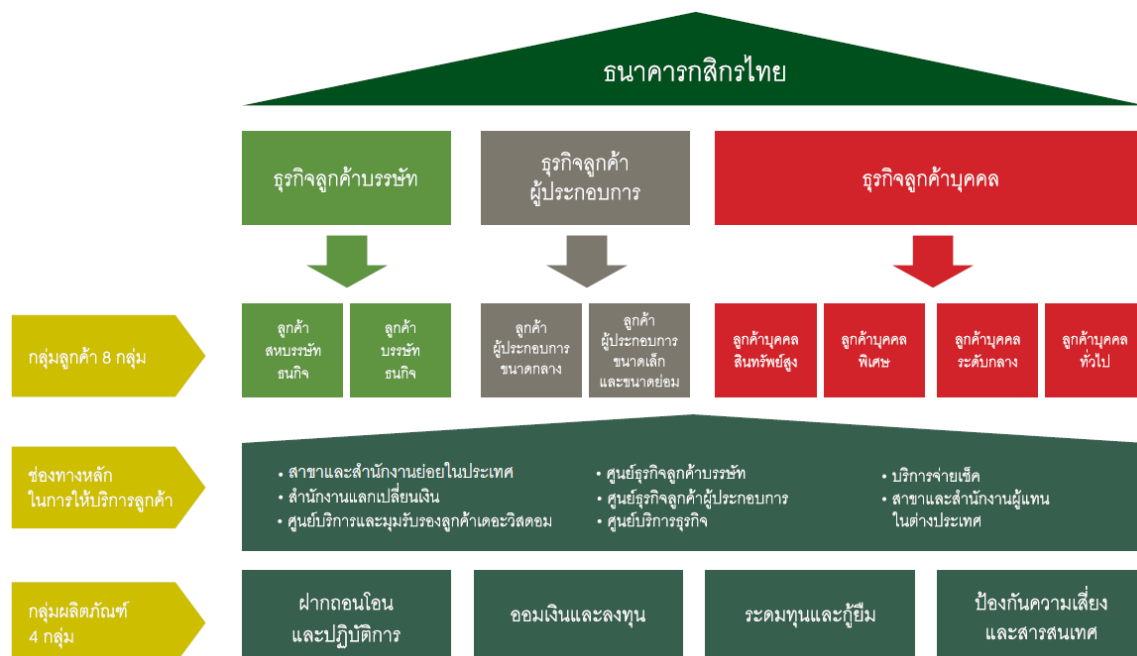
	ปี 2556		ปี 2555		ปี 2554	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	4,302	3.56	4,602	4.41	7,178	7.93
เงินรับฝาก	368	0.31	365	0.35	288	0.32
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	292	0.24	355	0.34	75	0.08
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	3,642	3.01	3,882	3.72	6,815	7.53
เงินลงทุน	13,602	11.25	12,287	11.78	8,414	9.30
เงินลงทุนเพื่อค้า	329	0.27	463	0.44	285	0.31
เงินลงทุนเพื่อขาย	6,849	5.67	6,818	6.54	4,259	4.71
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	6,424	5.31	5,006	4.80	3,870	4.28
เงินให้สินเชื่อ	83,692	69.20	75,370	72.26	64,801	71.60
สัญญาเช่าการเงิน	4,589	3.79	3,980	3.82	3,327	3.68
อื่น ๆ	41	0.03	(65)	(0.06)	(27)	(0.03)
รวมรายได้ดอกเบี้ย	106,226	87.83	96,174	92.20	83,693	92.47
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	33,429	27.64	32,593	31.25	27,202	30.05
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	72,797	60.19	63,581	60.96	56,491	62.42
รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	37,246	30.79	31,428	30.13	26,072	28.81
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	7,803	6.45	6,961	6.67	5,435	6.00
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	29,443	24.34	24,467	23.46	20,637	22.80
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	5,896	4.87	5,555	5.33	5,214	5.76
ขาดทุนสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดงด้วย						
มูลค่าสุทธิธรรม	(18)	(0.01)	(46)	(0.04)	(54)	(0.06)
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	948	0.78	624	0.60	806	0.89
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	193	0.16	20	0.02	13	0.01
รายได้เงินปันผล	882	0.73	1,408	1.35	784	0.87

	ปี 2556		ปี 2555		ปี 2554	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เบี้ยประกันภัยรับสุทธิ	58,414	48.30	47,517	45.56	37,118	41.01
รายได้จากการดำเนินงานอื่นๆ	1,080	0.89	1,369	1.31	1,206	1.33
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	48,685	40.25	40,190	38.53	31,707	35.03
รวมรายได้ที่มีโชคเบี้ย	48,153	39.81	40,724	39.04	34,017	37.58
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	120,950	100.00	104,305	100.00	90,508	100.00

❖ การดำเนินงานด้านธุรกิจหลัก

1. ภาพรวมธุรกิจ

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงสานต่อยุทธศาสตร์ที่ยึดมั่นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จึงมุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าให้สนับสนุนโอกาสการขยายธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนความต้องการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยที่ยังคงรักษาคุณภาพของพอร์ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. กลุ่มลูกค้า

■ สหบรรษัทชนกิจ

การเปลี่ยนแปลงเชิงมหภาคของปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจในปี 2556 ทั้งจากปัจจัยภายในประเทศ อันได้แก่ การขยายตัวของเมืองสู่ภูมิภาค (Urbanization) การชะลอการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของภาครัฐ และการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค จากการรับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ รวมถึงปัจจัยภายนอกประเทศ โดยเฉพาะการค้าระหว่างประเทศใน AEC ที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง สวนทางกับเศรษฐกิจในภูมิภาคอื่นของโลก ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มลูกค้าสหบรรษัทชนกิจ

ธนาคารจึงมุ่งศึกษาทิศทางตลาดและเหตุปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการทำธุรกิจของลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม ซึ่งครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน อาทิ 1. บริการวาณิชธนกิจ ที่นำเสนอรูปแบบการจัดหาเงินทุนที่ตอบโจทย์ได้ครบถ้วน (Comprehensive Fund Raising Solutions) และการให้คำปรึกษาทางการเงิน

ทั้งเพื่อการลงทุนและการระดมทุน (Financial Advisory) 2. การนำเสนอระบบการจัดการด้านการเงิน (Cash Management) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมโยงธุรกรรมทางการเงิน (Transaction Banking Solutions) ให้เข้ากับวัฏจักรทางการเงินทั้งหมดของลูกค้า โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Efficiency) ลดขั้นตอนการทำงาน และสร้างโอกาสในการเข้าถึงตลาดที่กว้างขึ้น 3. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าและคู่ค้าของลูกค้าตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (Value Chain Solutions) โดยไม่จำกัดเฉพาะผลิตภัณฑ์ทางการเงินเท่านั้น และ 4. การให้ความรู้และคำแนะนำ ตลอดจนการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยพัฒนาศักยภาพการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ธุรกิจหลายมิติ

■ บรรษัทธนกิจ

ตลอดปี 2556 ธนาคารมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มแก่กิจการและบุคคล ทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน (Financial Solution and Non-Financial Solution) ผ่านการให้คำปรึกษาในการดูแลธุรกิจแบบครบวงจร ด้วยทีมงานที่มีความรู้ความเข้าใจ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญและสนับสนุนการส่งต่อธุรกิจครอบครัวจากรุ่นสู่รุ่นได้อย่างยั่งยืน โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รวมธุรกิจครอบครัวไทย “KFam Club” และกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ขณะเดียวกัน ความเสี่ยงจากเศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ ทั้งในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป และสหรัฐอเมริกา ประกอบกับการชะลอตัวทางเศรษฐกิจของประเทศจีนและญี่ปุ่น รวมไปถึงความผันผวนของค่าเงิน ตลอดจนปัจจัยความไม่แน่นอนภายในประเทศอันเนื่องมาจากสถานการณ์ทางการเมือง ธนาคารจึงมุ่งเน้นการให้คำแนะนำพร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อการเสริมสภาพคล่องและปิดความเสี่ยงในรูปแบบต่างๆ ให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้มากขึ้น ด้วยการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย ยืดหยุ่นได้ และเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการในแต่ละช่วงเวลาของลูกค้า พร้อมรูปแบบการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจง่าย และมีการติดตามกระบวนการภายในเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้ทันต่อเวลา

■ ผู้ประกอบการขนาดกลาง

ธนาคารมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานที่มุ่งตอบโจทย์ความต้องการและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้า โดยในปี 2556 ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์หนังสือค้ำประกันแบบยื่นของประมูลงาน เพื่อเพิ่มสภาพคล่องและอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการให้แก่กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจรับเหมาก่อสร้างกับหน่วยงานราชการ ขณะเดียวกัน ยังได้ออกผลิตภัณฑ์ที่ช่วยบริหารจัดการต้นทุนให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท การบริหารความเสี่ยงจากความผันผวนของค่าเงินบาท ตลอดจนการบริหารต้นทุนด้านพลังงาน อาทิ การสนับสนุนให้เปลี่ยนหลอดไฟเพื่อประหยัดพลังงานและลดต้นทุนของธุรกิจ อีกทั้งยังมุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการกับธนาคาร ผ่านการปรับปรุงกระบวนการในการออกหนังสือค้ำประกันให้มีความสะดวกรวดเร็ว โดยเริ่มจากสาขาของธนาคารที่มีลูกค้ามาใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันหนาแน่นทั่วประเทศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า โดยเฉพาะในธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ อาทิ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจของจีน และโอกาสจากการเปิด AEC รวมถึงความเสี่ยงจากความผันผวนของค่าเงินบาท ตลอดจนข้อควรระวังจากการค้าขายระหว่างประเทศ ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ดำเนินการส่งเสริมแบรนด์ K SME ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้ที่มุ่งหวังเริ่มต้นธุรกิจ และกลุ่มผู้ที่เพิ่งเริ่มต้นทำธุรกิจทั่วประเทศ ผ่านรายการโทรทัศน์ “K SME มีดังค์เยอะ” ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าอีกด้วย

■ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม

ในปี 2556 ธนาคารมีนโยบายในการดูแลลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม เพื่อให้ความช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากต้นทุนการผลิตที่ปรับตัวสูงขึ้น และการชะลอตัวของเศรษฐกิจ รวมถึงให้การสนับสนุนผู้ประกอบการที่เพิ่งเริ่มต้นธุรกิจ ทั้งในด้านเงินทุน องค์ความรู้ และการสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายธุรกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นธนาคารหลักของกลุ่มลูกค้าดังกล่าว โดยธนาคารได้ดำเนินงานตามกลยุทธ์หลัก 3 ด้าน ได้แก่

1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน ทั้งกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการที่มีข้อจำกัดด้านหลักทรัพ์ค่าประกัน และกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการที่ต้องการลดผลกระทบจากปัจจัยทางธุรกิจ เช่น ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท ลูกค้าที่ต้องการความยืดหยุ่นในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อบริหารสภาพคล่อง ลูกค้าที่ขาดประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ และลูกค้าที่ต้องการลงทุนกับคู่ค้ารายใหญ่ เป็นต้น
2. การสร้างแบรนด์และทำการตลาด โดยมุ่งที่ฐานการตลาดต่างจังหวัด ด้วยกลยุทธ์การตลาดท้องถิ่น (Localized Marketing) เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการที่ยังไม่เป็นลูกค้าของธนาคาร และตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมแบรนด์ K SME ของธนาคาร ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้ที่มุ่งหวังเริ่มต้นธุรกิจ และกลุ่มผู้ที่เพิ่งเริ่มต้นทำธุรกิจทั่วประเทศ ทั้งด้วยการสนับสนุนด้านองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง
3. การส่งมอบประสบการณ์การขายและบริการที่เป็นเลิศ โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพของทีมดูแลลูกค้าผู้ประกอบการ ผ่านการประเมินผลงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในมิติของการที่ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย และพนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาโดยเฉพาะในเวลาเร่งด่วน การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างครบถ้วนและเหมาะสมกับธุรกิจและความต้องการ ตลอดจนการช่วยติดตามและแจ้งสถานะการสมัครหรือการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง

■ บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารวางกลยุทธ์เพื่อนำ KBank Private Banking สู่อันดับผู้นำด้านการเงินและการลงทุนระดับมืออาชีพด้วยมาตรฐานสากล โดยในปี 2556 ธนาคารได้จัดการสื่อสารทางการตลาดผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อตอกย้ำความเป็นผู้นำด้วย 4 จุดเด่นของ KBank Private Banking คือ 1. ประสบการณ์ที่ยาวนานพร้อมรางวัลรับรองคุณภาพจากสถาบันชั้นนำระดับสากล 2. คำแนะนำระดับคุณภาพจากบทวิเคราะห์ที่ครอบคลุมทุกประเภทสินทรัพย์และทันต่อสถานการณ์ (Advisory Excellence) 3. ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อการลงทุนที่ดีที่สุด ทั้งผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนสถาบันอื่นที่อยู่ในระดับ Best in Class ของผลิตภัณฑ์การลงทุนแต่ละประเภท ผ่านโครงสร้างการขายที่ได้รับการพัฒนา โดยมุ่งเพิ่มผลตอบแทนสูงสุดให้ลูกค้าเป็นสำคัญ และ 4. บริการด้านการเงินและการลงทุนครบวงจร โดยทีม Private Banker มืออาชีพ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาศักยภาพ Private Banker ทั้งด้านความรู้ และทักษะการให้บริการต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ทุกความต้องการทางการเงินและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า อีกทั้งได้จัดงานเสวนาทางการเงิน ในหัวข้อที่อยู่ในความสนใจของลูกค้าในช่วงเวลานั้นๆ ตลอดจนให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการของ KBank Private Banking อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี

■ บุคคลพิเศษ

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์ขยายฐานลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างชาติ ในพื้นที่กรุงเทพ ปริมณฑล และจังหวัดใหญ่ทั่วประเทศ ควบคู่กับการสร้างแบรนด์ THE WISDOM ให้เป็นที่รู้จักในตลาดอย่างต่อเนื่อง ด้วยภาพลักษณ์การเป็นที่สุดของบริการทางการเงินเหนือระดับ (World Class Financial Services) และที่สุดของสิทธิพิเศษด้านไลฟ์สไตล์ (Worldwide

Privileges) เพื่อรักษาความเป็น “ที่หนึ่งในใจลูกค้า” และให้ลูกค้าใช้บริการธนาคารเป็นธนาคารหลัก โดยตลอดทั้งปี 2556 ธนาคารได้นำผลการศึกษาวุฒิจิตกรรมความต้องการ และปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการธนาคารหลักของลูกค้า มาออกแบบกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่างๆ และจัดทำโครงการส่งเสริมการขายพิเศษที่ครอบคลุมทั้งธุรกรรมฝากเงิน และการลงทุน โดยประสานการทำงานร่วมกันระหว่างสายงานธุรกิจของธนาคาร และบริษัทของธนาคารสิริกไทย เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มและสอดคล้องความสัมพันธ์ลูกค้า นอกจากนี้ เพื่อการให้บริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษยิ่งขึ้น ธนาคารได้ทยอยเพิ่มจำนวนศูนย์บริการ มุมรับรองลูกค้า และบริการศูนย์รับภัยสำหรับลูกค้าเดอะวิสคอมในพื้นที่สาขาของธนาคารและห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ยุทธศาสตร์ โดยล่าสุดได้เปิดตัวศูนย์บริการเดอะวิสคอม ณ สยามพารากอน (THE WISDOM @ SIAM PARAGON)

■ บุคคลระดับกลาง

ตลอดปี 2556 ธนาคารดำเนินกลยุทธ์มุ่งเป็นธนาคารหลักในใจของลูกค้า โดยการขยายฐานลูกค้าในพื้นที่จังหวัดใหญ่ทั่วประเทศ ด้วยการจัดกิจกรรมการตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ผ่านการสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพ และทีม K-Expert ที่ให้คำปรึกษาทางการเงินประจำอยู่ทุกสาขาทั่วประเทศ ควบคู่กับการมุ่งเพิ่มสัดส่วนการใช้บริการของธนาคาร ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งที่มีการจัดไว้เป็นชุดผลิตภัณฑ์ สำหรับเสนอขายในวันแรกที่ลูกค้าเปิดบัญชี นอกจากนี้ ยังมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าที่มีพฤติกรรมใช้ชีวิตที่แตกต่างกันได้อย่างครบวงจร ตามแนวทางการทำการตลาดแบบ Lifestyle Banking อาทิ เงินฝากเลดี้ทวีทรัพย์ โครงการ 1,000,000 เซอร์ไพรส์ ล้านประทับใจกับบัตรเครดิต การทำแคมเปญต่อเนื่องของบัตร K-SME Card และบริการที่เพิ่มความสะดวกสบาย ด้วยบริการ SMS ขยับบอก บริการ K-Speed Top Up (บริการเติมเงินมือถือทันใจสิริกไทย) บริการ K-Cyber Banking (บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสิริกไทย) ตลอดจนการปรับปรุงรูปแบบใหม่ของ K-MOBILE BANKING PLUS (บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือสิริกไทย) ให้ตอบโจทย์ความต้องการใช้งานของลูกค้าได้มากขึ้น รวมไปถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อกระตุ้นการสมัครใช้บริการ THE PREMIER (เดอะพรีเมียร์สิริกไทย)

■ บุคคลทั่วไป

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนจัดรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ เพื่อครองใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งที่เป็นนิสิตนักศึกษา วัยเริ่มทำงาน และบุคคลที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน ให้เลือกใช้บริการธนาคารสิริกไทยเป็นธนาคารหลัก โดยในปี 2556 ธนาคารมอบสิทธิพิเศษในเรื่องอัตราดอกเบี้ยให้กับลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารสิริกไทยภายใต้บริการ K-Payroll Benefit และออกผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตลายโคราเอมอน พร้อมสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้า อีกทั้งยังพัฒนาผลิตภัณฑ์ Pro Life 95/20 (ประกันชีวิตหยุดได้หายห่วง) สำหรับกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระที่ไม่มีรายได้ประจำ รวมถึงเพิ่มช่องทางการสมัครใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือสิริกไทยผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมการตลาด เช่น โครงการมหาวิทยาลัย และแคมเปญการตลาดที่สื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่นแก่กลุ่มลูกค้าในจังหวัดยุทธศาสตร์ เป็นต้น

3. กลุ่มผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย

3.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์

ด้วยตระหนักถึงความเสี่ยงทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นในปี 2556 ทั้งจากปัจจัยภายในและนอกประเทศ อันส่งผลกระทบต่อลูกค้าแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะริเริ่ม พัฒนา และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังจัดโครงการส่งเสริมการขายและการตลาด ตลอดจนการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของลูกค้า เพื่อสร้างโอกาสการเติบโตอย่างมีคุณภาพร่วมกัน โดยนำเสนอผ่าน

กลุ่มผลิตภัณฑ์ 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มฝากถอนโอนและปฏิบัติการ กลุ่มออมเงินและลงทุน กลุ่มระดมทุนและกู้ยืม รวมทั้งกลุ่มป้องกันความเสี่ยงและสารสนเทศ ดังนี้

■ กลุ่มฝากถอนโอนและปฏิบัติการ (Operation & Transaction)

	รายละเอียด
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่	- บริการ “K-BizAlert” (บริการแจ้งรายการเดินบัญชีเงินฝากผ่าน SMS) โดยธนาคารจะส่ง SMS แจ้งสำหรับรายการเดินบัญชีทุกรายการที่มีเงินเข้าและเงินออกจากบัญชีเงินฝาก รวมถึงแจ้งยอดคงเหลือของบัญชีเงินฝาก ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของการเดินบัญชี - บริการ “K-Cash Card” (บัตรเงินสด สำหรับผู้ที่ไม่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย) โดยบริษัทเป็นผู้นำเงินเข้าบัตร และผู้ถือบัตรสามารถนำบัตรไปถอนเงินได้ที่เครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารทั่วประเทศ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการบริหารเงินสดให้กับธุรกิจ ขณะเดียวกันยังทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ในการจัดการเรื่องเงินเดือน ค่าแรงเบี้ยเลี้ยงของพนักงาน ตลอดจนค่าสินค้า และเป็นเงินสดสำรองของธุรกิจ โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีบัญชีหลายธนาคาร - บริการ Fill & Go (บริการเติมน้ำมันโดยอาศัยระบบระบุยานยนต์ด้วยเทคโนโลยีไร้สาย: Vehicle Identification System - Radio Frequency Identification Technology) โดยธนาคารร่วมกับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) นำเสนอนวัตกรรมในการควบคุม และตรวจสอบการเติมน้ำมันในสถานีบริการน้ำมัน ด้วยอุปกรณ์วงแหวนพิเศษที่จะบันทึกข้อมูลเฉพาะของรถแต่ละคัน ทั้งเลขทะเบียนรถ ประเภทของน้ำมันที่กำหนดให้เติม จำนวนน้ำมันที่กำหนดให้เติมในแต่ละครั้ง วัน เดือน ปี สถานีบริการน้ำมันที่เติม ซึ่งนอกจากจะควบคุมการจ่ายน้ำมันแล้ว เจ้าของธุรกิจยังสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต้นทุนค่าน้ำมัน และคำนวณอัตรากำไรเปลี่ยนแปลง เชื้อเพลิง รวมทั้งเป็นแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจได้อีกด้วย - บริการ “K-CONNEX” เป็นนวัตกรรมที่ทำให้ลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างเครือข่ายซับซ้อน สามารถทำธุรกรรมทางการเงินและบริหารจัดการสภาพคล่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมองเห็นกระแสเงินของบริษัทในเครือข่ายทั้งหมด ด้วยระบบที่ออกแบบให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงและกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล เพื่อบริหารจัดการสถานะทางการเงินผ่านแท็บเล็ตและสมาร์ทโฟนทุกระบบ โดยมีความปลอดภัยระดับสูงสุด พร้อมระบบปรับปรุงบัญชีย้อนหลังอัตโนมัติ ซึ่งช่วยลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางบัญชี - ผลิตภัณฑ์ Operative Account เป็นการรวมผลิตภัณฑ์เพื่อการเดินบัญชี สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง อาทิ การเรียกเก็บเช็คข้ามเขต การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงรายงานการเดินบัญชี เพื่ออำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการจัดการทางการเงินให้ลูกค้า - บริการรับเงินโอนจากต่างประเทศผ่านเครือข่ายวีซ่า (VISA Personal Payments) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรเดบิตกสิกรไทยทุกประเภท โดยจะได้รับเงินโอนจากต่างประเทศได้รวดเร็วภายในไม่กี่นาที หลังการแจ้งหมายเลขบัตรเดบิตกสิกรไทย 16 หลัก และจำนวนเงินที่โอน ตามรายละเอียดและเงื่อนไขที่กำหนด - ผลิตภัณฑ์ชุดเช็คของขวัญแทนใจ สำหรับวาระพิเศษ ได้แก่ วันแต่งงาน วันเกิด การแสดงความยินดี รวมถึงเทศกาลตรุษจีน โดยได้มอบชุดเช็คของขวัญเทศกาลตรุษจีนแก่ลูกค้าที่สั่งซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมตามเงื่อนไขที่กำหนด - ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตใหม่ และบัตรเดบิตคาแรคเตอร์ ทั้งลายโดราเอมอน และ LINE ในประเภทบัตร K-My Debit Card และ K-Max Debit Card พร้อมสมุดบัญชีเงินฝาก เพื่อดอกย้ำความเป็นผู้นำด้านการสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของบัตรเดบิต นอกจากนี้ ได้นำเสนอบัตรเดบิตประจำจังหวัด เจาะกลุ่มลูกค้าในส่วนภูมิภาค ขณะเดียวกัน ได้ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในเมืองด้วยบัตรเดบิต K-Metro Debit Card ที่ใช้เดินทางรถไฟฟ้าใต้ดินพร้อมทำธุรกรรมการเงินได้ในบัตรเดียวกัน รวมถึงบัตรเดบิตร่วมกับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ใช้เป็นบัตรประจำตัวบุคลากร และรองรับระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ	- การพัฒนาระบบเงินโอนแรงงานสำหรับ Asian Worker เพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC โดยเน้นการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการโอนเงินกลับไปที่ครอบครัว สำหรับกลุ่มแรงงานในประเทศ CLMV ที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย และให้บริการเงินฝากออมทรัพย์หรือมีบัญชี Pay roll กับธนาคาร โดยได้พัฒนาระบบให้สามารถรองรับการให้บริการ ทั้งแบบ Multi Bank และ Multi Currency - การปรับลดค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามเขตและในเขตบริการภายในธนาคารเดียวกัน ที่ดำเนินการผ่านช่องทางเอทีเอ็ม และอินเทอร์เน็ต ด้วยบริการ K-Cyber Banking และผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ด้วยบริการ K-MOBILE BANKING PLUS ตามมติของสมาคมธนาคารไทย

	รายละเอียด
	- การปรับปรุงบริการ SMS ขยันบอก โดยปรับปรุงระบบการสมัครบริการ SMS ขยันบอกผ่านช่องทาง K-ATM และ K-MOBILE BANKING PLUS พร้อมแคมเปญสำหรับการสมัครบริการแบบชำระค่าธรรมเนียมรายปี - การปรับปรุงบริการร้านค้ารับบัตร ทำให้เป็นธนาคารแรกในภูมิภาค Asia-Pacific ที่ให้บริการ K-PowerP@y (mPOS) ที่ครอบคลุมการใช้งานระบบปฏิบัติการทั้ง Android และ iOS นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกับพันธมิตรธุรกิจนำเสนอนวัตกรรมในการชำระค่าสินค้าบริการแก่กลุ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่มีสมาร์ตโฟนและอุปกรณ์ mPOS ด้วยแพ็คเกจ “ธุรกิจใส่กล่อง” (Business in a Box) พร้อมกับแคมเปญพิเศษแก่ผู้ถือบัตรเครดิตกสิกรไทยที่ชำระค่าสินค้าบริการผ่านช่องทาง mPOS ขณะเดียวกัน ธนาคารได้พัฒนาโปรแกรมบนเครื่อง EDC เพิ่มเติม 2 เรื่อง คือ การรองรับบัตร Union Pay แบบ Chip Card และการเชื่อมต่อเครื่อง EDC กับเครื่องอ่าน Bar Code ที่กรมการกงสุล เพื่อให้มีข้อมูลใน Sale Slip สำหรับใช้ประโยชน์ในการอ้างอิง อีกทั้งติดตั้ง Pay Wave Readers สำหรับรองรับการทำรายการของบัตรเครดิต KBank-Visa payWave (K Wave) ณ ร้านค้ารายใหญ่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในธุรกิจหลัก เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต โรงภาพยนตร์ ร้านหนังสือ เป็นต้น - การปรับปรุงบริการด้านบัตรเครดิต โดยเสนอทางเลือกให้ลูกค้า K-SME Debit Card ออกแบบลายหน้าบัตรเดบิตตามความต้องการ พร้อมทั้งพัฒนาเว็บไซต์ www.askkbank.com/kbankcard ทั้งในด้านเนื้อหา รูปลักษณ์ และการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น
การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- บริการรับฝากทรัพย์สิน ในปี 2556 ธนาคารได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้รับฝากทรัพย์สินของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขององค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 2 ราย ที่มีมูลค่าทรัพย์สินรวมกันกว่า 60,000 ล้านบาท ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้พัฒนาระบบงานเพื่อรองรับการเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีความหลากหลายมากขึ้น อาทิ โฉนดที่ดิน และเอกสารสำคัญต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการด้านการลงทุนของกลุ่มลูกค้าบริษัทประกัน และกลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง - บริการผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม ธนาคารได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานที่มีมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนรวมกันกว่าแสนล้านบาท และกองทุนอสังหาริมทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นใหม่ภายในปี 2556 นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ขยายการให้บริการเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวมแก่ บลจ. ต่างๆ ที่สนใจลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ ด้วยเครือข่ายพันธมิตรที่มีความเข้มแข็ง ทำให้สามารถให้บริการได้เต็มรูปแบบ แม้ในประเทศที่มีกฎระเบียบเฉพาะ เช่น กองทุนรวมของประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น - บริการตัวแทนสินเชื่อและหลักประกันโครงการขนาดใหญ่ ธนาคารสามารถขยายบริการและเพิ่มลูกค้าใหม่ในช่วงปี 2556 ที่ผ่านมาได้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากโครงการผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่หลายโครงการ - การพัฒนากระบวนการงานนายทะเบียนหลักทรัพย์ โดยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการแก่กองทุนที่มีความหลากหลายเพิ่มขึ้น ตลอดจนจำนวนกองทุนมูลค่าทรัพย์สิน และปริมาณการทำรายการ ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว - การปรับปรุงระบบงานปฏิบัติการจัดการกองทุน (Fund Accounting) เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าผู้ลงทุนรายใหญ่อย่างครบวงจร ทั้งในด้านการบริหารจัดการการลงทุน และการอำนวยความสะดวกให้กับส่วนงาน Back Office โดยช่วยลดต้นทุนการบริหารจัดการ และสามารถให้ข้อมูลการลงทุนในเชิงบริหารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
โครงการส่งเสริมการขายและการตลาด	- การจัดรายการส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นการใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันกับธนาคาร “LI ลดทุกฉบับ กับกสิกรไทย (LI Discount Fee)” โดยให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง เมื่อมีการใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันตามเงื่อนไขและภายในช่วงระยะเวลาส่งเสริมการขายที่กำหนด - การจัดรายการส่งเสริมการขายสำหรับบริการด้านธุรกิจร้านค้ารับบัตร “EDC มอบความสุข ทุกวันค้า (Up Sell 2013 รอบ2)” สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็กและขนาดย่อม เพื่อกระตุ้นการใช้เครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (EDC) ของธนาคารเป็นหลัก โดยมอบบัตรกำนัลแทนเงินสดมูลค่าสูงสุด 10,000 บาท เมื่อมียอดรับชำระค่าสินค้าและบริการส่วนเพิ่มตามเงื่อนไขและภายในระยะเวลาที่กำหนด - การจัดรายการส่งเสริมการขายสำหรับบริการอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ “รับเงินคืน เมื่อใช้อัตราแลกเปลี่ยน (FX) กับธนาคารกสิกรไทย” สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางที่ทำธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศที่มียอดโอนเงินกับธนาคาร เพื่อกระตุ้นยอดการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ และสนับสนุนให้ลูกค้าทำธุรกรรมกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยให้สิทธิรับเงินคืนสูงสุด 160,000 บาท เมื่อมียอดโอนส่วนเพิ่มตามเงื่อนไขที่กำหนดภายในระยะเวลาส่งเสริมการขาย - การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดสำหรับบริการ K-PowerP@y (mPOS) เพื่อสนับสนุนร้านค้ารายย่อยให้สามารถ

	รายละเอียด
	ขายสินค้าและบริการได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมกับเสนอแคมเปญพิเศษแก่ผู้ถือบัตรเครดิตกสิกรไทยและร้านค้ารายย่อยที่สมัครบริการ โดยธนาคารได้ขยายบริการ mPOS ครอบคลุมถึงแหล่งรวมร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหารชั้นนำต่างๆ ของกรุงเทพฯ • การจัดกิจกรรมการตลาดในโครงการ “สะสมสติ๊กเกอร์ล่าขุมทรัพย์โคราเอนอน” เพื่อกระตุ้นการทำธุรกรรมการชำระเงินและเติมเงินโทรศัพท์มือถือที่ธนาคารกสิกรไทยอย่างต่อเนื่อง โดยขยายเวลาแคมเปญไปจนถึงสิ้นเดือนธันวาคม 2556 • การจัดรายการส่งเสริมการตลาดร่วมกับพันธมิตรผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ชั้นนำ โดยลูกค้าที่สมัครบริการชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือนผ่านการหักบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตกสิกรไทย จะได้รับสิทธิโทรฟรี พร้อมรับสิทธิชิงโชคอื่นๆ ตามเงื่อนไขที่กำหนด • การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดชุดเช็คของขวัญแทนใจ ในช่วงปลายปีธนาคารได้จัดโปรโมชันลดค่าธรรมเนียมร้อยละ 50 สำหรับรองรับช่วงเทศกาลการแต่งงาน และเทศกาลแห่งความสุขต่างๆ ขณะที่ตลอดทั้งปี มีการร่วมออกงานสัมมนา แนะนำผลิตภัณฑ์ และส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย • การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด โดยนำเสนอสิทธิประโยชน์ของบัตรเดบิตให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้ามากขึ้น ด้วยการให้บริการเพียงใบเดียวในการทำธุรกรรมได้อย่างครอบคลุม ทั้งธุรกรรมการเงิน การเดินทาง ท่องเที่ยว ชมภาพยนตร์ การซื้อสินค้าและบริการในร้านค้าและผ่านสื่อออนไลน์ อีกทั้งมีการจัดโครงการส่งเสริมการตลาดใหม่ทุกเดือนเพิ่มเติมจากสิทธิประโยชน์ปกติ นอกจากนี้ ได้จัดโครงการ “บัตรเดบิตชีวิตเปลี่ยนได้ ลุ้นทองแสนทุกวัน ลั่นทุกสัปดาห์” เพื่อกระตุ้นการสมัครบัตรเดบิตของลูกค้า และแคมเปญ “LINE Sticker Discount 50%” สำหรับผู้ถือบัตรเดบิต LINE ในการรับส่วนลดในการซื้อสติ๊กเกอร์ตามเงื่อนไขกำหนด

■ กลุ่มออมเงินและลงทุน (Saving & Investing)

	รายละเอียด
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่	• ผลิตภัณฑ์เงินรับฝากใหม่ ธนาคารออกแบบผลิตภัณฑ์จากลักษณะพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม โดยเสนอโครงการเงินฝากประจำพิเศษ ดอกเบี้ยสูง ระยะเวลาตั้งแต่ 4-10 เดือน ตลอดทั้งปีแก่กลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ ส่วนลูกค้าบุคคลระดับกลาง นำเสนอเงินฝากประจำพิเศษ ถอนก็ได้ ดอกก็ดี 13 และ 14 เดือน รวมถึงเงินฝาก “ซูเปอร์ ทวีทรัพย์” พร้อมเพิ่มกิจกรรมทางการตลาดช่วงปลายปี โดยเฉพาะลูกค้าในส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ ยังออกเงินฝากประจำ “เลดี้ ทวีทรัพย์” ที่รวมสิทธิพิเศษสำหรับไลฟ์สไตล์ของผู้หญิง โดยเฉพาะ ส่งผลให้ยอดเงินฝากของธนาคารเติบโตสูงกว่าอุตสาหกรรม และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกเดือนตั้งแต่ต้นปี • การออกกองทุนใหม่ ธนาคารร่วมกับ บลจ.กสิกรไทย จัดตั้งและเสนอขายกองทุนรวมทั้งสิ้น 210 กองทุน ในปี 2556 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกองทุนที่ลงทุนในตราสารหนี้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ระยะสั้นถึงระยะกลาง นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีทางเลือกลงทุนในกองทุนรวมประเภทหุ้นทุน ที่ลงทุนในประเทศและต่างประเทศ ทั้งประเภทกำหนดเป้าหมายผลตอบแทนจากการลงทุน และประเภทอ้างอิงดัชนีการลงทุน อาทิ “กองทุนเปิดเค เซ็ต 50 เพื่อการเลี้ยงชีพ (K SET50 RMF)” ซึ่งเป็นกองทุนส่งเสริมการออมระยะยาวที่อ้างอิงกับดัชนี SET 50 และกองทุนเปิด “เค เอเชีย สมอลล์แคป หุ้นทุน” (K-ASIA) ที่ลงทุนในตราสารแห่งทุนและใบแสดงสิทธิในผลประโยชน์ที่เกิดจากหลักทรัพย์อ้างอิงของบริษัทขนาดเล็ก (Small-Cap) ในภูมิภาคเอเชีย ตลอดจนกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานธุรกิจโรงไฟฟ้ากองแรกของไทย
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ	• ส่งเสริมการพัฒนาตลาดรองตราสารหนี้ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ลงทุนทั่วไป และเสริมสภาพคล่องในการซื้อขายเปลี่ยนมือให้กับลูกค้าของธนาคารที่ลงทุนในหุ้นกู้ โดยในปี 2556 ธนาคารมีส่วนการตลาดเป็นอันดับ 1 ในตลาดรองตราสารหนี้ภาครัฐและภาคเอกชน ด้วยปริมาณการซื้อขายตราสารหนี้ภาครัฐ (Government Bonds) รวมกว่า 3 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.14 ของปริมาณการซื้อขายตราสารหนี้ภาครัฐทั้งหมด และมีการซื้อขายตราสารหนี้ภาคเอกชนรวมกว่า 1.2 แสนล้านบาท หรือเท่ากับร้อยละ 26.87 ของปริมาณการซื้อขายตราสารหนี้ภาคเอกชนทั้งหมด

■ กลุ่มระดมทุนและกู้ยืม (Funding & Borrowing)

	รายละเอียด
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่	- โครงการ “K-Top-Up Loan for Energy Saving (Lighting Solution)” (สินเชื่อประหยัดไฟกสิกรไทย) ด้วยวงเงินสินเชื่อรวม 500 ล้านบาท สำหรับสนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำไปลงทุนปรับเปลี่ยนหลอดไฟที่ใช้ในกิจการ ให้เป็นหลอดประหยัดไฟ LED ซึ่งจะช่วยลดการใช้พลังงานและประหยัดต้นทุนค่าไฟฟ้า โดยธนาคารให้วงเงินสินเชื่อสูงสุดร้อยละ 100 ของเงินลงทุนทั้งหมด ที่ครอบคลุมถึงค่าหลอดไฟ LED ค่าติดตั้ง และค่าดำเนินการอื่น โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เป็นวงเงินกู้ระยะยาวสูงสุด 3 ปี ทั้งนี้ ผู้กู้จะได้รับบริการครบวงจรจากบริษัทจัดการด้านพลังงาน (ESCO) และบริษัทซัพพลายเออร์หลอดไฟที่มีความรู้ด้านการจัดการพลังงานแสงสว่าง ตั้งแต่การให้คำแนะนำ ตลอดจนเป็นผู้รับประกันผลคุณภาพสินค้า (Warranty Product) และรับประกันผลการประหยัดพลังงานไฟฟ้า (Warranty Performance) - ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อเงินกู้เดิมที่ ยังมีบัญชีหลัก” สำหรับลูกค้าที่เดินบัญชีกับธนาคารเป็นหลักและมีประวัติทางการเงินดี แต่มีข้อจำกัดด้านมูลค่าหลักประกันไม่เพียงพอ ผลิตภัณฑ์ “K-SME OD Convert Credit” (สินเชื่อวงเงินหมุนเวียนส่วนเพิ่ม) สำหรับลูกค้าที่มีวงเงินกู้ยืมเดิมกับธนาคาร และมีการผ่อนชำระมาแล้วระยะหนึ่ง โดยธนาคารจะให้นำวงเงินส่วนที่ผ่อนชำระไปแล้วกลับมาเป็นวงเงินหมุนเวียนประเภทโอดี หรือตัวสัญญาใช้เงิน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมมือกับ สสว. จัดโครงการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการในประเภทธุรกิจ และ/หรือ ในจังหวัดที่ได้รับผลกระทบรุนแรงจากนโยบายการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท ด้วยการนำเสนอวงเงินสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ และระยะเวลาที่ที่เหมาะสม อีกทั้งยังร่วมมือกับบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ค้าส่งรายใหญ่ของประเทศไทย นำเสนอสินเชื่อวงเงินสูงสุดร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกันแต่ไม่เกิน 5 ล้านบาท ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่เป็นลูกค้ากับบริษัทดังกล่าว - โครงการ “K-Government Construction Credit” (สินเชื่อเพื่อผู้รับเหมางานภาครัฐ) โดยให้วงเงินหนังสือค้ำประกันที่เหมาะสม เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน และสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างครบวงจร - ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยร่วมกับบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) นำเสนอโครงการสินเชื่อ บ้านกสิกรไทยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ รวมทั้งจัดทำโปรโมชันพิเศษสำหรับพื้นที่ในจังหวัดยุทธศาสตร์ เพื่อรองรับการขายตัวของภาคอสังหาริมทรัพย์ไปยังหัวเมืองต่างๆ - ผลิตภัณฑ์ K-SME Express Cash (สินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทยสำหรับผู้ประกอบการ) โดยนำเสนอสิทธิพิเศษเพิ่มเติม ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยพิเศษ ประกันคุ้มครองยอดค่าใช้จ่ายคงค้าง รวมถึงสิทธิประโยชน์ทางด้านการเงิน และองค์ความรู้ที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็กและขนาดย่อม - ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตใหม่ เปิดตัว “KBank UnionPay Credit Card” (บัตรเครดิตยูเนียนเพย์กสิกรไทย) ร่วมกับยูเนียนเพย์ อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อรองรับการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของลูกค้าคนไทยให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ของประเทศจีน ฮองกง มาเก๊า และกว่า 140 ประเทศทั่วโลก ขณะที่ในช่วงต้นปี 2556 ธนาคารได้ร่วมกับ บมจ. ไอ.ซี.ซี.อินเตอร์เนชั่นแนล นำเสนอบัตรเครดิตร่วม His&Her-กสิกรไทย อีกทั้งยังปรับปรุงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Relaunch) “บัตรเครดิตเคเอฟกสิกรไทย เร็วกว่า...แค่แตะบัตร ไม่ต้องรูด...ไม่ต้องเซ็น” นอกจากนี้ ธนาคารยังคงมุ่งขยายฐานลูกค้าระดับบน โดยมอบบัตร “THE WISDOM” “THE PREMIER” และ “Platinum” ให้กับลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง - ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตนิติบุคคล พีที แมกซ์ ฟลีทการ์ด (PT MAX Fleet Card) ซึ่งเป็นบัตรเครดิตสำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทธุรกิจ หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ใช้เติมน้ำมันหรือผลิตภัณฑ์อื่นที่กำหนด ณ สถานีบริการน้ำมันพีทีทั่วประเทศ
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ	การปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม ได้แก่ โครงการ “สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการมีหลักประกันคุณภาพสูง” โดยขยายขอบเขตการพิจารณาคุณภาพของหลักทรัพย์ค้ำประกันให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบให้กับกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหลักฐานการเดินบัญชี โครงการ “สินเชื่อที่ไม่ต้องแสดงหลักทรัพย์ค้ำประกันกสิกรไทย” โดยปรับเพดานวงเงินให้สูงขึ้นมากเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ โครงการ “สินเชื่อตั้งใจแบบมีช่วงระยะเวลาปลอดเงินต้น” ซึ่งพัฒนาต่อยอดจากโครงการสินเชื่อตั้งใจ ที่ให้ลูกค้าเลือกรูปแบบการผ่อนชำระและรูปแบบอัตราดอกเบี้ยได้ โดยกำหนดระยะเวลาปลอดเงิน

	รายละเอียด
	ต้น 3-6 เดือน ขึ้นอยู่กับพื้นที่และผลกระทบจากการปรับค่าแรง และ โครงการ “PGS New/Start-up SMEs” (สินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการใหม่) เป็นการต่อยอดโครงการสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการใหม่ โดยธนาคารร่วมมือกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) สนับสนุนวงเงินสินเชื่อแบบมี บสย. ค้ำประกันให้กับกลุ่มธุรกิจเริ่มต้น • บริการหนังสือค้ำประกัน โดยธนาคารได้ลงนามร่วมกับกรมศุลกากร ในบันทึกข้อตกลงการให้บริการค้ำประกัน การชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Guarantee) แก่ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้ประกอบการที่มีความประสงค์ขอยกหรือคืนหนังสือค้ำประกันได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายังธนาคาร • การให้คำแนะนำด้านการระดมทุนและจัดหาเงินทุนให้แก่ลูกค้า ผ่านบริการวาณิชธนกิจที่มีความหลากหลายของรูปแบบการระดมทุน ซึ่งครอบคลุมตลาดทั้งในและต่างประเทศ โดยในปี 2556 ธนาคารได้ให้คำแนะนำในการจัดการเงินกู้ร่วม การจัดตั้งกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ การจัดตั้งกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (กองทรัสต์) การจัดตั้งกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานของโรงไฟฟ้าขนาดเงินลงทุน 6,300 ล้านบาท การให้คำปรึกษาทางการเงินในสินเชื่อโครงการ โดยเฉพาะกิจการพลังงานทดแทน การระดมทุนในกิจการด้านพลังงาน การออกตราสารหนี้ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการระดมทุนผ่านตลาดตราสารทุน อาทิ บริการที่ปรึกษาด้านการซื้อและ ควบรวมกิจการ การหาผู้ร่วมทุน รวมถึงการนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ • ปรับปรุงบริการ “เงินสดโอนไวภายใน 1 ชั่วโมง ” สำหรับลูกค้าที่สมัครบริการสินเชื่อบุคคลที่ K-Express Credit Center หรือในกิจกรรมที่จัดตามงานมหกรรมการเงินต่างๆ โดยสามารถรับเงินกู้ก้อนแรกผ่านเงินโอนเข้าบัญชีเงินฝากกสิกรไทยภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากได้รับการอนุมัติสินเชื่อ
การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	• การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้การขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงมีการวางแผนความต้องการการสนับสนุนทางการเงินในอีก 1 ปี ข้างหน้าร่วมกัน เพื่อให้ทั้งลูกค้า และผู้ดูแลสินเชื่อมีการเตรียมความพร้อมเพื่อส่งมอบบริการที่ครบวงจรและเป็นเลิศ • ปรับปรุงช่องทางบริการสินเชื่อบ้านกสิกรไทย ทั้งบนเว็บไซต์ askkbank.com/khomesmileclub และโทรศัพท์เคลื่อนที่ K-Home Loan on Mobile เพื่อยกระดับสินเชื่อบ้านกสิกรไทย และต่อยอดความเป็นธนาคารผู้นำด้านดิจิทัล โดยลูกค้าสามารถตรวจสอบผลการอนุมัติสินเชื่อเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง มีบริการแจ้งผลวงเงินอนุมัติเบื้องต้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smart Phone และการส่งข้อความสั้น (SMS) แทนการส่งจดหมาย รวมถึงเปิดตัวระบบสมาชิก K Home Smiles Club Member เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร แจ้งข้อมูล ข่าวสาร สิทธิพิเศษ กิจกรรมต่างๆ ที่ทาง K Home Smiles Club จัดขึ้น • การปรับปรุงและเพิ่มช่องทางการสมัครบริการบัตรเครดิต โดยเปลี่ยนแปลงลิงค์สมัครบัตรเครดิตบนเว็บไซต์ของธนาคารกสิกรไทย และพันธมิตรบัตรเครดิตร่วม เพื่อให้สมัครบัตรได้ง่ายและเพิ่มโอกาสการเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น
โครงการส่งเสริมการขายและการตลาด	• การจัดรายการส่งเสริมการขาย “ลุ้นทอง พร้อมรับของรางวัล สำหรับลูกค้าตลาดสนามบินน้ำและวังสะพุง” เพื่อส่งเสริมการขายสินเชื่อเงินกู้พิเศษสำหรับชำระค่าสินค้า ของลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่ประกอบการขายล็อตเตอรี่ที่ วังสะพุงและสนามบินน้ำ ตามเงื่อนไขและภายในระยะเวลาที่กำหนด • การจัดงานสัมมนาส่งเสริมความรู้ด้านการประหยัดพลังงานแก่กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ รวมถึงแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ “K-Energy Saving Guarantee Program” (สินเชื่อรับประกันผลประหยัดพลังงานกสิกรไทย) • การจัดกิจกรรมการตลาดสำหรับสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารได้จัดแคมเปญการตลาด สินเชื่อบ้านในยุคดิจิทัลบน Social Media ด้วยโครงการ “สินเชื่อบ้านกสิกรไทย คลิก Like ลุ้นเบนซ์” “K-Home Loan on Mobile สินเชื่อบ้านกสิกรไทย รู้ผลนับไวผ่านมือถือ” และล่าสุด “แคมเปญ@ Home Banking Solution (Miracle Eyes)” ปลดลภัยสูงสุดกับระบบแจ้งเตือนเหตุร้ายอัตโนมัติ ที่นำเสนอแผนดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าของบ้านอย่างครบวงจร ขณะเดียวกัน ธนาคารได้นำเสนอโครงการ “การไม่มีหนี้เป็นลาภอันประเสริฐ” สำหรับลูกค้าสินเชื่อบ้านที่ผ่อนชำระค่างวดบ้านมากกว่าเงื่อนไขปกติก่อนวันครบกำหนด จะได้รับคะแนนพิเศษบัตรเครดิตเพิ่มระหว่างวันที่กำหนด นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดรายการส่งเสริมการขายสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษร่วมกับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำ การออกบูธในงานมหกรรมการเงิน และงานเกี่ยวกับบ้าน ตลอดจนจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับธนาคารอย่างต่อเนื่อง

	รายละเอียด
	- การจัดกิจกรรมการตลาดสำหรับสินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทย และ/หรือ บัตรกดเงินสด K-Express Cash เพื่อสร้างการรับรู้ในผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ผ่านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรทุกรูปแบบ ทั้งได้ส่งเสริมให้ลูกค้าชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ ผ่านโครงการ “มีวินัย จ่ายคืนดี ลดดอกเบี้ยสูงสุด 12% ต่อปี” สำหรับลูกค้าใหม่ที่มีบัตรเครดิตพร้อมบริการเงินสดโอนไว ประกอบกับกิจกรรมการตลาดล่าสุด “แต่งงานกันนะ” ที่ชักชวนลูกค้า K-Express Cash ร่วมสนุกส่งคลิปและแชร์วิดีโอการแต่งงานหรือการขอแต่งงานในช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อชิงรางวัลพิเศษ - การจัดกิจกรรมการตลาดและ โครงการส่งเสริมการขายสำหรับบัตรเครดิต อาทิ โครงการ “รับกระเป๋า Line Limited Edition” เมื่อลูกค้าสมัครบัตรเครดิตร่วมกสิกรไทย และมียอดใช้จ่ายผ่านบัตรตามเงื่อนไขภายในระยะเวลาที่กำหนด โครงการ “ลุ้นรถ..รวยทอง ฟรีทุกเดือน กับบัตร K-SME Card” สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการที่มีบัตรเครดิต และมียอดใช้จ่ายตามเงื่อนไขที่กำหนด อีกทั้งธนาคารยังออกโครงการกระตุ้นยอดใช้จ่ายผ่านบัตรตลอดทั้งปีในหมวดท่องเที่ยว ช้อปปิ้ง และร้านอาหารชั้นนำ โดยเฉพาะช่วงไตรมาสสุดท้าย ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญกับคุณภาพหนี้และส่งเสริมให้ลูกค้าลดหนี้ ด้วยโครงการ “ไม่เป็นหนี้ข้ามปี” ที่ลูกค้าจะได้รับคะแนนสะสมเพิ่มอีกเท่าตัว เมื่อชำระค่าสินเชื่อบัตรเครดิตโดยไม่มียอดค้างชำระ นอกจากนี้ ในปี 2556 ธนาคารมีโครงการที่สร้างความแตกต่างและตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ได้แก่ โครงการ “1,000,000 เซอร์ไพรส์ ล้านประทับใจ” เพียงแสดงบัตรเครดิตกสิกรไทยเพื่อรับของกำนัลจากร้านค้าที่ร่วมรายการฟรีตลอดปี

■ กลุ่มป้องกันความเสี่ยงและสารสนเทศ (Protection & Information)

	รายละเอียด
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่	การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตใหม่ ได้แก่ แบบประกัน “Pro Annuity 85/5” สำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้สิทธิลดหย่อนภาษีในส่วนของประกันประเภทบำนาญ โดยสามารถวางแผนเกษียณได้ตั้งแต่อายุ 55 ปี และชำระเบี้ยสั้นเพียง 5 ปี แบบประกัน “Pro Life 95/20 (Package)” ในโครงการหยุดได้หายห่วง สำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ประกอบอาชีพอิสระและไม่มีรายได้ประจำในรูปแบบเงินเดือน โดยให้ความคุ้มครองครอบคลุมทั้งการประกันชีวิต อุบัติเหตุ และค่าชดเชยรายวัน ด้วยเบี้ยประกันต่ำ แบบประกัน “Pro Saving 1/5” ชำระเบี้ยครั้งเดียวคุ้มครอง 5 ปี ควบคู่กับแบบประกัน “Pro Life 90/5” สำหรับลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง เพื่อตอบโจทยความต้องการของลูกค้าที่แสวงหาผลตอบแทนที่คุ้มค่า นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอกรมธรรม์ประกันสุขภาพ “Health Protect” เพื่อเป็นทางเลือกในการซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยวงเงินคุ้มครองสูงสุด 20,000 บาทต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 200,000 บาทต่อปี
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ	- การเสนอผลิตภัณฑ์ป้องกันความเสี่ยงทางการเงินสำหรับลูกค้า โดยเน้นให้คำแนะนำในการบริหารความเสี่ยงด้วย FX Option เพื่อให้สามารถปิดความเสี่ยงได้ในกรณีที่ค่าเงินเคลื่อนไหวในทิศทางที่เกิดความเสียหาย แต่ขณะเดียวกัน ลูกค้า ไม่เสียโอกาสหากค่าเงินเคลื่อนไหวในทิศทางที่เป็นประโยชน์ - การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อเพิ่มโอกาสในการขายตลาดกลุ่มลูกค้าใหม่ โดยขยายอายุการรับประกันชีวิต สำหรับแบบประกัน “Pro Saving 615” และ “Pro Saving 615 Guarantee” เป็นถึงอายุ 80 ปี จากเดิมรับประกันถึงอายุ 70 ปี และปรับปรุงหลักเกณฑ์การรับประกันลูกค้าต่างชาติ สำหรับลูกค้าที่ถือวีซ่าเพื่อการท่องเที่ยว (Tourist Visa) และลูกค้าที่ไม่ต้องใช้วีซ่าเข้าประเทศไทย - การปรับปรุงรูปแบบและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยการนำเสนอในรูปแบบ Product Box ที่เป็นแพ็คเกจอย่างสวยงาม โดยมีขั้นตอนการสมัครที่ไม่ซับซ้อน ทั้งผลิตภัณฑ์ประกันภัยส่วนบุคคลและรถยนต์ อาทิ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Accident Protect Plus) ประกันภัยวิชน (P.A. for Kid) ประกันอุบัติเหตุสำหรับผู้สูงอายุ (P.A. for Senior) ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 (Car Protect1) ซึ่งในปีนี้ได้เพิ่มเงื่อนไขความคุ้มครองและบริการพิเศษเหนือกว่าประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 โดยทั่วไป ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 (Car Protect 3) และประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ หรือ พ.ร.บ.
โครงการส่งเสริมการขายและการตลาด	การจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า เรื่องอัตราแลกเปลี่ยนเป็นรายเดือนที่ให้ผู้ลงทุนต้องเศรษฐกิจ ค่าเงินและดอกเบี้ย รวมถึงกลยุทธ์การป้องกันความเสี่ยง ซึ่งถ่ายทอดผ่านสื่อโทรทัศน์ทางช่อง Money Channel ในรายการ Money Forum และรายงานสดทุกวันช่วงเช้าในรายการ Get SET

3.2 ช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งพัฒนารูปแบบและประสิทธิภาพของช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์จากการใช้บริการอันน่าประทับใจ โดยในปี 2556 ธนาคารนำเสนอบริการในแต่ละช่องทางที่น่าสนใจ ดังนี้

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน

	จำนวน		การดำเนินการที่สำคัญในปี 2556
	ปี 2556	ปี 2555	
เครือข่ายสาขาธนาคาร	965	865	- ขยายและพัฒนาช่องทางบริการและการขาย เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ Digital Banking อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะจังหวัดยุทธศาสตร์ในส่วนภูมิภาค พื้นที่ย่านธุรกิจที่มีศักยภาพ และห้างสรรพสินค้า นอกจากนี้ ยังดำเนินการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการสื่อสารทางการตลาด ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการเพิ่มช่องทางการให้บริการของธนาคาร เพื่อให้สาขาสามารถให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - ตกแต่งสาขาให้สะท้อนเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ได้แก่ สาขาน้ำอึกที่ “เชียงใหม่” จ. เลย พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการการเงิน - เปิด K-Express Credit Center (ศูนย์สินเชื่อลูกค้ารายย่อย) แห่งแรก ที่ห้างสรรพสินค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่า บางกะปิ สำหรับเป็นช่องทางการให้บริการสินเชื่อรายย่อยผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ สินเชื่อบ้านกสิกรไทย บัตรเครดิตกสิกรไทย สินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทย และสินเชื่อรถช่วยได้กสิกรไทย โดยมีจุดเด่นที่ความรวดเร็วในการทราบผลอนุมัติ อีกทั้งยังให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้า และการบริหารจัดการหนี้ อย่างเหมาะสม - สร้างความแตกต่างและต่อยอดภาพลักษณ์การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยทีม K-Expert ผู้เชี่ยวชาญ 2,500 คน ที่ประจำอยู่ทุกสาขาทั่วประเทศ พร้อมให้คำปรึกษาด้านการเงินตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ อีเมล K-expert@kasikombank.com บริการ K-Contact Center เว็บไซต์ www.askkbank.com/k-expert และ Twitter: @Kbank_Expert รวมถึงได้พัฒนาโปรแกรม “K-Saving Memo” การบันทึกเงินออมในรูปแบบออนไลน์ โปรแกรม “K-Expert Debt Solution” สำหรับแนะแนวทางในการปลดหนี้ อีกทั้งได้เปิดตัวรายการ “The Expert ปรากฏการณ์ปลุกฝัน” ให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบรายการบันเทิงเป็นรายการแรกของประเทศไทย และจัดสัมมนาใหญ่ทางการเงินแห่งปี “Meet The Expert”
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	135	101	พัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยมีช่องทางใหม่เพิ่มขึ้น 2 ช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ ผ่าน “K-Contact Center” และผ่านเว็บไซต์ธนาคาร www.kasikombank.com/CurrencyBooking พร้อมประชาสัมพันธ์บริการ “บัตรกสิกรไทย แลกได้ทุกสกุลเงิน” โดยลูกค้าสามารถใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิตกสิกรไทย ในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท	8	6	การเปิดศูนย์ให้บริการทางการเงินต่าง ๆ และบริการช่วยเหลือ โดยมุ่งเน้นกลยุทธ์การตลาดแบบ Total Solution & One Touch Efficiency ในเขตพื้นที่การให้บริการ นอกจากนี้ ยังเน้นกลยุทธ์การตลาดสำหรับภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ AEC
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ*	145	117	
ศูนย์บริการธุรกิจ	63	63	
บริการช่วยเหลือ	34	26	

หมายเหตุ: * ไม่รวมศูนย์บริการธุรกิจ และจำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ ใน 1 สาขา

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

	จำนวน		การดำเนินการที่สำคัญในปี 2556
	ปี 2556	ปี 2555	
K-ATM (บริการธนาคารทางเอทีเอ็มกสิกรไทย)	8,740	7,603	- เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องเอทีเอ็ม ด้วยการทยอยลงโปรแกรมบริการ K-My ATM ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และปรับเปลี่ยนหน้าจอที่สอดคล้องกับการเปิดตัวของบัตรเดบิตลายใหม่ และตามเทศกาลสำคัญ รวมถึงนำเสนอโครงการส่งเสริมการขายต่างๆ ทั้งของธนาคารและพันธมิตรธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านบริการและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง - จัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เพื่อกระตุ้นการทำธุรกรรมการเงินที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นการฝากเงิน ถอนเงิน หรือโอนเงิน โดยลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการในระยะเวลาที่กำหนดจะได้รับบัตรกำนัลตามเงื่อนไข
K-CDM (บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,195	1,398	ทยอยปรับเปลี่ยนเครื่อง K-CDM รูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ยุทธศาสตร์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการฝากและถอนเงินสดได้ในเครื่องเดียวกัน (One-Stop Service) รวมถึงการเพิ่มเครือข่ายธนาคารอื่นในการรับฝากเงินต่างธนาคาร
K-PUM (บริการปรับสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติกสิกรไทย)	1,118	992	เพิ่มจำนวนเครื่องและปรับเปลี่ยนที่ตั้งเครื่องไปในพื้นที่ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

	การดำเนินการที่สำคัญในปี 2556
K-Cyber Banking (บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทย)	- พัฒนาบริการ โดยเพิ่มช่องทางการสมัคร K-Cyber Banking ด้วยหมายเลขบัตรเครดิต 16 หลัก ทางออนไลน์ที่ www.kasikornbank.com โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝาก เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าบัตรเครดิตกสิกรไทย สามารถเรียกดูรายการค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตออนไลน์ได้ 24 ชม. - ปรับปรุงบริการ โดยลูกค้า K-Cyber Banking สามารถเปิดบัญชีซื้อขายหุ้นของ บมจ.หลักทรัพย์กสิกรไทย ทางออนไลน์ (K-Cyber Trade) ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมโครงการส่งเสริมการตลาด โดยให้สิทธิในการจองหุ้น IPO ที่บริษัทเป็นผู้รับประกันการจัดจำหน่าย ตามเงื่อนไขกำหนด - จัดรายการส่งเสริมการขาย โดยมุ่งเน้นการเสนอสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าสมัครและใช้บริการ อาทิ “K-Cyber Privilege” ที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าดาวน์โหลด e-Coupon และลงทะเบียนรับสิทธิพิเศษผ่านทาง www.thaicitydeals.com/kbank การให้ข้อเสนอพิเศษสำหรับลูกค้าที่ทำรายการจ่ายบิลหรือโอนเงินภายใต้โครงการ KBank Digital Banking รวมถึงการนำโครงการ Member get Member เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดการขยายฐานลูกค้า นอกจากนี้ ยังร่วมกับพันธมิตรธุรกิจโทรคมนาคม เปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลด eMagazine ได้ฟรีทุกวันศุกร์
K-Mobile Banking (บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือกสิกรไทย)	K-Speed Top Up (บริการเติมเงินมือถือทันใจกสิกรไทย) - พัฒนาบริการ ด้วยการเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานให้รองรับการใช้งานบนเครือข่าย 3G และสามารถเติมเงินมือถือกับผู้ใช้บริการเครือข่ายหลัก - จัดรายการส่งเสริมการขาย โดยนำ Music Market เข้ามาเพื่อกระตุ้นยอดการสมัคร และการทำรายการเติมเงิน รวมถึงการออกโครงการลุ้นทองคำ เพื่อกระตุ้นการทำรายการเติมเงินอย่างต่อเนื่อง K-MOBILE BANKING PLUS - ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ โดยพัฒนารูปแบบการใช้งานใหม่ให้เพิ่มขีดความสามารถ และอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้า ทั้งในระบบ iOS และ Android อาทิ การ โอนเงินผ่านโทรศัพท์มือถือโดยใช้หมายเลขโทรศัพท์แทนเลขที่บัญชีของผู้รับโอน การจ่ายชำระบิลผ่านการสแกนบาร์โค้ด ตลอดจนการเก็บข้อมูลทุกธุรกรรมที่ทำเสร็จด้วย e-Slip ในเครื่องอัตโนมัติ นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกับ LINE ผู้นำด้านแพลตฟอร์มในการบริการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระดับโลก สร้างสติกเกอร์ลิขสิทธิ์ “Brown & Cony in KBank World” มาใช้ในการสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างปรากฏการณ์แปลกใหม่ให้กับลูกค้า - ปรับปรุงบริการ โดยพัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานของเครือข่ายใหม่อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการใช้งานผ่าน WIFI และความสามารถในการทำธุรกรรมการเงินต่างๆ กับผู้ใช้บริการเครือข่ายใหม่

	การดำเนินการที่สำคัญในปี 2556
	จัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยมุ่งเน้นการเสนอสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าสมัครและใช้บริการ อาทิ โครงการ KBank Digital Banking ที่มอบสิทธิพิเศษจากร้านค้าชั้นนำให้แก่ลูกค้าในรูปแบบ e-Coupon จากการดาวน์โหลด K-Mobile Banking PLUS รวมทั้งได้รับของสมนาคุณเมื่อลูกค้าทำการรายการจ่ายบิล หรือ โอนเงิน รวมถึงการนำโครงการ Member get Member เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดการขยายฐานลูกค้า อีกทั้งยังร่วมกับพันธมิตรธุรกิจโทรคมนาคม เปิดให้ผู้ให้บริการสามารถดาวน์โหลด eMagazine ได้ฟรีทุกวันศุกร์
K-Payment Gateway (บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตธนาคารกรุงไทย)	- บริการ K-Payment Gateway Clinic ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบรับชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้ประกอบการที่มีเว็บไซต์ขายสินค้าและบริการ รวมถึงการบรรยายความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ E-Commerce และ E-Banking ในหัวข้อที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารและเจ้าของกิจการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง - ปรับปรุงบริการ ด้วยการพัฒนาระบบที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถเลือกที่จะชำระค่าสินค้าและบริการแบบเต็มจำนวนหรือผ่อนชำระ - จัดรายการส่งเสริมการขาย สำหรับบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตธนาคารกรุงไทย โดยร่วมกับพันธมิตรในธุรกิจโทรคมนาคมและ Online Shopping เพื่อกระตุ้นยอดการทำรายการผ่านระบบ K-Payment Gateway

บริการ K-Contact Center

	การดำเนินการที่สำคัญในปี 2556
K-Contact Center	- เพิ่มประสิทธิภาพและรวดเร็วในการบริการ โดยพัฒนาระบบและกระบวนการในการตอบคำถามจาก Social Media และเว็บไซต์ต่างๆ ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน ได้จัดทำโครงการ “Call Migration” ที่ทำการบริการเกี่ยวกับบัตรเครดิต ผ่านระบบอัตโนมัติได้ง่ายขึ้น อาทิ สอบถามวงเงินบัตรเครดิต (Credit Limit) ยอดเงินที่ใช้ไป (Current Balance) และยอดเงินใช้จ่ายที่เรียกเก็บ (Statement Balance) แทนการติดต่อพนักงาน - จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน “สายด่วนร้องเรียน” (Complaint Hotline) ผ่านหมายเลข 02-8888888 กด 9 เพื่อเพิ่มช่องทางพิเศษให้ธนาคารสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น และนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น ตามสโลแกน “บริการทุกระดับประทับใจ” - เพิ่มบริการด้านที่ปรึกษา อาทิ บริการ “Virtual Branch Outbound Advisory” เป็นการโทรแนะนำการลงทุนเมื่อมีสถานการณ์ที่เหมาะสม โดยทีมงานผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้แก่ลูกค้าที่สมัครบริการสั่งซื้อหน่วยลงทุนผ่านพนักงาน K-Contact Center และสมัครบริการ “แนะนำการลงทุน” เพิ่มเติม บริการ “K-Expert Advisory 24x7” เป็นการให้คำปรึกษาทางการเงินทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตอบสนองทุกคำถามทางการเงินตามความต้องการของลูกค้า (Need base) - ขยายขอบเขตการให้บริการด้านกองทุนรวมผ่าน K-Contact Center ให้สามารถสั่งซื้อ ขายคืน และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนได้ทุกประเภท จากเดิมสั่งซื้อได้เฉพาะหน่วยลงทุน LTF/RMF เท่านั้น การเพิ่มบริการพิเศษสำหรับลูกค้า High Value โดย K-Contact Center จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการทำรายการเกี่ยวกับหน่วยลงทุนระหว่างผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคาร (Relationship Manager: RM) กับลูกค้า นอกจากนี้ ยังเพิ่มช่องทางในการชำระเงินสำหรับการสั่งซื้อหน่วยลงทุนครั้งแรก ให้เลือกชำระเงินผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตกรุงไทย จากเดิม 2 วิธี คือ การหักเงินผ่านบัญชี และการส่งจ่ายทางเช็ค - ขยายขอบเขตการให้บริการ โทรสั่งจองเงินตราต่างประเทศผ่าน K-Contact Center โดยเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถทำรายการจองเงินตราต่างประเทศผ่านทางเว็บไซต์ธนาคาร และรับเงินได้ที่สาขา โดย K-Contact Center ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการทำรายการหลังจากระบบรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์แล้ว

4. ฐานะทางการเงิน

4.1 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

□ เงินให้สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้าและกลุ่มผลิตภัณฑ์

สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

หน่วย: ล้านบาท

	31 ธ.ค. 2556		31 ธ.ค. 2555	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ*	กลุ่มลูกค้าบุคคล**	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ*	กลุ่มลูกค้าบุคคล**
เงินให้สินเชื่อ	964,007	382,440	884,824	346,601

หมายเหตุ: * กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ประกอบด้วย ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ทำธุรกิจในนามบริษัทจดทะเบียน และในนามบุคคลธรรมดา รวมถึงรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงิน ฯลฯ โดยธนาคารให้บริการทางการเงิน ได้แก่ เงินกู้ระยะยาว เงินทุนหมุนเวียน การออกหนังสือค้ำประกัน บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ การร่วมให้สินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น (Syndicated Loan) การจัดการสภาพคล่องแบบครบวงจร (Cash Management Solution) รวมไปถึงการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (Value Chain Solution)

** กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาการลงทุน รวมไปถึงบริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ

สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ณ สิ้นปี 2556 เพิ่มขึ้นจำนวน 79,183 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.95 จาก ณ สิ้นปี 2555 ส่วนมากมาจากการขยายตัวของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวภายในประเทศ โดยเฉพาะในกลุ่ม อุตสาหกรรมการเกษตร วัสดุ และอุปกรณ์ก่อสร้าง และการพาณิชย์

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล ณ สิ้นปี 2556 เพิ่มขึ้นจำนวน 35,839 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.34 จากสิ้นปี 2555 ซึ่งสะท้อนการเติบโตในทุกผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะสินเชื่อบัตรเครดิต จากการนำเสนอบัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรธุรกิจต่างๆ และขยายฐานบัตรไปยังกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ รวมถึงรายการส่งเสริมการตลาดที่สร้างความแตกต่าง ขณะที่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่เติบโตรองลงมา สอดคล้องกับการเติบโตตามภาวะเศรษฐกิจ ด้วยการสานต่อความสัมพันธ์ที่ดีกับพันธมิตรบริษัทอสังหาริมทรัพย์ทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค โดยมีการรณรงค์การชำระหนี้ตามกำหนดในทุกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เพื่อรักษาคุณภาพสินเชื่อที่ดีอย่างต่อเนื่อง

□ เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

เงินรับฝาก

หน่วย: ล้านบาท

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		31 ธ.ค. 2556	31 ธ.ค. 2555	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
เงินรับฝากรวม	100.00	1,529,835	1,391,380	138,455	9.95
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.83	89,118	81,215	7,903	9.73
เงินรับฝากออมทรัพย์	58.44	894,098	830,690	63,408	7.63
เงินรับฝากประจำ	35.73	546,619	479,475	67,144	14.00

ยอดเงินรับฝากรวม ซึ่งมาจากเงินรับฝากของธุรกิจลูกค้าบริษัท ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ และธุรกิจลูกค้าบุคคล ณ สิ้นปี 2556 เพิ่มขึ้นจำนวน 138,455 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.95 จาก ณ สิ้นปี 2555 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเงินฝากประจำที่นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากอัตราดอกเบี้ยพิเศษด้วยช่วงเวลาที่แตกต่างกัน และเงินฝากประจำที่ได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยพร้อมด้วยการให้สิทธิประโยชน์สำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากเฉพาะกลุ่ม ขณะเดียวกันยังคงระดมเงินฝากออมทรัพย์และรักษาสัดส่วนสูงที่สุดอย่างต่อเนื่อง

4.2 การบริหารเงิน

ธนาคารดำเนินการบริหารจัดการสภาพคล่องให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ และความเคลื่อนไหวของตลาดเงินในประเทศ โดยในด้านความเคลื่อนไหวของตลาดเงินในประเทศในปี 2556 นั้น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารปรับลดลงจากปีก่อน ตามการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของ กนง. ขณะที่ยอดคงค้างของเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างทรงตัวเมื่อเทียบกับปี 2555

สำหรับความเคลื่อนไหวด้านอื่นนั้น ธปท. ยังคงดำเนินการตามแผนงาน เพื่อกำหนดมาตรฐานและกระบวนการกำหนดอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง BIBOR ให้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น โดยได้ร่วมหารือกับ BIBOR Contributors (ธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศที่ได้รับแต่งตั้งจาก ธปท. ให้สามารถเสนออัตราดอกเบี้ยในตลาดกู้ยืมระหว่างธนาคารระยะเวลาต่างๆ) ในการจัดทำข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน (Code of Conduct) ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในกลางปี 2557

รายได้หลักจากการบริหารเงิน

หน่วย: ล้านบาท

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ปี 2556	ปี 2555	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรับ*					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน**	36.20	4,033	4,318	(285)	(6.60)
เงินลงทุน	63.80	7,109	6,832	277	4.05
รวม	100.00	11,142	11,150	(8)	(0.07)

หมายเหตุ: * เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

** รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

ในปี 2556 ธนาคารมีรายได้หลักจากการบริหารเงินสำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร โดยเป็นรายได้ดอกเบี้ยทั้งสิ้นรวมเป็นจำนวน 11,142 ล้านบาท ลดลงจากปี 2555 จำนวน 8 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.07 โดยมีสาเหตุจากอัตราดอกเบี้ยในตลาดลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อน แม้ว่าสภาพคล่องจะเพิ่มขึ้นจากปีก่อนประมาณ 49,517 ล้านบาท ก็ตาม

4.3 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย* และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

หน่วย: ล้านบาท

ชื่อบริษัท	ผลการดำเนินงาน	ปี 2556	ปี 2555
บจก. แฟคเตอร์ แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย	ยอดคงค้างสินเชื่อ	10,858	9,343
บจก. ลีสซิงกสิกรไทย	ยอดคงค้างสินเชื่อ	89,220	82,866
บลจ. กสิกรไทย	สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ	945,632	850,577
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	22.23	23.41
บมจ. หลักทรัพย์กสิกรไทย	ปริมาณการซื้อขาย	1,296,410	817,356
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	6.02	5.93
บมจ. เมืองไทยประกันชีวิต	เบี้ยประกันรับรวม	60,249	48,868
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	13.62	12.46

หมายเหตุ: * ไม่รวม บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย เนื่องจากเป็นบริษัทที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจทางการเงิน

ในปี 2556 บริษัทของธนาคารกสิกรไทย มีภาพรวมผลการดำเนินงานที่น่าพอใจ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อันเนื่องมาจากการร่วมแรงร่วมใจของทุกฝ่ายงานในธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

บมจ.หลักทรัพย์กสิกรไทย ได้ประสานความร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์แมคควอรี ทั้งในด้านการวิจัย การให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ และงานพาณิชย์ธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะในการพัฒนาบทวิเคราะห์ ให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ รวมทั้งการพัฒนาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ พร้อมรองรับการเปิดตลาดที่กว้างขวางของ AEC นอกจากนี้ ยังคงมุ่งเน้นการประสานงานกับธนาคารในการนำเสนอและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายสาขาในพื้นที่ทำการของธนาคาร ส่งผลให้ในปี 2556 บริษัท ยังคงรักษาความเป็นผู้นำตลาดได้ โดยมีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 6.02

บลจ.กสิกรไทย ยังคงรักษาอันดับ 1 ทั้งในธุรกิจกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยมี ส่วนแบ่งการตลาดของสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ ณ ปี 2556 ที่ร้อยละ 22.23 อันเป็นผลจากความร่วมมือเป็นอย่างดี กับธนาคารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การขยายช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ซึ่งส่งผลให้บริษัทและกองทุนภายใต้การบริหารจัดการได้รับการยอมรับโดยมีรางวัลเป็น การรับรองคุณภาพ

บจก.ลีสซิ่งกสิกรไทย สามารถขยายปริมาณธุรกิจสินเชื่อในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยยอดคงค้างสินเชื่อ ณ ปี 2556 มี อัตราเติบโตร้อยละ 7.67 อีกทั้งยังสามารถดูแลคุณภาพสินทรัพย์ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี สะท้อนจากสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ ก่อให้เกิดรายได้ที่อยู่ที่ร้อยละ 0.86 ขณะเดียวกัน ยังมีการออกแคมเปญต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า

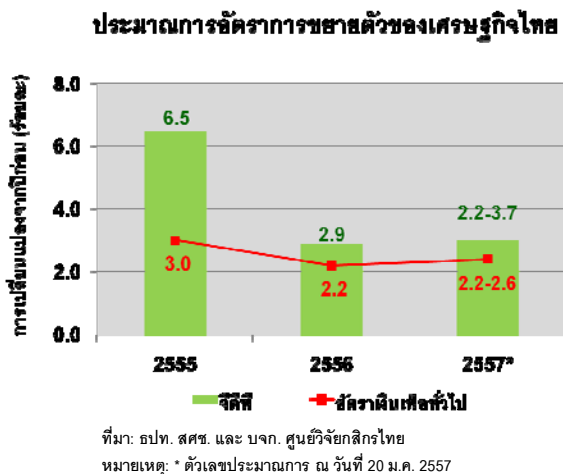
บจก.แฟคตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย มียอดสินเชื่อขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 16.23 จากปี 2555 สอดคล้องกับ เป้าหมายการเติบโตของสินเชื่อในปี 2556 โดยกระจายตัวไปในกลุ่มอุตสาหกรรมที่หลากหลายและครอบคลุมพื้นที่ ทั่วประเทศ นอกจากนี้ บริษัทยังได้ทำงานร่วมกับผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าของธนาคารอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ที่จะก้าวสู่การเป็นผู้นำตลาดในอนาคตอันใกล้

บมจ.เมืองไทยประกันชีวิต ยังคงรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคาร โดยมีอัตราการ เติบโตของเบี้ยประกันภัยรับผ่านช่องทางธนาคารในปี 2556 ในระดับสูงที่ร้อยละ 27.87 โดยเป็นผลจากการร่วมมืออย่าง ใกล้ชิดกับธนาคารในการพัฒนารูปแบบกรรมวิธีที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าธนาคารแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ บริษัท ยังคงรักษาความเป็นผู้นำอันดับ 2 ของตลาดต่อเนื่องจากปี 2555 โดยมีส่วนแบ่งการตลาดในเบี้ยประกันภัยรับรวมเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 12.46 ในปี 2555 เป็นร้อยละ 13.62 ในปี 2556

❖ ภาวะเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ และการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

• ภาวะเศรษฐกิจไทยปี 2556 และแนวโน้มปี 2557

ในปี 2556 เศรษฐกิจไทยเผชิญความผันผวนและแรงกดดันทั้งจากปัจจัยภายในและนอกประเทศ เนื่องจากภาพรวมเศรษฐกิจทั่วโลกที่ฟื้นตัวอย่างช้าๆ ร่วมกับปัจจัยกดดันในประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่ทยอยหมดแรงส่งลง ปัญหานี้ก็ทวีความน่ากังวลมากขึ้น ตลอดจนปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมืองที่ปรากฏ



ชัดเจนขึ้นในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี อันส่งผลกระทบต่อเนื่องมาจากการบริโภคภาคประชาชนและการลงทุนของผู้ประกอบการที่ชะลอตัวลง รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของภาครัฐ เศรษฐกิจไทยจึงขยายตัวเพียงร้อยละ 2.9 จากที่เติบโตร้อยละ 6.5 ในปี 2555 ส่วนแรงกดดันเงินเฟ้อในประเทศ ยังคงชะลอตัวต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากอัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยทั้งปี 2556 ที่ร้อยละ 2.2 ลดลงจากปีก่อนหน้าที่ร้อยละ 3.0 และเงินเฟ้อพื้นฐานเฉลี่ยทั้งปี 2556 ที่ร้อยละ 1.0 ชะลอตัวลงจากปีก่อนหน้าที่ร้อยละ 2.1 ตามการชะลอตัวของอุปสงค์ภาคเอกชน ผสมกับแรงกดดันจากราคาน้ำมันและสินค้าโภคภัณฑ์ในตลาดโลกที่ลดลง

สำหรับแนวโน้มในปี 2557 นั้น คาดว่าเศรษฐกิจโลกจะมีเสถียรภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในสหรัฐฯ ที่แม้จะมีแรงกดดันจากความไม่แน่นอนของนโยบายทางการเงินอยู่บ้าง แต่ก็เชื่อว่าจะเป็นผลดีต่อภาคการส่งออกของไทยในปีนี้ให้เติบโตได้ใกล้เคียงกับศักยภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองที่ยืดเยื้อมาจากปีก่อนและมีโอกาสน้อยมากที่จะสามารถยุติลงได้ในช่วงระยะสั้นไม่เกิน 1-2 ไตรมาส ทำให้ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่า เศรษฐกิจไทยในปี 2557 อาจขยายตัวได้เพียงประมาณร้อยละ 3.0 โดยมีกรอบคาดการณ์ที่ร้อยละ 2.2-3.7 เนื่องจากการคลี่คลายของปมการเมืองที่ซับซ้อนในขณะนี้ยังมีประเด็นปัญหาในหลายด้าน ทำให้อาจต้องใช้เวลาอีกระยะหนึ่งกว่าที่กลไกภาครัฐจะสามารถกลับมาเดินหน้าผลักดันแรงกระตุ้นเข้าสู่ภาคเศรษฐกิจ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ภาคเอกชน ซึ่งหมายความว่าแรงขับเคลื่อนของเศรษฐกิจในปีนี้ คงต้องอาศัยภาคการส่งออกเป็นหัวใจสำคัญ ทั้งนี้ คาดว่าคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) คงจะติดตามสถานการณ์การเมือง ตลอดจนพัฒนาการด้านตัวเลขเศรษฐกิจสำคัญของไทย รวมถึงประเด็นเชิงเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัญหานี้ก็ทวีความน่ากังวล และค่าเงินบาทอย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถปรับจุดยืนเชิงนโยบายให้มีความเหมาะสมกับภาวการณ์และสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจให้มีความต่อเนื่องตลอดช่วงที่เหลือของปี 2557 ได้ トラบไคที่แรงกดดันเงินเฟ้อยังอยู่ในระดับที่น่ากังวล

• ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ในปี 2556 ธนาคารพาณิชย์ไทยยังคงสามารถรักษาการเติบโตของกำไรสุทธิได้อย่างต่อเนื่อง โดยได้แรงหนุนจากการเติบโตของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย แม้ว่าจะมีการตั้งสำรองพิเศษเพื่อรองรับความเสี่ยงเชิงระบบ (Countercyclical Provision) ที่อาจเกิดขึ้นในช่วงเศรษฐกิจซบเซา และความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นจากสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ การตั้งสำรองพิเศษดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ไทยมีสัดส่วนการกันสำรองค่าเผื่อนี้ด้วยคุณภาพ (Loan Loss Reserve) เพิ่มสูงขึ้นจากปีก่อน ในขณะที่สัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพต่อสินเชื่อบริษัทที่มีทิศทางที่ลดลงจากปีก่อน

หากพิจารณาการเติบโตของรายได้ของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2556 จะพบว่ารายได้ดอกเบี้ยสุทธิยังคงเติบโตได้ดี ตามการขยายตัวของสินเชื่อ ในขณะที่อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ก็ยังคงอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับปีก่อน โดยแม้ว่าในปี 2556 ภาวะเศรษฐกิจของไทยโดยรวมจะชะลอตัวลง แต่ธนาคารพาณิชย์ไทยก็สามารถปรับกลยุทธ์เพื่อรักษาระดับการเติบโตของสินเชื่อให้ยังอยู่ในระดับสูงและเป็นไปตามเป้าหมายได้ แม้ว่าจะเป็นอัตราการเติบโตที่ชะลอตัวลงจากปีก่อนก็ตาม สินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ณ สิ้นปี 2556 เติบโตที่ร้อยละ 10.5 (เทียบกับร้อยละ 14.0 ณ สิ้นปี 2555) ขณะที่ในด้านเงินฝาก ธนาคารพาณิชย์ไทยมีการแข่งขันระดมเงินฝากเกือบตลอดทั้งปี และเริ่มลดการระดมเงินฝากลงในช่วงท้ายปี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวผนวกกับผลของฐานที่สูงของปีก่อนจากการเร่งระดมเงินฝากเพื่อทดแทนตัวแลกเงินที่หมดอายุลง ส่งผลให้เงินฝากเติบโตชะลอตัวจากร้อยละ 28.7 ในปี 2555 มาอยู่ที่ร้อยละ 9.8 ขณะเดียวกัน ก็ส่งผลให้สัดส่วนสินเชื่อต่อ เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ไทยเพิ่มสูงขึ้นจากปีก่อนเล็กน้อย นอกจากนี้ ในปี 2556 ธนาคารพาณิชย์ไทยยังสามารถรักษาการเติบโตของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งรายได้ค่าธรรมเนียมที่เป็นรายได้หลักของธนาคาร และรายได้อื่น เช่น กำไรจากเงินลงทุน ซึ่งในปี 2556 นี้ หลายธนาคารมีการบันทึกกำไรจากเงินลงทุนจากรายการพิเศษครั้งเดียวอีกด้วย

สำหรับแนวโน้มปี 2557 คาดว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทยคงต้องเผชิญกับความท้าทายมากขึ้น จากภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ยังอาจชะลอตัวและมีความไม่แน่นอนสูงจากหลายปัจจัยเสี่ยง ส่งผลให้มีความเป็นไปได้ว่าสินเชื่ออาจเติบโตในอัตราที่ชะลอตัว ซึ่งคงส่งผลต่อการเติบโตของเงินฝากให้ชะลอตัวตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ภาวะการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไทยยังคงมีแนวโน้มรุนแรงทั้งในมิติของสินเชื่อและเงินฝาก เนื่องจากทุกธนาคารคงต้องมุ่งปรับกลยุทธ์เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ สำหรับประเด็นที่ต้องติดตามต่อเนื่อง คงเป็นเรื่องคุณภาพสินทรัพย์ โดยภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ประกอบกับภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง อาจส่งผลให้สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (เอ็นพีแอล) ต่อสินเชื่อรวม เพิ่มสูงขึ้นได้ ขณะเดียวกัน ยังต้องติดตามผลกระทบจากการปรับลดวงเงินในมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณของสหรัฐฯต่อสภาพคล่องของระบบการเงินไทย อันอาจมีอิทธิพลตามมาต่อสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์และการวางแผนบริหารผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในระยะถัดไปได้

นอกจากนี้ ด้วยแนวโน้มความต้องการบริการทางการเงินของลูกค้าที่ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยและวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี ตลอดจนสังคมออนไลน์ที่ลดข้อจำกัดเรื่องพรมแดน ทำให้ธนาคารพาณิชย์คงต้องพัฒนารูปแบบและช่องทางการให้บริการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนภาคการเงินไทย ที่จะนำไปสู่การขยายตัวของเมือง และมีความเชื่อมโยงภายในภูมิภาคอาเซียนสูงขึ้น โดยเฉพาะจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและความร่วมมืออาเซียน+3

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ 16 แห่ง และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 14 แห่ง มีส่วนแบ่งการตลาดทางด้านสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิ ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
กรุงเทพ	2,502,750	15.46	1,871,061	17.12	1,615,612	15.65
กรุงไทย	2,502,231	15.46	1,884,262	17.24	1,654,527	16.03
ไทยพาณิชย์	2,383,608	14.73	1,820,728	16.66	1,669,018	16.17
กสิกรไทย	2,092,060	12.93	1,532,588	14.02	1,380,089	13.37
กรุงศรีอยุธยา	1,074,348	6.64	768,390	7.03	801,552	7.77
ธนาชาด	992,290	6.13	722,262	6.61	728,985	7.06

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
ทหารไทย	765,345	4.73	529,663	4.85	467,357	4.53
ยูโอบี	408,027	2.52	234,868	2.15	248,001	2.40
ทีสโก้	342,030	2.11	265,547	2.43	275,052	2.66
ซีไอเอ็มบีไทย	278,362	1.72	152,273	1.39	163,751	1.59
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย	254,833	1.57	103,361	0.95	99,420	0.96
เกียรตินาคิน	234,295	1.45	146,125	1.34	184,720	1.79
แลนด์แอนด์เฮาส์	148,719	0.92	109,948	1.01	102,215	0.99
ไอซีบีซีไทย	148,128	0.92	83,735	0.77	102,730	1.00
ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย	25,912	0.16	21,757	0.20	19,499	0.19
เมกะสาธกพาณิชย์	17,549	0.11	7,695	0.07	13,423	0.13
รวมธนาคารพาณิชย์						
จดทะเบียนในประเทศ	14,170,488	87.55	10,254,264	93.82	9,525,950	92.28
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ	2,014,517	12.45	675,648	6.18	796,371	7.72
ระบบธนาคารพาณิชย์	16,185,005	100.00	10,929,912	100.00	10,322,321	100.00

ที่มา : ธ.พ. 1.1 และ ธ.พ. 1.2

• การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน¹

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในปี 2556 สรุปได้ดังนี้

➢ การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ออกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผนส.(23)ว.1294/2556 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2556 เรื่อง แนวนโยบายในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ เพื่อกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และช่วยให้ผู้บริโภครายย่อยมีความรู้ความเข้าใจ สามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการและความเสี่ยง โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557

ธปท. ให้ความสำคัญกับหลักการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ 5 ประการ ได้แก่ ทันเวลาและเป็นปัจจุบัน มีความชัดเจนและตรงประเด็น ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เน้นข้อมูลที่สำคัญ และสามารถนำไปเปรียบเทียบได้ โดยให้เปิดเผยข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือก่อนเข้าทำสัญญา ขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา และระหว่างที่สัญญาของผลิตภัณฑ์มีผลบังคับใช้ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้สถาบันการเงิน ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งเน้นการดูแลให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน 4 ประการ คือ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาคำขอชดเชยหากเกิดความเสียหาย

หลักเกณฑ์ดังกล่าว เป็นการส่งเสริมให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินมีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างความรู้ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับผู้บริโภค อันจะช่วยยกระดับให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยได้จัดทำนโยบายในการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามเกณฑ์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

¹ รายละเอียดที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปี 2556 สามารถดูได้ในรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2556 วันที่ 30 มิถุนายน 2556 และวันที่ 30 กันยายน 2556

➢ การบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (IFRS)

ในปี 2556 โครงการ IFRS Conversion ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบังคับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน และการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินต่างๆ ทั้งที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2557 อันได้แก่ เรื่องโปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า ซึ่งไม่มีผลกระทบที่เป็นสาระสำคัญ และฉบับที่คาดว่าจะบังคับใช้ในปี 2558 และ 2559 โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรฐานเกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงิน ซึ่งโครงการฯ ยังคงติดตามความคืบหน้าและประเมินผลกระทบอย่างใกล้ชิด เพื่อบริหารจัดการ ปรับปรุงนโยบาย กระบวนการทำงาน ตลอดจนระบบงานที่จำเป็น โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทย่อย²

➢ แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2

ธนาคารมีการคาดการณ์และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากกฎเกณฑ์ต่างๆ ของ ธปท. โดยเฉพาะการรับมือกับการเปิดเสรีภาคธนาคาร ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติสามารถเข้ามาประกอบธุรกิจบริการทางการเงินได้มากยิ่งขึ้น โดยธนาคารใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน บนพื้นฐานความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ทั้งด้านรูปแบบการประกอบธุรกิจ และวิถีชีวิตในประเทศไทย ผ่านช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วประเทศ

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย มั่นใจว่ายุทธศาสตร์ที่ได้รับการพัฒนาและวางรากฐานการทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา จะช่วยให้สามารถดำรงความสามารถในการแข่งขัน ทั้งกับคู่แข่งปัจจุบันและคู่แข่งที่จะเพิ่มมากขึ้นหลังการให้ใบอนุญาตแก่ธนาคารพาณิชย์รายใหม่ในอนาคต

❖ แหล่งที่มาของเงินทุน

ธนาคารมีแหล่งเงินทุนที่สำคัญ 4 ประเภท ที่นำมาใช้ในธุรกิจ ได้แก่ เงินรับฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม และหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่ายุติธรรม

เงินฝากเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของธนาคาร โดยธนาคารให้บริการด้านเงินฝากผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ การให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เงินฝากชนิดไม่มีดอกเบี้ยหรือเรียกว่าเงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากชนิดมีดอกเบี้ย เช่น เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการด้านเงินฝากทั้งที่อยู่ในรูปสกุลเงินบาท และที่อยู่ในรูปสกุลเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินรับฝากจำนวน 1,529,835 ล้านบาท รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินด้านหนี้สินมีจำนวน 167,403 ล้านบาท ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมมีจำนวน 71,517 ล้านบาท และหนี้สินทางการเงิน ที่กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่ายุติธรรมมีจำนวน 388 ล้านบาท

❖ นโยบายการบริหารสภาพคล่อง

ธนาคารมีการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถจัดหาเงินได้เพียงพอที่จะรองรับภาระผูกพันต่าง ๆ เมื่อครบกำหนดเวลาด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ภายใต้การดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งในสถานการณ์ปกติและในภาวะวิกฤต สำหรับการกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารสภาพคล่องดังกล่าวนี้ อยู่ภายใต้การรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) ซึ่งกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสภาพคล่อง เพื่อให้ฐานะความเสี่ยงอยู่ภายใต้ระดับที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรและคณะกรรมการธนาคาร ตามลำดับ โดยฝ่ายบริหารเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารสินทรัพย์สภาพคล่องซึ่งอยู่ในรูปการลงทุนทั้งในสกุลเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ รวมถึงทำการพิจารณาจัดหาแหล่งเงินทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

² บริษัทย่อย หมายถึง บริษัทย่อยตามคำนิยามของมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งธนาคารได้เปิดเผยไว้ในงบการเงินในส่วนหมายเหตุประกอบงบการเงิน

เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการเงินสดของสำนักงานใหญ่และสาขาต่างๆ ของธนาคาร อีกทั้ง เพื่อให้การสนับสนุนเงินทุนให้แก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกสิกรไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้แผนการดำเนินธุรกิจ โดยต้องสามารถดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องได้ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างถูกต้องและเคร่งครัด

ธนาคารดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องโดยเฉลี่ยแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6.00 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมบางประเภท ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีเงินสดในมือ เงินสดที่ศูนย์เงินสด เงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและหลักทรัพย์ที่ปราศจากการผูกพัน ดำรงตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นให้เกิดการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากล กฏระเบียบ และข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย อาทิ การให้ความสำคัญกับผลกระทบของความเสี่ยงจากระบบโดยรวม (Systemic Risk) และการประเมินความสามารถของตลาดในการรองรับธุรกรรมทางการเงิน ภายใต้ภาวะวิกฤต ซึ่งเป็นประเด็นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยได้อย่างครบถ้วนและภายในเงื่อนไขเวลาที่กำหนด

❖ การให้สินเชื่อ

1. นโยบายและเป้าหมายการให้สินเชื่อ

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ เพื่อสร้างมาตรฐานการพิจารณาเครดิตที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกเหนือจากหลักการพื้นฐานในการพิจารณาเครดิตที่กำหนดไว้แล้ว ยังรวมถึงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตพึงระมัดระวังและหลีกเลี่ยง รวมถึงสิ่งที่ธนาคารสนับสนุนให้ดำเนินการ เพื่อขยายเครดิตอย่างมีคุณภาพ

ธนาคารได้มีการกำหนดเป้าหมายการให้สินเชื่อสอดคล้องกับนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคาร แนวโน้มเศรษฐกิจและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในมุมมองต่างๆ อาทิ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม เป็นต้น ในมุมมองของอุตสาหกรรม ธนาคารมีการกำหนดเพดานเงินให้สินเชื่อสำหรับแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และมีการกำหนดทิศทางการให้สินเชื่อของอุตสาหกรรมต่างๆ โดยพิจารณาจากความผันผวนของอุตสาหกรรม ภาวะและแนวโน้มของอุตสาหกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดทำรายงานเงินให้สินเชื่อในมุมมองต่างๆ ให้กับผู้บริหารและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงสถานการณ์รายเดือน

2. การบริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ

ธนาคารบริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อโดยให้ความสำคัญกับการบริหารสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ เพื่อควบคุมและติดตามมิให้มีการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการดำเนินการติดตามสถานะของลูกค้าที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่างๆ อย่างใกล้ชิด มีการกำหนดปัจจัย/ตัววัด เพื่อใช้ในการติดตามคุณภาพของสินเชื่อในมุมมองต่างๆ อาทิ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม โดยในปีที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อในอุตสาหกรรมใด หรือในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไปเกินกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารยอมรับได้

ทั้งนี้ ธนาคารมีกลไกต่างๆ ที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยงทางด้านเครดิต ดังนี้

- มีการจัดการความเสี่ยงผ่านคณะกรรมการนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต และคณะกรรมการบริหารกระบวนการเครดิต เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเครดิต รวมทั้งกระบวนการเครดิตของธนาคารเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกันทุกกระบวนการ และเพื่อให้ธนาคารสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า รวมทั้งช่วยสร้างสมดุลระหว่างการจัดการความเสี่ยงกับประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานเครดิตได้อย่างเหมาะสม

- มีการปรับปรุงเกณฑ์ในการพิจารณาลูกค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงอยู่เสมอ โดยมีนโยบายเครดิตที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า พร้อมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม (Pre-Screening Criteria) และมีการจัดกลุ่มอุตสาหกรรมตามระดับความเสี่ยงเพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการคัดเลือกลูกค้าได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
- มีการกำหนดกลไกในการบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าจะกระทบกับลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยส่งสัญญาณเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทำการประเมินพอร์ตโฟลิโอของธุรกิจที่ได้รับผลกระทบในเชิงลึก และมีการทำทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารล่วงหน้า พร้อมทั้งระบุลูกค้ากลุ่มเสี่ยงเพื่อเข้าไปให้มีการจัดการลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งก่อนที่ลูกค้าจะมีปัญหาในการชำระหนี้ และส่งผลกระทบต่อคุณภาพเครดิตของธนาคาร
- ติดตามทบทวนการใช้จ่ายเงินสินเชื่อของลูกค้า พร้อมทั้งติดตามสถานะของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ผ่านสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning Sign) รวมถึงการติดตามพฤติกรรมการใช้เงิน (Behavioral Score) โดยธนาคารกำหนดแนวทางการจัดการให้ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าติดต่อลูกค้าตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณที่ไม่ดีของลูกค้า
- ดำเนินการให้มีการติดตามหนี้ที่ค้างชำระอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับลูกค้ารายย่อยที่มีประวัติการใช้จ่ายเงินที่มีความเสี่ยงสูง หรืออยู่ในอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง ธนาคารจะมีการติดตามหนี้ของลูกค้ากลุ่มนี้ตั้งแต่ระยะแรกของการผิन्छชำระหนี้ รวมถึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาเครื่องมือเพื่อช่วยในการติดตาม และลดค่าใช้จ่ายของธนาคาร

❖ การอนุมัติการให้กู้ยืม

ธนาคารใช้หลักการบริหารเครดิตที่เน้นการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โปร่งใส และได้มาตรฐาน โดยกระบวนการอนุมัติเครดิตและระบบงานได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะลูกค้า กล่าวคือ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความต้องการทางการเงินที่ซับซ้อนและกลุ่มลูกค้าขนาดกลาง จะต้องเป็นผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าที่เข้าใจความเสี่ยงทางธุรกิจและการเงินของกลุ่มธุรกิจลูกค้าเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ นำเสนอโครงสร้างวงเงินผลิตภัณฑ์และบริการด้านเครดิตที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งใช้เครื่องมือจัดอันดับเครดิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการประเมินความเสี่ยง โดยมีการกำหนดราคาตามความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และนำเสนอขออนุมัติต่อผู้พิจารณาเครดิต ซึ่งมีอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างที่แบ่งตามระดับภาระเครดิตรวม รวมถึงมีการติดตามสถานะของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ส่วนการอนุมัติเครดิตสำหรับลูกค้าสถาบันการเงิน ซึ่งมีธุรกรรมเครดิตส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับตลาดเงินและตลาดทุน ธนาคารใช้กระบวนการและโครงสร้างอำนาจการอนุมัติลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างที่แบ่งตามระดับภาระเครดิตรวม เช่นกัน

สำหรับลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลรายย่อย อาทิ สินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทอื่นๆ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม ธนาคารมีการกำหนดนโยบายเครดิตที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีความเสี่ยงที่แตกต่างกัน และกำหนดกระบวนการด้านเครดิตที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งระบบปฏิบัติการที่มีเครื่องมืออนุมัติเครดิต (Credit Scoring) โดยจะเน้นขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อมูลรายได้และหนี้สินของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงใช้แบบจำลองซึ่งพัฒนาจากข้อมูล ประวัติทางด้านการเครดิตมาประกอบในการพิจารณา ซึ่งช่วยให้สามารถประเมินระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเครดิตมีความถูกต้อง กระชับ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ในระยะเวลาดังนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติเครดิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงยึดหลักที่จะควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

❖ อำนาจการอนุมัติการให้กู้ยืม

คณะกรรมการธนาคารอนุมัติโครงสร้างอำนาจการพิจารณาเครดิตโดยใช้หลักการรวมศูนย์การพิจารณาเครดิตและสร้างระบบการอนุมัติเครดิตที่เป็นมาตรฐานภายใต้กรอบของนโยบายเครดิตที่ชัดเจนของธนาคาร โดยมอบอำนาจอนุมัติเครดิตให้เหมาะสมกับการจัดการความเสี่ยงในแต่ละธุรกรรมและประสิทธิภาพของการบริหารกระบวนการงานเครดิตของธนาคาร กล่าวคือ ธุรกรรมที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตสูงจะต้องใช้ผู้พิจารณาเครดิตที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านเครดิตที่สูงกว่าธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำกว่า

❖ การปรับโครงสร้างหนี้

ในปี 2556 ธนาคารทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้รวม 51,574 ราย มูลหนี้ตามบัญชีก่อนปรับโครงสร้างหนี้ประมาณ 56,531 ล้านบาท หากพิจารณารวมของธนาคารและบริษัทย่อย การปรับโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้จะมีจำนวนรวม 51,590 ราย มูลหนี้ตามบัญชีก่อนปรับโครงสร้างหนี้ประมาณ 56,555 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดของการปรับโครงสร้างหนี้ที่มีผลขาดทุน ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รูปแบบ การปรับโครงสร้างหนี้	ธนาคาร				ธนาคารและบริษัทย่อย			
	จำนวน ราย	จำนวนหนี้ตามบัญชี		ขาดทุนจาก ปรับโครงสร้างหนี้	จำนวน ราย	จำนวนหนี้ตามบัญชี		ขาดทุนจาก ปรับโครงสร้างหนี้
		ก่อนปรับ	หลังปรับ			ก่อนปรับ	หลังปรับ	
1. การโอนทรัพย์สิน	12	234	-	94	12	234	-	94
2. การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข การชำระหนี้	1,825	13,038	13,038	1,926	1,825	13,038	13,038	1,926
3. การปรับโครงสร้างหนี้ ในหลายลักษณะ	27	1,197	695	482	27	1,197	695	482
รวม	1,864	14,469	13,733	2,502	1,864	14,469	13,733	2,502

ธนาคารมีมาตรการในการติดตามผลการชำระหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับการปรับโครงสร้างหนี้แล้วอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันมิให้ลูกหนีดังกล่าวกลายเป็นหนี้ผิวน้ำอีกครั้ง สำหรับลูกหนี้ที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจไม่ฟื้นตัวตามที่คาดการณ์ หรือมีเหตุอื่นที่มีผลทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้อยลง ธนาคารอาจพิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนีดังกล่าวใหม่ ให้สอดคล้องกับสภาพความสามารถในการชำระหนี้ในปัจจุบันของลูกหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่ธนาคารประเมินว่าไม่มีเจตนาที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไข ธนาคารจะพิจารณาดำเนินคดีกับลูกหนีดังกล่าวทันที

สำหรับลูกหนี้ที่ไม่ให้ความร่วมมือกับธนาคารในการแก้ไขหนี้ ธนาคารมีนโยบายในการดำเนินคดีกับลูกหนี้ทุกราย โดยหากภายหลังจากศาลมีคำพิพากษาแล้ว ลูกหนี้ไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา ธนาคารจะดำเนินการบังคับคดี ยึดทรัพย์และขายทอดตลาด เพื่อนำเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดมาชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร กรณีไม่มีผู้สนใจซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดในราคาที่เหมาะสม ธนาคารอาจพิจารณาเข้าซื้อทรัพย์สินดังกล่าวเอง เพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้คืน และสามารถดำเนินการบังคับคดี ยึดทรัพย์ของลูกหนี้กรณียังไม่ได้รับชำระหนี้คืนครบถ้วนได้ต่อไปโดยเร็ว

ในกรณีลูกหนี้ผิวน้ำมียอดหนี้คงค้างเพิ่มขึ้น และ/หรือ หลักประกันมีมูลค่าลดลง จนมีผลให้สัดส่วนมูลค่าหลักประกันต่อยอดหนี้คงค้างต่ำลง ธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้นำสินทรัพย์อื่นมาเป็นหลักประกันเพิ่มขึ้น และ/หรือ ชำระหนี้คงค้างบางส่วน หรือทั้งหมด เพื่อให้สัดส่วนมูลค่าหลักประกันต่อยอดหนี้คงค้างสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ในภาวะการณ์ปัจจุบัน ธนาคารไม่สามารถดำเนินการกับลูกหนีดังกล่าวทุกราย เนื่องจากลูกหนี้ผิวน้ำส่วนมากไม่มีสินทรัพย์ที่จะนำมาเป็นหลักประกันเพิ่ม และไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คงค้างให้ลดลงได้ตามที่ธนาคารกำหนด การบังคับหลักประกันอายุหนี้ของธนาคารจึงทำได้อย่างจำกัด

❖ การติดตามหนี้ผิดนัด

ธนาคารมีนโยบายในการติดตามให้ลูกหนี้ผิดนัดทุกราย ชำระหนี้ทั้งหมดคืนแก่ธนาคารโดยเร็ว โดยธนาคารจะประเมินความสามารถในการชำระหนี้และความร่วมมือของลูกหนี้แต่ละราย เพื่อกำหนดแนวทางการติดตามและแก้ไขหนี้ที่เหมาะสม โดยลูกหนี้ที่มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลงแต่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ ธนาคารจะพิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยธนาคารอาจพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้แบบไม่มีส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ เช่น ปรับโครงสร้างหนี้โดยการยืดระยะเวลาการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ หรืออาจพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้โดยมีส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ เช่น การปรับโครงสร้างหนี้โดยการลดอัตราดอกเบี้ย หรือยอดคงค้างในบัญชีบางส่วนให้แก่ลูกหนี้ ทั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเป็นเกณฑ์

ทั้งนี้ บริษัทบริหารสินทรัพย์ เพทาย จำกัด มีนโยบายในการติดตามหนี้เช่นเดียวกับธนาคารทุกประการ

❖ ความสามารถในการดำรงเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง ดังนี้

➢ บกการเงินเฉพาะธนาคาร

หน่วย: ร้อยละ

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III ¹⁾		Basel II		
	ขั้นต่ำตามที่ รพท. กำหนด	31 ธ.ค. 56	ขั้นต่ำตามที่ รพท. กำหนด	31 ธ.ค. 55	31 ธ.ค. 54
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	6.00	12.02	4.25	10.43	9.63
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	4.50	12.02	-	-	-
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	3.23	-	5.55	4.18
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	8.50	15.25	8.50	15.98	13.81

➢ กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย²⁾

หน่วย: ร้อยละ

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III ¹⁾		Basel II		
	ขั้นต่ำตามที่ รพท. กำหนด	31 ธ.ค. 56	ขั้นต่ำตามที่ รพท. กำหนด	31 ธ.ค. 55	31 ธ.ค. 54
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	6.00	12.57	4.25	10.44	9.57
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	4.50	12.57	-	-	-
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	3.21	-	5.20	3.84
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	8.50	15.78	8.50	15.64	13.41

¹⁾ อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงได้คำนวณตามหลักเกณฑ์ Basel III ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นไป

²⁾ กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามการกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส.เพทาย และบริษัทอื่นๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

3. ปัจจัยความเสี่ยง

❖ ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทย กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล โดยมีเป้าหมายให้ธุรกิจเติบโต และสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ผ่านการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่ม อันได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านอื่นๆ ซึ่งการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่มนี้ ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยงและเงินกองทุนต่อสาธารณะ ให้มีความถูกต้องและครบถ้วนอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

❖ การพัฒนาเพื่อส่งเสริมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารกสิกรไทย ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ โดยในปี 2556 ได้สังเกตเห็นแนวโน้มความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะจากการเพิ่มขึ้นของหนี้ครัวเรือน ความไม่แน่นอนทางการเมืองในประเทศ และการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจของต่างประเทศที่อาจส่งผลกระทบต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจของไทย ทั้งนี้ ธนาคารมีการพัฒนานโยบาย เครื่องมือ และกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ

- การนำข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ มาใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ทั้งในด้านการพิจารณาต่ออายุวงเงินของลูกค้า และการติดตามความเสี่ยงเครดิตของลูกค้า เพื่อให้มีการจัดการที่เหมาะสม และทันเวลา ซึ่งช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการบริหารความเสี่ยงเครดิต
- พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและระบบการทำการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อประเมินค่าความเสียหายและความเพียงพอของเงินกองทุน ให้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจรวมถึงแนวโน้มสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยในปีนี้ ธนาคารมีการทดสอบภาวะวิกฤตเพื่อประเมินผลกระทบต่อพอร์ตโฟลิโอและระดับเงินกองทุนของธนาคารในหลายกรณี อาทิ กรณีการส่งออกที่ชะลอตัวลง กรณีความไม่แน่นอนทางการเมืองที่อาจส่งผลให้เกิดเหตุการณ์รุนแรง และกรณีผลกระทบจากมาตรการ QE ของสหรัฐฯ
- การปรับนโยบายและระบบการคัดเลือกลูกค้าให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเน้นการเติบโตในกลุ่มลูกค้าที่มีความแข็งแกร่งทางการเงิน และสร้างรายได้ให้กับธนาคาร
- ทบทวนนโยบายและพัฒนาระบบการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดการความเสี่ยงจากการทุจริตที่เพิ่มมากขึ้น โดยการปรับปรุงกระบวนการในการตรวจสอบเอกสารและแนวทางการตรวจสอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การยกระดับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด โดยมีภารกิจในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความเสี่ยงด้านเครดิตคู่ค้า (Counterparty Credit Risk) และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในห้อยค้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวทางการจัดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงตามหลักสากลที่มีการเลือกใช้อย่างแพร่หลายในสถาบันทางการเงินชั้นนำของโลก
- การเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมความเสี่ยงทางด้านปฏิบัติการและทุจริตในห้อยค้า โดยในปี 2556 ธนาคารได้เพิ่มกระบวนการทดสอบการทุจริตในห้อยค้าแบบเสมือนจริง (Trading Room Fraud Penetration Test) เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของกระบวนการควบคุมต่างๆ ที่กำหนดไว้ว่าจะสามารถตรวจสอบพบความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่หรือไม่ นอกจากนี้ ยังมีการนำข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ ในห้อยค้ามาใช้ในการ

วิเคราะห์และตรวจจับความผิดปกติ สำหรับใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ข้อมูลการทำธุรกรรมที่ไม่สอดคล้องกับราคาตลาด (Off-Market) เป็นต้น

- พัฒนาตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) ให้ครอบคลุมในทุกด้าน รวมทั้งพัฒนาระบบการบริการลูกค้าให้มีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพ ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

❖ การบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน จึงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงในมิติต่างๆ โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงหลัก นอกจากนี้ ยังมีการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และการบริหารความเสี่ยงด้านอื่นๆ ดังนี้

❖ ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต เกิดจากการที่คู่สัญญาหรือผู้กู้ยืมไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงในสัญญา ซึ่งอาจเป็นเพราะคู่สัญญาประสบปัญหาทางการเงิน ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้เมื่อครบกำหนดได้ หรือตั้งใจไม่ปฏิบัติตามสัญญา อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และกฎระเบียบของทางราชการ เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน และให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนอย่างเหมาะสม

ในปี 2556 ธนาคารมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการด้านเครดิตอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งสร้างความสมดุลในการให้บริการลูกค้า และการบริหารความเสี่ยงเครดิตในทุกกลุ่มลูกค้า ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม ด้วยสถานการณ์ความไม่แน่นอนทั้งด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก รวมทั้งความกังวลในเรื่องหนี้ครัวเรือนที่มีแนวโน้มปรับเพิ่มสูงขึ้น การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารจึงเน้นไปที่การติดตามคุณภาพของลูกค้า ด้วยการปรับกระบวนการติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการกำหนดกลยุทธ์ที่เน้นการนำข้อมูลจากสัญญาณเตือนล่วงหน้า (Early Warning Signal) และการใช้ข้อมูลเครดิตบูโร เข้ามาช่วยในการบริหารและติดตามความเสี่ยงเครดิตของลูกค้า

นอกจากนี้ สำหรับลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง ธนาคารได้มีการปรับกระบวนการและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้าที่เข้มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งมีแนวโน้มความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก พร้อมทั้งมุ่งเน้นขยายตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงินและมีความสามารถในการชำระหนี้ที่ค่อนข้างแข็งแกร่งแทน

กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ธนาคารกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงกระบวนการสุดท้าย โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เสริมสร้างประสิทธิภาพในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าและมีความรัดกุมเพียงพอ ภายใต้กระบวนการบริหารเครดิต ซึ่งประกอบด้วย

➢ การบริหารพอร์ตโฟลิโอ

ธนาคารมุ่งเน้นการจัดการพอร์ตโฟลิโอเพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ผ่านการกำหนดเป้าหมายในการเติบโตของเงินให้สินเชื่อของธนาคาร ซึ่งคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจ แนวโน้มการเติบโตในอนาคต ผลตอบแทนหลังปรับความเสี่ยงของแต่ละกลุ่มลูกค้าและกลุ่มอุตสาหกรรม รวมถึงผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อในมุมมองต่างๆ ทั้งระดับลูกค้า ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ

นอกจากนี้ ในปี 2556 ธนาคารยังเน้นการประเมินการเปลี่ยนแปลงของพอร์ตโฟลิโออันเกิดจากปัจจัยหรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะจากปัจจัยทางเศรษฐกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าและสถานะของพอร์ตโฟลิโอ ผ่านการทำ Stress Testing เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ หากสถานะของพอร์ตโฟลิโอมีการเปลี่ยนแปลงไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบจากการส่งออก ผลกระทบทางการเมือง และ/หรือผลกระทบจากมาตรการ QE ของสหรัฐฯ

➢ **การพิจารณาและการอนุมัติเครดิต**

หลักการพิจารณาและอนุมัติเครดิตของธนาคาร เน้นการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โปร่งใส และได้มาตรฐาน โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเครดิต กระบวนการพิจารณาเครดิต ตลอดจนระบบการพิจารณาเครดิตให้สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยธนาคารมีการพัฒนาและปรับปรุงหลักเกณฑ์และกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา กลุ่มลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และลูกค้าสถาบันการเงิน ธนาคารกำหนดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า ทำหน้าที่วิเคราะห์ความเสี่ยง และนำเสนอเครดิตทั้งในด้านโครงสร้างวงเงินเครดิต และเงื่อนไขการใช้วงเงินเครดิตที่เหมาะสม โดยอาศัยเครื่องมือจัดอันดับเครดิตทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อประเมินความเสี่ยง และกำหนดราคาที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยในขั้นตอนการอนุมัติเครดิต ธนาคารได้มอบหมายให้ผู้พิจารณาเครดิต เป็นผู้ที่มีอำนาจอนุมัติเครดิต

กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อยและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลรายย่อย ธนาคารมีการนำเครื่องมืออนุมัติเครดิต (Credit Scoring) มาใช้ ควบคู่กับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลรายได้และหนี้สินของลูกค้า โดยอาศัยแบบจำลองที่พัฒนาจากข้อมูลประวัติการชำระหนี้ด้านเครดิต รวมถึงสถานะของลูกค้า เพื่อให้ธนาคารสามารถประเมินระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาสั้น

โดยในปี 2556 ธนาคารได้ปรับนโยบายการคัดเลือกลูกค้าให้เข้มข้นตามสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อยและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลรายย่อย ซึ่งมีแนวโน้มภาระหนี้เพิ่มขึ้นมาจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจต่างๆ โดยมุ่งเน้นลูกค้าที่มีความแข็งแกร่งทั้งในด้านสถานะทางการเงินและรายได้ รวมถึงความสามารถในการชำระหนี้ ขณะที่ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดใหญ่และขนาดกลางนั้น ธนาคารมีการปรับหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้า และแนวทางในการประเมินกระแสเงินสดให้ครอบคลุมผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณี

➢ **การปฏิบัติการหลังการอนุมัติเครดิต**

ธนาคารใช้หลักการรวมศูนย์งานปฏิบัติการด้านเครดิต ทั้งในเรื่องเอกสารสัญญา การจัดทำนิติกรรมด้านหลักประกัน การตั้งวงเงิน การเบิกใช้วงเงิน การเก็บรักษาเอกสาร และการสนับสนุนข้อมูลเครดิต โดยมีกระบวนการติดตามคุณภาพเครดิต ที่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมการใช้วงเงิน ผลการดำเนินงานของลูกค้า การปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาเครดิต ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อสร้างมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพในงานปฏิบัติการหลังขั้นตอนการอนุมัติเครดิต

➢ **การติดตามคุณภาพหนี้**

ธนาคารพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดสำหรับติดตามและควบคุมคุณภาพเครดิต (Risk Indicators) รวมทั้งตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้วงเงินของลูกค้า เพื่อเป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้า ในการบริหารจัดการคุณภาพหนี้ ก่อนที่จะเป็นหนี้มีปัญหา รวมถึงการนำข้อมูลเครดิตบูโรมาใช้เพื่อการบริหารเครดิต ทั้งในด้านของการต่ออายุ

วงเงิน และการติดตามคุณภาพเครดิตของลูกค้า ซึ่งช่วยให้ระบบและกระบวนการติดตามความเสี่ยงเครดิต เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ ธนาคารมีหน่วยงานติดตามเครดิตและสัดส่วนธุรกิจ สำหรับประเมินสถานะของลูกค้า อย่างใกล้ชิดผ่านตัววัดต่างๆ ที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดการจัดการที่รวดเร็ว และทันเวลา ก่อนที่ลูกค้าจะกลายเป็นหนี้มีปัญหา นอกจากนี้ ในลูกค้าบางกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทางเศรษฐกิจ อาทิ การปรับลดลงของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ และ/หรือการส่งออกที่ปรับลดลง ธนาคารมีการกำหนดแนวทางการจัดการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้าตามระดับความเสี่ยง ตั้งแต่การทบทวนเครดิต จนถึงการระงับวงเงิน สำหรับกลุ่มลูกค้า SME รายเล็ก และกลุ่มลูกค้ารายย่อย ธนาคารมีการพัฒนากลยุทธ์การติดตามหนี้ (Collection Strategy) โดยเน้นในเรื่องของความเร็วและประสิทธิภาพในการจัดการ เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านเครดิต ของลูกค้า ก่อนที่จะกลายเป็นหนี้ด้อยคุณภาพ

➢ **การแก้ไขและปรับปรุงโครงสร้างหนี้**

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารดำเนินการตามแนวทางที่ ธปท. กำหนด โดยจะมีการพิจารณาถึงปัญหาที่ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง และความสามารถในการทำธุรกิจของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกหนี้ กลับมามีความสามารถในการชำระหนี้เพิ่มขึ้น ซึ่งนอกจากจะช่วยลดความเสียหายแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดในการดำเนินกิจการต่อไปทั้งของลูกค้าและธนาคาร โดยภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารจะมีการติดตามดูแลคุณภาพ และรายงานผลอย่างสม่ำเสมอต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน

➢ **การทบทวนคุณภาพสินทรัพย์**

ฝ่ายทบทวนสินทรัพย์เสี่ยงจะดำเนินการทบทวนคุณภาพของนโยบาย และกระบวนการเครดิต ตั้งแต่ขั้นตอน การนำเสนอ การอนุมัติ การทำสัญญา รวมทั้งการติดตามคุณภาพสินทรัพย์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่านโยบายและ กระบวนการเครดิตของธนาคารยังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดการและการ พัฒนามาตรฐานการบริหารเครดิตของธนาคารต่อไป

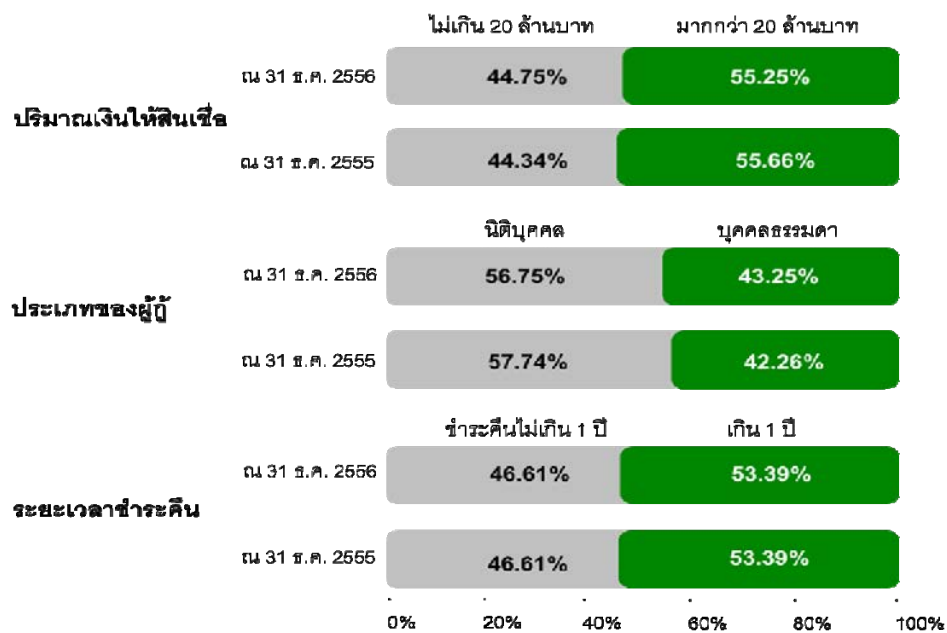
❖ **ข้อมูลฐานะความเสี่ยง**

• **เงินให้สินเชื่อ**

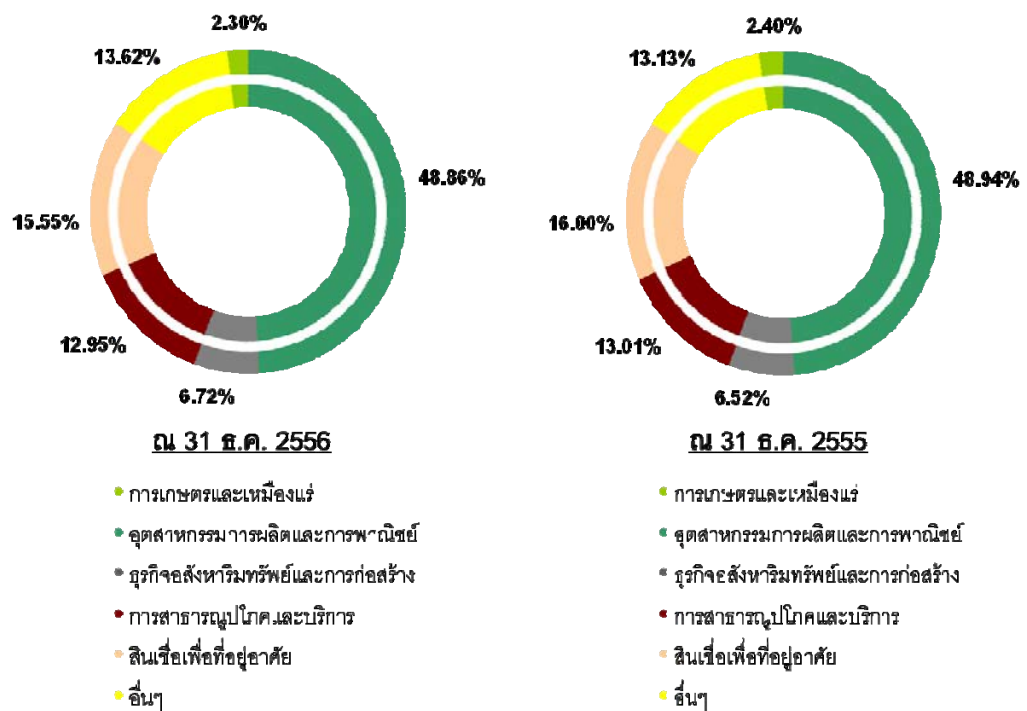
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 1,438,978 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 112,246 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.46 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,326,732 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2555

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 56.75 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามลักษณะการให้กู้ยืม ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ เป็นการกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 786,722 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 55.25 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 44.75 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.61 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามปริมาณเงินให้สินเชื่อ ประเภทผู้กู้ และระยะเวลาการชำระคืน



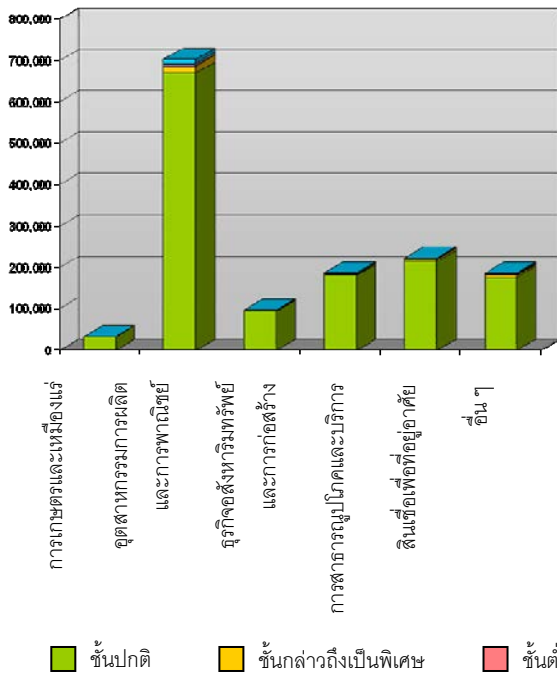
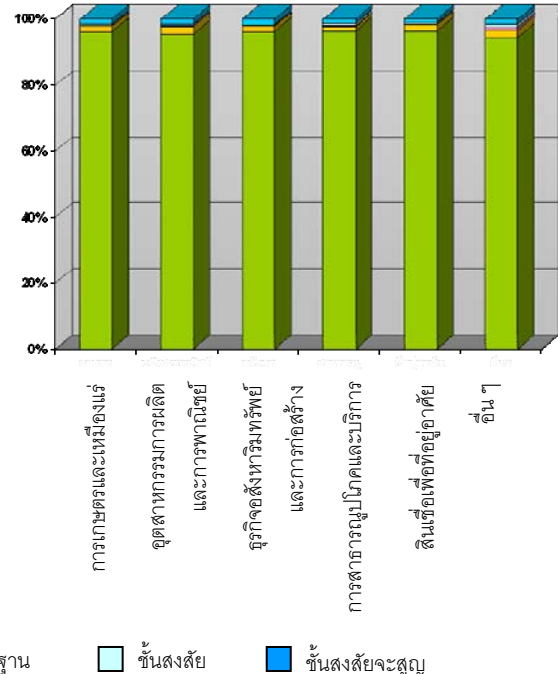
เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



ณ 31 ธ.ค. 2556

มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

หน่วย: ล้านบาท

ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 95.63 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์มีส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.86 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด โดยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 95.39 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

- เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 33,525 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.11 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 32,031 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.02 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นสัดส่วนร้อยละที่ลดลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2555 ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

หน่วย: ล้านบาท		
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2556	31 ธ.ค. 2555
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	33,525	33,166
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.11	2.16
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	32,031	31,627
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.02	2.06

- เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ (Net NPLs) จำนวน 14,664 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.93 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ (Net NPLs) จำนวน 13,996 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.89 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

หน่วย: ล้านบาท

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2556	31 ธ.ค. 2555
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	14,664	13,607
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	0.93	0.90
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	13,996	12,941
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	0.89	0.85

- การปรับโครงสร้างหนี้**

ในปี 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ก่อนนำไปตัดสูญ จำนวน 56,555 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2555 จำนวน 951 ล้านบาท โดยมีส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 2,502 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.42 ของยอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ทั้งหมด ซึ่งลดลงเป็นจำนวน 164 ล้านบาท จาก 2,666 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.29 ของยอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ทั้งหมดในปี 2555

- สินทรัพย์ด้อยคุณภาพของบริษัทบริหารสินทรัพย์**

บริษัท บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด มีสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ได้รับการแก้ไข และ/หรือ ปรับโครงสร้างหนี้สะสมจำนวน 73,354 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 99.11 ของยอดเงินต้นคงค้างของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพตั้งต้น โดยคาดว่าจะได้รับชำระหนี้ประมาณร้อยละ 48.00 ของเงินต้นคงค้างของหนี้ที่ได้รับการแก้ไขแล้ว

สำหรับรายละเอียดความคืบหน้าในการแก้ไขหนี้เปรียบเทียบกับ 4 ไตรมาศย้อนหลัง มีดังนี้

การแก้ไขหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด

หน่วย: ล้านบาท

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2556	30 ก.ย. 2556	30 มิ.ย. 2556	31 มี.ค. 2556	31 ธ.ค. 2555
บริษัท บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด					
สินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ได้รับการแก้ไขแล้วสะสม	73,354	73,342	73,319	73,301	73,268
ร้อยละของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพตั้งต้น	99.11	99.09	99.06	99.04	99.00

บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

ณ เดือน กันยายน 2556 ธนาคารได้รับจดหมายแจ้งอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับผลการร่วมรับผลขาดทุนตามสัญญาโอนสินทรัพย์กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (บสท.) ซึ่งจัดตั้งในเดือนตุลาคม 2544 เป็นจำนวนเงิน 206 ล้านบาท เป็นผลให้ธนาคารกลับรายการเป็นจำนวนเงิน 1,159 ล้านบาท ผ่านกำไรหรือขาดทุนในงวดปัจจุบัน เนื่องจากธนาคารได้เคยตั้งสำรองไว้ในช่วงก่อนเกินกว่าขาดทุนที่ได้รับแจ้ง

- ทรัพย์สินรอการขาย**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามราคาต้นทุน จำนวน 12,103 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.53 ของสินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับทรัพย์สินรอการขาย จำนวน 1,248 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.31 ของมูลค่าตามราคาต้นทุน ซึ่งเพียงพอที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในการถือครอง ค่าใช้จ่ายในการขาย และขาดทุนจากการขายทรัพย์สินรอการขาย

- **ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 45,099 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 159.49 ของค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ ธปท.

❖ **ความเสี่ยงด้านตลาด**

ความเสี่ยงด้านตลาด คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาตราสารทุน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ และความเสี่ยงของตราสารด้านเครดิต ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความผันผวนต่อรายได้หรือมูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินของธนาคารและบริษัทย่อยทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่ม โดยได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับตราสารอนุพันธ์และผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันเหตุการณ์ รวมถึงมีการกำหนดกระบวนการในการบริหารผลิตภัณฑ์ ทั้งผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้วและผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีแผนที่จะทำธุรกิจ โดยครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการทำธุรกรรม รวมถึงปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ตลอดจนแนวทางการประเมินและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว

สำหรับปี 2556 ปัจจัยเสี่ยงทั้งภายนอกและภายในประเทศ ส่งผลให้ตลาดการเงินและการลงทุนในประเทศไทยมีความผันผวนสูง โดยเฉพาะตลาดอัตราแลกเปลี่ยน ค่าเงินบาทปรับตัวแข็งค่าสูงสุดในรอบ 16 ปีในช่วงต้นปี ก่อนที่จะปรับตัวอ่อนค่าใกล้ระดับ 33 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯ ในช่วงปลายปี ทั้งนี้ จากความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะในภูมิภาคยุโรป การดำเนินมาตรการผ่อนคลายทางการเงินของธนาคารกลางต่างๆ และการปรับลดมาตรการ QE ของธนาคารกลางสหรัฐฯ ส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายกระแสเงินทุนที่มีต่อตลาดเกิดใหม่รวมถึงประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จนกระทบต่อตลาดเงินและตลาดทุนอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยภายในประเทศ คือ ภาวะเศรษฐกิจไทยที่ส่งสัญญาณชะลอตัวตั้งแต่ช่วงต้นปี การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของ ธปท. โดยที่นักลงทุนไม่ได้คาดหมาย และสถานการณ์ความไม่แน่นอนทางการเมืองในประเทศ ทั้งนี้ ธนาคารได้นำเครื่องมือที่หลากหลายมาใช้ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงได้อย่างครบถ้วนในมุมมองที่หลากหลาย สำหรับรองรับความผันผวนของตลาดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวทางการวัดผลประกอบการ (Performance Measurement) และการกำหนดผลตอบแทนของหน่วยธุรกิจ (Compensation Scheme) โดยสำหรับธุรกรรมเพื่อค้า ธนาคารได้กำหนดนโยบายการประเมินมูลค่ายุติธรรมตราสารและสัญญาอนุพันธ์สำหรับธุรกรรมเพื่อค้าขึ้น เพื่อใช้เป็นกลไกหลักในการประสานการบริหารความเสี่ยง การวัดผลประกอบการ และการกำหนดผลตอบแทนของหน่วยธุรกิจ สำหรับธุรกิจเพื่อค้าเข้าด้วยกันอย่างมีสมดุล

➢ **ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้า**

ปัจจุบัน ธนาคารมีความเสี่ยงหลักจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้า 3 ประเภทด้วยกัน คือ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านตราสารทุน ขณะที่ธนาคารไม่มีนโยบายที่จะถือฐานะความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านราคาของสินค้าโภคภัณฑ์ และความเสี่ยงของตราสารอนุพันธ์ด้านเครดิต จึงบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้แนวทางการปิดความเสี่ยงด้านตลาดอย่างสมบูรณ์ (Back-to-Back) นอกเหนือจากนั้น ธนาคารมีความเสี่ยงด้านตราสารทุน สำหรับรองรับธุรกิจรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน (Equity Underwriting) และธุรกิจเพื่อค้าตราสารทุนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเท่านั้น

สำหรับธุรกรรมในบัญชีเพื่อค่าในปี 2556 นั้น มีค่า VaR (Value-at-Risk) ระยะเวลา 1 วันและที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เฉลี่ยประมาณ 34.07 ล้านบาท ซึ่งหมายความว่าในจำนวนวันทำการทั้งหมด 100 วัน จะมีโอกาสเกิดความสูญเสียกับธุรกรรมในบัญชีเพื่อค่าต่อวันรวมไม่เกิน 34.07 ล้านบาท เป็นจำนวน 99 วัน

➢ ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารมีความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคารจากอัตราดอกเบี้ยและตราสารทุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

— ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นความเสี่ยงที่รายได้ในเชิงมูลค่าทางเศรษฐกิจ หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบ จากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์หนี้สินและรายการนอกงบดุลทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าตลาดของรายการเพื่อการธนาคาร

เนื่องจากธนาคารมีการบริหารจัดการงบดุล เพื่อเพิ่มรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจ ด้วยการปรับโครงสร้างงบดุลผ่านทางหน่วยงานธุรกิจและพอร์ตการลงทุนของธนาคาร โดยคำนึงถึงสภาพคล่องทางการเงินเป็นหลัก ดังนั้น การจัดการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยจึงถูกกำหนดรายละเอียดขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดการงบดุลภายใต้ความเสี่ยงที่กำหนด และเพื่อจำกัดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร

ธนาคารได้ติดตามความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยและประเมินความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ ในระยะ 12 เดือนข้างหน้า ภายใต้สมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 ของรายการสินทรัพย์และหนี้สินทุกประเภทตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว เป็นดังนี้

ผลการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

หน่วย: ล้านบาท	
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2556
	+100 จุด
สกุลเงินบาท	(440)
สกุลเงินตราต่างประเทศ	358
รวมผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	(82)

— ความเสี่ยงด้านตราสารทุนในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารไม่มีนโยบายที่จะขายการลงทุนในหุ้นเพื่อหวังผลกำไรจากส่วนต่างของราคา แต่มีการบริหารเพื่อที่จะลดขนาดการลงทุนในตราสารทุนที่ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับธุรกิจหลัก โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

❖ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่ธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันต่างๆ เมื่อครบกำหนดได้ เนื่องจากไม่สามารถจัดหาเงินได้เพียงพอตามความต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีต้นทุนที่เหมาะสม และ/หรือไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์ที่มีอยู่เป็นเงินสด ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเสียหายได้

วัตถุประสงค์หลักในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารและบริษัทย่อยมีระดับของสภาพคล่องที่เพียงพอ สำหรับรองรับความต้องการจากการดำเนินธุรกิจภายใต้ต้นทุนการบริหารที่เหมาะสม โดยจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่มีประสิทธิภาพ ยืดหยุ่น และเหมาะสมกับสถานการณ์ มีการจัดการโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินในเชิงรุกที่เหมาะสม และมีการควบคุมระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ด้วยต้นทุนในการจัดการที่เหมาะสม

แม้ว่าเศรษฐกิจไทยจะมีการขยายตัวจากแรงส่งของอุปสงค์ภายในประเทศและการส่งออกในไตรมาสที่ 1 ของปี 2556 ตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกและภูมิภาคเอเชีย อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจโลกเริ่มส่งสัญญาณฟื้นตัวช้ากว่าที่คาด อันเป็นผลมาจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนและภูมิภาคเอเชีย ประกอบกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ทยอยหมดลงและแนวโน้มความล่าช้าในโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของรัฐบาล ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยขยายตัวชะลอลง อันนำไปสู่การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของ ธปท. อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีการเพิ่มปริมาณเงินรับฝากอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับแนวโน้มขยายตัวของสินเชื่อในอนาคต

สำหรับในช่วงครึ่งหลังของปี 2556 เศรษฐกิจโลกยังคงเผชิญกับความไม่แน่นอนจากแผนการปรับลดการใช้จ่ายและงบประมาณของรัฐบาลสหรัฐฯ การดำเนินการปรับลดมาตรการผ่อนคลายทางการเงินของธนาคารกลางสหรัฐฯ และความไม่แน่นอนทางการเมืองภายในประเทศ ซึ่งส่งผลให้ตลาดเงินและตลาดทุนยังคงมีความผันผวน อย่างไรก็ตาม การเริ่มปรับลดมาตรการผ่อนคลายทางการเงินของธนาคารสหรัฐฯ ก่อให้เกิดการไหลออกของเงินทุนจากแถบเอเชีย ภายหลังเศรษฐกิจสหรัฐฯ ปรับตัวดีขึ้น ธนาคารจึงได้เตรียมความพร้อมและพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดการสภาพคล่องในสกุลเงินต่างประเทศและสกุลเงินบาทเพื่อป้องกันปัญหาการขาดสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีกระบวนการในการติดตามระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องรวมถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Consequential Risk) อย่างใกล้ชิด และมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อบรรเทาความรุนแรงและลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือปัจจัยที่อาจทำให้การดำเนินงานและระบบงานที่สำคัญของธนาคารหยุดชะงัก รวมถึงเพื่อให้ธนาคารมีความสามารถที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันต่างๆ ได้ตามกำหนด

ธนาคารมีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีสภาพคล่องเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ ผ่านการวิเคราะห์ส่วนต่างสภาพคล่อง (Liquidity Gap Analysis) ทั้งในภาวะปกติ (Normal Situation) และภาวะวิกฤตสภาพคล่อง (Crisis Situation) รวมถึงกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสภาพคล่องของธนาคาร โดยมีการทดสอบภาวะวิกฤตสภาพคล่องทั้ง 3 กรณี คือ กรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่องเฉพาะกับธนาคาร (Bank-specific Liquidity Crisis) กรณีเกิดวิกฤตกับทั้งระบบ (Market-wide Liquidity Crisis) และกรณีเกิดวิกฤตพร้อมกันทั้งกับธนาคารและระบบ (Combination Liquidity Crisis) นอกจากนี้ ธนาคารยังได้วิเคราะห์และประเมินผลกระทบจากการปรับลดวงเงินคุ้มครองเงินฝากอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งกรณีที่คาดว่าจะน่าจะเป็น (Base-case Scenario) และในกรณีที่เลวร้ายที่สุด (Worst-case Scenario) เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการเตรียมการและกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ สำหรับรองรับการทยอยลดวงเงินคุ้มครองเงินฝาก ที่อาจมีผลกระทบในวงกว้างต่อสภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดทิศทางให้มีความสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักสากล ควบคู่ไปกับทิศทางการเติบโตทางธุรกิจของธนาคาร ทำให้สามารถวางแผนการจัดการสภาพคล่องได้ดียิ่งขึ้น ทั้งในภาพรวมและในสกุลเงินตราต่างประเทศ อีกทั้ง ยังทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการเติบโตทางธุรกิจของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงดำเนินการปรับโครงสร้างแหล่งที่มาของเงินทุนให้มีความเหมาะสมกับสถานะตลาดและแนวโน้มสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ เพื่อรับมือกับสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้ติดตาม วิเคราะห์ และจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศ พร้อมกับจัดหาสภาพคล่องทั้งในระยะสั้นและระยะกลางเป็นระยะๆ ให้พอเพียงกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงพิจารณากลยุทธ์ในการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศขั้นต่ำที่เหมาะสมสำหรับธนาคารอีกด้วย

เพื่อเสริมสร้างปริมาณสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศจากการเติบโตของปริมาณเงินฝาก ซึ่งจัดเป็นแหล่งที่มาของสภาพคล่องคุณภาพสูง สำหรับรองรับกับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจมีสูงขึ้นจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก

ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในระยะต่อไปอย่างใกล้ชิด ประกอบด้วย

- แนวโน้มเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในระยะสั้นและระยะกลาง
- กรอบเวลาและการปรับอัตราดอกเบี้ยนโยบายของ ธปท.
- การไหลเข้าและออกของกระแสเงินลงทุนจากต่างประเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- การแข่งขันของผลิตภัณฑ์การออมและการลงทุนของสถาบันการเงินที่อาจปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องโดยรวมของระบบธนาคารพาณิชย์
- แนวโน้มความต้องการสินเชื่อที่อาจมีเพิ่มมากขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย ซึ่งอาจก่อแรงกดดันต่อสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์
- ผลกระทบจากหลักเกณฑ์ทางการด้านความเสี่ยงสภาพคล่องตามเกณฑ์ Basel III ทั้งในส่วน of Liquidity Coverage Ratio (LCR) และ Net Stable Funding Ratio (NSFR)

❖ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงเนื่องจากความผิดพลาด หรือความไม่เพียงพอของกระบวนการทำงาน พนักงาน ระบบงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเหตุการณ์ หรือปัจจัยภายนอก ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อรายได้ หรือเงินกองทุนของธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมาโดยตลอด โดยกำหนดนโยบาย และพัฒนารอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ตลอดจนควบคุมและบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การประเมินและป้องกันความเสี่ยงก่อนที่จะเกิดความเสียหาย

ในปี 2556 ธนาคารมีการพัฒนาตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) ให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน และพัฒนากระบวนการทำงานให้รัดกุมมากขึ้น ทั้งในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และการตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

ในด้านการป้องกันการทุจริตนั้น ธนาคารมีการพัฒนาระบบและกระบวนการตรวจสอบการทุจริตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถติดตามการทุจริตที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถป้องกันหรือลดความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ จากสถานการณ์ความไม่แน่นอนทางการเมืองที่เกิดขึ้น ประกอบกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน และ/หรือภัยพิบัติที่มีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้น อันอาจส่งผลกระทบต่อต่อเนื่องในการประกอบธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงได้พัฒนาแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ให้ครอบคลุมในทุกกลุ่ม ทั้งด้านการให้บริการกับลูกค้าและการจัดการภายในธนาคาร โดยมีการทดสอบและปรับปรุงแผนดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าธนาคารสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

❖ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ธนาคารให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ โดยได้นำกระบวนการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารจัดการในธนาคาร เริ่มตั้งแต่กระบวนการในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง การแปลงกลยุทธ์ระดับธนาคารเป็นแผนกลยุทธ์ระดับธุรกิจและตัววัดความสำเร็จ รวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากรในธนาคารให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ การสื่อสารแผนกลยุทธ์ให้

เข้าใจทั่วทั้งองค์กร การวางแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนการติดตามความคืบหน้าตามแผนปฏิบัติงาน และการระบุประเด็นปัญหาและหาแนวทางแก้ไข

การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของธนาคาร เป็นการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการกำหนดกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก อันส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน หรือการดำรงอยู่ของธนาคาร โดยธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ (Strategic Risk Management for Strategy Formulation) มีการดำเนินงานโดยการติดตามการเปลี่ยนแปลงของสมมติฐานหลัก (Key Assumption) ที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของธนาคาร ด้วยการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator) เพื่อใช้ในการทบทวนกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงไปถึงกลยุทธ์ระดับธุรกิจ ให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

ส่วนที่ 2 การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Risk Management for Strategy Execution) มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดทำและรายงานผล баланซ์สกอ์การ์ด (BSC) รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงิน และรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการลูกค้า ที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงการบริหารจัดการประเด็นปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยจัดให้มีการหิยขกประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันเป็นประจำทุกเดือน และทุกไตรมาส
2. ติดตามความเสี่ยงหรืออุปสรรคที่จะส่งผลให้ธนาคาร ไม่บรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้ ด้วยการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เพื่อใช้ในการป้องกัน แก้ไข หรือลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยมีการติดตามเป็นประจำทุกไตรมาส

❖ ความเสี่ยงจากความเพียงพอของเงินกองทุน

• เงินกองทุน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเงินกองทุน ในฐานะที่เป็นแหล่งเงินทุนสำคัญ และสะท้อนถึงความมั่นคงแข็งแกร่งทางการเงิน รวมทั้งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินนั้นๆ จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการเงินกองทุน โดยยึดแนวทางสากลชั้นนำและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งนี้ ธนาคารกสิกรไทยได้เริ่มดำรงเงินกองทุนตามเกณฑ์ดังกล่าว ทั้งระดับธนาคารและระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นมา

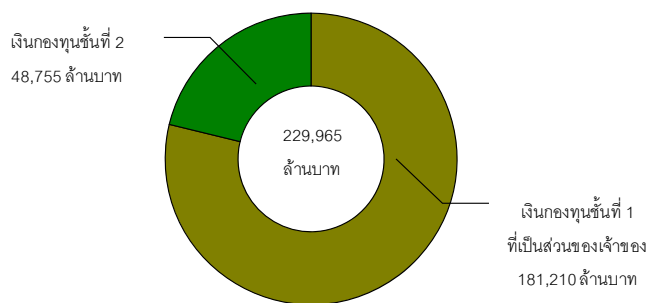
ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารเงินกองทุน ทำหน้าที่วางแผนและดูแลความเพียงพอของเงินกองทุน ภายใต้การกำกับดูแลภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าระดับความเสี่ยงของธนาคารอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

• การบริหารจัดการเงินกองทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีเงินกองทุนทั้งสิ้นจำนวน 229,965 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น จำนวน 181,210 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 48,755 ล้านบาท

โครงสร้างเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III

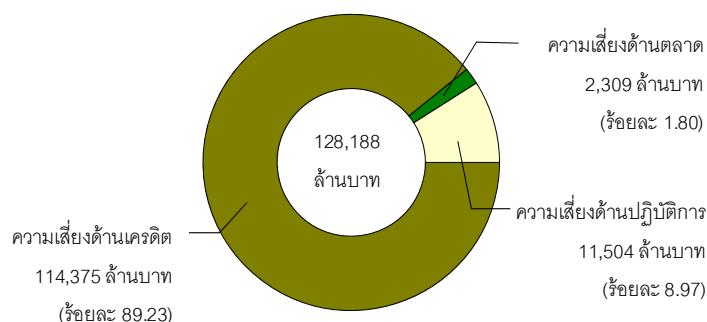
ณ 31 ธ.ค. 2556



เงินกองทุนขั้นต่ำเพื่อรองรับความเสี่ยงทุกประเภทตามหลักเกณฑ์ Basel III คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 128,188 ล้านบาท หรือเทียบเท่ากับสินทรัพย์เสี่ยงมูลค่า 1,508,096 ล้านบาท โดยความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงหลักของธนาคาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 89.23 ของเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรงทั้งหมด

เงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรงตามหลักเกณฑ์ Basel III

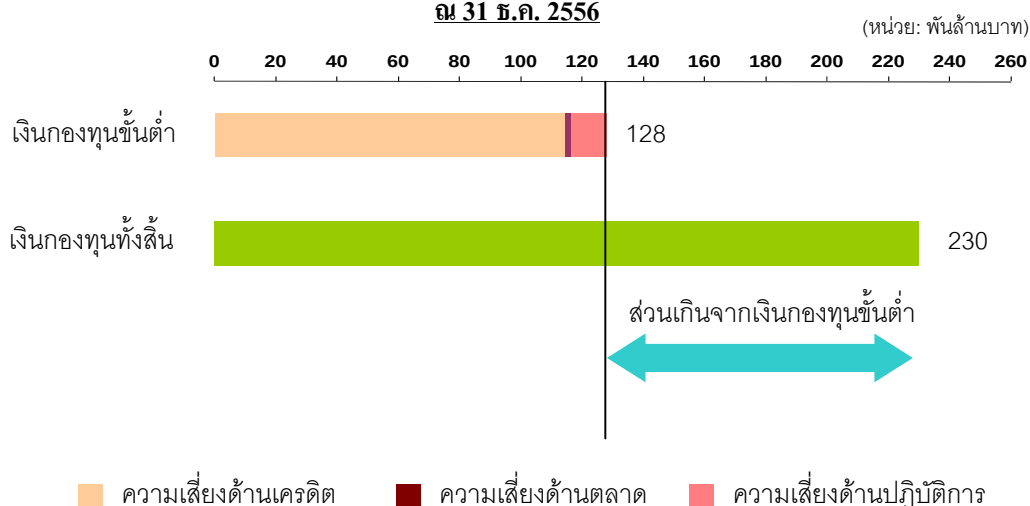
ณ 31 ธ.ค. 2556



การเปรียบเทียบเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรงตามหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่งคิดเป็นจำนวน 128,188 ล้านบาท กับเงินกองทุนทั้งสิ้นที่ธนาคารมีอยู่ทั้งหมดจำนวน 229,965 ล้านบาทนั้น แสดงให้เห็นถึงระดับเงินกองทุนของธนาคารที่สูงกว่าระดับขั้นต่ำที่ ธปท. กำหนดเป็นจำนวน 101,777 ล้านบาท ซึ่งเป็นระดับเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับการรองรับการดำเนินงานธุรกิจที่เติบโตขึ้นภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมทั้งแสดงถึงความสามารถในการสร้างผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างเหมาะสม

ความเพียงพอของเงินกองทุน

ณ 31 ธ.ค. 2556



นอกจากนี้ ความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร ที่คิดเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 15.25 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยงคิดเป็นร้อยละ 12.02 นั้น อีกทั้งความเพียงพอของเงินกองทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่คิดเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 15.78 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 12.57 นั้น มีอัตราส่วนสูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่ ธปท. กำหนดไว้ที่ร้อยละ 8.50 และอยู่ภายในกรอบที่กำหนดว่าเป็นการบริหารเงินกองทุนที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการบริหารจัดการเงินกองทุนของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

- **การวัดผลงานในรูปของผลตอบแทนต่อเงินกองทุนเมื่อปรับค่าความเสี่ยงแล้ว (Risk-Adjusted Return on Capital: RAROC) และผลกำไรในเชิงเศรษฐศาสตร์ต่อผู้ถือหุ้น (Economic Profit)**

ในปี 2556 ธนาคารยังคงพัฒนาและมุ่งเน้นการนำแนวทางการบริหารจัดการเชิงมูลค่า (Value-Based Management: VBM) มาปรับใช้ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาจากอัตราผลตอบแทนต่อเงินกองทุนเมื่อปรับความเสี่ยง (Risk-Adjusted Return on Capital: RAROC) และผลกำไรเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ซึ่งเป็นผลกำไรสุทธิหลังปรับค่าต้นทุนของเงินกองทุนตามความเสี่ยงแล้ว

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาแนวทางการวัดผลตอบแทนให้สอดคล้อง และเชื่อมโยงกับการบริหารจัดการในด้านต่างๆ อาทิ การกำหนดเป้าหมายธุรกิจ การวางกลยุทธ์และแผนธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลตอบแทนปรับความเสี่ยงที่ครบถ้วน การตั้งราคาตามความเสี่ยง (Risk-Based Pricing) การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ผลกำไรเชิงมูลค่า ตามแนวคิดที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และมิติของการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มลูกค้ากับกลุ่มผลิตภัณฑ์ ขณะเดียวกัน หน่วยธุรกิจยังได้ใช้แนวทางการวิเคราะห์เชิงมูลค่า (Value-Based Analysis) มาประกอบการวิเคราะห์และประเมินความเป็นไปได้ทางธุรกิจในโครงการลงทุนต่างๆ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้เงินกองทุน

❖ ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ

ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อทั้งในด้านการกระจุกตัวของกลุ่มลูกหนี้ และการกระจุกตัวในภาคธุรกิจ ให้อยู่ภายใต้กรอบที่ธนาคารกำหนดและไม่อยู่ในระดับที่สูงเกินไป

ในด้านการกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ ธนาคารควบคุมโดยใช้ขอบเขต ดังนี้ กำหนดสัดส่วนของเงินให้สินเชื่อเงินลงทุน และภาระผูกพัน แก่ลูกหนี้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่ง ไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุนของธนาคาร และสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ เงินลงทุน และภาระผูกพันของกลุ่มลูกหนี้ที่มีภาระเกินกว่าร้อยละ 10 ของเงินกองทุนธนาคาร รวมกันต้องไม่เกิน 3 เท่าของเงินกองทุนธนาคาร ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้รายใหญ่อยู่ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด

สำหรับการกระจุกตัวในภาคธุรกิจ ได้มีการควบคุมไม่ให้มีการกระจุกตัวในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งมากเกินไป โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนของธนาคาร ตลอดจนแนวโน้มของภาคอุตสาหกรรม โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อย มีเงินให้สินเชื่อแก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ภาคการสาธารณสุขและบริการ และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 48.86, 15.55, 12.95 และ 6.72 ตามลำดับ แม้ว่าเงินให้สินเชื่อแก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ในปีนี้ยังคงมีสัดส่วน

ที่ค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม มีการกระจายตัวของเงินให้สินเชื่อไปยังอุตสาหกรรมน้อยกว่า 19 อุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและการกระจายความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนดไว้

❖ ความเสี่ยงจากการด้อยคุณภาพของสินเชื่อและหลักประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ (NPL) จำนวน 32,031 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.02 ของ เงินให้สินเชื่อทั้งสิ้น (รวมสถาบันการเงิน) ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในหมวดอุตสาหกรรม การผลิตและการพาณิชย์ โดยในปี 2556 ธนาคารได้ทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ โดยมีจำนวนหนี้ตามบัญชีก่อนปรับ 56,531 ล้านบาท โดยการปรับโครงสร้างหนี้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ และวิธีผ่อนผันให้ชำระเงินต้นก่อนดอกเบี้ย

ในส่วนของการประเมินราคาหลักประกันนั้น ธนาคารได้ดำเนินการประเมินราคาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งรวมถึงสินเชื่อด้อยคุณภาพที่มียอดคงค้างมากกว่า 50 ล้านบาท ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินโดยผู้ประเมินอิสระทุกปี ทั้งนี้ ธนาคารมีค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจำนวน 43,826 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.1 ของเงินให้สินเชื่อรวม ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยคิดเป็นร้อยละ 154.4 ของค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

❖ ความเสี่ยงจากการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีทรัพย์สินรอการขายซึ่งมีมูลค่าตามราคาต้นทุนทางบัญชี 11,301 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 0.54 ของสินทรัพย์รวม โดยแยกเป็นที่ดินว่างเปล่า 17% เพื่อการพาณิชย์ 44% ที่อยู่อาศัย 28% และอื่นๆ 11% ของทรัพย์สินรอการขาย โดยในปี 2556 ธนาคารได้รับโอนทรัพย์สินรอการขาย มูลค่าตามราคาต้นทุนทางบัญชี 3,684 ล้านบาท และขายทรัพย์สินรอการขาย มูลค่าตามราคาต้นทุนทางบัญชี 3,738 ล้านบาท และรับรู้ผลกำไรจากการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขายเป็นจำนวนเงิน 115 ล้านบาท คิดเป็นกำไรร้อยละ 3.1 ของมูลค่าตามราคาต้นทุน ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับทรัพย์สินรอการขาย จำนวน 1,062 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.40 ของมูลค่าตามราคาต้นทุนทางบัญชี ซึ่งเพียงพอที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในการถือครอง ค่าใช้จ่ายในการขายและขาดทุนจากการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขายส่วนที่เหลือ

❖ ความเสี่ยงเกี่ยวกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพทาย จำกัด

ในปี 2542 ธนาคารได้จัดตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์ ธนบุรี จำกัด (ซึ่งได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพทาย จำกัด) เป็นกรณีเฉพาะกิจ เพื่อรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจากธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทบริหารสินทรัพย์ เพทาย จำกัด ได้ดำเนินการแก้ไขและปรับโครงสร้างหนี้ของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ได้รับโอนแล้วจำนวน 73,354 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 99 ของยอดเงินต้นคงค้างของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพตั้งต้น และคาดว่าจะได้รับชำระหนี้ร้อยละ 48 ของเงินต้นคงค้างของหนี้ที่ได้รับการแก้ไขแล้ว รวมถึงการดำเนินธุรกิจของบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพทาย จำกัด มีลักษณะทยอยลดขนาดสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ และธนาคารมีการตั้งสำรองเต็มจำนวนของความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

❖ ความเสี่ยงเกี่ยวกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

ในวันที่ 11 กันยายน 2556 ธนาคารได้รับจดหมายแจ้งอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับผลการร่วมรับผลขาดทุนตามสัญญาโอนสินทรัพย์กับ บริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (“บสท.”) ซึ่งจัดตั้งในเดือนตุลาคม 2544 เป็นจำนวนเงิน 206 ล้านบาท เป็นผลให้ธนาคารกลับรายการประมาณการส่วนแบ่งขาดทุนที่ได้บันทึกไว้เป็นจำนวนเงิน 1,159 ล้านบาท ผ่านกำไรหรือขาดทุนในงวดปัจจุบัน ดังนั้น ความเสี่ยงเกี่ยวกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทยของธนาคาร จะไม่มีอีกในอนาคตต่อไป

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

❖ สินทรัพย์ถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

• ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

ธนาคารและบริษัทย่อยมีที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ โดยธนาคารและบริษัทย่อยเป็นเจ้าของและไม่คิดภาระจำนอง/ จำน่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2556	2555	2554
ที่ดิน	13,603	13,554	11,604
อาคาร	24,821	24,415	25,519
อุปกรณ์	30,456	27,967	25,611
อื่นๆ	840	1,284	1,103
รวม	69,720	67,220	63,837
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	28,876	26,649	25,171
ค่าเพื่อการด้อยค่า	6	6	6
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์สุทธิ	40,838	40,565	38,660

• สัญญาเช่าระยะยาว

1. สัญญาเช่า

ธนาคารและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขาและทำสัญญาเช่ารถยนต์จำนวนหลายสัญญา ธนาคารและบริษัทย่อยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 2555 และ 2554 มีดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

ประเภท	ระยะเวลาคงเหลือ	2556
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร	1 มกราคม 2557 – 31 ธันวาคม 2585	1,876
สัญญาเช่ารถยนต์	1 มกราคม 2557 – 2 ธันวาคม 2561	950
อื่นๆ	1 มกราคม 2557 – 12 สิงหาคม 2560	44
รวม		2,870
ประเภท	ระยะเวลาคงเหลือ	2555
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร	1 มกราคม 2556 – 31 ธันวาคม 2585	1,880
สัญญาเช่ารถยนต์	1 มกราคม 2556 – 14 พฤศจิกายน 2560	141
อื่นๆ	1 มกราคม 2556 – 14 พฤษภาคม 2560	51
รวม		2,072
ประเภท	ระยะเวลาคงเหลือ	2554
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร	1 มกราคม 2555 – 6 มีนาคม 2579	1,800
สัญญาเช่ารถยนต์	1 มกราคม 2555 – 21 ธันวาคม 2559	104
อื่นๆ	1 มกราคม 2555 – 31 มกราคม 2559	45
รวม		1,949

2. สัญญาบริการ

ธนาคารมีการทำสัญญาให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสัญญามีระยะเวลาถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 2555 และ 2554 ธนาคารมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าบริการในอนาคต เป็นจำนวน 2,513 ล้านบาท 3,988 ล้านบาท และ 5,975 ล้านบาท ตามลำดับ

❖ เงินให้สินเชื่อ

• นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

สินทรัพย์จัดชั้นของธนาคารและบริษัทย่อยประกอบด้วยเงินลงทุน เงินให้สินเชื่อ และดอกเบี้ยค้างรับ (รวมสถาบันการเงิน) ทรัพย์สินรอการขาย และสินทรัพย์อื่น โดยธนาคารมีนโยบายจัดชั้นสินทรัพย์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์เงินให้กู้ยืมแต่ละประเภทและการประเมินฐานะของลูกหนี้แต่ละราย ซึ่งสรุปการจัดชั้นสินทรัพย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ได้ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท

การจัดชั้นสินทรัพย์	เงินให้สินเชื่อ และดอกเบี้ยค้างรับ	เงินลงทุน	ทรัพย์สิน รอการขาย	สินทรัพย์อื่น	รวม	เปรียบเทียบเป็น %
จัดชั้นปกติ	1,527,594	-	-	-	1,527,594	95.9
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	28,861	-	-	-	28,861	1.8
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	5,749	-	-	-	5,749	0.4
จัดชั้นสงสัย	9,054	-	-	-	9,054	0.6
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	18,878	885	416	1,680	21,859	1.4
รวม	1,590,136	885	416	1,680	1,593,117	100

• นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารปฏิบัติตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการจัดชั้นลูกหนี้ออกเป็น 6 ประเภท หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดชั้นหนี้ คือ ระยะเวลาที่ค้างชำระ สำหรับมูลค่าของหลักประกันที่ใช้ได้มากที่สุดในการคำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขึ้นอยู่กับประเภทของหลักประกัน รวมทั้งการวิเคราะห์เงินให้กู้ยืมแต่ละประเภท และการประเมินฐานะลูกหนี้แต่ละราย โดยอาศัยประสบการณ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและมูลค่าของหลักประกัน ซึ่งอัตราที่ใช้ในการตั้งสำรองเป็น ดังนี้

จัดชั้นปกติ	ตั้งสำรองไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 ของยอดหนี้คงค้างสุทธิ
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	ตั้งสำรองไม่ต่ำกว่าร้อยละ 2 ของยอดหนี้คงค้างสุทธิ
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	ตั้งสำรองไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างสุทธิ
จัดชั้นสงสัย	ตั้งสำรองไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างสุทธิ
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	ตั้งสำรองไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างสุทธิ ยกเว้น ลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญที่ยังไม่ได้ฟ้องร้องดำเนินคดีหรือปรับ โครงสร้างหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ตั้งค่าเผื่อหนี้ สงสัยจะสูญเพิ่มตามจำนวนวันที่ค้างชำระ
จัดชั้นสูญ	ให้ตัดออกจากบัญชี

หมายเหตุ 1) ยอดหนี้คงค้าง หมายถึง เงินต้นและดอกเบี้ยค้างรับ
2) ยอดหนี้คงค้างสุทธิ หมายถึง ยอดหนี้คงค้างหักด้วยหลักประกัน

• นโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของทรัพย์สิน

การตั้งสำรองค่าเผื่อการลดค่าของทรัพย์สินของธนาคาร ใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยพิจารณาจากข้อบ่งชี้การด้อยค่า และการประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนในอนาคต

• นโยบายการรับรู้รายได้

ในส่วนของการธนาคาร จะรับรู้รายได้ดอกเบี้ยและส่วนลดจากเงินให้สินเชื่อโดยใช้เกณฑ์คงค้าง ยกเว้นดอกเบี้ยที่ค้างชำระเป็นระยะเวลา รวมกันเกินกว่า 3 เดือน ไม่ว่าลูกหนี้รายนั้นจะมีหลักประกันหรือไม่จะรับรู้เป็นรายได้เมื่อได้รับชำระรายได้ของลูกหนี้เข้าชื่อจะรับรู้เป็นรายได้โดยวิธีผลรวมจำนวนงวดของการผ่อนชำระ ธนาคารบันทึกยกเลิกรายได้ดอกเบี้ยค้างรับจากเงินให้สินเชื่อที่ค้างชำระเป็นระยะเวลา รวมกันเกินกว่า 3 เดือนนับจากวันเริ่มค้างชำระ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

สำหรับบริษัทย่อยที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ รับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากเงินลงทุนในลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อเมื่อได้รับชำระ รายได้จากสัญญาเช่าระยะยาวของบริษัทย่อยมีการรับรู้รายได้ ดังนี้

- รายได้จากสัญญาเช่าการเงิน รับรู้เป็นรายได้ตามงวดที่ถึงกำหนดชำระด้วยวิธีอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง โดยคำนวณจากเงินลงทุนสุทธิที่คงเหลืออยู่ในแต่ละงวด เว้นแต่ลูกหนี้ที่ค้างชำระเป็นระยะเวลา รวมกันเกินกว่า 3 เดือน บันทึกรายได้ตามเกณฑ์เงินสด
- รายได้จากสัญญาเช่าดำเนินงาน รับรู้เป็นรายได้ตามงวดที่ถึงกำหนดชำระ เว้นแต่ลูกหนี้ที่ค้างชำระเป็นระยะเวลา รวมกันเกินกว่า 3 เดือน บันทึกรายได้ตามเกณฑ์เงินสด

• นโยบายสินเชื่อที่ระงับรับรู้รายได้

นโยบายการระงับรับรู้รายได้สินเชื่อของธนาคาร ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย คือ ระงับรับรู้รายได้สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีการค้างชำระเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา รวมกันเกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันครบกำหนดชำระดอกเบี้ย หรือเงินต้นทั้งจำนวน หรือตามงวดที่กำหนดในสัญญา หรือเมื่อได้ทวงถาม หรือเรียกให้ชำระแล้วแต่วันใดจะถึงก่อน โดยไม่คำนึงว่าลูกหนี้รายนั้นจะมีหลักประกันหรือไม่ ยกเว้น เงินเบิกเกินบัญชี จะพิจารณาจากการไม่ได้รับเงินเข้าบัญชีเพื่อชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันที่ถูกลดวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญา แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน

• เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL)

ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 13/2553 ลงวันที่ 3 ธันวาคม 2553 เรื่อง การจัดทำและเปิดเผยรายการข้อแสดงสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารพาณิชย์ กำหนดดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL Gross) หมายถึง เงินให้สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน ชั้นสงสัย ชั้นสงสัยจะสูญเสีย และชั้นสูญเสีย ตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 31/2551 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้น และการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน

❖ เงินลงทุนในหลักทรัพย์

• นโยบายการลงทุน

นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคารแบ่งได้เป็นประเภทหลักๆ ได้แก่ การลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน โดยการลงทุนในตราสารหนี้แบ่งเป็น พอร์ตธุรกรรมเพื่อค้า ธุรกรรมเพื่อขายและธุรกรรมลงทุน จนครบกำหนด โดยมีนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละพอร์ต ทั้งนี้ โดยพิจารณาถึงสภาพคล่องของธนาคารสภาพคล่องของหลักทรัพย์ และผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเทียบกับความเสี่ยงในการลงทุน สำหรับการลงทุนในตราสารทุน ธนาคารไม่มีนโยบายที่จะขยายการลงทุนในหุ้นทุน แต่มีการบริหารเพื่อที่จะลดขนาดการลงทุนในตราสารทุนที่ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับธุรกิจหลักของธนาคารลง โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

- **การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน**

ธนาคารจะกระจายความเสี่ยงในการลงทุนทั้งในตลาดเงินและตลาดทุน ภายใต้นโยบายของธนาคารและกฎระเบียบของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การควบคุมดูแลรับผิดชอบจากฝ่ายงานที่ทำธุรกรรมและจากฝ่ายบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการ โดยได้จัดให้มีระบบติดตามขอบเขตความเสี่ยง ขอบเขตของฐานะการลงทุนและระยะเวลาถือครองและมีเป้าหมายการลงทุนที่ชัดเจน ทั้งนี้ มีการคำนึงถึงสภาพคล่องของหลักทรัพย์ ความเสี่ยง และผลตอบแทนที่ได้รับ และยังพิจารณาถึงกระแสเงินเข้า/ออก เพื่อบริหารสภาพคล่องให้เหมาะสมกับความต้องการในการทำธุรกรรมต่างๆ ในธนาคาร

ในปัจจุบัน ธนาคารยังคงเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลไทยให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่มีความผันผวน และทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบายที่มีการปรับตัวลดลงในช่วงก่อนหน้านี้

- ❖ **การลงทุนของธนาคารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม**

- **ความหมายของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม**

ความหมายของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเป็นไปตามคำนิยามของมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งธนาคารได้เปิดเผยไว้ในงบการเงินในส่วนของหมายเหตุประกอบงบการเงิน

- **นโยบายการลงทุนของธนาคาร**

ธนาคารมีนโยบายการลงทุน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- **การลงทุนเชิงกลยุทธ์**

ธนาคารลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เอื้อประโยชน์กับธุรกิจธนาคารในเชิงยุทธศาสตร์ โดยธนาคารและบริษัทย่อย ได้ร่วมกันพิจารณาแผนธุรกิจและวิธีเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างกัน โดยมุ่งใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือ และช่องทางต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อตอบโจทย์ของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและไม่มีการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน

- **การลงทุนเพื่อสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร**

ธนาคารลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเน้นการให้บริการแก่ธนาคารเพื่อทดแทนหน่วยงานต่างๆ ที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของธนาคาร และขาดความคล่องตัวในการจัดการ หากยังคงเป็นหน่วยงานภายในธนาคาร โดยธนาคารจะแต่งตั้งผู้บริหารของธนาคารเป็นกรรมการตัวแทน เพื่อกำกับดูแลด้านนโยบาย อีกทั้งมอบหมายให้กรรมการตัวแทน 1 คน กำกับดูแลการทำธุรกิจของบริษัท เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่ธนาคาร

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ธนาคารและบริษัทย่อยไม่ได้เป็นคู่ความหรือคู่กรณี ในคดีดังต่อไปนี้

1. คดีที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของธนาคารและบริษัทย่อย (คดีที่มีจำนวนทุนทรัพย์สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้นของธนาคาร หรือของบริษัทย่อย แล้วแต่กรณี ณ วันสิ้นปีบัญชีล่าสุด)
2. คดีที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่สามารถประเมินผลกระทบเป็นตัวเลขได้
3. คดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติ

นอกจากนี้ ในส่วนของธนาคารมีคดีที่ยังไม่สิ้นสุด ซึ่งเป็นคดีที่เกิดจากการดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์อันเป็นธุรกิจปกติของธนาคาร จำนวนรวมทั้งสิ้น 205 คดี คิดเป็นทุนทรัพย์รวมจำนวนประมาณ 7,827 ล้านบาท โดยเป็นคดีที่ศาลชั้นต้นได้ตัดสินให้ธนาคารชนะคดีแล้วแต่คดียังอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกา จำนวน 68 คดี คิดเป็นทุนทรัพย์รวมจำนวนประมาณ 1,391 ล้านบาท ทั้งนี้ ธนาคารมีความเห็นว่าจำนวนทุนทรัพย์ของคดีที่พิพาทดังกล่าว ณ สถานะปัจจุบัน ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ชื่อภาษาอังกฤษ "KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED" ชื่อย่อ "KBank"
ประกอบธุรกิจ	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง
จำนวนและชนิดของหุ้น	3,048,614,697 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท โดยเป็นหุ้นสามัญ 3,048,614,697 หุ้น และหุ้นบุริมสิทธิ -0- หุ้น
ทุนจดทะเบียน	30,486,146,970 บาท
ทุนชำระแล้ว	23,932,601,930 บาท
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10140
เลขทะเบียนบริษัทเลขที่	0107536000315 (เดิมเลขที่ บมจ. 105)
โทรศัพท์	02-2220000
โทรสาร	02-4701144
อีเมล	Info@kasikornbank.com
K-Contact Center	02-8888888 (ภาษาไทย) 02-8888822 กด 2 (ภาษาจีนกลาง) 02-8888800 (ภาษาอังกฤษ) 02-8888826 (ภาษาญี่ปุ่น) 02-8888888 กด *5 (ภาษาพม่า)
K-BIZ Contact Center	02-8888822 (ภาษาไทย ภาษาจีนกลาง ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น)
เว็บไซต์	www.kasikornbankgroup.com

❖ ชื่อ ที่ตั้งสำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสารของบุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียน - หุ่นสามัญ

: บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
62 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์ 02-2292800 โทรสาร 02-3591259

- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
ครั้งที่ 1/2552 ครบกำหนดไถ่ถอน
ปี พ.ศ.2562

: บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ
แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ

- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
ครั้งที่ 1/2553 ครบกำหนดไถ่ถอน
ปี พ.ศ.2563

กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ 02-222 0000
โทรสาร 02-470 1144-5

- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
ครั้งที่ 1/2555 ครบกำหนดไถ่ถอน
ปี พ.ศ.2565

- TFB 8 1/4% Subordinated Bonds due 2016

: The Bank of New York Mellon,
One Wall Street New York, N.Y. 10286 U.S.A.
Tel. (1) (212) 495 1784 Fax. (1) (212) 635 1799

ผู้สอบบัญชี

: นายนิรันดร์ ถิลาภวัฒน์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 2316
น.ส.สมบุญ ศรีศิริภิญโญ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3731
นางวิไล บุรณกิตติโสภณ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3920
บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด
อาคารเอ็มไพร์ ทาวเวอร์ ชั้น 50-51 195 ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 02-6772000 โทรสาร 02-6772222

ที่ปรึกษากฎหมาย

: ดร. อภิชัย จันทระเสน
22 ซ.สุนทรสารทูล (อ่อนนุช 21/1) สุขุมวิท 77
เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์ 02-7306969-76 โทรสาร 02-7306967-8

❖ **อันดับความน่าเชื่อถือ**

ในปี 2556 สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) ได้ปรับเพิ่มอันดับความแข็งแกร่งทางการเงิน และฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment) ของธนาคารจาก D+ และ Baa3 เป็น C- และ Baa2 ตามลำดับ เนื่องจากธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ผลของการปรับวิธีการประเมินอันดับความน่าเชื่อถือตราสารหนี้ด้อยสิทธิและอันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้นของสถาบันการเงินทั่วโลกทำให้อันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้ด้อยสิทธิสกุลเงินต่างประเทศ และอันดับความน่าเชื่อถือสกุลเงินในประเทศระยะสั้นของธนาคาร ถูกปรับลดลงจาก Baa1 และ P-1 เป็น Baa3 และ P-2 ตามลำดับ โดยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงของสถาบันการเงินที่ถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือดังกล่าว

สำหรับอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2555 ทั้งนี้ รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่างๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	31 ธ.ค. 2556	31 ธ.ค. 2555
มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส *		
สกุลเงินต่างประเทศ		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว - ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ	A3	A3
- เงินฝาก	Baa1	Baa1
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2	P-2
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	Baa3	Baa1
ความแข็งแกร่งทางการเงิน	C-	D+
แนวโน้มความแข็งแกร่งทางการเงิน	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)	Baa2	Baa3
สกุลเงินในประเทศ		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว - เงินฝาก	A3	A3
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2	P-1
สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ *		
อันดับความน่าเชื่อถือสากล		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	BBB+	BBB+
บัตรเงินฝากระยะยาว	BBB+	BBB+
ระยะสั้น	A-2	A-2
บัตรเงินฝากระยะสั้น	A-2	A-2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ)	BBB+	BBB+
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ)	BBB	BBB
อันดับความน่าเชื่อถือภูมิภาคอาเซียน		
ระยะยาว	axA+	axA+
ระยะสั้น	axA-1	axA-1
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	axA	n.a.

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	31 ธ.ค. 2556	31 ธ.ค. 2555
ฟิทช์ เรตติ้งส์ *		
<u>อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)</u>		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	BBB+	BBB+
ระยะสั้น	F2	F2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกัน ไม่ค่อยยืม	BBB+	BBB+
ตราสารหนี้ค้ำยืม	BBB	BBB
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability)	bbb+	bbb+
สนับสนุน	2	2
สนับสนุนขั้นต่ำ	BBB-	BBB-
<u>อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ</u>		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	AA(thai)	AA(thai)
ระยะสั้น	F1+(thai)	F1+(thai)
ตราสารหนี้ค้ำยืม	AA-(thai)	AA-(thai)

หมายเหตุ: * อันดับความน่าเชื่อถือระยะยาว ซึ่งถือเป็นระดับที่นำลงทุน (Investment Grade) สำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือผู้ซื้อ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรตติ้งส์ คือ ระดับตั้งแต่ Baa3 BBB- และ BBB- ตามลำดับ ขณะที่ ในกรณีของอันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้นนั้น ระดับที่นำลงทุนสำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือผู้ซื้อ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรตติ้งส์ จะได้แก่ ระดับตั้งแต่ P-3 A-3 และ F3 ตามลำดับ

❖ การลงทุนของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในบริษัทอื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

ธนาคารมีการลงทุนในบริษัทอื่น โดยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้ว ดังต่อไปนี้

	ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นทั้งหมด ที่ออกจำหน่ายแล้ว	จำนวนหุ้นที่ถือ	อัตราการถือหุ้น (%)	ชนิดของหุ้น
1	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ 02-6733999 โทรสาร 02-6733988	กรุงเทพฯ	จัดการกองทุน	27,154,274	27,154,274	100.00	หุ้นสามัญ
2	บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ 02-2731144 โทรสาร 02-2701235	กรุงเทพฯ	บริการ	100,000	100,000	100.00	หุ้นสามัญ
3	บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 02-6960000 โทรสาร 02-6960099	กรุงเทพฯ	ธุรกิจหลักทรัพย์	100,001,877	99,996,096	99.99	หุ้นสามัญ
4	บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ 02-6969999 โทรสาร 02-6969966	กรุงเทพฯ	ให้เช่าซื้อ และลีสซิ่งรถยนต์	90,000,000	90,000,000	100.00	หุ้นสามัญ
5	บริษัท แฟลคเตอร์ แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ 02-2902900 โทรสาร 02-2903000	กรุงเทพฯ	ให้เช่าซื้อ และลีสซิ่งเครื่องจักร	1,600,000	1,600,000	100.00	หุ้นสามัญ
6	บริษัท บริหารสินทรัพย์เพทาย จำกัด โทรศัพท์ 02-5626401-25 โทรสาร 02-2733171	กรุงเทพฯ	บริหารสินทรัพย์	238,000,000	238,000,000	100.00	หุ้นสามัญ
7	บริษัท ร่วมทุน เค-เอสเอ็มอี จำกัด โทรศัพท์ 02-673 8701-4 โทรสาร 02-6738709	กรุงเทพฯ	ร่วมลงทุน	20,000,000	20,000,000	100.00	หุ้นสามัญ
8	บริษัท โพรเกรส ซอฟต์แวร์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2257900-1 โทรสาร 02-2255654-5	กรุงเทพฯ	บริการ	100,000	100,000	100.00	หุ้นสามัญ
9	บริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด โทรศัพท์ 02-2252020 โทรสาร 02-2252021	กรุงเทพฯ	บริการ	60,000	60,000	100.00	หุ้นสามัญ
10	บริษัท โพรเกรส แอปไพไรซ์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2706900 โทรสาร 02-2785035	กรุงเทพฯ	บริการ	5,000	5,000	100.00	หุ้นสามัญ
11	บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด โทรศัพท์ 02-2733900 โทรสาร 02-9806265	กรุงเทพฯ	บริการ	200,000	200,000	100.00	หุ้นสามัญ
12	บริษัท โพรเกรส แมเนจเม้นท์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2751880 โทรสาร 02-2751889-91	กรุงเทพฯ	บริการ	60,000	60,000	100.00	หุ้นสามัญ

	ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นทั้งหมด ที่ออกจำหน่ายแล้ว	จำนวนหุ้นที่ถือ	อัตราการถือหุ้น (%)	ชนิดของหุ้น
13	บริษัท โพรเกรส ฟาซิลิตีส์ แมเนจเม้นต์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2733288-91 โทรสาร 02-2733292	กรุงเทพฯ	บริการ	50,000	50,000	100.00	หุ้นสามัญ
14	บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส จำกัด โทรศัพท์ 02-2733293-4 โทรสาร 02-2733292	กรุงเทพฯ	บริการ	20,000	20,000	100.00	หุ้นสามัญ
15	บริษัท โพรเกรส แลนด์ แอนด์ บิลดิ้งส์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2751880 โทรสาร 02-2751889	กรุงเทพฯ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	117,750	117,750	100.00	หุ้นสามัญ
16	บริษัท โพรเกรส สโตร์เรจ จำกัด โทรศัพท์ 02-2733833 โทรสาร 02-2714784	กรุงเทพฯ	บริการ	30,000	30,000	100.00	หุ้นสามัญ
17	บริษัท โพรเกรส เอช อาร์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2701070-6 โทรสาร 02-2701068-9	กรุงเทพฯ	บริการ	10,000	10,000	100.00	หุ้นสามัญ
18	บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ชัพพอร์ท จำกัด โทรศัพท์ 02-4705420 โทรสาร 02-8888882	กรุงเทพฯ	บริการ	40,000	40,000	100.00	หุ้นสามัญ
19	บริษัท โพรเกรส คอลเลคชั่น จำกัด โทรศัพท์ 02-2733210 โทรสาร 02-2732559	กรุงเทพฯ	บริการ	50,000	50,000	100.00	หุ้นสามัญ
20	บริษัท โพรเกรส เทรนนิง จำกัด โทรศัพท์ 02-4706273 โทรสาร 02-4703198	กรุงเทพฯ	บริการ	17,000	17,000	100.00	หุ้นสามัญ
21	บริษัท ชัยชนทวิ จำกัด โทรศัพท์ 02-4706330 โทรสาร 02-4702652	กรุงเทพฯ	ลงทุนในบริษัทอื่น	114,865,000	114,865,000	100.00	หุ้นสามัญ
22	บริษัท ชัยธำรงกิจ จำกัด โทรศัพท์ 02-4706330 โทรสาร 02-4702652	กรุงเทพฯ	ลงทุนในบริษัทอื่น	114,865,000	114,865,000	100.00	หุ้นสามัญ
23	บริษัท ชัยนิวิวัฒนา จำกัด โทรศัพท์ 02-4706330 โทรสาร 02-4702652	กรุงเทพฯ	ลงทุนในบริษัทอื่น	449,930,000	220,465,700	49.00	หุ้นสามัญ
24	บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด โทรศัพท์ 02-2376330-4 โทรสาร 02-2376340	กรุงเทพฯ	บริการ	500,000	150,000	30.00	หุ้นสามัญ
25	บริษัท เมืองไทย กรุ๊ป โฮลดิ้ง จำกัด โทรศัพท์ 02-2764859 โทรสาร 02-2764859	กรุงเทพฯ	ลงทุนในบริษัทอื่น	45,865,949	11,925,147	26.00	หุ้นสามัญ

ข้อ	ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นทั้งหมด ที่ออกจำหน่ายแล้ว	จำนวนหุ้นที่ถือ	อัตราการถือหุ้น (%)	ชนิดของหุ้น
26	บริษัท ดับบลิวทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด โทรศัพท์ 02-6991609 โทรสาร 02-6431881	กรุงเทพฯ	การพาณิชย์	1,000	249	24.90	หุ้นสามัญ
27	บริษัท เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด โทรศัพท์ 02-6506800	กรุงเทพฯ	บริการ	500,000	100,500	20.10	หุ้นสามัญ
28	บริษัท เมืองไทย โฮลดิ้ง จำกัด โทรศัพท์ 02-2749400	กรุงเทพฯ	ลงทุนในบริษัทอื่น	45,600,000	4,560,000	10.00	หุ้นสามัญ
29	บริษัท ซิคอน คิวลอปเมนต์ จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 02-7218888 โทรสาร 02-7219444	กรุงเทพฯ	บริการ	5,740,000	574,000	10.00	หุ้นสามัญ
30	บริษัท ที เอส ซี อินโนเวชั่น จำกัด โทรศัพท์ 02-6829700 โทรสาร 02-6829709	กรุงเทพฯ	สื่อสาร	30,000,000	3,000,000	10.00	หุ้นสามัญ
31	บริษัท บ้านสมถวิล จำกัด โทรศัพท์ 02-3320352-71 ต่อ 2344 โทรสาร 02-3320372-4	กรุงเทพฯ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	1,000,000	100,000	10.00	หุ้นสามัญ
32	บริษัท ผลิตพลังงาน จำกัด โทรศัพท์ 02-7161600 โทรสาร 02-7161488	กรุงเทพฯ	สาธารณูปโภค-โรงไฟฟ้า	10,000	1,000	10.00	หุ้นสามัญ
33	บริษัท สหธร จำกัด โทรศัพท์ 02-2627694 โทรสาร 02-2490503	กรุงเทพฯ	ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์	110,532	11,053	10.00	หุ้นสามัญ
34	บริษัท สิ้นเสียป่า จำกัด โทรศัพท์ 02-2215895 โทรสาร 02-2215895	กรุงเทพฯ	บริการ	6,000	600	10.00	หุ้นสามัญ
35	บริษัท เหว่ย เป่า จำกัด	ฮ่องกง	อุตสาหกรรมกรรมการเกษตร	5,500,000	550,000	10.00	หุ้นสามัญ

หมายเหตุ : จำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่ายแล้วและจำนวนหุ้นที่ถือ รวมหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ

❖ รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหุ้นธนาคารของกรรมการและผู้บริหารในปี 2556

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้นที่ถือ		จำนวนหุ้นที่เปลี่ยนแปลง	สัดส่วนการถือหุ้นใน
			ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	เพิ่มขึ้น/(ลดลง) ในปี 2556	บริษัท(%)
1.	นายบัณฑิต ลำชา คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	50,000	50,000	0	0.002
			1,530,000	1,530,000	0	0.064
2.	นายสมชาย บุลสุข คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานกรรมการ	290,120	290,120	0	0.012
			1,840	1,840	0	0.000
3.	นายกฤษฎา ลำชา คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานกรรมการ	8,880	8,880	0	0.000
			-	-	0	0.000
4.	นายปรีดี ดาวฉาย คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการผู้จัดการ	-	-	-	-
			110	110	0	0.000
5.	นายธีรนนท์ ศรีหงส์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการผู้จัดการ	24,600	24,600	0	0.001
			-	-	-	-
6.	นางสุจิตพรณ ลำชา คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	2,920,000	3,000,000	80,000	0.125
			-	-	-	-
7.	ศ.กิตติคุณ คุณหญิงสุชาดา กีระนันท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	1,000	1,000	0	0.000
			-	-	-	-
8.	ศาสตราจารย์ ดร.ยงยุทธ ยุทธวงศ์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	-	-	-	-
			-	-	-	-
9.	ดร.อภิชัย จันทระเสน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการและที่ปรึกษากฎหมาย	10,000	10,000	0	0.000
			-	-	-	-
10.	ศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช ธัชยพงษ์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	-	-	-	-
			-	-	-	-
11.	นางกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	2,100	1,900	(200)	0.000
			-	-	-	-

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้นที่ถือ		จำนวนหุ้นที่เปลี่ยนแปลง	สัดส่วนการถือหุ้นใน
			ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	เพิ่มขึ้น/(ลดลง) ในปี 2556	บริษัท(%)
12.	น.ต. พญ.นลินี ไพบูลย์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	-	-	-	-
			-	-	-	-
13.	นายสราวุธ อยู่วิทยา กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	975,800	975,800	0	0.041
			-	-	-	-
14.	ดร.ปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
15.	นายกlinik สารสิน กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	N/A	1,200	N/A	0.000
			N/A	4,000	N/A	0.000
16.	นายสมเกียรติ ศิริชาติไชย กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	-	-	-	-
			-	-	-	-
17.	นายพี สุจริตกุล กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
18.	นายปรกต์ พรธนะแพทย์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
19.	นายธิตี ตันติกุลนันท์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้บริหารสายงานธุรกิจตลาดทุน	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
20.	นายสุรศักดิ์ คุชฌีเมธา กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
21.	นางสาวจัตติยา อินทวิชัย กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	40	40	0	0.000
			-	-	-	-
22.	ดร.อดิสรณ์ หลายชูไทย กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	284	N/A	0.000
			N/A	-	N/A	-

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้นที่ถือ		จำนวนหุ้นที่เปลี่ยนแปลง	สัดส่วนการถือหุ้นใน
			ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	เพิ่มขึ้น/(ลดลง) ในปี 2556	บริษัท(%)
23.	นายวสิน วนิชขัรนันต์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
24.	นายอำพล โพธิ์โหละกุล กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
25.	นายวีรวัฒน์ ปิ่นทาวังกูร กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	10,380	N/A	0.000
			N/A	-	N/A	-
26.	นายกฤษณ์ จิตต์แจ้ง กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	920	N/A	0.000
			N/A	-	N/A	-
27.	นายสมคิด จิรानันต์รัตน์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
28.	นายพิพิธ เอนกนิธิ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
29.	นายพัชร สมะลาภา กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
30.	นายภานพ อังสุสิงห์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้บริหารสายงานพาณิชย์	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
31.	ดร.พิพัฒน์พงศ์ ปิยะยานนท์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	35	N/A	0.000
			N/A	-	N/A	-
32.	นายวัลลภ ร่องจิตต์วุฒิไกร กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
33.	นายประสพสุข ดำรงชิตานนท์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
34.	นายทรงพล ชีวะปัญญาโรจน์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้นที่ถือ		จำนวนหุ้นที่เปลี่ยนแปลง	สัดส่วนการถือหุ้นใน
			ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	เพิ่มขึ้น/(ลดลง) ในปี 2556	บริษัท(%)
35.	นายชาติชาย พุฒนาวิชัย คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A	-	N/A	-
			N/A	-	N/A	-
36.	นายจรงค์ รัตนเพียร คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	-	-	-	-
			-	-	-	-
37.	นางสาวศันสนา สุขะนันท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	-	-	-	-
			-	-	-	-
38.	นางสาววาสนา สุระกิจ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้บริหารฝ่ายจัดการบัญชี	80	80	0	0.000
			-	-	-	-

หมายเหตุ: N/A

- ดร.ปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2556 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 เพื่อการเปรียบเทียบ
- นายกลินท์ สารสิน ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2556 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 เพื่อการเปรียบเทียบ
- นายพี สุจริตกุล ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2556 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 เพื่อการเปรียบเทียบ
- ลำดับที่ 18-20 และ 22-35 รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหุ้นธนาคารครั้งแรก เนื่องจากในเดือนมีนาคม 2556 มีการปรับโครงสร้างการบริหาร ทำให้ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหาร 4 รายแรกมีการเปลี่ยนแปลง จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 เพื่อการเปรียบเทียบ