

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

ภารกิจ

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

วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ค่านิยมหลักของธนาคาร

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

ในปี 2557 เศรษฐกิจไทยขยายตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากการส่งออกและการท่องเที่ยวประสบปัญหาในการฟื้นตัว รวมถึงการใช้จ่ายและการลงทุนของภาครัฐมีความก้าวหน้าน้อยกว่าคาด ซึ่งตัวแปรต่างๆ ดังกล่าว ยังเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยในปี 2558

ท่ามกลางความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจที่ยังดำรงอยู่ ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ โดยมีเป้าหมายให้ธุรกิจเติบโต และสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาว ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม (Customer's Main Bank) ด้วยความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม ทั้งการนำเสนอนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบวงจร ผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ภายใต้จุดยืน (Brand Positioning) ของการเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ทุ่มเท ร่วมสรรค์สร้างทางเลือกเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและศักยภาพของลูกค้าให้ดีขึ้น โดยการผนึกกำลังระหว่างธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนพันธมิตรหลักทางธุรกิจ ได้แก่ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

ในด้านการตอบสนองต่อโอกาสทางธุรกิจ จากกระแสการเปิดตลาดที่กว้างขึ้น ทั้งในภูมิภาคเอเชียและต่างจังหวัด ธนาคารได้วางยุทธศาสตร์การขยายธุรกิจอย่างครอบคลุมทั้งในและต่างประเทศ โดยในส่วนของการขยายธุรกิจในประเทศ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับโครงการจังหวัดยุทธศาสตร์ (Strategic Provinces) เพื่อรองรับการเติบโตของเศรษฐกิจในพื้นที่ศักยภาพ และรองรับการเกิดขึ้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ด้วยการพัฒนาศูนย์กลางธุรกิจ (Business Hub)

ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการทางธุรกิจได้ทันทั่วทั้ง โดยมุ่งเน้นการเข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่ในพื้นที่ และ/หรือกลุ่มอุตสาหกรรมที่จะก่อให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องในพื้นที่ นอกจากนี้ ยังได้เปิดศูนย์ธุรกิจสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอี การขยายสาขาและศูนย์บริการลูกค้า THE WISDOM ในจังหวัดยุทธศาสตร์ รวมทั้งดำเนินกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่

สำหรับยุทธศาสตร์การขยายธุรกิจในต่างประเทศ ธนาคารยังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจจากการเกิดขึ้นของ AEC รวมถึงโอกาสทางธุรกิจกับประเทศจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ ด้วยการขยายเครือข่ายของธนาคาร และขยายธุรกิจกับธนาคารพันธมิตร เพื่อพัฒนาและเชื่อมต่อธุรกิจในกลุ่มประเทศ AEC+ ให้สามารถดูแลลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างครบวงจร ตามเป้าหมายในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าสำหรับธุรกรรมระหว่างประเทศ และการชำระเงินข้ามประเทศในกลุ่มประเทศ AEC+ โดยปัจจุบันธนาคารได้ร่วมลงนามความร่วมมือกับธนาคารพันธมิตรทั้งหมดรวม 69 แห่ง จาก 11 ประเทศ ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ เยอรมัน อิตาลี อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา เวียดนาม และลาว

สำหรับประเทศจีน ซึ่งปัจจุบันถือเป็นตลาดส่งออกและประเทศคู่ค้าที่สำคัญของไทย ธนาคารเห็นความสำคัญของการเติบโตในการทำธุรกิจและการลงทุนระหว่างประเทศไทยและจีน ที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเล็งเห็นว่าธุรกิจการค้าและการลงทุนในกลุ่มประเทศ AEC มีความเชื่อมโยงทางธุรกิจกับจีนค่อนข้างมาก ธนาคารจึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน โดยมีศูนย์ธุรกิจไทย-จีน เป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจและการลงทุน สำหรับนักลงทุนไทยที่สนใจไปลงทุนในจีน และนักธุรกิจจีนที่ต้องการเข้ามาลงทุนในประเทศไทย ปัจจุบันธนาคารมีสาขาในประเทศจีน 3 สาขา ได้แก่ สาขาฮ่องกง สาขาเซินเจิ้น สาขาเฉิงตู และสาขาย่อย 1 สาขา ได้แก่ สาขาย่อยหลงกั่ง เซินเจิ้น รวมทั้งมีสำนักงานผู้แทนในประเทศจีน 3 แห่ง ได้แก่ ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ และคุนหมิง

นอกจากยุทธศาสตร์ทางด้านธุรกิจดังที่กล่าวมาแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนางานสนับสนุนให้มีทิศทางที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ด้วยการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี การใส่ใจดูแลรักษาสังแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน มีความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานในองค์กร ผ่านกระบวนการสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลูกจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมให้เกิดการดำเนินงานและปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในทุกขั้นตอนการทำงาน และการดำเนินธุรกิจ การได้รับประสบการณ์จริง อันนำไปสู่ความตั้งใจจริงในการจัดทำโครงการและกิจกรรมเพื่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างรากฐานที่เข้มแข็ง และนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศที่ยั่งยืน

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด นอกจากจะส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในระหว่างปี 2557 ที่สำคัญ ได้แก่

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

- 3 รางวัล Best Domestic FX Provider 2014 สำหรับธุรกรรมด้าน FX Product and Services, FX Option และ FX Research & Market Coverage จากนิตยสาร Asiamoney
- 5 รางวัล จากงาน 2014 The Asset Award ได้แก่ Best Individual in Research in Thai Baht Bonds รางวัลชนะเลิศ Top Bank in the Secondary Market for Government Bonds, Thailand รางวัลรองชนะเลิศ Top Bank in the Secondary Market for Corporate Bonds, Thailand รางวัล Investors' Choice for Primary Issues for Government Bonds, Thailand รางวัล Investors' Choice for Primary Issues for Corporate Bonds, Thailand โดยนิตยสาร The Asset
- รางวัล Trade Finance Award for Excellence เป็นปีที่สอง จากนิตยสาร Euromoney
- รางวัล Global Financial Services Awards 2014 ด้านการตลาดดิจิทัล จากสมาคมการจัดการทางการเงินและการตลาดแห่งยุโรป (EFMA) ร่วมกับ

รางวัลสำหรับธนาคารกรุงไทย และบริษัทของธนาคารกรุงไทย

- บริษัท Accenture ซึ่งเป็นบริษัทให้คำปรึกษาด้านการจัดการบริการด้านเทคโนโลยีและ Outsourcing ระดับโลก
- รางวัล **Best Wealth Management Provider – Thailand 2014** จากนิตยสาร World Finance ของประเทศอังกฤษ โดยได้รับการคัดเลือกจากทีมงานผู้จัดทำ และจากการลงคะแนนของผู้อ่านนิตยสารดังกล่าว
 - 2 รางวัล จากวารสาร The Asian Banker ได้แก่ รางวัล **Best Retail Bank in Thailand** เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน และรางวัล **Best Social Media Project** จากงาน The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services International Awards 2014
 - 3 รางวัล จากนิตยสาร Asian Banking & Finance ได้แก่ รางวัล **ธนาคารพาณิชย์เพื่อลูกค้ารายย่อยที่ดีที่สุดในประเทศไทย (Domestic Retail Bank of the Year - Thailand)** รางวัล **ความคิดสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมของธุรกิจธนาคารออนไลน์ในประเทศไทย (Online Banking Initiative of the Year - Thailand)** และรางวัล **นวัตกรรมสาขาย่อยยอดเยี่ยม ระดับเงิน (Best Branch Innovation - Silver)** จากงาน Asian Banking & Finance Retail Banking Awards 2014
 - 3 รางวัล จากงาน SET Awards 2014 ได้แก่ รางวัล **เกียรติยศแห่งความสำเร็จด้านการรายงานบรรษัทภิบาล** ที่มีความเป็นเลิศต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 7 รางวัล **บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ยอดเยี่ยม** และรางวัล **บริษัทจดทะเบียนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น** โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร
 - รางวัล “ดีเลิศ” จากการประเมินของโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2557 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
 - รางวัล “ดีเลิศ” จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
 - รางวัล **Investor Choices** จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
 - รางวัล **The Asset’s Excellence in Management and Corporate Governance Benchmarking Awards 2014** จากนิตยสาร The Asset
 - รางวัล **The Best of Asia 2014 : Asia’s Icon on Corporate Governance** จากนิตยสาร Corporate Governance Asia
 - รางวัล **สถานประกอบกิจการดีเด่น ด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2557** ประเภทสถานประกอบกิจการขนาดใหญ่ที่มีสหภาพแรงงานติดต่อกันเป็นปีที่ 9 จากกระทรวงแรงงาน
 - รางวัล **Best Asset Management Company of the Year 2014 (Thailand)** สำหรับ บลจ.กรุงไทย จากงาน The Asset Triple A Investor and Fund Management Awards 2014 จัดโดยนิตยสาร The Asset
 - 3 รางวัล จากนิตยสาร The Asset สำหรับ บลจ.กรุงไทย ได้แก่ รางวัลชนะเลิศประเภท **Top Investment House Thai Baht Bonds 2014 Thailand** รางวัลชนะเลิศและรองชนะเลิศประเภท **Most Astute Investors in Thailand 2014**

สำหรับทิศทางในปี 2558 ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์ที่จะมุ่งเน้น 4 ด้านสำคัญ ได้แก่

1. การเป็นอันดับหนึ่งด้านธนาคารหลักของลูกค้า (Customer’s Main Bank) ในทุกกลุ่มลูกค้า และมีแบรนด์ที่แข็งแกร่ง
2. การเป็นผู้นำด้านการให้บริการทางการเงินในโลกดิจิทัล และบริการ Transaction Banking
3. การเป็น “AEC+3 Bank” เพื่อตอบสนองต่อโอกาสทางธุรกิจซึ่งมาจากการเกิดขึ้นของ AEC รวมถึงโอกาสทางธุรกิจกับจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้
4. การเน้นย้ำเรื่องบริการที่เป็นเลิศตามแนวคิด “บริการทุกระดับประทับใจ” และการเสริมสร้างตำแหน่งทางการตลาดให้แข็งแกร่ง

ทั้งนี้ เพื่อให้ธุรกิจของธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ตั้งไว้ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาความสามารถของสายงานสนับสนุนทุกสายงาน อาทิ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Strategy) เพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับธนาคารและบริษัทของธนาคาร ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Strategy) ที่มุ่งเสริมสร้างศักยภาพของระบบงานและบุคลากร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงานทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล (Human Capital Strategy) ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทยประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,124 สาขา ให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารและประชาชนทั่วไปผ่านเครื่อง ATM ทั่วประเทศ จำนวน 9,853 เครื่อง และเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ จำนวน 2,775 เครื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ โดยมีธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน 1 แห่ง สาขา 5 แห่ง สาขาย่อย 1 แห่ง และสำนักงานผู้แทน 8 แห่ง มีศูนย์กลางการดำเนินงานและให้บริการที่สำนักงานใหญ่

โครงสร้างรายได้ธนาคารและบริษัทย่อย

โครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อยตามงบการเงินรวมสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	ปี 2557		ปี 2556 (ปรับปรุงใหม่)		ปี 2555*	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	3,303	2.38	4,302	3.58	4,602	4.41
เงินรับฝาก	993	0.71	368	0.31	365	0.35
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	249	0.18	292	0.24	355	0.34
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	2,061	1.49	3,642	3.03	3,882	3.72
เงินลงทุน	16,240	11.71	13,602	11.31	12,287	11.78
เงินลงทุนเพื่อค้า	339	0.24	329	0.27	463	0.44
เงินลงทุนเพื่อขาย	7,379	5.32	6,849	5.69	6,818	6.54
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	8,522	6.15	6,424	5.34	5,006	4.80
เงินให้สินเชื่อ	88,989	64.18	83,692	69.56	75,370	72.26
สัญญาเช่าการเงิน	4,985	3.60	4,589	3.81	3,980	3.82
อื่น ๆ	61	0.04	41	0.03	(65)	(0.06)
รวมรายได้ดอกเบี้ย	113,578	81.91	106,226	88.29	96,174	92.20
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	30,446	21.95	33,429	27.79	32,593	31.25
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	83,132	59.96	72,797	60.50	63,581	60.96
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	42,690	30.79	36,613	30.43	31,428	30.13
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	8,746	6.31	7,803	6.48	6,961	6.67
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	33,944	24.48	28,810	23.95	24,467	23.46
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	6,132	4.42	5,896	4.90	5,555	5.33
ขาดทุนสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่า						
ยุติธรรม	(3)	0.00	(18)	(0.01)	(46)	(0.04)
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	1,183	0.85	948	0.79	624	0.60
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	88	0.06	193	0.16	20	0.02
รายได้เงินปันผล	1,097	0.79	882	0.73	1,408	1.35
รายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิ	73,088	52.71	58,414	48.55	47,517	45.56

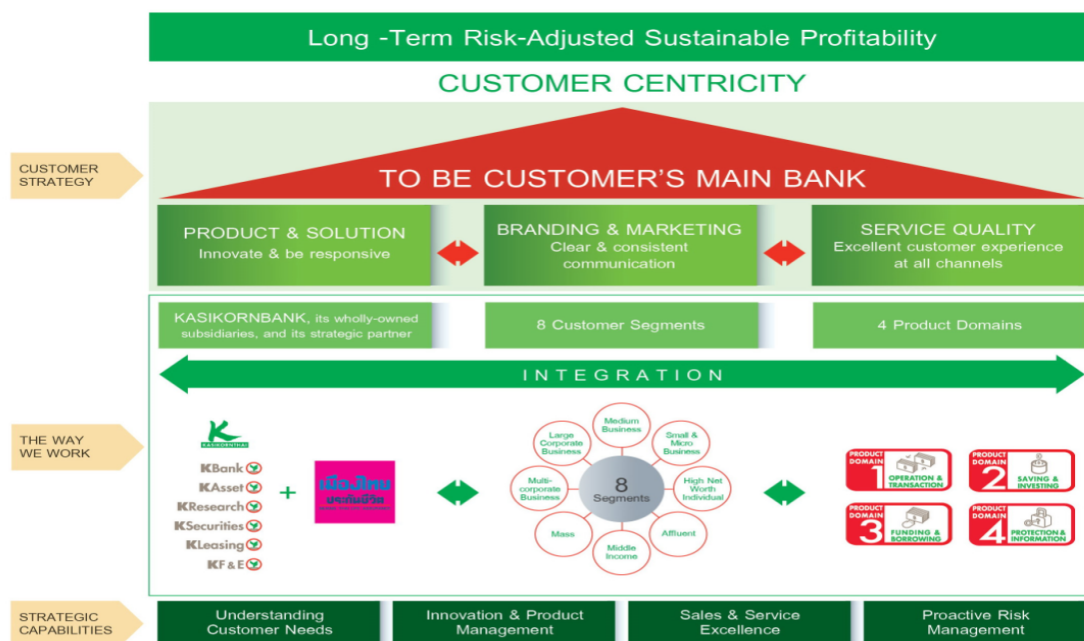
รายได้จากการดำเนินงานอื่นๆ	1,314	0.95	1,080	0.90	1,369	1.31
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	61,319	44.22	48,685	40.47	40,190	38.53
รวมรายได้ที่มีโชคเบี้ย	55,524	40.04	47,520	39.50	40,724	39.04
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	138,656	100.00	120,317	100.00	104,305	100.00

* ธนาคารและบริษัทย่อยไม่ได้แสดงงบการเงินปรับปรุงย้อนหลัง สำหรับการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีตามการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 13 เรื่อง โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 เป็นต้นไป ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสินทรัพย์รวม หนี้สินรวม และส่วนของผู้ถือหุ้นรวม หรือกำไรสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อยจากที่เขยวชานไว้ในงวดก่อน

การดำเนินงานด้านธุรกิจหลัก

ภาพรวมธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทยและบริษัทของธนาคารกรุงไทย ยังคงสานต่อยุทธศาสตร์ที่ยึดมั่นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) จึงมุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า ให้สนับสนุนโอกาสการขยายธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนความต้องการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยที่ยังคงรักษาคุณภาพของพอร์ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



กลุ่มลูกค้า

ธนาคารมีเป้าหมายในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม จึงดำเนินนโยบายรักษฐานลูกค้าปัจจุบัน ควบคู่ไปกับการขยายฐานลูกค้าใหม่โดยเฉพาะในจังหวัดใหญ่ของทุกภูมิภาค ภายใต้ยุทธศาสตร์การเป็นพื้นที่หนึ่งในใจลูกค้า ควบคู่ไปกับการมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบวงจร (Total Solution) ทั้งทางด้านการเงินและมิใช่การเงิน ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล โดยคำนึงถึงผลกระทบจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและการเมืองทั้งในและต่างประเทศที่มีต่อลูกค้า เพื่อให้ธนาคารมีส่วนร่วมในการนำเสนอทางเลือกเพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับลูกค้าและธุรกิจของลูกค้า

สำหรับปี 2557 ธนาคารมีการดำเนินงานที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

▪ สหบรรษัทธนกิจ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับลูกค้าผู้ประกอบการ สำหรับลูกค้าในกลุ่มสหบรรษัทธนกิจนั้น เป็นลูกค้าขนาดใหญ่ซึ่งเป็นกลจักรในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ มีศักยภาพในการเติบโตสูง และมีรากฐานที่แข็งแกร่ง สิ่งที่ธนาคารมุ่งเน้นจึงเป็นการช่วยต่อยอดให้ลูกค้าสามารถ

ดำเนินธุรกิจทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศได้ดีขึ้น ทั้งในมิติของการวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติการลงทุน รวมไปถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน

ในปี 2557 ที่ผ่านมานักการได้เห็นถึงการชะลอตัวของการลงทุนในช่วงครึ่งปีแรกเนื่องจากสถานการณ์ทางการเมือง แต่ในภาวะชะลอตัวนั้น ธนาคารก็ยังเห็นอุปสงค์โครงการลงทุนของลูกค้าขนาดใหญ่ที่รออยู่ จึงได้มีการเตรียมการรองรับไว้อย่างดี ซึ่งเมื่อสถานการณ์กลับเข้าสู่ปกติในช่วงครึ่งปีหลัง ธนาคารจึงมีส่วนร่วมในการสนับสนุนลูกค้าในการลงทุนในหลายภาคอุตสาหกรรมหลัก ทั้งการลงทุนเพื่อเพิ่มศักยภาพการผลิต การลงทุนเชิงกิจการร่วมค้า การควบรวมกิจการ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการนำเสนอทางเลือกในการระดมทุนผ่านนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ได้แก่ การออกผลิตภัณฑ์กองทุนรวมตราสารหนี้ที่เน้นลงทุนในหุ้นกู้เอกชน (Corporate Bond Fund) และการจัดตั้งกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT: Real Estate Investment Trust)

ในส่วนของธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการนำเสนอวัตกรรมการเงินที่ออกแบบเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งพัฒนาการให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน (Transaction Banking) ทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรม และบริหารสภาพคล่องได้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะธุรกรรมในกลุ่มประเทศ AEC

▪ บรรษัทธุรกิจ

แม้ว่าอัตราการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปี 2557 อาจจะออกมาต่ำกว่าที่คาดการณ์ เนื่องจากความสามารถในการส่งออกและการท่องเที่ยวยังคงฟื้นตัวช้า แต่ยังมีสัญญาณดีจากการฟื้นตัวของอุปสงค์ภายในประเทศ ซึ่งตลอดปี 2557 ธนาคารให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ Transaction Banking เพื่อส่งเสริมธุรกิจของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและความคล่องตัวอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมธุรกิจเข้าสู่ยุค Digital Economy โดยธนาคารได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยตอบโจทย์ทางธุรกิจของลูกค้า อาทิ การบริการจัดการเอกสารแอล/ซีในประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Domestic Letter of Credit) หรือ E-DL/C บนระบบ K-Trade Connect เพื่อให้ธุรกิจลูกค้าและคู่ค้าสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดทั้งกระบวนการ การให้บริการผ่านกลุ่มผลิตภัณฑ์การเงินภายใต้แนวคิด BIZ Automation เพื่อยกระดับการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะช่องทางดิจิทัล ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนให้กับธุรกิจด้วยค่าใช้จ่ายที่ถูกลง ลดความเสี่ยง เพิ่มโอกาสในการเติบโตให้ธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ธุรกิจ

นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ (Supply Chain) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับลูกค้าในการดำเนินธุรกิจในยุค AEC ตลอดจนมุ่งเน้นการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การปรับโครงสร้างองค์กร การจัดหาแหล่งเงินทุนในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนการนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

▪ ผู้ประกอบการขนาดกลาง

ในปี 2557 ภาครัฐมีนโยบายให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็กและขนาดย่อม (เอสเอ็มอี) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างมากจากการชะงักงันของเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในช่วงครึ่งปีแรก ทั้งมาตรการภาษี และมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ อย่างไรก็ตาม การฟื้นตัวของผู้ประกอบการกลุ่มนี้ ยังถูกจำกัดด้วยปัญหานี้ครัวเรือนที่ลดทอนความสามารถในการใช้จ่ายของภาคครัวเรือน ประกอบกับภาคการท่องเที่ยวที่ยังไม่ฟื้นตัวจากสถานการณ์ทางการเมืองและภาคการส่งออกที่ชะลอตัวจากอุปสงค์ต่างประเทศ

ธนาคารจึงดำเนินยุทธศาสตร์ที่ยึดมั่นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ภายใต้แนวทาง “K SME ช่วยเต็มที่ SME มีแต่ได้” ที่เน้นให้ความช่วยเหลือตามความต้องการและข้อจำกัดทางการเงินของผู้ประกอบการเอสเอ็มอีอย่างแท้จริง โดยดำเนินนโยบายดูแลลูกค้าอย่างครบวงจร (Total Solutions) ด้วยการนำเสนอสินเชื่อและบริการจัดการทางการเงิน เพื่อสนับสนุนทั้งห่วงโซ่ธุรกิจของลูกค้าตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของลูกค้าทั้งด้านการเข้าถึง

แหล่งเงินทุน และด้านความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อในการดำเนินธุรกิจ ผ่านทีมผู้ดูแลลูกค้าที่มีคุณภาพ และที่ปรึกษาทางการเงินที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา

▪ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม

ธนาคารนำแนวนโยบาย “K SME ช่วยเต็มที่ SME มีแต่ได้” ที่เน้นให้ความช่วยเหลือตามความต้องการและข้อจำกัดทางการเงิน มาใช้ดูแลลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อมด้วย โดยเฉพาะลูกค้าผู้ประกอบการในต่างจังหวัดที่มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและความรู้เกี่ยวกับการขอสินเชื่อเพื่อธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้ดำเนินงานตามกลยุทธ์ 3 ด้าน ได้แก่ 1. จัดหาเงินทุนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2. ส่งมอบองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าปัจจุบัน และสร้างการรับรู้ (Brand Awareness) แก่กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอีรายใหม่ เพื่อเป็นโอกาสในการขยายฐานลูกค้าของธนาคาร และ 3. การดูแลสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าปัจจุบันของธนาคาร ผ่านการให้ข้อมูลและคำปรึกษาทางด้านการเงิน โดยมีการขยายขอบข่ายและพัฒนาศักยภาพการดูแลลูกค้าให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

▪ บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับปัจจัยที่สร้างความสำเร็จแบบยั่งยืนในธุรกิจบริการกลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพของบริการและบุคลากรของ KBank Private Banking เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้คำแนะนำด้านการบริหารจัดการหลักทรัพย์ในครอบครอง (Portfolio) ของลูกค้า ด้วยการร่วมเป็นพันธมิตรกับธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ (Lombard Odier Bank) ซึ่งเป็นธนาคารที่ให้บริการไพรเวทแบงก์ที่เก่าแก่ที่สุดในสวิตเซอร์แลนด์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของธนาคารสู่ระดับสากล นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาเว็บไซต์ KBank Private Banking เพื่อเป็นสื่อในการให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากการจัดกิจกรรมที่ให้ความรู้พื้นฐานเบื้องต้นของการจัดสรรเงินลงทุน (Asset Allocation) รวมถึงความรู้เชิงลึกของผลิตภัณฑ์การลงทุนต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับลูกค้า ในการทำความเข้าใจตลาดบริการด้านการลงทุนที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

นอกเหนือจากบริการทางด้านการลงทุนดังกล่าวแล้ว ธนาคารได้นำเสนอบริการที่รองรับความต้องการด้านอื่นๆ ของชีวิตลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการเสนอบัตรเครดิตเดอะวิสดอมกสิกรไทย (Visa Infinite) ตอบแทนลูกค้ารายใหญ่ที่มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการตั้งแต่ 150 ล้านบาทขึ้นไป และการจัดกิจกรรมพิเศษที่ตอบโจทย์ความต้องการด้านไลฟ์สไตล์ เพื่อเติมเต็มการใช้ชีวิตอย่างสมบูรณ์แบบมากที่สุด

▪ บุคคลพิเศษ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาแบรนด์ THE WISDOM ให้คงความเป็นที่หนึ่งในตลาดลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารเป็นหลัก (Main Bank) และเพิ่มสัดส่วนการใช้บริการของลูกค้ากับธนาคาร (Product Holding) โดยดำเนินกลยุทธ์รักษฐานและเพิ่มคุณภาพของลูกค้าปัจจุบัน ควบคู่กับการขยายฐานลูกค้าใหม่ที่เน้นรุกตลาดในจังหวัดใหญ่ของทุกภูมิภาค และกลุ่มลูกค้าต่างชาติ

ธนาคารและบริษัทของธนาคารกรุงไทย จึงประสานการทำงานร่วมกันในการส่งต่อความสัมพันธ์ และยกระดับกลุ่มลูกค้าระหว่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าในพื้นที่จังหวัดใหญ่และลูกค้าต่างชาติ เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการธนาคารเป็นหลักทั้งในมุมธุรกิจและชีวิตส่วนตัว โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Investment Solution) รวมถึงจัดโครงการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มเงินฝากและเงินลงทุนของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังนำเสนอประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์พิเศษเหนือระดับที่ตอบโจทย์ความต้องการทางการเงิน และไลฟ์สไตล์ของลูกค้าเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง อาทิ การขยายศูนย์บริการเดอะวิสดอมให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็น “เดอะวิสดอม เลาจน์ แอด เซ็นทรัล เอ็มบาสซี”

(THE WISDOM Lounge @ Central Embassy) และศูนย์บริการเดอะวิสดอม ที่ธนาคารกรุงไทย ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) นอกจากนี้ ยังนำเสนอประสบการณ์สุดพิเศษด้วยการพาลูกค้าไปสัมผัสเส้นทางเดินทางที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น ไม่ว่าจะเป็น แหล่งกำเนิดศิลปะวัฒนธรรม หรือพาไปสัมผัสอาหารเลิศรสจากเชฟระดับ Michelin Star

▪ บุคคลระดับกลาง

ธนาคารดำเนินนโยบายการรุกตลาดต่างจังหวัดในพื้นที่ยุทธศาสตร์ ด้วยการขยายสาขาใหม่ และการจัดกิจกรรมการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่นั้น รวมถึงนำเสนอบริการต่างๆ เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีศักยภาพ และเป็นธนาคารหลักในใจของลูกค้า โดยมีสัดส่วนการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเพิ่มขึ้น

ธนาคารได้สานต่อความสัมพันธ์ที่ดีแก่กลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 2-10 ล้านบาท ด้วยการสร้างแบรนด์ “เดอะพรีเมียร์กรุงไทย” (THE PREMIER) ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง ภายใต้แนวคิด “THE PREMIER: Your Pride Your Joy” ที่เป็นสัญลักษณ์แห่งความภาคภูมิใจ และสิทธิพิเศษ ด้วยการจัดกิจกรรม “THE PREMIER PHENOMENON” และ “THE PREMIER Experience in Mongolia”

สำหรับลูกค้าบุคคลระดับกลางทั่วไป ธนาคารเน้นนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของลูกค้า ณ วันแรกที่ลูกค้าสมัครใช้บริการของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินบัญชีผ่านธนาคารและกระตุ้นให้ใช้บริการธนาคารอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งตอกย้ำความเป็นผู้นำในด้าน Digital Banking ด้วยการพัฒนาบริการ K-MOBILE BANKING PLUS ที่เพิ่มความอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม และเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งานมากขึ้น ขณะเดียวกัน ยังคงสร้างความแตกต่างด้วยบริการ Advisory Service ผ่านทีมงานที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ (K-Expert) ที่ขยายบริการสู่ต่างจังหวัด และเพิ่มบริการในหลายช่องทาง ผ่านการจัดเวิร์คช็อป สัมมนา และละครเวที “Meet the Expert อย่างรวบเรียกพี่”

▪ บุคคลทั่วไป

ธนาคารยังคงดำเนินแผนยุทธศาสตร์ครองใจลูกค้า เพื่อเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ โดยตั้งเป้าครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายและทุกพื้นที่ที่มีศักยภาพ ด้วยการการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมถึงช่องทางบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Channel) เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินและความสะดวกสบายของลูกค้า อันจะส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนการถือครองผลิตภัณฑ์

โดยในปีนี้ ธนาคารริเริ่มกิจกรรมการตลาดแบบท้องถิ่น ด้วยแคมเปญ “เทศกาลเบิกบานใจ เก่ง 3 ช่า คาร์เนียว” ในรูปแบบการจัดคอนเสิร์ตสำหรับลูกค้ารายใหม่ เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ครอบคลุมทั้ง 49 จังหวัด ขณะเดียวกัน ธนาคารได้สร้างความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อกระตุ้นการทำธุรกรรมผ่านธนาคารเป็นหลัก (Main Operating Account) รวมถึงตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมบัตรเดบิต ผ่านการออกบัตรเดบิตลายใหม่ต่างๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่มีวิถีทางการดำเนินชีวิตเฉพาะกลุ่ม ตามแนวทางของการเป็น Universal Debit Card คือบัตรเดบิตที่ใช้ได้ทุกที่ในใบเดียว พร้อมให้ความสำคัญกับการเสนอบริการ SMS ชยันบอก เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมการเงิน

กลุ่มผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย

กลุ่มผลิตภัณฑ์

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่าน 4 ประเภทกลุ่มผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ กลุ่มฝากถอน โอนและปฏิบัติการ กลุ่มออมเงินและลงทุน กลุ่มระดมทุนและกู้ยืม และกลุ่มป้องกันความเสี่ยงและสารสนเทศ โดยผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่น่าสนใจในปี 2557 ที่สำคัญมีดังนี้

▪ กลุ่มฝากถอนโอนและปฏิบัติการ (Operation & Transaction)

ผลิตภัณฑ์และบริการ	รายละเอียด
บริการด้านธุรกรรมการเงิน สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ	• <i>PTT Fill & Go ระบบเติมน้ำมันอัจฉริยะ</i> เป็นนวัตกรรมควบคุมและตรวจสอบการเติมน้ำมันในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ด้วยอุปกรณ์วงแหวนอัจฉริยะ ซึ่งจะบันทึกข้อมูลการเติมน้ำมันของรถที่เข้าร่วมบริการ โดยไม่ต้องชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต ทำให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ลดความผิดพลาดในการเติมน้ำมัน เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมค่าใช้จ่าย และมีระบบความปลอดภัยสูง • <i>นวัตกรรมสำหรับการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ</i> เพื่อเป็นเครื่องมือในการลดต้นทุนทางการเงิน และเวลาของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ บริการ “Electronic Domestic Letter of Credit” (E-DL/C) ซึ่งช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้ลูกค้าทั้งที่เป็นผู้ซื้อและผู้ขาย สามารถทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับ Domestic L/C บนระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่ให้บริการดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีโครงการ “โอนเงินถึงที่หมายภายในวันเดียว” (Same Day Payment) ซึ่งหากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ธนาคารจะคืนเงินค่าธรรมเนียมทั้งหมดคืนให้แก่ลูกค้า • <i>บริการงานผู้ดูแลผลประโยชน์ของผู้สัญญา (Escrow Agent)</i> เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าสำหรับธุรกรรม การควบรวมกิจการ (M&A) ธุรกรรมดูแลผลประโยชน์ของผู้สัญญาสำหรับกองทุนรวม โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Fund) และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT) • <i>ธุรกรรมแลกเปลี่ยนพันธบัตร (Bond Switching)</i> ธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้จัดการการแลกเปลี่ยนพันธบัตรครั้งแรกของประเทศ ไทย และเป็นธุรกรรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศ ด้วยมูลค่าธุรกรรม 76,235 ล้านบาท (หรือประมาณ 2,300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) เพื่อลดความเสี่ยงในการปรับโครงสร้างหนี้พันธบัตรที่กำลังจะครบกำหนด และเพิ่มสภาพคล่องของพันธบัตรที่นักลงทุนสนใจ • <i>บริการธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในกลุ่มประเทศ AEC+3</i> โดยเริ่มให้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่น ณ กรุงเทพมหานคร สปป.ลาว และมีแผนจะขยายบริการไปยังสาขาเชิงดู ประเทศจีน
บริการธุรกิจหลักทรัพย์	• <i>นำเสนอระบบปฏิบัติการจัดการกองทุน (Fund Accounting System)</i> ในลักษณะของ In-House Application สำหรับบริการธุรกิจหลักทรัพย์ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบเดิมที่มีราคาสูง และเพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการที่หลากหลายของลูกค้าที่มีมากขึ้น โดยอำนวยความสะดวกในส่วนงาน Back Office และสามารถใช้อุปกรณ์ลงทุนในเชิงบริหารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว • <i>นำเสนอระบบ Unit Dealing (UD)</i> สำหรับสนับสนุนบริการซื้อขายกองทุนสำหรับสาขาของธนาคาร และการจัดการในส่วนงานบริการนายทะเบียนหน่วยลงทุน ของฝ่ายบริการธุรกิจหลักทรัพย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น รองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทั้งด้านจำนวนกองทุน มูลค่าทรัพย์สิน และปริมาณการทำรายการ • <i>บริการผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม</i> ธนาคารได้เตรียมพร้อมให้บริการแก่กองทุนรวม โครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจเครือข่ายด้านการสื่อสารรายใหญ่ ที่มีมูลค่าทรัพย์สินกว่า 5 หมื่นล้านบาท ซึ่งในปัจจุบันมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนรวมที่ธนาคารเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์อยู่ที่ 1.4 ล้านล้านบาท โดยมีส่วนแบ่งทางการตลาดร้อยละ 38 และสูงเป็นอันดับ 1 ในธุรกิจบริการผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เป็นผู้รับฝากทรัพย์สินของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่หลายราย บริษัทประกันรายใหญ่ รวมทั้งกองทุนส่วนบุคคลที่ตั้งขึ้นใหม่ภายในปีนี้ ส่งผลให้มูลค่าทรัพย์สินของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุนส่วนบุคคล ที่ธนาคารรับฝากไว้มีจำนวนรวมกันกว่า 7 แสนล้านบาท
บริการร้านค้ารับบัตร	• <i>โครงการ Merchant Report Server</i> เป็นการพัฒนาเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่เป็นร้านค้ารับบัตร ในการเข้าถึงรายงานยอดขายและใบกำกับภาษีได้ด้วยตนเอง ซึ่งช่วยแก้ปัญหาในกรณีที่เอกสารสูญหายหรือไม่ได้รับอีเมล • <i>พัฒนาระบบของ K-PowerP@y (mPOS)</i> เพื่อรองรับการทำรายการแบบ Multi-Merchant ที่ช่วยให้ร้านค้าสามารถทำการขายรับบัตรจากร้านค้าหลายแห่งบนอุปกรณ์เดียวกัน และรับบัตรแบบแบ่งจ่ายรายเดือนได้

ผลิตภัณฑ์และบริการ	รายละเอียด
บัตรเดบิตและเอทีเอ็ม	- ออกบัตรเดบิตใหม่ที่หลากหลายสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีวิถีทางการดำเนินชีวิต (Lifestyle) เฉพาะกลุ่ม ได้แก่ บัตรเดบิตคาแรคเตอร์ลาย Hello Kitty บัตรเดบิต Ducati บัตรเดบิตร่วมโรบินสัน-กสิกรไทย บัตรเดบิตสโมสรฟุตบอล และบัตรเดบิตร่วมกับมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยต่างๆ โดยมีคุณสมบัติการใช้งานที่ครบถ้วน (Functional Benefit) ทั้งที่เครื่องเอทีเอ็ม การใช้ผ่านร้านค้า และร้านค้าออนไลน์หรือเว็บไซต์ พร้อมให้สิทธิพิเศษที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันและการเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ - แคมเปญ “เทศกาลเบิกบานใจ แท่ง 3 ขำ คาร์นิวาล” สำหรับเจาะกลุ่มลูกค้ารายใหม่ในต่างจังหวัด และกระตุ้นให้ใช้บริการธนาคารเป็นหลัก โดยมอบบัตรคอนเสิร์ตที่เปิดการแสดงใน 49 จังหวัด ให้กับลูกค้าที่เปิดบัญชีออมทรัพย์พร้อมสมัครบัตรเดบิต
ผลิตภัณฑ์เงินโอนและบริการชำระค่าสินค้าและบริการ	- บริการ โอนเงินที่ตู้เอทีเอ็ม รับเงินที่เคาน์เตอร์ (K-ATM to 7-Eleven) เพื่อขยายช่องทางบริการโอนเงินให้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยไม่มีข้อจำกัดว่าผู้รับโอนจะต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร - แคมเปญ “จ่ายบิลด่วน แลกของขวัญโครามอน 2014” เพื่อกระตุ้นธุรกรรมการจ่ายบิลผ่านธนาคารในทุกช่องทาง รวมถึงการจ่ายบิลฟรีค่าธรรมเนียมกว่า 200 บริษัทตามที่กำหนด นอกจากนี้ ยังดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการโอนเงินและจ่ายบิลที่ธนาคารอย่างต่อเนื่องทั้งปี
อื่นๆ	ประชาสัมพันธ์รับบริการ SMS ขยันบอก เป็นบริการที่แจ้งทุกความเคลื่อนไหวของยอดเงินในบัญชี โดยธนาคารจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายด้วยค่าธรรมเนียมรายปีอัตราพิเศษ และนำเสนอช่องทางการสมัครที่เข้าถึงง่ายสำหรับลูกค้าทุกคน ซึ่งสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการให้กับลูกค้า

▪ กลุ่มออมเงินและลงทุน (Saving & Investing)

ผลิตภัณฑ์และบริการ	รายละเอียด
การออกกองทุนใหม่	- การออกกองทุนใหม่ ร่วมกับ บลจ.กสิกรไทย โดยนำเสนอขายกองทุนประเภทต่างๆ ในปี 2557 รวม 187 กองทุน ประกอบด้วย 1.กองทุนตราสารหนี้ทั้งในและต่างประเทศในหลายช่วงเวลา 2.การริเริ่มออกกองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ที่ลงทุนในต่างประเทศ ได้แก่ กองทุนเปิด เค ยูโรเพียน หุ้นทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ (KEURMF) และกองทุนเปิด เค เจแปน เพื่อการเลี้ยงชีพ (KJPRMF) และ 3.การออกกองทุนเปิดต่างประเทศ (FIF) อาทิ กองทุนเปิดเค โกลบอล พร็อพเพอร์ตี้ หุ้นทุน (K-GPROP) และกองทุนเปิดเค โกลบอล เฮลแคร์ หุ้นทุน (K-GHEALTH) - โครงการก้าวแรกสู่การลงทุนกับกองทุน K-MONEY เพียง 500 บาท “เริ่มต้นง่าย ยั่งยืนได้ทุกวัน” โดยปรับลดจำนวนเงินลงทุนขั้นต่ำจากเดิม 5,000 บาท เหลือเพียง 500 บาท เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการลงทุนได้ง่ายขึ้น ขณะเดียวกัน ยังได้รณรงค์ขายฐานลูกค้าใหม่ในการลงทุนกองทุนประเภทอายุที่กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวม RMF โดยปรับลดมูลค่าเงินลงทุนขั้นต่ำเหลือเพียง 500 บาทเช่นกัน พร้อมโปร โมชั่นรับเงินคืน (Cash Back) ตลอดการลงทุน ในปี 2557
เงินฝาก	ออกแบบผลิตภัณฑ์การออมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามช่วงอายุ หรือรูปแบบการใช้ชีวิต อาทิ โครงการเงินฝากประจำพิเศษ ดอกเบี้ยสูง สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ โครงการเงินฝากซูเปอร์ ทวิทรัพย์ ที่เน้นการออมเงินต่อเนื่องทุกเดือนและได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ย สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลระดับกลาง รวมถึงโครงการเงินฝากประจำซูเปอร์ ซิเนียร์ สำหรับกลุ่มผู้อาวุโสวัยเกษียณอายุ ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

▪ กลุ่มระดมทุนและกู้ยืม (Funding & Borrowing)

ผลิตภัณฑ์และบริการ	รายละเอียด
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่	สินเชื่อรับประกันการประหยัดพลังงานกสิกรไทย (K-Energy Saving Guarantee Program) เพื่อสนับสนุนนโยบายส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน โดยธนาคารจะให้วงเงินสินเชื่อระยะยาวสูงสุดร้อยละ 100 ของเงินลงทุนทั้งหมด สำหรับโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) โดยมีระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 12 ปี เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่ต้องการลงทุนผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์เพื่อใช้ในธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน หรือสามารถจำหน่ายไฟฟ้าให้กับภาครัฐได้ โดยธนาคารจะจัดหาผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจร เพื่อรับประกันผลการผลิตไฟฟ้าและผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุน

ผลิตภัณฑ์และบริการ	รายละเอียด
สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการเอสเอ็มอี	สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการเอสเอ็มอี (ลูกค้าปัจจุบัน) ได้แก่ โครงการวงเงินกู้ส่วนเพิ่มสำหรับลูกค้า ชั้นดี กสิกรไทย ลูกค้าสามารถขอวงเงินกู้ส่วนเพิ่มได้โดยใช้หลักประกันเดิม เพื่อเป็นทุนในการขยายกิจการ โครงการสินเชื่อเพื่อลูกค้าผู้ประกอบการ Strong Relationship สำหรับลูกค้าปัจจุบันที่ได้รับการคัดเลือก โดย ธนาคารจะเสนอวงเงินสินเชื่อส่วนเพิ่ม ภายใต้เงื่อนไขพิเศษ โครงการ K-SME สินเชื่อลูกค้ามีได้ สำหรับ ลูกค้าที่แนะนำลูกค้ามาเดินบัญชีกับธนาคาร โดยลูกค้าจะได้รับสิทธิส่วนลดดอกเบี้ยเงินกู้ และลูกค้าจะได้รับสิทธิ พิเศษลดเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงิน สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการเอสเอ็มอี (ลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่) ได้แก่ โครงการสินเชื่อบ้านคู่ธุรกิจสำหรับ ลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อที่มีระยะเวลาผ่อนชำระยาว โดยนำที่พักอาศัยที่เป็นสถานประกอบการ มาเป็น หลักประกัน นอกจากนี้ ยังมีโครงการสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการที่มีข้อจำกัดด้านหลักประกัน ได้แก่ โครงการโอทีมีประกันชีวิตค่า สำหรับลูกค้าที่นำกรมธรรม์ประกันชีวิตสะสมทรัพย์มาเป็นหลักทรัพย์ ค่าประกัน และ สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการที่หลักประกันมีข้อจำกัด ภายใต้การค้ำประกันของบรรษัทประกัน สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) สำหรับลูกค้าที่ต้องการนำโฉนดหลังแดงที่มีอายุมากกว่า 1 ปี และ/หรือ สิ่งปลูกสร้างบนที่ดินที่มีเอกสารรับรองการเสียภาษีให้กับหน่วยงานท้องถิ่น (ก.บ.ท. 5) เป็นหลักประกัน สินเชื่อเพื่อธุรกิจเฉพาะ (ลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่) ได้แก่ สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการผลิตและพัฒนาซอฟต์แวร์ เป็นโครงการร่วมมือระหว่างธนาคารกับสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (SIPA) เพื่อสนับสนุนวงเงินสินเชื่อโดยไม่ต้องใช้หลักประกัน แก่ผู้ประกอบการในการผลิตและพัฒนาซอฟต์แวร์ และ สินเชื่อเพื่อธุรกิจโรงแรม สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ด้วยวงเงินกู้สูงและขยายระยะเวลาการ ผ่อนชำระ มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการ (ลูกค้าปัจจุบัน) ได้แก่ มาตรการช่วยเหลือลูกค้าผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับ ผลกระทบจากการชุมนุม ด้วยการลดดอกเบี้ยและพักชำระเงินต้น และ มาตรการช่วยเหลือกลุ่มผู้ประกอบการที่ เป็นลูกค้าของ บสย. เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง และเหตุการณ์แผ่นดินไหว ภาคเหนือ ด้วยการพักชำระค่าธรรมเนียมค้ำประกัน บสย. และยกเว้นการชำระค่าธรรมเนียมค้ำประกันปีแรก ของโครงการ บสย.
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	สินเชื่อบ้านเพื่อประกันอัคคีภัยกสิกรไทย (K-Home Loan for Fire Insurance) นำเสนอประกันภัยระยะยาวใน ราคาเฉลี่ยต่อปีที่ถูกลง และสามารถผ่อนชำระค่าวงดเป็นรายเดือนได้โดยไม่ต้องเพิ่มยอดผ่อนต่อเดือน นอกจากนี้ ยังมีโครงการสินเชื่อบ้านกสิกรไทยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ที่ร่วมกับบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) ส่งเสริมการพัฒนาตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรมการตลาดบนสื่อสังคมออนไลน์ “สินเชื่อบ้านกสิกรไทย คลิก like ลุ้นเบนซ์” เพื่อสนับสนุนการ เป็นผู้นำในด้าน Digital Home Loan นอกจากนี้ ยังได้จัดทำ K Home Smiles Club E-Newsletter รายเดือน สำหรับลูกค้าสินเชื่อบ้านกสิกรไทยและสมาชิกเว็บไซต์ K Home Smiles Club จัดกิจกรรมการตลาดร่วมกับพันธมิตรของธนาคาร ที่เป็นบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และร้านค้า ทั้งใน กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยให้สิทธิพิเศษด้านอัตราดอกเบี้ยและอื่นๆ ทั้งลูกค้าสินเชื่อบ้านและลูกค้าที่ใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิต K Home Smiles Club ตามเงื่อนไขกำหนด รวมถึงการเข้าร่วมออกบูธงานมหกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นทั่วประเทศ
สินเชื่อบัตรเครดิต	ออกบัตรเครดิตใหม่ K-Wave Credit Card ที่เพิ่มความสะดวกในการใช้งาน ได้แก่ 1.บัตรเครดิต NFC Sticker กสิกรไทย (K-Wave NFC Sticker Credit Card) ในรูปแบบสติ๊กเกอร์ ซึ่งเป็นบัตรแรกในไทย สามารถติดบน โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์อื่นๆ และ 2.บัตรเครดิตเคเอฟ-แมคโดนัลด์กสิกรไทย (K-Wave McDonald's Credit Card) อีกทั้งยังเสนอบัตรเครดิตร่วมกับพันธมิตรที่ให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ บัตร เมืองไทย สไมล์เครดิตการ์ด และบัตรสมาชิกเครดิตร่วมหอการค้าไทย-กสิกรไทย แคมเปญใหญ่ประจำปี 2557 “บัตรเดียว เที่ยวเหมาลำ” เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตร โดยจัดรายการแลก คะแนน KBank Reward Point และเพิ่มเงินสด เพื่อรับบัตรโดยสารเครื่องบินทั้งในประเทศและต่างประเทศทุก สัปดาห์ตลอดทั้งปีตามเงื่อนไข นอกจากนี้ ยังมีแคมเปญส่งเสริมการตลาดอื่นๆ สำหรับผู้สมัครบัตรเครดิตร่วม และบัตรเครดิตเคเอฟกสิกรไทย (K-Wave Credit Card) รวมถึงแคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
สินเชื่อผู้บริโภค	บัตรกดเงินสด Robinson-KBank Express Cash (สินเชื่อเงินสดทันทีร่วมโรบินสัน-กสิกรไทย) เป็นบัตรกด เงินสดบัตรแรกที่เป็นผลิตภัณฑ์ร่วม (Co-Branded Product) ซึ่งช่วยเพิ่มช่องทางการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ผ่าน

ผลิตภัณฑ์และบริการ	รายละเอียด
	เครือข่ายสาขาห้างสรรพสินค้าโรบินสันทั่วประเทศ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการรุกตลาดต่างจังหวัดของธนาคาร โครงการ “สมัครยกกรู๊ปแจกยกถ้วน LINE FRIENDS กับบัตรเครดิตเงินสด K-Express Cash (สินเชื่อเงินสดทันใจกรุงไทย)” เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้ลูกค้าสำหรับใช้จ่ายสิ่งจำเป็น โดยลูกค้าที่ชักชวนเพื่อนใน LINE มาสมัครบริการสินเชื่อเป็นกลุ่ม พร้อมสมัครบริการหักบัญชีอัตโนมัติ (Auto Payment) จะได้รับของกำนัลตามจำนวนลูกค้าที่ได้รับอนุมัติ
สินเชื่อรายย่อย (รวมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อผู้บริโภค)	- มาตรการช่วยเหลือลูกค้าของธนาคาร โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าสินเชื่อรายย่อยของธนาคาร ทั้งสินเชื่อบ้าน บัตรเครดิต และวงเงินส่วนบุคคล ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว โครงการจำนำข้าวและหนี้ครัวเรือน สามารถขอปรับลดยอดผ่อนชำระรายเดือน ขอผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ย และ/หรือ ขอลดดอกเบี้ย - เปิดศูนย์สินเชื่อรายย่อย (K-Express Credit Center) ที่สาขาเดอะวอล์ค ราชพฤกษ์ เพื่อให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลหลักทั้ง 4 ประเภท โดยเน้นความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ พร้อมบริการที่ปรึกษาทางการเงินและวางแผนสินเชื่อ - โครงการส่งเสริมวินัยการชำระหนี้ของลูกค้าบัตรเครดิตและบัตรเครดิตเงินสด ได้แก่ 1. โครงการไม่มีหนี้เป็นลาภอันประเสริฐสำหรับลูกค้าผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต K-Express Cash (สินเชื่อเงินสดทันใจกรุงไทย) โดยมอบของกำนัลแก่ลูกค้าที่ชำระหนี้เพิ่มขึ้นจากยอดขั้นต่ำเดิม และ 2. “สัปดาห์ปลดหนี้แห่งปี” โดยให้คะแนนสะสมพิเศษแก่ลูกค้าบัตรเครดิตที่ชำระยอดหนี้บัตรเครดิตระหว่างวันที่ 26-31 ธันวาคม 2557 ในช่องทางที่กำหนด

▪ กลุ่มป้องกันความเสี่ยงและสารสนเทศ (Protection & Information)

ผลิตภัณฑ์และบริการ	รายละเอียด
ธุรกิจ Bancassurance	- พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันพร้อมความสะดวกสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ประกันชีวิตควบคู่การออม “ซูเปอร์เซฟวิ่ง ออมทรัพย์รับเยอะ” (Pro Saving 510) สำหรับกลุ่มลูกค้าระดับกลาง นอกจากนี้ ยังร่วมกับ บมจ. เมืองไทยประกันภัย พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยรถยนต์ประเภท 1 (Car Protect 1) “ซื้อง่าย จ่ายจริง” ที่ไม่ต้องตรวจสภาพรถยนต์ก่อนรับประกัน และเป็นเจ้าแรกในตลาดที่มอบเงินชดเชยระหว่างนำรถเข้าซ่อม และผลิตภัณฑ์ประกันภัยเดินทางระหว่างประเทศในรูปแบบกล่อง “Travel Protection” ที่สามารถรับใบรับรองการประกันภัยเพื่อใช้ในการขอวีซ่าเดินทางได้ทันที - เพิ่มช่องทางขายผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA) ทาง ATM แก่ลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการความคุ้มครองอุบัติเหตุที่เบี้ยประกันไม่สูง (Micro Insurance)

ช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า

ธนาคารกรุงไทย มุ่งพัฒนารูปแบบและประสิทธิภาพของช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์จากการใช้บริการอันน่าประทับใจ โดยในปี 2557 ธนาคารนำเสนอบริการใหม่ในแต่ละช่องทางที่น่าสนใจ ดังนี้

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน

	จำนวน		การดำเนินการที่สำคัญในปี 2557
	ปี 2557	ปี 2556	
เครือข่ายสาขาธนาคาร	1,124	965	- การเปิดสาขารูปแบบพิเศษ “Thematic Lifestyle Branch” ที่ออกแบบให้มีเอกลักษณ์เฉพาะ 2 แห่ง ได้แก่ “แคว้นมอญใจ by KBank” ที่จังหวัดน่าน และที่สาขาเซ็นทรัล เอ็มบาสซี ซึ่งมีห้องรับรองสำหรับลูกค้าบุคคลพิเศษ “THE WISDOM Lounge@” พร้อมบริการตู้รับฝากเงินอัจฉริยะ (Robot Safe Deposit Box) แห่งแรกในประเทศไทย - K-Med Club by THE WISDOM จัดพื้นที่รับรองพิเศษสำหรับบุคลากรแพทย์ ภายในโรงพยาบาล โดยมีพนักงานธนาคารให้คำปรึกษาการลงทุน ปัจจุบันมี 2 แห่งที่โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ - สร้างความแตกต่างและอำภพลักษณ์การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมกับบริษัทของธนาคารกรุงไทยและพันธมิตรธุรกิจ จัดงาน “Meet The Expert อวยการวยเรียกพี่” ในรูปแบบละครเวที ที่สอดแทรกความรู้ทางการเงินการลงทุนแก่ผู้สนใจ

	จำนวน		การดำเนินการที่สำคัญในปี 2557
	ปี 2557	ปี 2556	
			ใน 5 จังหวัดสำคัญ การนำเสนอวัฒนธรรมการวางแผนการเงิน ด้วยโปรแกรม K-Expert MyPort ที่รวบรวมสินทรัพย์ลงทุนทั้งหมดของลูกค้าที่มีอยู่กับธนาคารและสถาบันการเงินทุกแห่งไว้ในหน้าจอเดียว เพื่อบริหารจัดการสินทรัพย์ทั้งหมดได้ง่ายขึ้น และ โปรแกรม “K-Expert Insurance Solution” ที่ช่วยให้ลูกค้าเข้าใจรูปแบบการทำประกันภัยประเภทต่างๆ และให้คำแนะนำในการเลือกแบบประกันที่เหมาะสม รวมถึงทีม K-Expert ผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาด้านการเงินผ่านช่องทางต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	163	135	- ขยายการให้บริการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2557 จำนวน 21 บูธ - ประชาสัมพันธ์บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ “แลกเปลี่ยนรูบิรได้” เพื่อสื่อความในการใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิตกสิกรไทย แลกเงินตราต่างประเทศได้ที่สาขาทั่วกรุงเทพฯ ปริมณฑล และสำนักงานแลกเปลี่ยน ตลอดจนการส่งแลกเงินล่วงหน้าผ่าน “K-Contact Center” และเว็บไซต์ www.kasikornbank.com/CurrencyBooking - รายการส่งเสริมการขาย เพื่อกระตุ้นการทำธุรกรรมการเงินของชาวต่างชาติ โดยจัดทำสื่อทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนที่จุดบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่บูธแลกเปลี่ยนกสิกรไทย และการทำธุรกรรมด้วยบัตรต่างประเทศที่เครื่อง K-ATM โดยจะได้รับของกำนัลตามเงื่อนไขที่กำหนด
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท	8	8	เน้นกลยุทธ์การตลาดสำหรับกลุ่มประเทศใน AEC ทั้งนี้ จำนวนศูนย์ธุรกิจที่ลดลงเป็นผลมาจากการรวมศูนย์ของบางศูนย์ธุรกิจ
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ*	120	145	
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	62	63	
บริการจ่ายเช็ค	33	34	

หมายเหตุ: * ไม่รวมศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ และจำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ ใน 1 สาขา

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

	จำนวน		การดำเนินการที่สำคัญในปี 2557
	ปี 2557	ปี 2556	
K-ATM (บริการธนาคารทางเอทีเอ็มกสิกรไทย)	9,853	8,740	- บริการ K-My ATM ปรับปรุงฟังก์ชันการใช้งานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการใช้งาน และสามารถรองรับกลุ่มลูกค้าต่างชาติในอนาคต โดยจัดทำ Theme หน้าจอการทำรายการเพื่อให้ลูกค้าเลือกด้วยตนเอง และจัดเก็บรายการธุรกรรมที่ชื่นชอบ (Save Favorite Transaction) ของลูกค้า รวมถึงจัดทำภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมให้เลือกได้ถึง 8 ภาษา - รายการส่งเสริมการขาย สลิปพาวเวอร์ “แจกทองทุกอาทิตย์ แจกสวิตช์ทุกเดือน” เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าทำธุรกรรมการเงินที่ K-ATM และ K-CDM รวมถึงประชาสัมพันธ์การใช้บัตรพันธมิตรของธนาคาร ได้แก่ บัตรอออนแอร์แคช และบัตรยูเมะ พลัส ในการเบิกถอนเงินสดได้ที่ K-ATM และ K-CDM โดยได้รับสิทธิเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขายดังกล่าว
K-CDM (บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,775	2,195	
K-PUM (บริการปรับสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติกสิกรไทย)	1,308	1,118	เพิ่มจำนวนเครื่องและปรับเปลี่ยนที่ตั้งเครื่องในพื้นที่เหมาะสม เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าถึงบริการได้ง่าย

การดำเนินการที่สำคัญในปี 2557	
K-Cyber Banking (บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทย)	พัฒนาบริการ K-Cyber Invest (บริการลงทุนในกองทุนรวมทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทย) สำหรับผู้ลงทุนในกองทุนรวมปัจจุบัน โดยลูกค้าที่สนใจลงทุนกับกองทุนเปิดเค เอ็นแซนซ์ ตราสารหนี้ต่างประเทศ ที่เสนอขายครั้งแรก (IPO) สามารถลงทุนได้ง่ายขึ้น เพียงเลือกการสับเปลี่ยนจากกองทุนที่มีอยู่ถึงลงทุนได้ทันที เมื่อปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

	การดำเนินการที่สำคัญในปี 2557
	- เพิ่มช่องทางการสมัครใช้บริการ K-Cyber Banking ทางออนไลน์ที่ www.kasikornbank.com ให้กับกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิต สามารถตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้ทุกเมื่อ - รายการส่งเสริมการขาย เพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ และกระตุ้นการทำธุรกรรมตลอดทั้งปี เช่น “แค่คลิก ก็ออมได้” “คุ้มค่ารับความสดชื่นฟรี! กับ K-Cyber Banking แลกรับเครื่องดื่มเย็น 1 แก้ว” จากพันธมิตรธุรกิจ และสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า K-Cyber Banking ทุกราย สามารถอ่าน e-Magazine ที่เหมาะกับไลฟ์สไตล์ได้ฟรีทุกสัปดาห์ เป็นต้น
K-Mobile Banking (บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือทุกเครือข่าย)	K-Speed Top Up (บริการเติมเงินมือถือทุกเครือข่าย) - การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นการทำธุรกรรมเติมเงินมือถือสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้บริการ K-Speed Top Up และ K-MOBILE BANKING PLUS ในเครือข่ายและช่วงเวลาที่กำหนดผ่านแคมเปญ “คุ้มสุดๆ ฟรีค่าโทรเพิ่ม 750 บาท” รวมถึงแคมเปญอื่นๆ ที่กระตุ้นการเติมเงินมือถือ ณ วันแรกที่สมัครใช้บริการ K-MOBILE BANKING PLUS - ธนาคารแห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน “ISO/IEC 27001:2013” จาก UKAS (United Kingdom Accreditation Service) สำหรับระบบบริหารจัดการความปลอดภัยทางสารสนเทศของ 3 บริการหลัก คือ K-MOBILE BANKING PLUS, K-Cyber Banking และ K-Payment Gateway - พัฒนาระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ให้ใช้งานผ่าน Wi-Fi ได้ โดยคงมาตรฐานความปลอดภัยสูงที่สุดในตลาด รวมถึงเพิ่มเมนูสำหรับการทำธุรกรรมด่วนที่หน้าหลัก เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการสแกน QR Code / Bar Code ในการทำธุรกรรมโอนเงิน และจ่ายบิล - รายการส่งเสริมการขาย “แค่คลิก ก็ออมได้..กับ K-Cyber Banking และ K-MOBILE BANKING PLUS” โดยเน้นขยายฐานลูกค้าใหม่ กระตุ้นการสมัครและเข้าใช้งานครั้งแรก และล่าสุดกับแคมเปญ “สมัครบริการรับเครื่องดื่มจากพันธมิตรธุรกิจ ฟรี 1 แก้ว” รวมถึงการเสนอทางเลือกสิทธิประโยชน์ในการจัดทำรายการส่งเสริมการขายที่ตรงใจลูกค้า
K-Payment Gateway (บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตทุกเครือข่าย)	- พัฒนาระบบสำหรับรองรับการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (AMEX) เป็นธนาคารแรกในประเทศไทย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าผู้ถือบัตร AMEX ที่ซื้อสินค้าออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศ ทำให้ธนาคารคงความเป็นผู้นำด้านบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตทางอินเทอร์เน็ตได้ครบทุกประเภทบัตร ทั้งบัตร VISA บัตร MasterCard บัตร JCB และบัตร UnionPay - พัฒนาธุรกิจร่วมกับพันธมิตร เปิดให้บริการซื้อปิงปองสินค้าดีฟรื่อออนไลน์บนเว็บไซต์ www.kingpower.com ผ่านระบบ K-Payment Gateway และชำระเงินด้วยบัตรเครดิต UnionPay เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายของกลุ่มลูกค้าชาวจีนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง - พัฒนาระบบงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลพร้อมรายการส่งเสริมการขาย ทั้งมาตรฐานการเก็บรักษาข้อมูลบัตร (Payment Card Industry Data Security Standard: PCI DSS) และเพิ่มระบบ K-Payment Gateway Direct Debit เพื่อรองรับการรับชำระด้วยการหักบัญชีธนาคารกรุงไทย โดยเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ของร้านค้าออนไลน์ รวมถึงการจัดรายการส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าที่ใช้บริการ K-Payment Gateway เพื่อกระตุ้นการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตของธนาคาร

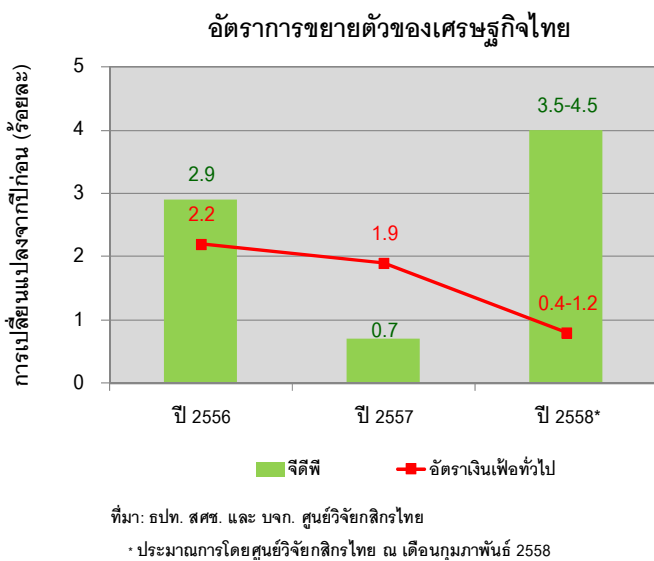
บริการ K-Contact Center

	การดำเนินการที่สำคัญในปี 2557
K-Contact Center	- เพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้า 2 ช่องทาง ผ่านระบบ Video Call ภายใต้อินเตอร์เน็ต K-Expert Connect โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ Call Center ผ่านพื้นที่บริการเฉพาะในลักษณะห้องส่วนตัวพร้อมคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารที่สาขานำร่อง 2 แห่ง นอกจากนี้ ยังพัฒนาเมนู Contact Us บน K-MOBILE BANKING PLUS เพื่อให้ลูกค้าติดต่อกับธนาคารได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น โดยคัดเลือกบริการที่ต้องการ อาทิ ภาษีบัตรเครดิต/บัญชี และบริการ K-Expert ระบบจะโทรออกไปยังบริการนั้นให้โดยอัตโนมัติ - พัฒนาระบบให้กับพนักงานรับสาย K-Contact Center และเพิ่มขีดความสามารถของระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) เช่น ระบบบริการโทรกลับ (Courtesy Call Back) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า THE WISDOM และ Private Banking ในการเลือกใช้บริการโทรกลับ กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ภายใน 3 นาที และระบบส่งสายลูกค้าตามช่องทางบริการ โดยพิจารณาจากกลุ่มลูกค้า (Customer Segment) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ K-Contact Center ได้ตรงกลุ่มบริการ

ภาวะเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ และการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

□ ภาวะเศรษฐกิจไทยปี 2557 และแนวโน้มปี 2558

เศรษฐกิจไทยในปี 2557 ขยายตัวในอัตราชะลอตัวจากปีก่อนมาที่ร้อยละ 0.7 เทียบกับร้อยละ 2.9 ในปี 2556 โดยแม้ว่าสถานการณ์ทางการเมืองจะคลี่คลายลงและเริ่มมีทิศทางชัดเจนขึ้นในช่วงงวดหลังของปี ซึ่งส่งผลบวกต่อบรรยากาศการใช้จ่ายภายในประเทศ แต่ด้วยการส่งออกและการท่องเที่ยวที่ฟื้นตัวช้ากว่าที่คาดไว้ ประกอบกับความก้าวหน้าในการเบิกจ่ายงบประมาณการลงทุนของภาครัฐที่น้อยกว่าคาด จึงทำให้แรงส่งเศรษฐกิจยังมีลักษณะที่ค่อยเป็นค่อยไป ขณะที่ราคาน้ำมันในตลาดโลก ที่อ่อนตัวอย่างต่อเนื่องในช่วงครึ่งหลังของปีลงสู่ระดับต่ำสุดในรอบกว่า 5 ปี มีส่วนช่วยลดแรงกดดันเงินเฟ้อในประเทศให้มีความเฉลี่ยเพียงร้อยละ 1.9 เทียบกับร้อยละ 2.2 ในปี 2556



สำหรับแนวโน้มเศรษฐกิจไทยในปี 2558 นั้น คาดว่าจะเติบโตเร่งขึ้นมาที่ร้อยละ 4.0 โดยมีกรอบคาดการณ์ที่ร้อยละ 3.5-4.5 บนเงื่อนไขสำคัญจากสองส่วนหลัก ได้แก่ ประการแรก การฟื้นตัวของ การส่งออก ซึ่งได้รับปัจจัยบวกเชิงเทคนิคจากฐานที่ต่ำของปีก่อนและการเติบโตที่ดีขึ้นของเศรษฐกิจคู่ค้าหลัก อาทิ สหรัฐฯ และประเทศในเอเชีย ซึ่งน่าจะช่วยชดเชยผลกระทบจากการตัดสิทธิประโยชน์ทางภาษี (GSP) ของสหภาพยุโรปได้บ้างบางส่วน ประการที่สอง การใช้จ่ายและลงทุนของภาครัฐมีความก้าวหน้าต่อเนื่อง ซึ่งจะสนับสนุนให้เกิดการขยายตัวของการใช้จ่ายและการลงทุนของภาคเอกชนตามมา

อย่างไรก็ตาม คงต้องยอมรับว่า เส้นทางการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยดังกล่าว ยังเผชิญความท้าทายหลายด้าน อาทิ ความก้าวหน้าของการเร่งรัดการเบิกจ่ายและลงทุนของภาครัฐให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีน ญี่ปุ่น และประเทศผู้ส่งออกน้ำมัน ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาราคาน้ำมันตกต่ำ ซึ่งอาจกระทบต่อการส่งออกของไทยในบางประเภทสินค้า รวมถึงการท่องเที่ยว ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารกลางชาติสำคัญของโลก คงมีผลเพิ่มความผันผวนของเงินทุนเคลื่อนย้ายและอัตราแลกเปลี่ยน นอกจากนี้ แม้ราคาน้ำมันที่ลดลง น่าจะส่งผลดีโดยรวมต่อเศรษฐกิจไทยที่มีฐานะเป็นผู้นำเข้าน้ำมันสุทธิ (Net Oil Importers) แต่ก็ยังต้องรอประเมินการส่งผ่านผลบวกมาสู่การบริโภคภาคครัวเรือนที่ชัดเจนขึ้น ท่ามกลางปัญหานี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง สวนทางกับราคาสินค้าเกษตรสำคัญ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลจำกัดอำนาจซื้อของประชาชน โดยเฉพาะในภาคเกษตรที่มีจำนวนกว่า 1 ใน 3 ของผู้มีงานทำทั่วประเทศ

ด้วยการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของไทยที่ยังอยู่ในช่วงเริ่มแรก กอปรกับราคาพลังงานยังมีแนวโน้มอยู่ในระดับต่ำ จึงทำให้คาดการณ์ช่วงการเคลื่อนไหวของอัตราเงินเฟ้อปี 2558 ไว้ที่ร้อยละ 0.4-1.2 และมองว่าธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีความยืดหยุ่นเชิงนโยบายที่จะรักษาระดับนโยบายการเงินในลักษณะค่อนข้างผ่อนคลายได้ต่อเนื่อง ไปจนกว่าจะเห็นสัญญาณการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในประเทศที่ชัดเจนและยั่งยืนมากขึ้น

□ ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ในปี 2557 ธนาคารพาณิชย์ไทยยังประคองความสามารถในการทำกำไรได้ แม้อัตราการเติบโตของกำไรสุทธิจะชะลอตัวตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ การเติบโตของกำไรดังกล่าวเป็นผลจากความพยายามของธนาคารพาณิชย์ในการบริหารจัดการต้นทุนของเงินทุน เพื่อรักษาอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM)

ให้อยู่ในระดับใกล้เคียงกับปีก่อน ส่งผลให้รายได้ดอกเบี้ยสุทธิยังคงเพิ่มขึ้น ประกอบกับมีการกันสำรองค่าเผื่อหนี้ค้อยคุณภาพในจำนวนที่ลดลง หลังจากที่มีการตั้งสำรองพิเศษจำนวนมากในปี 2556 ขณะที่ แม้รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยจะเติบโตชะลอลง ส่วนหนึ่งเนื่องจากการบันทึกกำไรจากเงินลงทุนจากรายการพิเศษครั้งเดียวจำนวนมากในปี 2556 แต่รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิยังขยายตัวจากปีก่อนได้

หากพิจารณาการเติบโตของรายได้ดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2557 จะพบว่าเติบโตในอัตราชะลอลงตามการขยายตัวของสินเชื่อ โดยสินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ณ สิ้นปี 2557 เติบโตที่ร้อยละ 4.2 เทียบกับร้อยละ 10.5 ณ สิ้นปี 2556 ขณะที่ด้านเงินรับฝาก ธนาคารพาณิชย์ไทยมีการทยอยระดมเงินรับฝาก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการเงินทุน และรักษาสมดุลของสภาพคล่อง ทำให้เงินรับฝากเติบโตชะลอลงเป็นร้อยละ 6.5 เทียบกับร้อยละ 9.8 ในปี 2556 อย่างไรก็ตาม ด้วยเงินรับฝากที่ยังคงเพิ่มขึ้นมากกว่าเงินให้สินเชื่อ ทำให้สัดส่วนสินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารพาณิชย์ไทยปรับตัวลดลงจากปีก่อนเล็กน้อย

สำหรับแนวโน้มปี 2558 นั้น ด้วยภาพเศรษฐกิจที่คาดว่าจะฟื้นตัวชัดเจนขึ้น ประกอบกับการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการที่ยังเข้มข้น ธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ ทั้งด้านสินเชื่อและรายได้ค่าธรรมเนียม จึงน่าจะเติบโตเร่งขึ้นจากปีก่อน โดยที่ธนาคารพาณิชย์คงจะยังดำเนินกลยุทธ์ที่ตอบรับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างไปควบคู่กัน ทั้งด้วยแนวโน้มความต้องการบริการทางการเงินของลูกค้าที่ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยและวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี ตลอดจนสังคมออนไลน์ที่ลดข้อจำกัดเรื่องพรมแดน อีกทั้งยังตอบรับทิศทางการขยายตัวของเมือง และความเชื่อมโยงภายในภูมิภาคอาเซียนสูงขึ้น โดยเฉพาะจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และความร่วมมืออาเซียน+3 ทั้งนี้ ด้านการขยายสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในปี 2558 นั้น คาดหวังแรงส่งที่เพิ่มขึ้นจากสินเชื่อธุรกิจ สอดคล้องกับกิจกรรมการลงทุนและการค้าระหว่างประเทศที่ฟื้นตัวขึ้น ขณะที่การปล่อยสินเชื่อให้กับภาคครัวเรือนบางกลุ่มและในบางผลิตภัณฑ์ น่าจะยังเป็นไปอย่างระมัดระวัง ท่ามกลางปัญหานี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง

กระนั้นก็ดี ต้องยอมรับว่าธุรกิจสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในปี 2558 เผชิญความเสี่ยงหลายประการที่อาจกระทบต่ออัตราการขยายตัว โดยนอกจากความเสี่ยงด้านการฟื้นตัวของภาพรวมเศรษฐกิจแล้ว ยังได้แก่ การบังคับใช้พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2557 เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ค้าประกันและผู้จำนอง ซึ่งคงมีผลต่อนโยบายและกระบวนการเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนทิศทางการอ่อนตัวของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ที่อาจกระทบต่อความต้องการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน เป็นต้น ส่วนด้านเงินรับฝากนั้น คาดว่าการแข่งขันจะยังคงรุนแรง เนื่องจากทุกธนาคารคงต้องมุ่งปรับกลยุทธ์เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ ท่ามกลางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จากฝั่งกองทุนรวม ตลอดจนการระดมทุนผ่านการออกตราสารหนี้ภาคเอกชนและรัฐบาล ขณะที่คงต้องติดตามผลกระทบจากการส่งสัญญาณของธนาคารกลางสหรัฐฯ ในการปรับทิศทางนโยบายการเงินให้เข้าสู่ระดับปกติ (Normalization) มากขึ้น ซึ่งอาจมีผลต่อเงินทุนเคลื่อนย้ายและสภาพคล่องในระบบการเงินได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ 17 แห่ง และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 13 แห่ง มีส่วนแบ่งการตลาดทางด้านสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิ ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อแก่ ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
กรุงไทย	2,727,150	16.28	2,152,553	18.41	1,832,164	16.96
กรุงเทพ	2,647,910	15.81	1,992,588	17.04	1,640,896	15.19
ไทยพาณิชย์	2,522,810	15.06	1,890,388	16.17	1,711,327	15.84
กสิกรไทย	2,136,638	12.76	1,632,227	13.96	1,460,424	13.52

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อแก่ ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
กรุงศรีอยุธยา	1,128,898	6.74	843,748	7.22	869,829	8.05
ธนชาต	967,216	5.78	699,735	5.98	694,183	6.42
ทหารไทย	809,551	4.83	571,720	4.89	501,983	4.65
ยูโอบี	397,843	2.38	268,683	2.30	258,221	2.39
ทีสโก้	305,886	1.83	206,391	1.76	251,661	2.33
ซีไอเอ็มบีไทย	273,446	1.63	184,106	1.57	182,655	1.69
เกียรตินาคิน	227,361	1.36	132,422	1.13	177,178	1.64
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย	225,181	1.34	99,908	0.85	94,879	0.88
แลนด์ แอนด์ เฮาส์	164,818	0.98	123,662	1.06	113,944	1.05
ไอซีบีซีไทย	157,190	0.94	90,029	0.77	102,553	0.95
ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย)	55,775	0.33	9,005	0.08	30,618	0.28
ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย	28,257	0.17	24,152	0.21	22,207	0.21
เมกะสาธกพาณิชย์	18,773	0.11	8,787	0.08	16,205	0.15
รวมธนาคารพาณิชย์						
จดทะเบียนในประเทศไทย	14,794,702	88.34	10,930,105	93.47	9,960,928	92.19
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ	1,951,849	11.66	763,555	6.53	844,172	7.81
ระบบธนาคารพาณิชย์	16,746,552	100.00	11,693,660	100.00	10,805,100	100.00

ที่มา : ธ.พ. 1.1 และ ธ.พ. 1.2

□ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน¹

กฎหมายและกฎหมายที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในปี 2557 สรุปได้ดังนี้

➢ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2557

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2557 ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2557 และจะมีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2558 เป็นต้นไป โดยการแก้ไขกฎหมายดังกล่าว เป็นไปเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ค้าประกันและผู้จำนอง เนื่องจากกฎหมายเดิมที่มีอยู่ไม่เพียงพอที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิและให้เป็นธรรมแก่ผู้ค้าประกันและผู้จำนอง สาระสำคัญของ พ.ร.บ. แก้ไขเพิ่มเติม ป.พ.พ. ว่าด้วยผู้ค้าประกัน จำนอง สรุปได้ดังนี้

1. คุ้มครองผู้ค้าประกัน/ผู้จำนอง ให้มีสิทธิอันควรจะได้รับตามที่กฎหมายกำหนด และมีขอบเขตชัดเจน โดย
 - 1.1 ห้ามกำหนดให้ผู้ค้าประกันรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม
 - 1.2 ห้ามกำหนดให้ผู้จำนองเพื่อเป็นประกันหนึ่งของบุคคลอื่น รับผิดชอบกว่าราคาทรัพย์สินจำนองในเวลาที่บังคับจำนอง และห้ามกำหนดให้ผู้จำนองเป็นผู้ค้าประกัน
 - 1.3 ต้องระบุรายละเอียด (วัตถุประสงค์ ลักษณะมูลหนี้ จำนวนเงินสูงสุดที่ผู้ค้าประกัน ระยะเวลาก่อนวันที่ผู้ค้าประกัน) ในสัญญาผู้ค้าประกัน / จำนอง
 - 1.4 ผู้ค้าประกันมีสิทธิบอกเลิกการผู้ค้าประกันหนี้ในโอกาสของวงเงินหมุนเวียนได้
 - 1.5 กรณีผ่อนเวลาชำระหนี้ที่มีกำหนดแน่นอน ต้องให้ผู้ค้าประกัน/ผู้จำนอง ยินยอม โดยทำความยินยอมล่วงหน้าไม่ได้

¹ รายละเอียดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปี 2557 สามารถดูได้ในรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2557 วันที่ 30 มิถุนายน 2557 และวันที่ 30 กันยายน 2557

2. เปิดโอกาสให้ผู้ค้าประกัน/ผู้จำนอง เข้ามาชำระหนี้แทนลูกหนี้ได้เร็วขึ้น โดย
 - 2.1 เมื่อมีการลดหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ผู้ค้าประกัน/ผู้จำนอง รับผิดตามหนี้ที่ได้ลดให้ลูกหนี้แล้ว
 - 2.2 เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ เจ้าหนี้ต้องแจ้งผู้ค้าประกันทราบภายใน 60 วัน โดยผู้ค้าประกันอาจชำระหนี้ทั้งหมด หรือใช้สิทธิชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่ลูกหนี้มีอยู่กับเจ้าหนี้ก่อนการผิดนัดชำระหนี้
 - 2.3 หากจะบังคับจำนอง ต้องแจ้งให้ผู้จำนอง (ที่ไม่ใช่ลูกหนี้) ทราบภายใน 15 วันนับแต่วันที่แจ้งทวงถามหนี้จากลูกหนี้
 - 2.4 เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ ผู้จำนองมีสิทธิแจ้งให้ธนาคารขายทอดตลาดทรัพย์สินจำนอง โดยไม่ต้องฟ้องศาล โดยธนาคารต้องจัดให้มีการขายทอดตลาดภายใน 1 ปี

ธนาคารดำเนินการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายดังกล่าว ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการนำเสนอและพิจารณาเครดิต ปรับปรุงสัญญาค้ำประกัน/จำนอง และเอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ปรับระบบข้อมูลเครดิตให้รองรับการผูกหลักประกัน การเบิกและชำระหนี้รายเงิน รวมทั้งปรับระบบข้อมูลผู้ค้าประกัน/ผู้จำนอง ให้พร้อมออกจดหมาย นอกจากนี้ ยังกำหนดแนวทางการทบทวนเครดิตเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงลูกหนี้ กำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขเครดิต ตลอดจนกระบวนการขายทอดตลาดทรัพย์สินจำนอง (โดยไม่ผ่านศาล) รวมถึงประเมินผลกระทบค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเพื่อเตรียมแนวทางรองรับที่เหมาะสมต่อไป

➢ **หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ออกประกาศที่ สธ.35/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดหลักเกณฑ์การติดต่อและให้บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแก่ลูกค้า ซึ่งต้องใช้ความระมัดระวังในการให้บริการหรือนำเสนอบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และลูกค้าที่มีความรู้ทางการเงินน้อย รวมทั้งได้กำหนดประเภทของผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน ซึ่งจะต้องจัดให้มีการทดสอบความรู้ของลูกค้าก่อนการลงทุนในครั้งแรก เช่น หุ้นกู้ด้อยสิทธิ หุ้นกู้อนุพันธ์ และตราสารด้อยสิทธิ เพื่อนับเป็นเงินกองทุน เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว

➢ **แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2**

แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 โดย ธปท. ที่เพิ่งสิ้นสุดลงเมื่อสิ้นปี 2557 (ระยะเวลาดำเนินการตามแผนฯ ปี 2553-2557) มีกรอบเป้าหมายในการมุ่งลดต้นทุนของระบบ ส่งเสริมการแข่งขัน และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน ซึ่งในปี 2557 มีการดำเนินการที่สำคัญ คือ การให้ใบอนุญาตประกอบกิจการแก่ผู้ให้บริการรายใหม่ไทยหรือต่างชาติ ตามนโยบายการเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุนในภูมิภาค (Regional Integration) และวางแนวทางการเพิ่มผู้ให้บริการรายใหม่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนและผู้ประกอบการที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบธนาคารพาณิชย์ได้

ธนาคารกสิกรไทย มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากกฎเกณฑ์ต่างๆ ของ ธปท. โดยเฉพาะการรับมือกับการเปิดเสรีภาคธนาคาร ซึ่งเปิดโอกาสให้ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติสามารถเข้ามาประกอบ

ธุรกิจบริการทางการเงินได้มากยิ่งขึ้น โดยธนาคารใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน บนพื้นฐานความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ด้วยจุดแข็งด้านช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วประเทศ

ปัจจุบันธนาคารได้ร่วมลงนามความร่วมมือกับธนาคารพันธมิตรรวม 69 แห่ง จาก 11 ประเทศ ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ เยอรมัน อิตาลี อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา เวียดนาม และลาว เพื่อยกระดับการให้บริการสู่สากล และขยายขอบเขตพื้นที่การให้บริการออกไปกว้างยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารมั่นใจว่าการพัฒนายุทธศาสตร์และวางรากฐานการทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา จะช่วยให้สามารถดำรงความสามารถในการแข่งขัน ทั้งกับคู่แข่งปัจจุบันและคู่แข่งที่จะเพิ่มมากขึ้น

➢ การบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (IFRS)

ในปี 2557 โครงการ IFRS Conversion ยังคงมุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งจะมีมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ออกและปรับปรุงใหม่หลายฉบับ ที่จะมามีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 เป็นต้นไป โดยผลจากการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดีของธนาคาร ทำให้ไม่มีผลกระทบที่เป็นสาระสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อย²

การให้สินเชื่อ

1. นโยบายและเป้าหมายการให้สินเชื่อ

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ เพื่อสร้างมาตรฐานการพิจารณาเครดิตที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกเหนือจากหลักการพื้นฐานในการพิจารณาเครดิตที่กำหนดไว้แล้ว ยังรวมถึงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตพึงระมัดระวังและหลีกเลี่ยง รวมถึงสิ่งที่ธนาคารสนับสนุนให้ดำเนินการ เพื่อขยายเครดิตอย่างมีคุณภาพ

ธนาคารได้มีการกำหนดเป้าหมายการให้สินเชื่อสอดคล้องกับนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคาร แนวโน้มเศรษฐกิจ และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในมุมมองต่างๆ อาทิ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม เป็นต้น ในมุมมองของอุตสาหกรรม ธนาคารมีการกำหนดเพดานเงินให้สินเชื่อสำหรับแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และมีการกำหนดทิศทางการให้สินเชื่อของอุตสาหกรรมต่างๆ โดยพิจารณาจากความผันผวนของอุตสาหกรรม ภาวะและแนวโน้มของอุตสาหกรรม เป็นต้น ในมุมมองของลูกค้ารายตัว ธนาคารมีการจัดกลุ่มลูกค้าตามระดับความเสี่ยงและผลตอบแทนที่ให้กับธนาคาร ซึ่งธนาคารจะมีการกำหนดกลยุทธ์และเงื่อนไขในการพิจารณาเครดิตที่แตกต่างกันในลูกค้าแต่ละกลุ่มโดยลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำและให้ผลตอบแทนที่ดีกับธนาคารจะเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในการขยายเครดิต

ทั้งนี้ ธนาคารมีการจัดทำรายงานเงินให้สินเชื่อในมุมมองต่างๆ ให้กับผู้บริหารและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงสถานการณ์รายเดือน

2. การบริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ

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

ทั้งนี้ ธนาคารมีกลไกต่างๆ ที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยงทางด้านเครดิต ดังนี้

² บริษัทย่อย หมายถึง บริษัทย่อยตามคำนิยามของมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งธนาคารได้เปิดเผยไว้ในงบการเงินในส่วนของหมายเหตุประกอบงบการเงิน

- มีการจัดการความเสี่ยงผ่านคณะกรรมการนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต และคณะกรรมการบริหารกระบวนการเครดิต เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเครดิต รวมทั้งกระบวนการเครดิตของธนาคารเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกันทุกกระบวนการ และเพื่อให้ธนาคารสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า รวมทั้งช่วยสร้างสมดุลระหว่างการจัดการความเสี่ยงกับประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานเครดิตได้อย่างเหมาะสม
- มีการปรับปรุงเกณฑ์ในการพิจารณาลูกค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงอยู่เสมอ โดยมีนโยบายเครดิตที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า พร้อมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม (Pre-Screening Criteria) และมีการจัดกลุ่มอุตสาหกรรมตามระดับความเสี่ยงเพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการคัดเลือกลูกค้าได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
- มีการกำหนดกลไกในการบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าจะกระทบกับลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยส่งสัญญาณเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทำการประเมินพอร์ตโฟลิโอของธุรกิจที่ได้รับผลกระทบในเชิงลึก และมีการทำทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารล่วงหน้า พร้อมทั้งระบุลูกค้ากลุ่มเสี่ยงเพื่อเข้าไปให้มีการจัดการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีก่อนที่จะมีปัญหาในการชำระหนี้ และส่งผลกระทบต่อคุณภาพเครดิตของธนาคาร
- ติดตามทบทวนการใช้จ่ายเงินสินเชื่อกของลูกค้า พร้อมทั้งติดตามสถานะของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ผ่านสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning Sign) รวมถึงการติดตามพฤติกรรมการใช้เงิน (Behavioral Score) โดยธนาคารกำหนดแนวทางการจัดการให้ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าติดต่อลูกค้าตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณที่ไม่ดีของลูกค้า
- ดำเนินการให้มีการติดตามหนี้ที่ค้างชำระอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับลูกค้ารายย่อยที่มีประวัติการใช้เงินที่มีความเสี่ยงสูง หรืออยู่ในอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง ธนาคารจะมีการติดตามหนี้ของลูกค้าในกลุ่มนี้ตั้งแต่ระยะแรกของการผิณัดชำระหนี้ รวมถึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาเครื่องมือเพื่อช่วยในการติดตามและลดค่าใช้จ่ายของธนาคาร อีกทั้งธนาคารยังตระหนักในเรื่องหนี้ครัวเรือนที่ส่งสัญญาณเพิ่มขึ้น โดยธนาคารมีการวางรูปแบบการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว โดยระบุกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ จัดทำหลักเกณฑ์ในการคัดกรองลูกค้า ตลอดจนไปจนถึงกระบวนการติดตามหนี้ ตั้งแต่ก่อนลูกค้าค้างชำระ และมีกระบวนการและโปรแกรมช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อลูกค้าเริ่มค้างชำระ

การอนุมัติการให้กู้ยืม

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

ส่วนการอนุมัติเครดิตสำหรับลูกค้าสถาบันการเงิน ซึ่งมีธุรกรรมเครดิตส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับตลาดเงินและตลาดทุน ธนาคารใช้กระบวนการและโครงสร้างอำนาจการอนุมัติลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างที่แบ่งตามระดับภาระเครดิตรวมเช่นกัน

สำหรับลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลรายย่อย อาทิ สินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทอื่นๆ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม ธนาคารมีการกำหนดนโยบายเครดิตที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มี

ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน และธนาคารก็ยังได้วางกรอบการอนุมัติเครดิต เพื่อรองรับสถานการณ์หนี้ครัวเรือนที่ส่งสัญญาณเพิ่มสูงขึ้น และกำหนดกระบวนการด้านเครดิตที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งระบบปฏิบัติการที่มีเครื่องมืออนุมัติเครดิต (Credit Scoring) โดยจะเน้นขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อมูลรายได้และหนี้สินของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงใช้แบบจำลองซึ่งพัฒนาจากข้อมูล ประวัติทางด้านเครดิตมาประกอบในการพิจารณา ซึ่งช่วยให้สามารถประเมินระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเครดิตมีความถูกต้อง กระชับ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ในระยะเวลาดังนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติเครดิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงยึดหลักที่จะควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

อำนาจการอนุมัติการให้กู้ยืม

คณะกรรมการธนาคารอนุมัติโครงสร้างอำนาจการพิจารณาเครดิตโดยใช้หลักการรวมศูนย์การพิจารณาเครดิตและสร้างระบบการอนุมัติเครดิตที่เป็นมาตรฐานภายใต้กรอบของนโยบายเครดิตที่ชัดเจนของธนาคาร โดยมอบอำนาจอนุมัติเครดิตให้เหมาะสมกับการจัดการความเสี่ยงในแต่ละธุรกรรมและประสิทธิภาพของการบริหารกระบวนการงานเครดิตของธนาคาร กล่าวคือ ธุรกรรมที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตสูงจะต้องใช้ผู้พิจารณาเครดิตที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านเครดิตที่สูงกว่าธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำกว่า

นโยบายการบริหารสภาพคล่อง

ธนาคารมีการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถจัดหาเงินได้เพียงพอที่จะรองรับภาระผูกพันต่างๆ เมื่อครบกำหนดเวลาด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ภายใต้การดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งในสถานการณ์ปกติและในภาวะวิกฤต สำหรับการกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารสภาพคล่องดังกล่าวนี้ อยู่ภายใต้การรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) ซึ่งกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสภาพคล่อง เพื่อให้ฐานะความเสี่ยงอยู่ภายใต้ระดับที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรและคณะกรรมการธนาคาร ตามลำดับ โดยฝ่ายบริหารเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารสินทรัพย์สภาพคล่องซึ่งอยู่ในรูปการลงทุนทั้งในสกุลเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ รวมถึงทำการพิจารณาจัดหาแหล่งเงินทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการเงินสดของสำนักงานใหญ่และสาขาต่างๆ ของธนาคาร อีกทั้ง เพื่อให้การสนับสนุนเงินทุนให้แก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกสิกรไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้แผนการดำเนินธุรกิจ โดยต้องสามารถดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องได้ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างถูกต้องและเคร่งครัด

ธนาคารดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องโดยเฉลี่ยแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6.00 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมบางประเภท ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเงินสดในมือ เงินสดที่ศูนย์เงินสด เงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและหลักทรัพย์ที่ปราศจากภาระผูกพัน ดำรงตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

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

การปรับโครงสร้างหนี้

ในปี 2557 ธนาคารทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้รวม 68,352 ราย มูลหนี้ตามบัญชีก่อนปรับโครงสร้างหนี้ประมาณ 62,899 ล้านบาท หากพิจารณารวมของธนาคารและบริษัทย่อย การปรับโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้จะมีจำนวนรวม 68,364 ราย มูลหนี้ตามบัญชีก่อนปรับโครงสร้างหนี้ประมาณ 62,925 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	-	-	-	-	-	-	-	-
2. การเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการชำระหนี้	4,986	16,310	16,310	737	4,986	16,310	16,310	737
3. การปรับโครงสร้างหนี้ ในหลายลักษณะ	27	3,004	2,467	725	27	3,004	2,467	725
รวม	5,013	19,314	18,777	1,462	5,013	19,314	18,777	1,462

ธนาคารมีมาตรการในการติดตามผลการชำระหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับการปรับโครงสร้างหนี้แล้วอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันมิให้ลูกหนี้ดังกล่าวกลายเป็นหนี้ผิวน้ำอีกครั้ง สำหรับลูกหนี้ที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจไม่ฟื้นตัวตามที่คาดการณ์ หรือมีเหตุอื่นที่มีผลทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้อยลง ธนาคารอาจพิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ดังกล่าวใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพความสามารถในการชำระหนี้ในปัจจุบันของลูกหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่ธนาคารประเมินว่าไม่มีเจตนาที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไข ธนาคารจะพิจารณาดำเนินคดีกับลูกหนี้ดังกล่าวทันที

สำหรับลูกหนี้ที่ไม่ให้ความร่วมมือกับธนาคารในการแก้ไขหนี้ ธนาคารมีนโยบายในการดำเนินคดีกับลูกหนี้ทุกราย โดยหากภายหลังจากศาลมีคำพิพากษาแล้ว ลูกหนี้ไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา ธนาคารจะดำเนินการบังคับคดี ยึดทรัพย์สิน และขายทอดตลาด เพื่อนำเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดมาชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร กรณีไม่มีผู้สนใจซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดในราคาที่เหมาะสม ธนาคารอาจพิจารณาเข้าซื้อทรัพย์สินดังกล่าวเอง เพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้คืน และสามารถดำเนินการบังคับคดี ยึดทรัพย์สินอื่นของลูกหนี้กรณียังไม่ได้รับชำระหนี้คืนครบถ้วนได้ต่อไปโดยเร็ว

ในกรณีที่ลูกหนี้มียอดหนี้คงค้างเพิ่มขึ้นกว่ามูลค่าหลักประกันมาก และ/หรือ หลักประกันมีมูลค่าลดลง จนมีผลให้สัดส่วนมูลค่าหลักประกันต่อยอดหนี้คงค้างต่ำลง ธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้นำสินทรัพย์อื่นมาเป็นหลักประกันเพิ่มขึ้น และ/หรือ ชำระหนี้คงค้างบางส่วน หรือทั้งหมด เพื่อปรับสัดส่วนมูลค่าหลักประกันต่อยอดหนี้คงค้างให้กลับมาอยู่ในระดับที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ลูกหนี้ผิวน้ำส่วนใหญ่ไม่สามารถปฏิบัติตามแนวทางข้างต้น เนื่องจากไม่มีสินทรัพย์ที่จะนำมาเป็นหลักประกันเพิ่ม หรือไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คงค้างให้ลดลงได้ตามที่ธนาคารกำหนด ส่งผลให้เงินที่ได้รับชำระจากการบังคับหลักประกันอาจไม่เพียงพอในการชำระหนี้คงค้างที่ผิวน้ำทั้งหมด

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารกสิกรไทย กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้ธุรกิจเติบโต และสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาว ให้แก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน โดยดำเนินแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่ม ทั้งความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านอื่นๆ ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยงและเงินกองทุนต่อสาธารณะให้มีความถูกต้องและครบถ้วนอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

การพัฒนาเพื่อส่งเสริมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารกสิกรไทย ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ในปี 2557 ธนาคารจึงได้พัฒนานโยบาย เครื่องมือ และกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ เพื่อให้รองรับกับความเสี่ยงที่มีทิศทางเร่งตัวขึ้น โดยเฉพาะจากการเพิ่มขึ้นของหนี้ครัวเรือน ความไม่แน่นอนทางการเมืองในประเทศ และการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจของต่างประเทศ ดังนี้

- นำข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ มาใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ทั้งในด้านการพิจารณาต่ออายุวงเงินของลูกค้า และการติดตามความเสี่ยงเครดิตของลูกค้า
- พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและระบบการจัดทำการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อประเมินค่าความเสียหายและความเพียงพอของเงินกองทุน ให้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ รวมถึงแนวโน้มสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยในปีนี้ ธนาคารมีการทดสอบภาวะวิกฤตในหลายกรณี อาทิ กรณีความไม่แน่นอนทางการเมืองที่อาจส่งผลให้เกิดเหตุการณ์รุนแรง และกรณีที่สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถืออาจปรับลดอันดับเครดิตของประเทศไทย เป็นต้น
- ปรับนโยบายและระบบการคัดเลือกลูกค้าให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเน้นการเติบโตในกลุ่มลูกค้าที่มีความแข็งแกร่งทางการเงิน และสร้างรายได้ให้กับธนาคาร
- ทบทวนนโยบายและพัฒนาระบบการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงจากการทุจริตลง โดยปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการตรวจสอบเอกสารและข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรองรับการพิจารณาเครดิตของกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการรายเล็ก และลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- พัฒนานโยบายและกระบวนการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการชำระดุลธุรกรรมซื้อขายเงินตราต่างประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมดังกล่าว จะมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์
- พัฒนารอบความเสี่ยงและระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์ตลาดเงิน ตลาดทุนที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
- พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการติดตามและควบคุมความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริตในห้วงคำ อันมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมความเสี่ยงทั้งด้านปฏิบัติการและด้านการทุจริตในห้วงคำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายในระดับสูง และส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของธนาคาร
- พัฒนาระบบงานและกระบวนการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล อาทิ เกณฑ์ Basel III เกณฑ์มาตรฐานบัญชี IFRS 13 เกณฑ์ EMIR และ Dodd – Frank เป็นต้น

- พัฒนาตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) ให้ครอบคลุมทุกด้าน รวมทั้งพัฒนาระบบการบริหารลูกค้าให้มีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพ ภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้

การบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน จึงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงในมิติต่างๆ โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงหลัก นอกจากนี้ ยังมีการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และการบริหารความเสี่ยงด้านอื่นๆ ดังนี้

ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต เกิดจากการที่คู่สัญญาหรือผู้กู้ยืมไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงในสัญญา หรือจงใจไม่ปฏิบัติตามสัญญา อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และกฎระเบียบของทางราชการ เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน และให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนอย่างเหมาะสม

ในปี 2557 ธนาคารมุ่งรักษาความสมดุลระหว่างการให้บริการลูกค้ากับการบริหารความเสี่ยงเครดิตในทุกกลุ่มลูกค้า ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ท่ามกลางสถานการณ์ความไม่แน่นอนของปัจจัยการเมืองและเศรษฐกิจ ทั้งภายในประเทศและระดับโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความกังวลในเรื่องหนี้ครัวเรือนที่มีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้น ธนาคารจึงเพิ่มความระมัดระวังในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งมีแนวโน้มความเสี่ยงเพิ่มขึ้น โดยปรับหลักเกณฑ์การพิจารณาเครดิตให้เข้มงวดขึ้น พร้อมกับมุ่งเน้นขยายตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงิน และมีความสามารถในการชำระหนี้ที่แข็งแกร่ง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาข้อมูลจากสัญญาณเตือนล่วงหน้า (Early Warning Sign) เข้ามาช่วยในกระบวนการบริหารและติดตามความเสี่ยงเครดิตของลูกค้า ตลอดจนกระบวนการติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ธนาคารกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ตั้งแต่กระบวนการบริหารพอร์ตโฟลิโอจนถึงกระบวนการติดตามหนี้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำธุรกิจของธนาคาร ดังนี้



➢ การบริหารพอร์ตโฟลิโอ

ในปี 2557 ธนาคารมุ่งเน้นการประเมินการเปลี่ยนแปลงของพอร์ตโฟลิโอ อันเกิดจากปัจจัยหรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะจากปัจจัยทางเศรษฐกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าและสถานะของพอร์ตโฟลิโอ ผ่านการทำ Stress Test เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ หากสถานะของพอร์ตโฟลิโอมีการเปลี่ยนแปลง ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมีการกำหนดเป้าหมายการเติบโตของเงินให้สินเชื่อของธนาคารให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ เพื่อบริหารจัดการพอร์ตโฟลิโอของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด ภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้

➢ การพิจารณาและการอนุมัติเครดิต

ธนาคารปรับนโยบายการคัดเลือกลูกค้าในปี 2557 ให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงทั้งในระดับประเทศและระดับโลก โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อยและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลรายย่อย ซึ่งมีแนวโน้มภาระหนี้เพิ่มขึ้นมากจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจต่างๆ ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งเน้นลูกค้าที่มีความแข็งแกร่งทั้งในด้านสถานะทางการเงิน และรายได้ รวมถึงความสามารถในการชำระหนี้ ขณะที่ ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดใหญ่และขนาดกลางนั้น ธนาคารมีการปรับหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้า และแนวทางในการประเมินกระแสเงินสด ให้ครอบคลุมผลกระทบทางเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละกรณี

ทั้งนี้ นอกจากการพิจารณาเครดิตของลูกค้าอย่างเหมาะสมตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นแล้ว ธนาคารยังตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยกำหนดให้มีกระบวนการพิจารณาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับโครงการ (Project Finance) ที่ขอรับการสนับสนุนจากธนาคาร ทั้งโครงการที่ดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งการพิจารณาจะเน้นถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดจากการดำเนินการโครงการของลูกค้า และแนวทางการจัดการแก้ไข (Action Plan) โดยกำหนดให้มีการติดตามดูแลในแนวทางที่กำหนดตลอดอายุวงเงิน

➢ การปฏิบัติการหลังการอนุมัติเครดิต

ธนาคารใช้หลักการรวมศูนย์งานปฏิบัติการด้านเครดิต ทั้งในเรื่องเอกสารสัญญา การจัดทำนิติกรรมด้านหลักประกัน การตั้งวงเงิน การเบิกใช้วงเงิน การเก็บรักษาเอกสาร และการสนับสนุนข้อมูลเครดิต โดยมีกระบวนการติดตามคุณภาพเครดิต ที่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมการใช้วงเงิน ผลการดำเนินงานของลูกค้า และการปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาเครดิต ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อสร้างมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพให้งานปฏิบัติการหลังขั้นตอนการอนุมัติเครดิต

➢ การติดตามคุณภาพหนี้

ธนาคารพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดสำหรับติดตามและควบคุมคุณภาพเครดิต (Risk Indicators) รวมทั้งตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้วงเงินของลูกค้า เพื่อเป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้า ในการบริหารจัดการคุณภาพหนี้ก่อนที่จะเป็นหนี้มีปัญหา นอกจากนี้ ยังนำข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติมาใช้ในการบริหารเครดิต ทั้งในด้านของการต่ออายุวงเงิน และการติดตามคุณภาพเครดิตของลูกค้า ซึ่งช่วยให้ระบบและกระบวนการติดตามความเสี่ยงเครดิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ ธนาคารมีการประเมินสถานะของลูกค้าอย่างใกล้ชิดผ่านตัวชี้วัดต่างๆ ที่กำหนดขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา ก่อนที่ลูกค้าจะกลายเป็นหนี้มีปัญหา ทั้งนี้ ธนาคารยังได้กำหนดแนวทางการจัดการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้า ตามระดับความเสี่ยง ตั้งแต่การทบทวนเครดิต จนถึงการระงับวงเงิน ในกรณีที่ลูกค้าได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทางเศรษฐกิจ อาทิ การปรับลดลงของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ และ/หรือการส่งออกที่ปรับลดลง

ขณะเดียวกัน กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการรายเล็ก และกลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งเป็นกลุ่มที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์หนี้ครัวเรือนที่มีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นนั้น ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์การติดตามหนี้ (Collection Strategy) ที่มีความแตกต่างและเหมาะสมในแต่ละกลุ่ม ตามระดับของความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นในเรื่องของความรวดเร็วในการติดตามหนี้ และประสิทธิภาพในการจัดการ ก่อนที่ลูกค้าจะกลายเป็นหนี้ด้อยคุณภาพ

> การแก้ไขและปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ธนาคารดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางที่ ธปท. กำหนด โดยมีการพิจารณาถึงปัญหาที่ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง และความสามารถในการทำธุรกิจของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกหนี้กลับมาชำระหนี้ได้เพิ่มขึ้น ซึ่งนอกจากจะช่วยลดความเสี่ยง ยังก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินกิจการต่อไปทั้งของลูกค้าและธนาคาร นอกจากนี้ ภายหลังจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารยังมีการติดตามดูแลคุณภาพหนี้ และรายงานผลอย่างสม่ำเสมอต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน

> การทบทวนคุณภาพสินทรัพย์

ธนาคารมีฝ่ายทบทวนสินทรัพย์เสี่ยง ทำหน้าที่ทบทวนคุณภาพของนโยบาย และกระบวนการเครดิต ตั้งแต่ขั้นตอนการนำเสนอ การอนุมัติ การทำสัญญา รวมถึงการติดตามคุณภาพสินทรัพย์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการเครดิตของธนาคารมีความสอดคล้องกับนโยบาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดการและการพัฒนามาตรฐานการบริหารเครดิตของธนาคารต่อไป

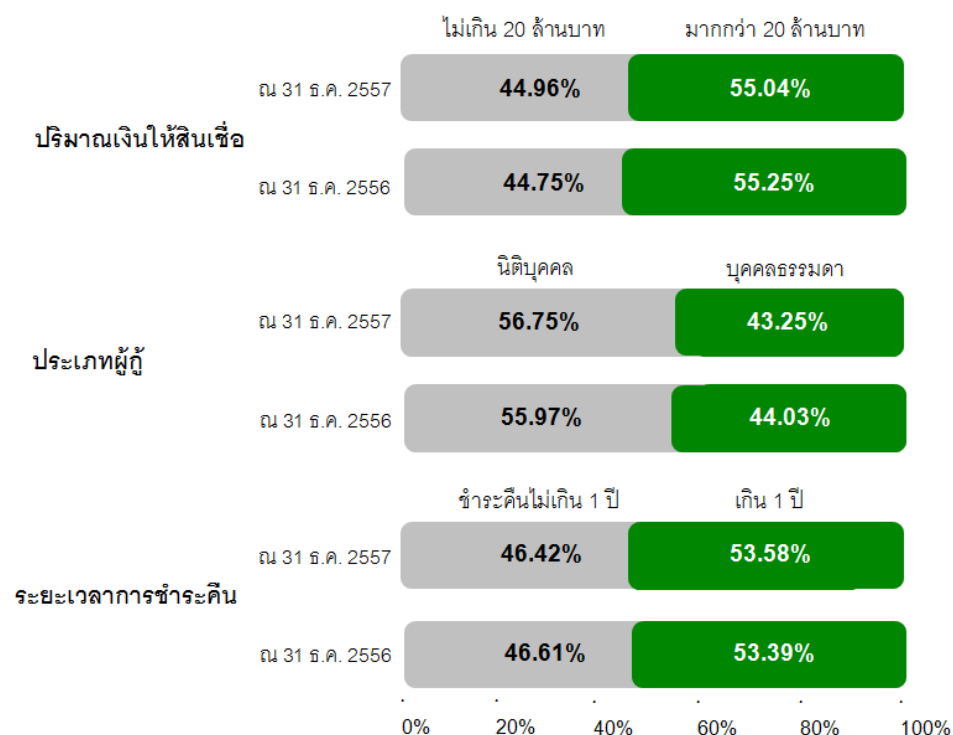
ข้อมูลฐานะความเสี่ยง

เงินให้สินเชื่อ

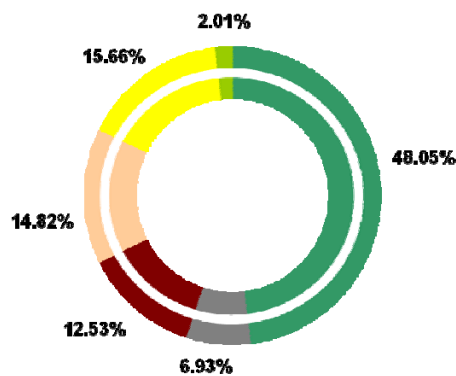
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 1,527,080 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 88,102 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.12 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,438,978 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล หรือคิดเป็นร้อยละ 55.97 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด และหากพิจารณาตามลักษณะการให้กู้ยืม ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่เป็นการกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 831,181 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 55.04 สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.42 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามปริมาณเงินให้สินเชื่อ ประเภทผู้กู้ และระยะเวลาการชำระคืน

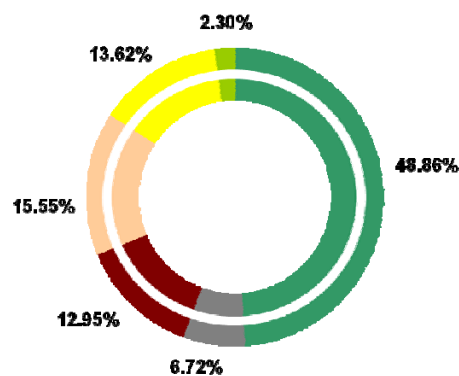


เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



ณ 31 ธ.ค. 2557

- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณูปโภคและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ



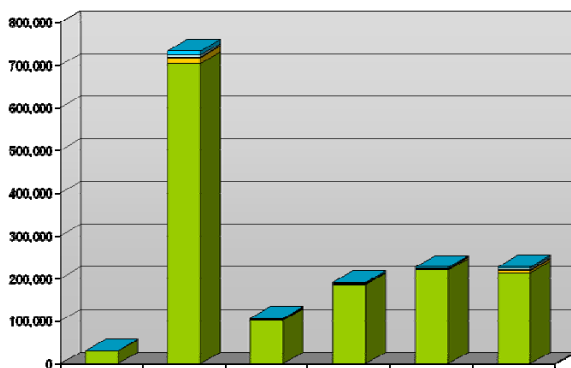
ณ 31 ธ.ค. 2556

- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณูปโภคและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

ณ 31 ธ.ค. 2557

มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

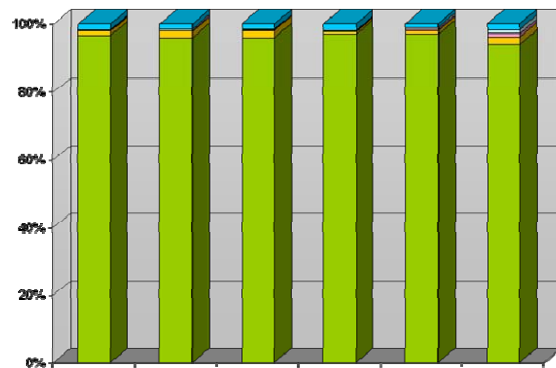
หน่วย: ล้านบาท



- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณูปโภคและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

- ชั้นปกติ
- ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ
- ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน
- ชั้นสงสัย
- ชั้นสงสัยจะสูญ

ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น



- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณูปโภคและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 95.98 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ มีสัดส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.05 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมดปรับตัวลดลงจากสิ้นปี 2556 โดยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 95.95 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 36,067 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.24 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 34,436 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.15 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2557	31 ธ.ค. 2556
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	36,067	33,525
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.24	2.11
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	34,436	32,031
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.15	2.02

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ (Net NPLs) จำนวน 15,494 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.98 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ (Net NPLs) จำนวน 14,688 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.93 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2557	31 ธ.ค. 2556
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	15,494	14,664
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	0.98	0.93
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	14,688	13,996
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	0.93	0.89

การปรับโครงสร้างหนี้

ในปี 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ก่อนนำไปตัดสูญ จำนวน 62,925 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 6,370 ล้านบาท โดยมีส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 1,462 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.32 ของยอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ทั้งหมด ซึ่งลดลงเป็นจำนวน 1,040 ล้านบาท จาก 2,502 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.84 ของยอดเงินให้สินเชื่อที่ปรับโครงสร้างหนี้ทั้งหมดในปี 2556

ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามราคาต้นทุน จำนวน 13,350 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.56 ของสินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับทรัพย์สินรอการขาย จำนวน 1,562 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.70 ของมูลค่าตามราคาต้นทุน ซึ่งเพียงพอที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในการถือครอง ค่าใช้จ่ายในการขาย และขาดทุนจากการขายทรัพย์สินรอการขาย

ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 50,992 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 175.35 ของค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ ธปท. นอกจากนี้ ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (Coverage Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 141.38

ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาตราสารทุน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ และผลตอบแทนส่วนที่ชดเชยความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Spread) อันจะส่งผลให้เกิดความผันผวนต่อรายได้เงินกองทุน หรือมูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินของธนาคารและบริษัทย่อยทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งธนาคารได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงจากธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับตราสารอนุพันธ์และผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันเหตุการณ์ รวมถึงกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของผลิตภัณฑ์ ทั้งที่มีอยู่แล้วและที่อยู่ในแผนจะทำธุรกิจต่อไป

ในปี 2557 ตลาดการเงินทั่วโลกมีความผันผวน อันเป็นผลมาจากความตึงเครียดทางการเมืองระหว่างประเทศในภูมิภาคยุโรปและตะวันออกกลาง ประกอบกับแนวโน้มเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศเศรษฐกิจหลัก ซึ่งนำไปสู่การดำเนินนโยบายทางการเงินที่แตกต่างกัน ขณะเดียวกัน การประกาศคงกำลังการผลิตน้ำมันของ OPEC ในภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว กดดันให้ราคาน้ำมันปรับตัวลดลงสู่ระดับต่ำสุดในรอบกว่า 5 ปี ส่งผลตามมาให้เกิดการเคลื่อนย้ายกระแสเงินทุน จนกระทบต่อตลาดเงินและตลาดทุนอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ปัญหาในประเทศที่ถูกกดดันจากความไม่แน่นอนทางการเมืองในช่วงต้นปี ทำให้ ธปท. ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงในช่วงเดือนมีนาคม ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในช่วงกลางปี และความกังวลต่อการชะลอตัวของเศรษฐกิจไทย ภายใต้อิทธิพลของมาตรการส่งออกและการท่องเที่ยว เป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ค่าเงินบาทและอัตราดอกเบี้ยของไทยมีการเคลื่อนไหวค่อนข้างผันผวน โดยคาดว่าปัจจัยต่างๆ ข้างต้น จะยังคงกดดันการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกและความผันผวนในตลาดการเงินในระยะถัดไป

ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้า

ธนาคารมีความเสี่ยงหลักจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้า 3 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุน โดยไม่มีนโยบายที่จะถือฐานะความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าโภคภัณฑ์ จึงบริหารจัดการความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ภายใต้แนวทางการปิดความเสี่ยงด้านตลาดอย่างสมบูรณ์ (Back-to-Back) ขณะที่ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุน มีขอบเขตเฉพาะเพื่อรองรับธุรกิจรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน (Equity Underwriting) และธุรกิจเพื่อค้าตราสารทุน ตามความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเท่านั้น

สำหรับธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้าในปี 2557 นั้น มีค่า VaR (Value-at-Risk) ระยะเวลา 1 วันและที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เฉลี่ยประมาณ 41.76 ล้านบาท ซึ่งหมายความว่าในจำนวนวันทำการทั้งหมด 100 วัน จะมีโอกาสเกิดความสูญเสียกับธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้าต่อวันรวมไม่เกิน 41.76 ล้านบาท เป็นจำนวน 99 วัน

ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคารจากอัตราดอกเบี้ยและตราสารทุน มีรายละเอียดดังนี้

— ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารมีการบริหารจัดการงบดุลเพื่อเพิ่มรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจ ด้วยการปรับโครงสร้างงบดุลผ่านทางหน่วยงานธุรกิจและพอร์ตการลงทุนของธนาคาร โดยคำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคารเป็นหลัก ดังนั้น การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคารจึงได้ถูกกำหนดรายละเอียดขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดการงบดุลภายใต้ความเสี่ยงที่กำหนด และเพื่อจำกัดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร

นอกจากนี้ ยังดำเนินการติดตามความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำรายงาน Interest Rate Risk Gap เพื่อประเมินความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income Sensitivity) ในระยะ 12 เดือนข้างหน้า ภายใต้อสมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 ของรายการสินทรัพย์และหนี้สินทุกประเภท ตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าวเป็นดังนี้

ผลการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2557
	+100 จุด
สกุลเงินบาท	358
สกุลเงินตราต่างประเทศ	84
รวมผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	442

— ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุนในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารไม่มีนโยบายที่จะขยายการลงทุนในตราสารทุนเพื่อหวังผลกำไรจากส่วนต่างของราคา แต่มีการบริหารเพื่อที่จะลดขนาดการลงทุนในตราสารทุนที่ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับธุรกิจหลัก โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันต่างๆ เมื่อครบกำหนดได้ เนื่องจากไม่สามารถจัดหาเงินได้เพียงพอตามความต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีต้นทุนที่เหมาะสม และ/หรือ ไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์ที่มีอยู่เป็นเงินสด ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเสียหายได้

ธนาคารจัดให้มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีสภาพคล่องเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ ภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ด้วยต้นทุนการจัดการที่เหมาะสม ประกอบด้วย การวิเคราะห์ส่วนต่างสภาพคล่อง (Liquidity Gap Analysis) ทั้งในภาวะปกติ (Normal Situation) และภาวะวิกฤต (Crisis Situation) ที่อาจมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสภาพคล่องของธนาคาร โดยมีการทดสอบภาวะวิกฤตสภาพคล่องทั้ง 3 กรณี ได้แก่ กรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่องเฉพาะกับธนาคาร (Bank-specific Liquidity Crisis) กรณีเกิดวิกฤตกับทั้งระบบ (Market-wide Liquidity Crisis) และกรณีเกิดวิกฤตพร้อมกันทั้งกับธนาคารและระบบ (Combination Liquidity Crisis) ขณะเดียวกัน ธนาคารยังนำตัววัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เป็นมาตรฐานสากล อาทิ Liquidity Coverage Ratio (LCR) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดทิศทางให้มีความสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักสากล ควบคู่ไปกับทิศทางการเติบโตทางธุรกิจของธนาคาร อีกทั้งยังทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการเติบโตทางธุรกิจของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงดำเนินการปรับโครงสร้างแหล่งที่มาของเงินทุนให้เหมาะสมกับสถานะตลาดและแนวโน้มสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ เพื่อรับมือกับสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน

นอกเหนือจากกระบวนการติดตามระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแล้ว ธนาคารยังจัดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อบรรเทาความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลการชะงักงันของระบบงานที่สำคัญ รวมทั้งเพื่อให้ธนาคารมีความสามารถที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันต่างๆ ได้ตามกำหนด

ธนาคารยังได้ติดตาม วิเคราะห์ และจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศ พร้อมทั้งจัดหาสภาพคล่องทั้งในระยะสั้นและระยะกลางเป็นระยะๆ ให้พอเพียงกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงพิจารณากลยุทธ์ในการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศขึ้นค่าที่เหมาะสมสำหรับธนาคารอีกด้วย

เพื่อเสริมสร้างปริมาณสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศให้สอดคล้องกับการเติบโตของปริมาณเงินฝากสกุลต่างประเทศ และเพื่อรองรับกับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจมีสูงขึ้นจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก

ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ในระยะต่อไปอย่างใกล้ชิด ประกอบด้วย

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

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นความเสี่ยงจากความผิดพลาด หรือความไม่เพียงพอของกระบวนการทำงาน พนักงาน ระบบงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเหตุการณ์ หรือปัจจัยภายนอก ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อรายได้ หรือเงินกองทุนของธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารจึงกำหนดนโยบาย และพัฒนารอบการบริบาล ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การดูแลของฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการการทุจริต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ตลอดจนควบคุมและบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การประเมิน และป้องกันความเสี่ยงก่อนที่จะเกิดความเสียหาย

สำหรับปี 2557 ธนาคารได้มุ่งเน้นพัฒนากระบวนการที่สำคัญ และจัดทำนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยการดำเนินการที่สำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้

- ประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment Procedure: RCSA) เพื่อให้การประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับสถานการณ์และการดำเนินธุรกิจ
- ทบทวนการกำหนด การติดตาม และการรายงาน ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Key Risk Indicator Procedure: KRI) โดยกำหนดให้มีคณะทำงานพิจารณาถ่วงถ่วง การทบทวน KRI และ KRI Threshold และ ทำการอนุมัติ KRI ทั้งหมด โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- จัดทำนโยบายการจัดการความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของธนาคาร (Reputational Risk Management Policy) ให้ครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบโดยตรง และ Governance Structure ที่กำกับดูแล
- จัดทำระเบียบปฏิบัติการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า (Customer Verification Procedure) ประกอบด้วย แนวทางการประเมินระดับความเสี่ยงจากการทุจริตของธุรกรรม และระดับการพิสูจน์ตัวตนที่เหมาะสม เปรียบเทียบกับ มาตรฐานที่กำหนด เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการป้องกันและตรวจจับการทุจริตจากการปลอมแปลง ตัวตน โดยคำนึงถึงประสบการณ์ในการให้บริการของลูกค้าควบคู่กับแนวทางป้องกันความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ธนาคารมีกระบวนการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ ในการจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เริ่มตั้งแต่กระบวนการในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการทบทวนและกำหนด กลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง การแปลงกลยุทธ์ระดับธนาคารเป็นแผนกลยุทธ์ระดับธุรกิจและตัววัดความสำเร็จ รวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากร ในธนาคารให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ การสื่อสารแผนกลยุทธ์ให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร การวางแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนการติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติงาน และการระบุประเด็นปัญหา ตลอดจนการหาแนวทางแก้ไข

การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของธนาคาร เป็นการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการกำหนดกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก อันอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน และ/หรือการดำรงอยู่ของธนาคาร โดยธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์เป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ (Strategic Risk Management for Strategic Content) โดยติดตามความเปลี่ยนแปลงของสมมติฐานหลัก (Key Assumption) ที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของธนาคาร ด้วยการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เพื่อใช้ในการทบทวน กลยุทธ์ของธนาคาร รวมไปถึงกลยุทธ์ระดับธุรกิจให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

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

1. จัดทำและรายงานผลบาลานซ์สกอร์การ์ด (BSC) รายงานผลการดำเนินงานด้านการเงิน และรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการลูกค้า ที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงการบริหารจัดการ ประเด็นปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยจัดให้มีการหยิบยกประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไข ปัญหาพร้อมกันเป็นประจำทุกเดือน และทุกไตรมาส
2. ติดตามความเสี่ยงหรืออุปสรรคที่จะส่งผลให้ธนาคารไม่บรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้ ด้วยการกำหนด ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) เพื่อใช้ในการป้องกัน แก้ไข หรือลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยมี การติดตามเป็นประจำ

เงินกองทุน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเงินกองทุน ในฐานะที่เป็นแหล่งเงินทุนสำคัญ และสะท้อนถึงความมั่นคง แข็งแกร่งทางการเงิน รวมทั้งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินนั้นๆ จึงได้กำหนดแนวทางการ บริหารจัดการเงินกองทุนตามหลักสากลชั้นนำ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งระดับธนาคารและระดับกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการวางแผนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนในอนาคต โดยคำนึงถึงภาวะ เศรษฐกิจ แผนธุรกิจของธนาคาร และการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีการทดสอบภาวะ วิกฤต (Stress Test) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในภาวะปกติ และภาวะวิกฤต

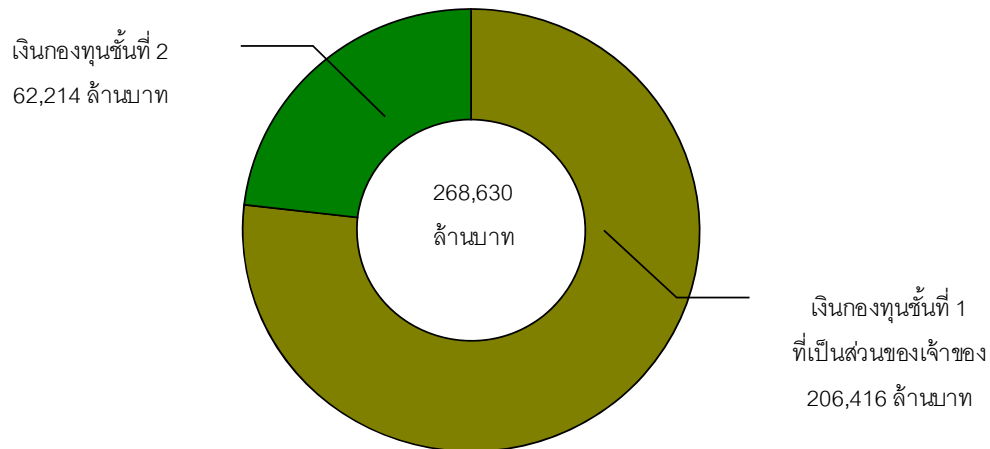
นอกจากนี้ ธนาคารมีคณะกรรมการบริหารเงินกองทุน ทำหน้าที่วางแผนและดูแลความเพียงพอของเงินกองทุน ภายใต้การกำกับดูแลภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้มั่นใจ ว่าระดับความเสี่ยงของธนาคารอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

การบริหารจัดการเงินกองทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเงินกองทุนทั้งสิ้นจำนวน 268,630 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ จำนวน 206,416 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 62,214 ล้านบาท

โครงสร้างเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III

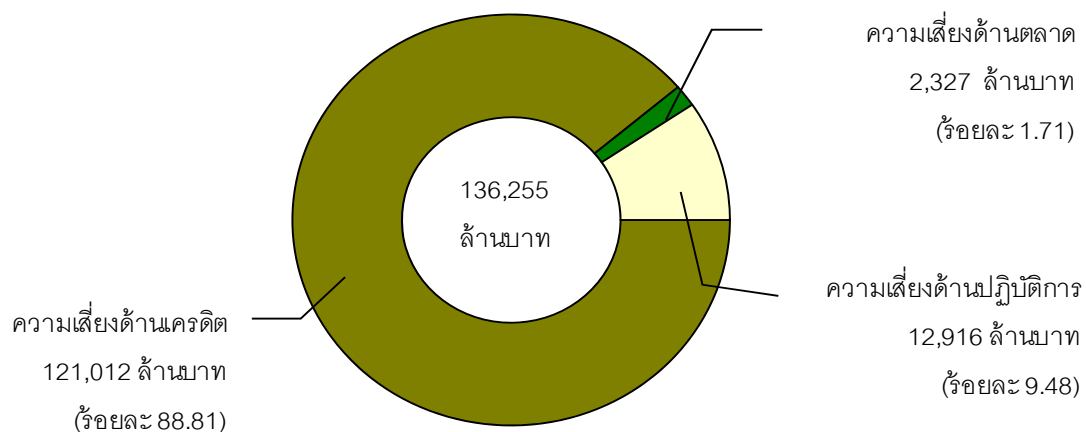
ณ 31 ธ.ค. 2557



เงินกองทุนขั้นต่ำเพื่อรองรับความเสี่ยงทุกประเภทตามหลักเกณฑ์ Basel III คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 136,255 ล้านบาท หรือเทียบเท่ากับสินทรัพย์เสี่ยงมูลค่า 1,602,998 ล้านบาท โดยความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงหลักของธนาคาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 88.81 ของเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรงทั้งหมด

เงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรงตามหลักเกณฑ์ Basel III

ณ 31 ธ.ค. 2557

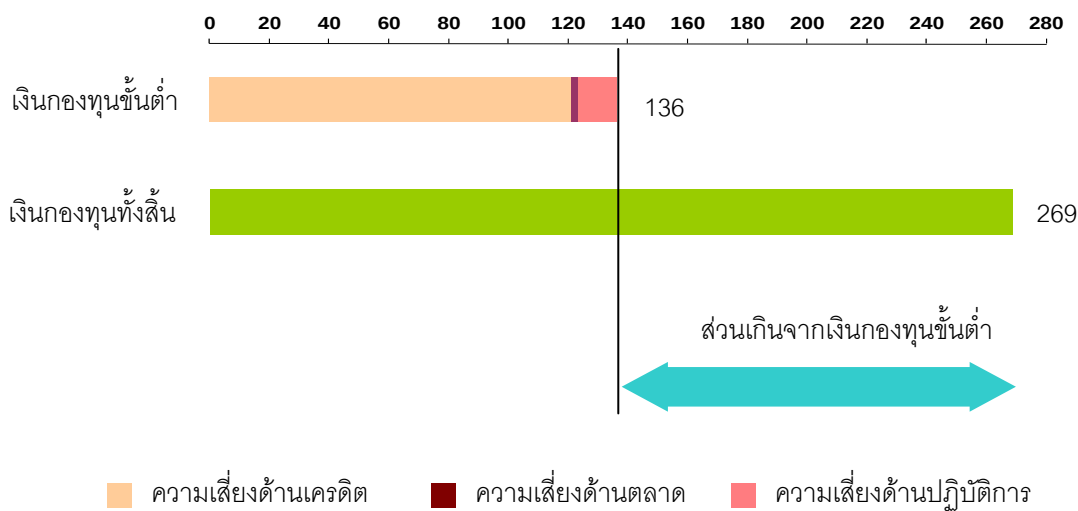


การเปรียบเทียบเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรงตามหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่งคิดเป็นจำนวน 136,255 ล้านบาท กับเงินกองทุนทั้งสิ้นที่ธนาคารมีอยู่จำนวน 268,630 ล้านบาทนั้น แสดงให้เห็นถึงระดับเงินกองทุนของธนาคารที่สูงกว่าระดับขั้นต่ำที่ ธปท. กำหนดเป็นจำนวน 132,375 ล้านบาท ซึ่งเป็นระดับเงินกองทุนที่เพียงพอสำหรับการรองรับการดำเนินธุรกิจที่เติบโตขึ้นภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมทั้งแสดงถึงความสามารถในการสร้างผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างเหมาะสม

ความเพียงพอของเงินกองทุน

ณ 31 ธ.ค. 2557

(หน่วย: พันล้านบาท)



นอกจากนี้ ความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร ที่คิดเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 16.76 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 12.88 นั้น อีกทั้งความเพียงพอของเงินกองทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่คิดเป็นอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 17.31 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 13.49 นั้น มีอัตราส่วนสูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่ ธปท. กำหนดไว้ที่ร้อยละ 8.50 และอยู่ภายในกรอบที่กำหนดว่าเป็นการบริหารเงินกองทุนที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการบริหารจัดการเงินกองทุนของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

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

ในปี 2557 ธนาคารยังคงพัฒนาและมุ่งเน้นการนำแนวทางการบริหารจัดการเชิงมูลค่า (Value-Based Management: VBM) มาปรับใช้ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาจากอัตราผลตอบแทนต่อเงินกองทุนเมื่อปรับความเสี่ยง (Risk-Adjusted Return on Capital: RAROC) และผลกำไรเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ซึ่งเป็นผลกำไรสุทธิหลังปรับค่าต้นทุนของเงินกองทุนตามความเสี่ยงแล้ว

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาแนวทางการวัดผลตอบแทนให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับการบริหารจัดการในด้านต่างๆ 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 และสอดคล้องกับสถานะตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้เงินกองทุน

ความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของการให้สินเชื่อ

ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อทั้งในด้านการกระจุกตัวของกลุ่มลูกหนี้ และการกระจุกตัวในภาคธุรกิจให้อยู่ภายใต้กรอบที่ธนาคารกำหนดและไม่อยู่ในระดับที่สูงเกินไป

ในด้านการกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ ธนาคารควบคุมโดยใช้ขอบเขต ดังนี้ กำหนดสัดส่วนของเงินให้สินเชื่อเงินลงทุน และภาระผูกพัน แก่ลูกหนี้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่งไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุนทั้งสิ้น และสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ เงินลงทุน และภาระผูกพันของกลุ่มลูกหนี้ที่มีภาระเกินกว่าร้อยละ 10 ของเงินกองทุนทั้งสิ้น รวมกันต้องไม่เกิน 3 เท่าของเงินกองทุนธนาคาร ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 การกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้รายใหญ่อยู่ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด

สำหรับการกระจุกตัวในภาคธุรกิจ ได้มีการควบคุมไม่ให้มีการกระจุกตัวในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่ง ที่มากเกินไป โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนของธนาคาร ตลอดจนแนวโน้มของภาคอุตสาหกรรม โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารและบริษัทย่อย มีเงินให้สินเชื่อแก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ภาคการสาธารณสุขและบริการ และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง โดยมีสัดส่วนร้อยละ 48.05, 14.82, 12.53 และ 6.93 ตามลำดับ แม้ว่าเงินให้สินเชื่อแก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ยังคงมีสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม มีการกระจายตัวของเงินให้สินเชื่อไปยังอุตสาหกรรมย่อยต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและการกระจายความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนดไว้ และปรับตัวลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

สินทรัพย์ถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

ธนาคารและบริษัทย่อยมีที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ โดยธนาคารและบริษัทย่อยเป็นเจ้าของและไม่ติดภาระจำนอง/จำนำ ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2557	2556	2555
ที่ดิน	14,634	13,603	13,554
อาคาร	25,715	24,821	24,415
อุปกรณ์	35,218	30,456	27,967
อื่นๆ	1,047	840	1,284
รวม	76,614	69,720	67,220
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	31,999	28,876	26,649
ค่าเผื่อการด้อยค่า	6	6	6
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์สุทธิ	44,609	40,838	40,565

สัญญาเช่าระยะยาว

1. สัญญาเช่า

ธนาคารและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขาและทำสัญญาเช่ารถยนต์จำนวนหลายสัญญา ธนาคารและบริษัทย่อยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 2556 และ 2555 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท	ระยะเวลาคงเหลือ	2557
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร	1 มกราคม 2558 – 31 ธันวาคม 2585	1,942
สัญญาเช่ารถยนต์	1 มกราคม 2558 – 30 พฤศจิกายน 2562	1,277
อื่น ๆ	1 มกราคม 2558 – 17 กันยายน 2561	53
รวม		3,272
ประเภท	ระยะเวลาคงเหลือ	2556
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร	1 มกราคม 2557 – 31 ธันวาคม 2585	1,876
สัญญาเช่ารถยนต์	1 มกราคม 2557 – 2 ธันวาคม 2561	950
อื่น ๆ	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
อื่น ๆ	1 มกราคม 2556 – 14 พฤษภาคม 2560	51
รวม		2,072

2. สัญญาบริการ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการทำสัญญารับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสัญญามีระยะเวลาถึงวันที่ 30 กันยายน 2562 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 2556 และ 2555 ธนาคารและบริษัทย่อยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าบริการในอนาคต เป็นจำนวน 3,640 ล้านบาท 2,524 ล้านบาท และ 3,971 ล้านบาท ตามลำดับ

เงินให้สินเชื่อ

• นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

สินทรัพย์จัดชั้นของธนาคารและบริษัทย่อยประกอบด้วยเงินลงทุน เงินให้สินเชื่อ และดอกเบี้ยค้างรับ (รวมสถาบันการเงิน) ทรัพย์สินรอการขาย และสินทรัพย์อื่น โดยธนาคารมีนโยบายจัดชั้นสินทรัพย์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์เงินให้กู้ยืมแต่ละประเภทและการประเมินฐานะของลูกค้าในแต่ละราย ซึ่งสรุปการจัดชั้นสินทรัพย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

การจัดชั้นสินทรัพย์	เงินให้สินเชื่อ และดอกเบี้ยค้างรับ	เงินลงทุน	ทรัพย์สิน รอการขาย	สินทรัพย์อื่น	รวม	เปรียบเทียบเป็น %
จัดชั้นปกติ	1,547,519	-	-	-	1,547,519	96.0%
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	24,857	-	-	-	24,857	1.5%
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	6,299	-	-	-	6,299	0.4%
จัดชั้นสงสัย	8,149	-	-	-	8,149	0.5%
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	21,759	721	456	1,831	24,767	1.5%
รวม	1,608,583	721	456	1,831	1,611,591	100%

• นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารปฏิบัติตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการจัดชั้นลูกหนี้ออกเป็น 6 ประเภท หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดชั้นหนี้ คือ ระยะเวลาที่ค้างชำระ สำหรับมูลค่าของหลักประกันที่ใช้ได้มากที่สุดในการคำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขึ้นอยู่กับประเภทของหลักประกัน รวมทั้งการวิเคราะห์เงินให้กู้ยืมแต่ละประเภท และการประเมินฐานะลูกหนี้แต่ละราย โดยอาศัยประสบการณ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและมูลค่าของหลักประกัน ซึ่งอัตราที่ใช้ในการตั้งสำรอง เป็นดังนี้

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

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของทรัพย์สินของธนาคาร ใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยพิจารณาจากข้อบ่งชี้การด้อยค่า และการประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนในอนาคต

• นโยบายการรับรู้รายได้

ในส่วนของการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยและส่วนลดจากเงินให้สินเชื่อ โดยใช้เกณฑ์คงค้าง ยกเว้นดอกเบี้ยที่ค้างชำระเป็นระยะเวลา รวมกันเกินกว่า 3 เดือน ไม่ว่าลูกหนี้รายนั้นจะมีหลักประกันหรือไม่ จะรับรู้เป็นรายได้เมื่อได้รับชำระรายได้ของลูกหนี้เข้าชื่อจะรับรู้เป็นรายได้โดยวิธีผลรวมจำนวนงวดของการผ่อนชำระ 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 นับแต่วันที่ถูกลดเลิกวงเงิน หรือวันที่ยอดหนี้เกินวงเงิน หรือวันที่ครบกำหนดสัญญา แล้วแต่วันใดจะถึงก่อน

• เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ (NPL)

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

เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ (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 ธุรกิจเพื่อค้า ธุรกิจเพื่อขาย และธุรกิจลงทุนจนครบกำหนดอายุ โดยมีนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการลงทุนแต่ละประเภท โดยพิจารณาถึงสภาพคล่องของธนาคาร สภาพคล่องของหลักทรัพย์และผลตอบแทนคาดหวังเมื่อเทียบกับความเสี่ยงในการลงทุน สำหรับการลงทุนในตราสารทุน ธนาคารไม่มีนโยบายที่จะขยายการลงทุนในหุ้น แต่มีการบริหารเพื่อจะลดขนาดการลงทุนในตราสารทุนที่ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ

ธุรกิจหลักของธนาคารในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

• การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน

ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านการลงทุนทั้งในส่วนของการตราสารหนี้และตราสารทุน ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและข้อปฏิบัติภายในของธนาคาร ภายใต้การควบคุมดูแลรับผิดชอบจากฝ่ายงานที่ทำธุรกรรมและจากฝ่ายบริหารความเสี่ยงในเชิงบูรณาการ โดยได้จัดให้มีระบบติดตามขอบเขตความเสี่ยงขอบเขตของฐานะการลงทุนและระยะเวลาถือครอง พร้อมทั้งมีเป้าหมายการลงทุนที่ชัดเจน ทั้งนี้ ธนาคารมีการคำนึงถึงสภาพคล่องของหลักทรัพย์ ความเสี่ยง และผลตอบแทน และยังพิจารณาถึงกระแสเงินเข้า/ออก เพื่อบริหารสภาพคล่องให้เพียงพอกับความต้องการในการทำธุรกรรมต่างๆ ของธนาคาร

ในปัจจุบัน ธนาคารยังคงเน้นสัดส่วนการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลไทยเป็นหลัก โดยเน้นให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่มีความผันผวน และแนวโน้มทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบายในอนาคต

การลงทุนของธนาคารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

□ ความหมายของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ความหมายของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเป็นไปตามคำนิยามของมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งธนาคารได้เปิดเผยไว้ในงบการเงินในส่วนของหมายเหตุประกอบงบการเงิน

□ นโยบายการลงทุนของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายการลงทุน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

▪ การลงทุนเชิงกลยุทธ์

ธนาคารลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เอื้อประโยชน์กับธุรกิจธนาคารในเชิงยุทธศาสตร์ โดยธนาคารและบริษัทย่อย ได้ร่วมกันพิจารณาแผนธุรกิจและวิธีเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างกัน โดยมุ่งใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือ และช่องทางต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อตอบโจทย์ของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และไม่มีการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน

▪ การลงทุนเพื่อสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเน้นการให้บริการแก่ธนาคารเพื่อทดแทนหน่วยงานต่าง ๆ 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 221 คดี คิดเป็นทุนทรัพย์รวมจำนวนประมาณ 7,812 ล้านบาท โดยเป็นคดีที่ศาลชั้นต้นได้ตัดสินให้ธนาคารชนะคดีแล้วแต่คดียังอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกา จำนวน 61 คดี คิดเป็นทุนทรัพย์รวมจำนวนประมาณ 676 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
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
เลขทะเบียนบริษัทเลขที่	0107536000315 (เดิมเลขที่ บมจ. 105)
โทรศัพท์	02-2220000
โทรสาร	02-4701144-5
K-Contact Center (กลุ่มลูกค้าบุคคล)	02-8888888 กด 1 ภาษาไทย, กด 2 ภาษาจีนกลาง, กด 3 ภาษาอังกฤษ, กด 4 ภาษาญี่ปุ่น กด 5 ภาษาพม่า
K-BIZ Contact Center (กลุ่มลูกค้าธุรกิจ)	02-8888822 กด 1 ภาษาไทย, กด 2 ภาษาจีนกลาง, กด 3 ภาษาอังกฤษ, กด 4 ภาษาญี่ปุ่น, กด 5 ภาษาพม่า
สวิตช์	KASITHBK
อีเมล	Info@kasikornbank.com
เว็บไซต์	www.kasikornbank.com

ชื่อ ที่ตั้งสำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสารของบุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียน

- หุ่นสามัญ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
เลขที่ 62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์ 02-2292800 โทรสาร 02-3591259
TSD Call center: 02-2292888
อีเมล : TSDCallCenter@set.or.th
เว็บไซต์ : www.tsd.co.th
- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย : บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
ครั้งที่ 1/2553 ครบกำหนดไถ่ถอน พ.ศ.2563 เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ
- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย : แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ
ครั้งที่ 1/2555 ครบกำหนดไถ่ถอน พ.ศ.2565 กรุงเทพมหานคร 10140
- ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 : โทรศัพท์ 02-2220000
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ครั้งที่ 1/2557 โทรสาร 02-4701144-5
ครบกำหนดไถ่ถอน พ.ศ. 2568
- KASIKORNBANK PCL 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
- KASIKORNBANK PCL 3.0% Bonds due 2018 : The Bank of New York Mellon,
- KASIKORNBANK PCL 3.5% Bonds due 2019 : acting through its London branch
40th Floor One Canada Square London E14 5AL
United Kingdom

ผู้สอบบัญชี

- : นายสุพจน์ สิงห์เสนห์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 2826
นายนิรันดร์ ลีลาเมธวัฒน์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 2316
นางวิไล บุณณกิตติโสภณ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 3920
บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด
อาคารเอ็มไพร์ ทาวเวอร์ ชั้น 50-51 เลขที่ 1 ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ 02-6772000 โทรสาร 02-6772222

ที่ปรึกษากฎหมาย

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

รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหุ้นธนาคารของกรรมการและผู้บริหารในปี 2557

รายชื่อ		ตำแหน่ง	จำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	จำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	จำนวนหุ้น ที่เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น/(ลดลง) ในปี 2557	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท (%)
1	นายบัณฑิต ล่ำซำ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ประธานกรรมการและ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	50,000 1,530,000	50,000 1,530,000	0 0	0.002 0.064
2	นายสมชาย บุณสุ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานกรรมการ	290,120 1,840	290,120 1,840	0 0	0.012 0.000
3	นายกฤษฎา ล่ำซำ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานกรรมการ	8,880 -	8,880 -	0 -	0.000 -
4	นายปริดี ดาวฉาย คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
5	นายธีรนนท์ ศรีหงส์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการผู้จัดการ	24,600 -	24,600 -	0 -	0.001 -
6	นางสุจิตพรณ ล่ำซำ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	3,000,000 -	3,000,000 -	0 -	0.125 -
7	ศ.กิตติคุณ คุณหญิงสุชาดา กีระนันท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	1,000 -	1,000 -	0 -	0.000 -
8	ดร.อภิชัย จันทระเสน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการและที่ปรึกษา กฎหมาย	10,000 -	10,000 -	0 -	0.000 -
9	ศาสตราจารย์ ดร.ไพรัช ธัชยพงษ์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	- -	- -	- -	- -
10	น.ต. พญ.นลินี ไพบูลย์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	- -	- -	- -	- -
11	นายสราวุธ อยู่วิทยา คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	975,800 -	975,800 -	0 -	0.041 -
12	ดร.ปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	- -	- -	- -	- -
13	นายกลินท์ สารสิน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	1,200 4,260	1,200 4,260	0 0	0.000 0.000
14	นายสมเกียรติ ศิริชาติไชย คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	- -	- -	- -	- -
15	นายพี สุจริตกุล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	- -	- -	- -	- -
16	นางพันธุ์ทิพย์ สุรทินนท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	N/A N/A	- -	N/A N/A	- -
17	นายปรกรณ์ พรธนะแพทย์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ อาวุโส	- -	- -	- -	- -
18	นางสาวขัตติยา อินทวิชัย คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ อาวุโส	- -	- -	- -	- -
19	นายธิดิ ดันติกุลนันท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้บริหารสายงานธุรกิจ ตลาดทุน	- -	- -	- -	- -

รายชื่อ		ตำแหน่ง	จำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	จำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	จำนวนหุ้นที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น/(ลดลง) ในปี 2557	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)
20	นายสุรศักดิ์ คุชฌิมะธา คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
21	ดร.อดิสรณ์ หลายชูไทย คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	284 -	284 -	0 -	0.000 -
22	นายวสิน วัฒนชัยนันต์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
23	นายอำพล โพธิ์โหละกุล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
24	นายวิวัฒน์ ปิ่นขาวังกูร คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	10,380 -	10,380 -	0 -	0.000 -
25	นายกฤษณ์ จิตต์แจ้ง คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	920 -	920 -	0 -	0.000 -
26	นายสมคิด จิรนนตรัตน์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
27	นายพิพิธ เอนกนิธิ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
28	นายพัชร สมะลาภา คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
29	นายภานพ อังสุสิงห์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้บริหารสายงาน พาณิชย์ธนกิจ	- -	- -	- -	- -
30	ดร.พิพัฒน์พงศ์ โปษยานนท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	35 -	35 -	0 -	0.000 -
31	นายวัลลภ ร่องจิตต์วุฒิไกร คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
32	นายทวี ชีระสุนทรวงศ์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	N/A N/A	- -	N/A N/A	- -
33	นายประสพสุข ดำรงชิตานนท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
34	นายจรงค์ รัตนเพียร คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
35	นางสาวศันสนา สุขะนันท์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
36	นางสาววาสนา สุระกิจ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้บริหาร ฝ่ายจัดการบัญชี	80 -	0 -	(80) -	- -
37	นางสาวหทัยพร เจริมประเสริฐ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้ร่วมบริหาร ฝ่ายวางแผนการเงิน	N/A N/A	3,500 -	N/A N/A	0.000 -

หมายเหตุ: N/A

- นางพนธ์ทิพย์ สุรทิพย์ ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2557 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 เพื่อการเปรียบเทียบ
- นายทวี ชีระสุนทรวงศ์ ดำรงตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการ เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2557 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 เพื่อการเปรียบเทียบ
- นางสาวหทัยพร เจริมประเสริฐ ดำรงตำแหน่งผู้ร่วมบริหารฝ่ายวางแผนการเงิน เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2557 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 เพื่อการเปรียบเทียบ

การลงทุนของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในบริษัทอื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ธนาคารมีการลงทุนในบริษัทอื่น โดยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้ว ดังต่อไปนี้

ข้อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ที่ออก จำหน่ายแล้ว	จำนวนหุ้น ที่ถือ	อัตรา การ ถือหุ้น (%)	ชนิด ของ หุ้น
1 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ 02-6733999 โทรสาร 02-6733988	กรุงเทพฯ	จัดการกองทุน	135.77	135.77	27,154,274	27,154,274	100.00	หุ้น สามัญ
2 บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ 02-2731144 โทรสาร 02-2701235	กรุงเทพฯ	บริการ	10.00	10.00	100,000	100,000	100.00	หุ้น สามัญ
3 บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 02-6960000 โทรสาร 02-6960099	กรุงเทพฯ	ธุรกิจ หลักทรัพย์	501.00	500.01	100,001,877	99,996,096	99.99	หุ้น สามัญ
4 บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ 02-6969999 โทรสาร 02-6969966	กรุงเทพฯ	ให้เช่าซื้อ และลีสซิ่ง รถยนต์	900.00	900.00	90,000,000	90,000,000	100.00	หุ้น สามัญ
5 บริษัท แฟคเตอร์ แอนด์ อิลวิเมนท์ กสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ 02-2902900 โทรสาร 02-2903000	กรุงเทพฯ	ให้เช่าซื้อ และลีสซิ่ง เครื่องจักร	160.00	160.00	1,600,000	1,600,000	100.00	หุ้น สามัญ
6 บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด โทรศัพท์ (856) 21 410888 โทรสาร (856) 21 410889	สปป. ลาว	การธนาคาร	1,216.49	1,216.49	30,000,000	27,000,000	90.00	หุ้น สามัญ
7 บริษัท เมืองไทย กรุ๊ป โฮลดิ้ง จำกัด โทรศัพท์ 02-2764859 โทรสาร 02-2764859	กรุงเทพฯ	ลงทุน ในบริษัทอื่น	458.66	458.66	45,865,949	11,925,147	26.00	หุ้น สามัญ
8 บริษัท ร่วมทุน เค-เอสเอ็มอี จำกัด โทรศัพท์ 02-6738701-4 โทรสาร 02-6738709	กรุงเทพฯ	ร่วมลงทุน	200.00	200.00	20,000,000	20,000,000	100.00	หุ้น สามัญ
9 บริษัท บริหารสินทรัพย์เพทายจำกัด โทรศัพท์ 02-5626401-25 โทรสาร 02-2733171	กรุงเทพฯ	บริหาร สินทรัพย์	2,130.00	2,130.00	213,000,000	213,000,000	100.00	หุ้น สามัญ
10 บริษัท โพรเกรส ซอฟต์แวร์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2257900-1 โทรสาร 02-2255654-5	กรุงเทพฯ	บริการ	10.00	10.00	100,000	100,000	100.00	หุ้น สามัญ
11 บริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด โทรศัพท์ 02-2252020 โทรสาร 02-2252021	กรุงเทพฯ	ขายสินค้าและ ให้บริการ	6.00	6.00	60,000	60,000	100.00	หุ้น สามัญ

ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ที่ออก จำหน่ายแล้ว	จำนวนหุ้น ที่ถือ	อัตรา การ ถือหุ้น (%)	ชนิด ของ หุ้น
12 บริษัท โพรเกรส แอปไพเรซัล จำกัด โทรศัพท์ 02-2706900 โทรสาร 02-2785035	กรุงเทพฯ	บริการ	5.00	5.00	5,000	5,000	100.00	หุ้น สามัญ
13 บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด โทรศัพท์ 02-2733900 โทรสาร 02-9806265	กรุงเทพฯ	บริการ	20.00	20.00	200,000	200,000	100.00	หุ้น สามัญ
14 บริษัท โพรเกรส แมเนจเม้นท์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2751880 โทรสาร 02-2751889-91	กรุงเทพฯ	บริการ	20.00	6.00	60,000	60,000	100.00	หุ้น สามัญ
15 บริษัท โพรเกรส ฟาซิลิตี้ แมเนจเม้นต์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2733288-91 โทรสาร 02-2733292	กรุงเทพฯ	บริการ	5.00	5.00	50,000	50,000	100.00	หุ้น สามัญ
16 บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส จำกัด โทรศัพท์ 02-2733293-4 โทรสาร 02-2733292	กรุงเทพฯ	บริการ	2.00	2.00	20,000	20,000	100.00	หุ้น สามัญ
17 บริษัท โพรเกรส สโตร์เรจ จำกัด โทรศัพท์ 02-2733833 โทรสาร 02-2714784	กรุงเทพฯ	บริการ	3.00	3.00	30,000	30,000	100.00	หุ้น สามัญ
18 บริษัท โพรเกรส เอช อาร์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2701070-8 โทรสาร 02-2701068-9	กรุงเทพฯ	บริการ	1.00	1.00	10,000	10,000	100.00	หุ้น สามัญ
19 บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด โทรศัพท์ 02-4705420 โทรสาร 02-8888882	นนทบุรี	บริการ	4.00	4.00	40,000	40,000	100.00	หุ้น สามัญ
20 บริษัท โพรเกรส คอลเลกชั่น จำกัด โทรศัพท์ 02-4705284 โทรสาร 02-4705288	กรุงเทพฯ	บริการ	5.00	5.00	50,000	50,000	100.00	หุ้น สามัญ
21 บริษัท โพรเกรส เทรนนิ่ง จำกัด โทรศัพท์ 02-4706273 โทรสาร 02-4703198	กรุงเทพฯ	บริการ	1.70	1.70	17,000	17,000	100.00	หุ้น สามัญ
22 บริษัท รัชชนทวิ จำกัด โทรศัพท์ 02-4706330 โทรสาร 02-4702652	กรุงเทพฯ	ลงทุน ในบริษัทอื่น	1,148.65	1,148.65	114,865,000	114,865,000	100.00	หุ้น สามัญ
23 บริษัท รัชธำรงกิจ จำกัด โทรศัพท์ 02-4706330 โทรสาร 02-4702652	กรุงเทพฯ	ลงทุน ในบริษัทอื่น	1,148.65	1,148.65	114,865,000	114,865,000	100.00	หุ้น สามัญ

ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ที่ออก จำหน่ายแล้ว	จำนวนหุ้น ที่ถือ	อัตรา การ ถือหุ้น (%)	ชนิด ของ หุ้น
24 บริษัท ธีรณิธิวัฒนา จำกัด โทรศัพท์ 02-4706330 โทรสาร 02-4702652	กรุงเทพฯ	ลงทุน ในบริษัทอื่น	4,499.30	4,499.30	449,930,000	220,465,700	49.00	หุ้น สามัญ
25 บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด โทรศัพท์ 02-2376330-4 โทรสาร 02-2376340	กรุงเทพฯ	บริการ	50.00	50.00	500,000	150,000	30.00	หุ้น สามัญ
26 บริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด โทรศัพท์ 02-5587555	นนทบุรี	บริการ	50.00	50.00	500,000	100,500	20.10	หุ้น สามัญ
27 บริษัท เมืองไทย โฮลดิ้ง จำกัด โทรศัพท์ 02-6932729	กรุงเทพฯ	ลงทุน ในบริษัทอื่น	456.00	456.00	45,600,000	4,560,000	10.00	หุ้น สามัญ
28 บริษัท ซิคอน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 02-7218888 โทรสาร 02-7219444	กรุงเทพฯ	บริการ	574.00	574.00	5,740,000	574,000	10.00	หุ้น สามัญ
29 บริษัท ชูเปอร์เนป (ประเทศไทย) จำกัด โทรศัพท์ 02-2648000 โทรสาร 02-6572222	กรุงเทพฯ	บริการ	1,410.00	363.23	141,000,000	14,100,000	10.00	หุ้น สามัญ
30 บริษัท ที เอส ซี อินโนเวชั่น จำกัด โทรศัพท์ 02-6829700 โทรสาร 02-6829709	กรุงเทพฯ	สื่อสาร	300.00	225.00	30,000,000	3,000,000	10.00	หุ้น สามัญ
31 บริษัท บ้านสมถวิล จำกัด โทรศัพท์ 02-3320390 โทรสาร 02-3320390	กรุงเทพฯ	พัฒนา อสังหาริมทรัพย์	25.00	25.00	1,000,000	100,000	10.00	หุ้น สามัญ
32 บริษัท ผลิตภัณฑ์งาน จำกัด โทรศัพท์ 02-7161600 โทรสาร 02-7161488	กรุงเทพฯ	สาธารณูปโภค- โรงไฟฟ้า	1.00	1.00	10,000	1,000	10.00	หุ้น สามัญ
33 บริษัท สหธร จำกัด โทรศัพท์ 02-2627591 โทรสาร 02-2626354	กรุงเทพฯ	ให้เช่า อสังหาริมทรัพย์	11.05	5.53	110,532	11,053	10.00	หุ้น สามัญ
34 บริษัท สินเสื่อป่า จำกัด โทรศัพท์ 02-2215895 โทรสาร 02-2215895	กรุงเทพฯ	บริการ	6.00	3.00	6,000	600	10.00	หุ้น สามัญ
35 บริษัท เหว่ย เป้า จำกัด	ฮ่องกง	อุตสาหกรรม การเกษตร	5.50	5.50	5,500,000	550,000	10.00	หุ้น สามัญ

หมายเหตุ: จำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่ายแล้วและจำนวนหุ้นที่ถือ รวมหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ