

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ประวัติความเป็นมาของบริษัท

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

ภารกิจ

ธนาคารกรุงไทย มุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

วิสัยทัศน์

ธนาคารกรุงไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ค่านิยมหลักของธนาคาร

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

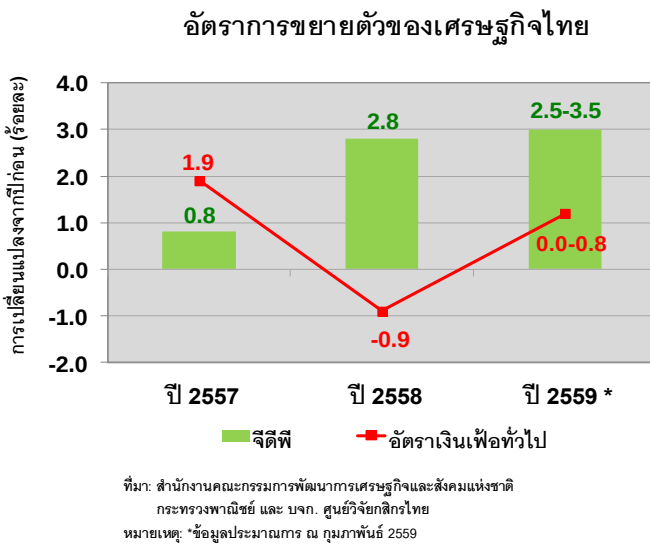
• ภาวะเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจไทยในปี 2558 และแนวโน้มในปี 2559

การเติบโตของเศรษฐกิจโลกในปี 2558 ต่ำกว่าที่หลายฝ่ายคาดไว้ โดยแม้ว่าประเทศเศรษฐกิจหลักจะฟื้นตัวขึ้น แต่ยังมีระดับการฟื้นตัวที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก โดยเศรษฐกิจสหรัฐฯ เป็นประเทศเดียวในกลุ่มที่ขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่เศรษฐกิจสหภาพยุโรปและญี่ปุ่น ยังขยายตัวในขอบเขตจำกัด ประกอบกับเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศตลาดเกิดใหม่ชะลอตัวเร็วกว่าที่คาด จากผลกระทบด้านการชะลอตัวของจีนซึ่งมีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ จึงส่งผลกระทบไปยังการค้าและเงินทุนหมุนเวียนของโลกให้ลดน้อยลง ด้วยปัจจัยการเติบโตของเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ทำให้มีความแตกต่างในการดำเนินนโยบายการเงินการคลัง นำไปสู่ความผันผวนของตลาดการเงิน ขณะเดียวกัน การตกต่ำของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ และปัญหาด้านภูมิรัฐศาสตร์โลก ยังเป็นอีกความเสี่ยงที่ย้อนกลับมาส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจโลก

สำหรับแนวโน้มเศรษฐกิจโลกในปี 2559 คาดว่ายังคงฟื้นตัวขึ้นอย่างช้า ๆ โดยเศรษฐกิจประเทศหลักอาจยังคงสามารถประคองทิศทางการขยายตัวไว้ได้ โดยเฉพาะสหรัฐฯ ซึ่งการฟื้นตัวของตลาดแรงงานคงจะเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระยะต่อไป ขณะที่สหภาพยุโรป และญี่ปุ่น การฟื้นตัวคงจะยังอยู่ในระดับต่ำ และอาจถูกกดดันจากเศรษฐกิจจีนที่ชะลอตัวลง แม้ว่าราคาน้ำมันที่อยู่ในระดับต่ำจะช่วยลดทอนผลกระทบเชิงลบได้ส่วนหนึ่ง ส่วนจีน เศรษฐกิจยังมีทิศทางชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่อง และคงส่งผลกระทบตามมาไปยังกลุ่มประเทศในตลาดเกิดใหม่ โดยเฉพาะเอเชีย

ขณะที่ปัจจัยเสี่ยงที่ต้องติดตามในปี 2559 ยังเป็นประเด็นต่อเนื่องจากปีก่อนแต่อาจมีความซับซ้อนมากขึ้น ทั้งจากความแตกต่างของการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศต่าง ๆ โดยที่ธนาคารกลางสหรัฐฯ เริ่มปรับเปลี่ยนทิศทางการดำเนินนโยบาย

การเงิน ที่มีอัตราดอกเบี้ยในขาขึ้น แต่ธนาคารกลางยุโรป ธนาคารกลางญี่ปุ่น และธนาคารกลางจีน ยังคงใช้นโยบายการเงินแบบผ่อนคลายที่มีอัตราดอกเบี้ยใกล้ร้อยละ 0 จนถึงติดลบ ซึ่งจะส่งผลต่อความผันผวนและความไม่แน่นอนในทิศทางตลาดการเงินโลกเพิ่มขึ้น ขณะที่ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ยังมีแนวโน้มอยู่ในระดับต่ำ และความเสี่ยงจากปัญหาภูมิรัฐศาสตร์โลกที่ทวีขึ้น



ด้านเศรษฐกิจไทยในปี 2558 ขยายตัวที่ระดับร้อยละ 2.8 ดีขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 0.8 ในปี 2557 แม้ว่าเครื่องชี้เศรษฐกิจหลักหลายรายการยังไม่กลับเข้าสู่ปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคการส่งออกและรายได้ภาคเกษตรที่ยังอยู่ภายใต้แรงกดดันตลอดทั้งปี ประกอบกับหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม การลงทุนภาครัฐและการบริโภคภาคเอกชนในไตรมาสสุดท้ายของปี ขยายตัวสูงกว่าที่เคยประเมินไว้จากนโยบายเร่งรัดการเบิกจ่ายของรัฐบาลและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจเพิ่มเติมที่สำคัญ ได้แก่ โครงการบริหารจัดการน้ำ และโครงการพัฒนาระบบขนส่งทางถนน รวมถึงมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายภาคเอกชนในช่วงท้ายปี นอกจากนี้ เศรษฐกิจ

ในประเทศยังได้รับอานิสงส์จากราคาน้ำมันที่อยู่ในระดับต่ำ ตลอดจนภาวะการเงินที่ยังผ่อนคลาย ประกอบกับการท่องเที่ยวที่ขยายตัวได้ดีต่อเนื่อง โดยเฉพาะจากนักท่องเที่ยวจีนและมาเลเซีย ขณะที่การลงทุนภาคเอกชนฟื้นตัวจากปีก่อนเช่นกัน ตามแรงสนับสนุนของโครงการลงทุนภาครัฐ

สำหรับปี 2559 การฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยคงจะยังดำเนินไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป ตามข้อจำกัดของเศรษฐกิจที่มีอยู่มาก ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าเศรษฐกิจไทยคงจะขยายตัวดีขึ้นเล็กน้อยมาที่ร้อยละ 3.0 โดยมีกรอบคาดการณ์ที่ร้อยละ 2.5-3.5 โดยที่ภาครัฐจะยังเป็นตัวนำในการอัดฉีดเงินเข้าสู่ระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อฟื้นความเชื่อมั่นให้กับภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม เส้นทางฟื้นตัวของเศรษฐกิจดังกล่าว ยังเผชิญกับความท้าทายอีกมาก ท่ามกลางข้อจำกัดทั้งจากความเปราะบางของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้า และความผันผวนของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ในตลาดโลก ซึ่งจำเป็นต้องติดตามอย่างใกล้ชิดต่อไป ประกอบกับปัจจัยเสี่ยงภายในประเทศ ที่ยังต้องจับตาสถานการณ์ภัยแล้งที่อาจส่งผลกระทบเพิ่มเติมให้กับภาคเกษตร รวมถึงตารางเวลาทางการเมืองที่สำคัญของการผ่านร่างรัฐธรรมนูญ และความผันผวนของตลาดการเงินที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างที่นักลงทุนประเมินจังหวะการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไปของธนาคารกลางสหรัฐฯ

อย่างไรก็ดี เสถียรภาพเศรษฐกิจของไทยยังอยู่ในเกณฑ์ดี โดยแรงกดดันเงินเฟ้อในปี 2559 มีแนวโน้มขยับขึ้นเล็กน้อยมาที่ร้อยละ 0.4 (ช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 0.0-0.8) เทียบกับปี 2558 ที่ติดลบร้อยละ 0.9 จากปัจจัยด้านอุปทานเป็นหลัก โดยเฉพาะราคาน้ำมันที่อยู่ในระดับต่ำ ประกอบกับแรงกดดันด้านอุปสงค์ที่ยังมีไม่มากนักตามแนวโน้มเศรษฐกิจไทยที่ฟื้นตัวช้า ขณะที่ทุนสำรองระหว่างประเทศอยู่ระดับสูง และสัดส่วนหนี้ต่างประเทศของไทยอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยหนี้ระยะสั้นในปัจจุบันคิดเป็นสัดส่วนเพียง 1 ใน 3 ของทุนสำรองระหว่างประเทศ ทำให้ ธปท. คงจะสามารถยืนนโยบายอัตราดอกเบี้ยไว้ในระดับปัจจุบันที่ร้อยละ 1.50 เพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวเศรษฐกิจ ขณะที่ยังสามารถรับมือกับความผันผวนของตลาดการเงินโลกที่อาจมีมากขึ้น โดยเฉพาะจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการเงินของประเทศเศรษฐกิจแกนหลักของโลกได้

• ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ การแข่งขัน และความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ปี 2558 เป็นอีกหนึ่งปีที่ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยเผชิญกับความท้าทายเป็นอย่างมาก ทั้งจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและธุรกิจซึ่งยังไม่ได้ฟื้นตัวอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะเริ่มเห็นสัญญาณของการปรับตัวดีขึ้นในไตรมาสสุดท้าย ด้วยอานิสงส์จากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและการเบิกจ่ายงบประมาณของภาครัฐ ซึ่งช่วยหนุนนำความต้องการสินเชื่อให้ปรับตัวขึ้นบ้างก็ตาม ทั้งนี้ ด้วยภาพรวมการเติบโตของสินเชื่อที่ชะลอตัวลงจากปีก่อน โดยเงินให้สินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ณ สิ้นปี 2558 เติบโตที่ร้อยละ 3.4 เทียบกับร้อยละ 4.2 ณ สิ้นปี 2557 ตลอดจนสินเชื่อด้วยคุณภาพที่ขยับสูงขึ้น การปรับลดอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ในช่วงระหว่างปีตามการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของ ธปท. และการออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ส่งผลให้รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเติบโตในอัตราชะลอตัว เช่นเดียวกับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ที่ลดลงเล็กน้อยจากปี 2557 แม้ว่าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเน้นการบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการขยายตัวของเงินรับฝากที่เป็นไปอย่างจำกัดและสอดคล้องกับความต้องการเงินทุนก็ตาม โดยเงินรับฝากเติบโตชะลอตัวลงมาที่ร้อยละ 1.5 เทียบกับร้อยละ 6.5 ในปี 2557

นอกจากนั้น ระดับการตั้งสำรองหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ซึ่งนอกจากจะสะท้อนแนวทางการตั้งรับกับปัญหาคุณภาพหนี้ในเชิงรุกแล้ว ยังมีสาเหตุจากปัจจัยพิเศษในกรณีลูกหนี้สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่บางกลุ่มอุตสาหกรรม ถูกจัดชั้นเป็นหนี้ด้วยคุณภาพในไตรมาสที่ 3 ปี 2558 ซึ่งเมื่อผนวกประเด็นต่าง ๆ ข้างต้น กับค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นแล้ว มีผลทำให้ภาพรวมกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2558 ปรับตัวลดลงเมื่อเทียบกับในปี 2557

สำหรับแนวโน้มปี 2559 ภายใต้มุมมองที่ภาวะเศรษฐกิจในประเทศมีโอกาสปรับดีขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะหากการลงทุนภาครัฐสามารถขับเคลื่อนได้ตามที่คาดไว้ ก็น่าจะช่วยหนุนนำการขยายตัวของสินเชื่อและการเติบโตของรายได้ดอกเบี้ยที่เป็นรายได้หลักของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยให้ฟื้นตัวชัดเจนขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ประเด็นติดตามจะอยู่ที่การผลักดันหลายนโยบายของทางภาครัฐที่มีผลต่อทิศทางธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในระยะข้างหน้า อาทิ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และการปรับโครงสร้างค่าธรรมเนียม ตลอดจนการแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งภายในกลุ่มธนาคารพาณิชย์และจากกลุ่มที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ รวมถึงประเด็นด้านคุณภาพสินทรัพย์ และสภาพคล่อง อันเป็นผลจากการเคลื่อนย้ายเงินทุนและราคาสินทรัพย์ในตลาดโลกที่ยังน่าจะมีความผันผวนสูงตามสภาวะการณ์เศรษฐกิจและทิศทางนโยบายการเงินของประเทศแกนหลักของโลกที่ยังปะปน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิสูงเป็นอันดับ 4 ในระบบธนาคารพาณิชย์ โดยมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 12.98 14.21 และ 13.55 ตามลำดับ

ส่วนธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบที่ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ 19 แห่ง และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 12 แห่ง มีส่วนแบ่งการตลาดทางด้านสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิ ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
กรุงไทย	2,748,608	15.87	2,137,446	17.78	1,892,308	16.81
กรุงเทพ	2,742,221	15.84	2,039,108	16.96	1,718,534	15.27
ไทยพาณิชย์	2,557,426	14.77	1,884,904	15.68	1,758,121	15.62
กสิกรไทย	2,248,267	12.98	1,708,594	14.21	1,525,220	13.55
กรุงศรีอยุธยา	1,652,551	9.54	1,052,072	8.75	1,184,913	10.53

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
ธนาคาร	938,834	5.42	670,575	5.58	655,855	5.83
ทหารไทย	838,233	4.84	644,730	5.36	551,743	4.90
ยูโอบี	434,552	2.51	302,239	2.51	283,016	2.51
ซีไอเอ็มบีไทย	303,598	1.75	170,502	1.42	190,018	1.69
ทีสโก้	269,800	1.56	159,046	1.32	228,696	2.03
เกียรตินาคิน	221,472	1.28	104,781	0.87	170,602	1.52
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย	209,179	1.21	98,760	0.82	83,838	0.74
แลนด์ แอนด์ เฮาส์	198,039	1.14	137,300	1.14	130,163	1.16
ไอซีบีซีไทย	150,893	0.87	86,201	0.72	96,731	0.86
ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย)	58,257	0.34	19,184	0.16	41,362	0.37
ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย	32,663	0.19	26,565	0.22	26,821	0.24
ซูมิโตโม มิตซูบิชิ ทรัสต์ (ไทย)	21,240	0.12	1,319	0.01	3,446	0.03
เมกะ สากลพาณิชย์	20,520	0.12	9,366	0.08	14,749	0.13
เอเอ็นแซด (ไทย)	20,323	0.12	296	0.00	4,488	0.04
รวมธนาคารพาณิชย์ จดทะเบียนในประเทศไทย	15,666,677	90.48	11,252,988	93.61	10,560,624	93.83
สาขาธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศ	1,648,347	9.52	768,615	6.39	694,709	6.17
ระบบธนาคารพาณิชย์	17,315,024	100.00	12,021,603	100.00	11,255,333	100.00

ที่มา ธ.พ. 1.1 (งบการเงินเฉพาะธนาคาร)

ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risks)

ในการดำเนินธุรกิจและการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงใหม่ที่อาจปรากฏขึ้นในอีก 3-5 ปีข้างหน้าหลายประการด้วยกัน โดยความเสี่ยงที่สำคัญ ประการแรก คือ *ความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจและการค้าในกลุ่มเศรษฐกิจและ/หรือภูมิภาคที่เพิ่มขึ้น (Economic Interconnectedness)* ซึ่งครอบคลุมถึงข้อตกลงเขตการค้าเสรีในปัจจุบัน ตลอดจนข้อตกลงที่จะมีความชัดเจนและบทบาทที่มากขึ้นในอนาคต ไม่ว่าจะเป็น Trans-Pacific Partnership (TPP) และ Regional Comprehensive Economic Partnership (RCEP) เป็นต้น ทั้งนี้ ผลกระทบต่อภาคธุรกิจและธนาคารพาณิชย์ไทย คงแปรผันตามการตัดสินใจของทางการไทยว่าจะเข้าร่วมเจรจาและบรรลุข้อตกลงทางการค้าใด ภายใต้เงื่อนไขอย่างไร ซึ่งแม้ว่าการประเมินในภาพกว้าง จะสะท้อนประโยชน์ต่อภาคธุรกิจไทยผ่านโอกาสทางการค้าที่เพิ่มขึ้น และภาคครัวเรือนไทยผ่านทางเลือกของสินค้าและบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม แต่ขณะเดียวกัน ก็อาจส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะในธุรกิจที่เผชิญการแข่งขันทางตรงและทางอ้อมจากต่างชาติที่มากขึ้น อันย่อมจะมีนัยตามมาต่อโอกาสในการปล่อยสินเชื่อและนำเสนอบริการทางการเงินให้ธุรกิจต่าง ๆ ดังกล่าวของธนาคารพาณิชย์ไทย รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจในระยะกลางถึงยาว เพื่อให้สามารถสนับสนุนลูกค้าทั้งในและต่างประเทศได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งรับมือกับสมรรถนะการแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนของธนาคารกรุงไทยมีแนวทางในการรับมือและบริหารความเสี่ยงในเรื่องนี้ โดยการติดตามนโยบายของรัฐบาลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ธนาคารสามารถให้คำแนะนำในด้านผลกระทบที่มีต่อการดำเนิน

ธุรกิจและการลงทุนของลูกค้าย นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการประเมินสถานการณ์ล่วงหน้า เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม และบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สอง คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของไทย (Demographic Change) จากการที่สังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) หรือสังคมที่มีจำนวนประชากรอายุมากกว่า 60 ปี มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดภายในปี 2565 ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสะท้อนถึงความเสี่ยงที่ฐานลูกค้าและกำลังซื้อของลูกค้าศักยภาพในกลุ่มวัยทำงานจะมีแนวโน้มปรับลดลง ตามอัตราการเกิดที่ลดลงและภาระที่ประชากรในวัยทำงานจะต้องดูแลผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อันเป็นโจทย์ท้าทายสำหรับการปรับกลยุทธ์ด้านสินเชื่อและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องในระยะข้างหน้า ขณะที่ในอีกด้านหนึ่งธนาคารมีโอกาทางธุรกิจมากขึ้นในการพัฒนาบริการด้านที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงผลิตภัณฑ์ด้านการออม ลงทุน และบริหารความเสี่ยง อาทิ ประกันชีวิตและประกันภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้รับมือกับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของธนาคารกสิกรไทยมีแนวทางในการรับมือและบริหารความเสี่ยงในเรื่องนี้ ผ่านการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการเงินในประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรสู่สังคมผู้สูงอายุก่อนประเทศไทย อาทิ ญี่ปุ่น เยอรมัน อิตาลี ฝรั่งเศส และสเปน เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รูปแบบการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ให้เหมาะสมต่อการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์

ประการที่สาม คือ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological Change) ที่มีความรวดเร็ว ทั้งในมิติของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น การแพร่หลายของเทคโนโลยีใหม่ รวมถึงความครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและความรวดเร็วที่มากขึ้น เป็นต้น มิติของพฤติกรรมผู้บริโภคที่ตอบรับเทคโนโลยีได้ดี จนทำให้มีอิทธิพลในชีวิตประจำวันและมีผลในการเปลี่ยนช่องทางการติดต่อสื่อสารมาสู่ความเป็นออนไลน์มากขึ้น ตลอดจนมิติที่ผู้เล่นรายเดิมและรายใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีแขนงต่าง ๆ อาทิ อีคอมเมิร์ซ ไตรคอมมูนิตี้ และการเกิดขึ้นของผู้ให้บริการที่ใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์เข้ากับธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร และการลงทุน (Financial Technology: Fintech) ซึ่งจะเข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับธุรกิจภาคการเงินมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเหล่านี้จะส่งผลให้เส้นแบ่งระหว่างโลกธุรกิจการเงิน กับธุรกิจต่าง ๆ ดังกล่าวข้างลง อันถือเป็นความท้าทายของธนาคารพาณิชย์ในการคิดค้นรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนปรับเปลี่ยนช่องทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าว ที่สนองตอบต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างทันทั่วถึงและแข่งขันได้มากขึ้นในอนาคต ในส่วนของธนาคารกสิกรไทยมีแนวทางในการรับมือและบริหารความเสี่ยงในเรื่องนี้ โดยการกำหนดยุทธศาสตร์ในด้านดิจิทัลเทคโนโลยีอย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรรับการเกิดขึ้นของนวัตกรรมใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของลูกค้าในยุคดิจิทัล ผ่านการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชนสตาร์ทอัพและนักลงทุนกลุ่มต่าง ๆ รวมถึงการจัดตั้ง กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป เพื่อสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ และครองความเป็นผู้นำในด้านดิจิทัลแบงกิ้งต่อไป

ประเด็นสุดท้าย คือ ความแปรปรวนของสภาวะอากาศ (Climate Change) อันเป็นผลส่วนหนึ่งจากภาวะโลกร้อน ซึ่งจะมีนัยกลับมาซึ่งราคาพืชผล ผลผลิต รายได้เกษตรกรในประเทศ ธุรกิจเอสเอ็มอีที่เน้นผลิตและขายสินค้าในประเทศ ตลอดจนความมั่นคงเชิงพลังงานและอาหารในระดับประเทศ เป็นต้น อันถือเป็นประเด็นที่ธนาคารพาณิชย์ รวมถึงธนาคารกสิกรไทย คงต้องติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถประเมินผลกระทบและวางแนวทางรับมือไว้ล่วงหน้า

การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน¹

กฎหมายและกฎหมายที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในปี 2558 สรุปได้ดังนี้

¹ รายละเอียดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปี 2558 สามารถดูได้ในรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2558 วันที่ 30 มิถุนายน 2558 และวันที่ 30 กันยายน 2558

➢ พระราชบัญญัติหลักประกันทางธุรกิจ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติหลักประกันทางธุรกิจ พ.ศ.2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2558 และมีผลใช้บังคับเมื่อพ้น 240 วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา (วันที่ 2 กรกฎาคม 2559) เป็นต้นไป สาระสำคัญของกฎหมายฉบับนี้เป็นการเปิดช่องให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบโดยนำทรัพย์สินที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจอื่น ๆ มาเป็นหลักประกันการกู้ยืมได้โดยไม่ต้องส่งมอบทรัพย์สินให้กับสถาบันการเงิน จากเดิมที่จำกัดเฉพาะอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์มีทะเบียนเท่านั้น (ตามมาตรา 703 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์) ซึ่งกฎหมายฉบับนี้เพิ่มประเภททรัพย์สินที่สามารถนำมาเป็นหลักประกันได้ ดังนี้

1. **กิจการ** ได้แก่ ทรัพย์สินทั้งหลายที่ผู้ให้หลักประกันใช้ประกอบธุรกิจ และสิทธิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจนั้น
2. **สิทธิเรียกร้อง** หรือสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้ และสิทธิอื่น ๆ เช่น เงินฝาก สิทธิการเช่า แต่ไม่รวมถึงสิทธิที่มีตราสาร
3. **ทรัพย์สินของผู้ให้หลักประกัน** อันได้แก่ สงหากริมทรัพย์เฉพาะที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ เช่น เครื่องจักร สินค้าคงคลัง หรือวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสินค้า ส่วนอสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน อาคารสถานที่ แต่ต้องเป็นกรณี que ผู้ให้หลักประกันประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั้นโดยตรง เช่น เป็นผู้ประกอบกิจการหมู่บ้านจัดสรร หรือจัดสรรที่ดินเปล่า เป็นต้น
4. **ทรัพย์สินทางปัญญา** อันได้แก่ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และทรัพย์สินอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง อาทิ สัมปทาน ประทานบัตร ความลับทางการค้า

ทั้งนี้ กฎหมายยังกำหนดให้สัญญาหลักประกันทางธุรกิจต้องทำเป็นหนังสือ และต้องจดทะเบียนหลักประกันการชำระหนี้ต่อเจ้าพนักงานทะเบียน สำนักงานทะเบียนหลักประกันทางธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งรวมถึงกรณีที่มีการแก้ไข การเปลี่ยนแปลง การยกเลิก การเพิกถอนด้วย อีกทั้งยังเปิดให้บุคคลทั่วไปสามารถตรวจสอบข้อมูลทรัพย์สินที่จดทะเบียนได้ เพื่อป้องกันปัญหาการนำหลักประกันที่มีภาระไปค้ำประกันแก่เจ้าหนี้อื่น ตลอดจนกำหนดบทลงโทษหากผู้กรณีปกปิดข้อมูล หรือแจ้งข้อมูลเป็นเท็จไว้ นอกจากนี้ ยังกำหนดสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญา กระบวนการบังคับหลักประกัน รวมถึงการระงับไปของสัญญา โดยให้สิทธิผู้รับหลักประกันได้รับชำระหนี้จากทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันก่อนเจ้าหนี้สามัญ และมีภูมิสิทธิหรือสิทธิการบังคับชำระหนี้ลำดับเดียวกับผู้รับจำนำ หรือผู้รับจำนองแล้วแต่กรณี

กฎหมายดังกล่าว จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาคธุรกิจ โดยช่วยลดข้อจำกัดในด้านหลักประกัน ทำให้ผู้ประกอบการมีทางเลือกในการใช้หลักประกันที่หลากหลายในการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินได้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ง่ายขึ้น และมีต้นทุนการเงินที่ต่ำลง ขณะที่สถาบันการเงินจะมีช่องทางได้รับทรัพย์สินเป็นหลักประกันมากขึ้น แต่ยังเป็นความเสี่ยงของสถาบันการเงินในการวางหลักเกณฑ์การประเมินค่าและตรวจสอบติดตามทรัพย์สินเหล่านี้ รวมถึงแนวนโยบายเครดิตว่าจะรับหรือไม่รับทรัพย์สินดังกล่าวเป็นหลักประกัน อย่างไรก็ตาม การมีกฎหมายรองรับในการสร้างระบบการบังคับหลักประกันที่มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม จะช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่สถาบันการเงินในการให้สินเชื่อ ซึ่งยังขึ้นอยู่กับกรอบการออกกฎกระทรวงตาม พ.ร.บ. นี้ที่จะช่วยเพิ่มความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว

➢ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 29) พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 29) พ.ศ. 2558 ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาวันที่ 19 พฤศจิกายน 2558 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 พฤศจิกายน 2558 เป็นต้นไป มีสาระสำคัญในการเพิ่มบทบัญญัติเพื่อให้ผู้ซื้อห้องชุดในอาคารชุด และที่ดินจัดสรรจากการขายทอดตลาดของเจ้าพนักงานบังคับคดีได้รับความเป็นธรรม โดยกันเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดไว้เพื่อชำระหนี้ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง หรือค่าจัดการสาธารณูปโภคที่ค้างชำระ จากเดิมที่ผู้ซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดจะต้องรับผิดชอบภาระดังกล่าวแทนลูกหนี้ตามคำพิพากษา ทั้งนี้ เพื่อลดอุปสรรคในการขายทอดตลาดห้องชุดและที่ดินจัดสรรให้สามารถจำหน่ายออกไปได้ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว

กฎหมายดังกล่าว ทำให้ผู้สนใจซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาด ตัดสินใจซื้อทรัพย์สินได้รวดเร็วขึ้น และธนาคารในฐานะผู้รับจ้างจะได้รับความเสียหายได้เร็วขึ้น อย่างไรก็ดี ธนาคารในฐานะผู้รับจ้างจะได้รับความเสียหายน้อยกว่าราคาที่ขายทรัพย์สินได้จริง เพราะต้องนำเงินที่ได้จากการขายทรัพย์สินมาใช้จ่ายส่วนกลางก่อน ส่วนที่เหลือจึงจะชำระหนี้ให้แก่ธนาคาร

➢ หลักเกณฑ์การทำธุรกรรมอนุพันธ์

รพท. ออกประกาศ ที่ สนส. 12/2558 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกรรมอนุพันธ์สำหรับธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 25 กันยายน 2558 และประกาศที่เกี่ยวข้อง 5 ฉบับ เกี่ยวกับการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำธุรกรรมอนุพันธ์ด้านตลาด (Market Derivatives) การทำธุรกรรมอนุพันธ์ด้านเครดิต (Credit Derivatives) การทำธุรกรรมเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง (Structured Products) การบริหารความเสี่ยงสำหรับธุรกรรมอนุพันธ์ และมาตรฐานขั้นต่ำในการดูแลลูกค้าสำหรับธุรกรรมอนุพันธ์ โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2558 สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. ขยายขอบเขตให้สามารถทำธุรกรรมอนุพันธ์ด้านตลาดที่แพร่หลายหรือมีโครงสร้างไม่ซับซ้อน รวมถึงธุรกรรมอนุพันธ์ด้านเครดิตประเภท Total Rate of Return Linked Notes เพิ่มเติม
2. ขยายขอบเขตตัวแปรอ้างอิงสำหรับธุรกรรมอนุพันธ์ ให้รวมถึงค่าเฉลี่ยของตัวแปรอ้างอิง และดัชนีทางการเงินที่มีหุ้นของธนาคารพาณิชย์เป็นองค์ประกอบ
3. กำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมสำหรับธุรกรรมอนุพันธ์ที่อ้างอิงราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ต้องเป็นการทำเพื่อป้องกันความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์หรือคู่สัญญาเท่านั้น ธุรกรรม Foreign Exchanges Pro-Rata Forwards ต้องไม่นำไปรวมกับธุรกรรมอนุพันธ์ด้านตลาดอื่น ๆ รวมถึงอนุพันธ์แฝงของธุรกรรมเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง ต้องเป็นธุรกรรมอนุพันธ์ด้านตลาดที่อนุญาตเป็นการทั่วไป
4. ผ่อนคลายวงเงินขั้นต่ำในการทำธุรกรรมเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง จาก 10 ล้านบาท เป็น 5 ล้านบาท และไม่ต้องชำระคืนเงินต้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 หากทำธุรกรรมกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝงกับผู้ลงทุนสถาบัน และผู้ลงทุนรายใหญ่ รวมถึงผู้ลงทุนรายย่อยตามเงื่อนไขที่ รพท. กำหนด
5. ผ่อนคลายให้ไม่ต้องประเมินความเหมาะสมในการทำธุรกรรมอนุพันธ์ของลูกค้าประเภทผู้ลงทุนสถาบัน และผู้ลงทุนรายใหญ่นิติบุคคล หากลูกค้าได้ลงนามเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว

ธนาคารกรุงไทยได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการขยายตัวของตลาดการเงิน และได้จัดให้มีกระบวนการเพื่อรองรับเรียบร้อยแล้ว

➢ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan)

เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 ที่ผ่านมา คณะรัฐมนตรี (ครม.) มีมติเห็นชอบในหลักการของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร เพื่อให้ธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการช่วยยกระดับศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจ คุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความมั่นคงให้กับระบบบริหารจัดการด้านการเงินและการคลัง อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในระดับประเทศให้สูงขึ้น สำหรับแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ประกอบด้วยแผนงานสำคัญ 5 โครงการ ได้แก่

- 1) โครงการระบบการชำระเงินแบบนานาชาติ หรือ Any ID
- 2) โครงการขยายการใช้บัตร
- 3) โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- 4) โครงการ e-Payment ภาครัฐ และ
- 5) โครงการการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ด้วยมุ่งมั่นที่จะรักษาความเป็นหนึ่งในผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง (Digital Banking) ให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงนโยบายของทางราชการ ทั้งนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

แผนยุทธศาสตร์ National e-Payment Master Plan รวมถึงแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงินของ ธปท. ธนาคารกสิกรไทยจึงเน้นการวางแนวทางการดำเนินธุรกิจและพัฒนาระบบภายในที่เกี่ยวข้องในมิติต่าง ๆ ดังนี้

- **โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID** : ธนาคารเตรียมพัฒนาระบบเพื่อรองรับการโอนเงินในระบบ Any ID โดยอ้างอิงหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เพื่อรองรับการกระจายเงินสวัสดิการจากภาครัฐสู่ประชาชนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสนับสนุนการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เงินสด โดยธนาคารได้ร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ผ่านทางสมาคมธนาคารไทย ในการกำหนดกระบวนการและเงื่อนไขต่าง ๆ ด้านงานทะเบียนข้อมูลให้มีความปลอดภัยสูงสุด ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาเพื่อเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลกลางและการชำระเงินผ่านช่องทางของธนาคาร ตลอดจนระบบเพื่อรองรับการรับบิลเรียกเก็บและชำระค่าสินค้าและบริการ (Electronic Bill Payment & Presentment: EBPP)
- **โครงการขยายการใช้บัตร** : ธนาคารสานต่อการขยายฐานลูกค้าผู้ถือบัตร ด้วยการออกบัตรเดบิตที่เป็น Local Card Scheme เพื่อตอกย้ำการเป็นผู้นำในการออกบัตรเดบิตของธนาคาร และธนาคารยังมีแผนงานที่จะขยายจุดบริการรับชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการชำระเงินด้วยอิเล็กทรอนิกส์ บัตรเดบิต และ/หรือโทรศัพท์มือถือ
- **โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์** : ธนาคารได้วางแนวทางพัฒนาระบบชำระเงินของลูกค้าเพื่อช่วยในการบริหารจัดการภายในของลูกค้าอย่างครบวงจร อาทิ ระบบ e-Invoicing ระบบ e-Supply Chain และระบบ e-Logistics ขณะเดียวกัน ยังได้พัฒนาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควบคู่กับการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ ความสะดวก และความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระตุ้นให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาสู่การทำธุรกรรมผ่านช่องทางดังกล่าวมากขึ้นในอนาคต
- **โครงการ e-Payment ภาครัฐ** : ธนาคารได้วางแผนที่จะพัฒนาระบบและช่องทางในการลงทะเบียนฐานข้อมูลกลางให้กับลูกค้าด้วยหมายเลขบัตรประชาชน และมีแผนงานที่จะขยายจุดชำระอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เพื่อรองรับการโอนเงินสวัสดิการของภาครัฐสู่ประชาชนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- **โครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์** : ธนาคารมีเป้าหมายที่จะรักษาความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์ โดยมิได้มีแผนที่จะพัฒนาบริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Banking Channels) เพื่อเพิ่มศักยภาพของระบบปัจจุบัน และรองรับความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายมากขึ้น รวมถึงส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมดังกล่าว

➢ การบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (IFRS)

ในปี 2558 การดำเนินการหลักของโครงการ IFRS Conversion ยังคงมุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน ที่จะบังคับใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 โดยได้ประสานงานร่วมกับธนาคารพาณิชย์ไทยต่าง ๆ ผ่านชมรม IFRS สมาคมธนาคารไทย เสนอความเห็นและประเด็นเชิงปฏิบัติต่อหน่วยงานทางการ เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้เมื่อมีผลบังคับใช้

สำหรับการเตรียมการภายในธนาคาร ได้เน้นการวางโครงสร้างเพื่อให้มีฐานข้อมูลเพียงพอต่อการนำไปประมวลผลและบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทยประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ จำนวน 1,120 สาขา ให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารและประชาชนทั่วไปผ่านเครื่อง ATM ทั่วประเทศ จำนวน 9,349 เครื่อง และเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ จำนวน 2,706 เครื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีเครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ โดยมีธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน 1 แห่ง สาขา 6 แห่ง และสำนักงานผู้แทน 9 แห่ง มีศูนย์กลางการดำเนินงานและให้บริการที่สำนักงานใหญ่

โครงสร้างรายได้ธนาคารและบริษัทย่อย

โครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อยตามงบการเงินรวมสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	ปี 2558		ปี 2557		ปี 2556 (ปรับปรุงใหม่)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	3,897	2.64	3,303	2.38	4,302	3.58
เงินฝาก	712	0.48	993	0.71	368	0.31
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	643	0.44	249	0.18	292	0.24
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	2,542	1.72	2,061	1.49	3,642	3.03
เงินลงทุน	15,173	10.29	16,240	11.71	13,602	11.31
เงินลงทุนเพื่อค้า	319	0.22	339	0.24	329	0.27
เงินลงทุนเพื่อขาย	4,724	3.20	7,379	5.32	6,849	5.69
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	10,130	6.87	8,522	6.15	6,424	5.34
เงินให้สินเชื่อ	90,160	61.12	88,989	64.18	83,692	69.56
สัญญาเช่าการเงิน	5,118	3.47	4,985	3.60	4,589	3.81
อื่น ๆ	5	0.00	61	0.04	41	0.03
รวมรายได้ดอกเบี้ย	114,353	77.52	113,578	81.91	106,226	88.29
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	29,341	19.89	30,446	21.95	33,429	27.79
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	85,012	57.63	83,132	59.96	72,797	60.50
รายได้ที่มีไขดอกเบี้ย						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	46,413	31.46	42,690	30.79	36,613	30.43
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	8,887	6.02	8,746	6.31	7,803	6.48
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	37,526	25.44	33,944	24.48	28,810	23.95
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	8,887	6.02	6,132	4.42	5,896	4.90
ขาดทุนสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่า						
ยุติธรรม	(6)	(0.00)	(3)	(0.00)	(18)	(0.01)
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	785	0.53	1,183	0.85	948	0.79
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	96	0.07	88	0.06	193	0.16
รายได้เงินปันผล	1,346	0.91	1,097	0.79	882	0.73
รายได้เบี่ยงกันกับรายได้สุทธิ	85,380	57.88	73,088	52.71	58,414	48.55

	ปี 2558		ปี 2557		ปี 2556 (ปรับปรุงใหม่)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	1,528	1.04	1,314	0.95	1,080	0.90
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	73,039	49.51	61,319	44.22	48,685	40.47
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	62,503	42.37	55,524	40.04	47,520	39.50
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	147,515	100.00	138,656	100.00	120,317	100.00

การดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

การดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน¹

คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัตินโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้ให้ความสำคัญในการกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) และมีความหมายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร อันเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงาน การจัดทำรายงาน และการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้การพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์องค์กรต่อไป โดยธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายในปี 2560

ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality)

ธนาคารได้จัดทำกระบวนการกำหนดประเด็นสาระสำคัญตามเนวกรอบของการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน (Global Reporting Initiative: GRI) ฉบับ G4 โดยจัดการประชุมกับหน่วยงานภายในของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารอย่างเป็นทางการ เพื่อระบุรายละเอียดของแต่ละประเด็นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ให้เกิดความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน รวมถึงจัดทำกระบวนการในการกำหนดประเด็นสาระสำคัญอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถระบุประเด็นสาระสำคัญ จัดลำดับความสำคัญ และตรวจสอบทบทวนเนื้อหาในแต่ละประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ กระบวนการกำหนดประเด็นสำคัญยังมีส่วนช่วยในการรายงานผลการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และยังช่วยในการกำหนดแนวทางยุทธศาสตร์ ตลอดจนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารในอนาคตอีกด้วย

โดยในปี 2558 ธนาคารได้ประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความสำคัญน้อย ระดับความสำคัญปานกลาง และระดับความสำคัญมาก รวมทั้งสิ้น 11 ประเด็นสาระสำคัญ ตามรายละเอียดในภาพด้านล่าง



¹ รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ทั้งต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ใน รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2558

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้วางแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน ด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้มีการปฏิบัติอยู่ในทุกกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร ปรับปรุงการดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวทางการประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประกอบด้วย การประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy การแต่งตั้ง Chief Environmental Officer การกำหนดเป้าหมายของการลดก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร และการประกาศจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกสิกรไทย ขณะเดียวกัน จากการที่ธนาคารประกาศเจตนารมณ์ “หัวใจสีเขียว” เมื่อปี 2555 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้แก่พนักงาน และปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เจตนารมณ์ดังกล่าวได้เติบโตลงงามไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จากการลงมือทำด้วยหัวใจอย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่ยอมรับและเป็นจิตสำนึกของพนักงานทุกคน ในปี 2558 ธนาคารมุ่งสู่เป้าหมาย “กรีน ดีเอ็นเอ” เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน จากจิตสำนึกที่ยังลึกในดีเอ็นเอของพนักงานทุกคน ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น จนเป็นวัฒนธรรมองค์กรอันสะท้อนอัตลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยที่พร้อมสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนสืบไป

การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยยกระดับผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างยั่งยืน และมีผลให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารบรรลุเป้าหมายที่สำคัญในการเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร ขณะเดียวกัน การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม และความร่วมมือจากทุกระดับภายในองค์กร จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นตลอดจนผู้ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2558 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวปฏิบัติของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และโครงการ ASEAN Corporate Governance Scorecard อีกทั้งจัดให้มีการทบทวนข้อบังคับคณะกรรมการชุดต่าง ๆ รวมถึงหลักการและนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้เป็นปัจจุบัน เหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร แนวปฏิบัติของหน่วยงานทางกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติสากล

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้อนุมัติแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ การปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารและให้ความรู้ การจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning อย่างต่อเนื่อง การจัดทำวิดีโอเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อใช้ในการสื่อสาร ตลอดจนดำเนินการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยให้สิทธิผู้ถือหุ้นเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุม เสนอข้อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ และส่งคำถามล่วงหน้าก่อนการประชุม

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในปี 2558 และแนวโน้มในปี 2559

ในปี 2558 เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบจากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมถึงภาวะหนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง ธนาคารจึงให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการบริหารต้นทุนการดำเนินงานของธนาคาร และการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์ โดยมีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประคับประคองธุรกิจและฐานะการเงินของลูกค้า ควบคู่กันยังยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ ด้วยเป้าหมายให้ธุรกิจเติบโตอย่างต่อเนื่อง และสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และการเป็นธนาคารหลักของลูกค้า (Customers' Main Bank) ด้วยการพัฒนาความสามารถในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม การสร้างนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตลอดจนการขายและการบริการอย่างดีเลิศ และคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสำคัญ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าตามแนวคิด “บริการทุกระดับประทับใจ” ภายใต้จุดยืน (Brand Positioning) ของการ

เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ทุ่มเท ร่วมสรรค์สร้างทางเลือกเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและศักยภาพของลูกค้าให้ดีขึ้น ผ่านการผนึกกำลังระหว่างธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนการถือครองยุทธศาสตร์ (Strategic Ownership) ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลและทันต่อสถานการณ์

โดยตลอดปีที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์เพื่อรองรับโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- การรักษาความเป็นผู้นำในการให้บริการด้านดิจิทัลแบงกิ้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมจากช่องทางดิจิทัล และบริการ Transaction Banking ซึ่งถือเป็นรายได้ที่มีความสำคัญต่อธนาคาร
- การจัดตั้งสายงานธุรกิจบริการไพรเวทแบงกิ้ง (Private Banking) เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูงด้วยมาตรฐานระดับสากล ผ่านการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคารลอมบาร์ดโอเดียร์ ด้วยเป้าหมายให้ลูกค้ามีความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน พร้อมกับสามารถใช้ชีวิตแบบที่ต้องการได้ ตามปณิธาน “When your Wish is more than Wealth”
- ธนาคารได้จัดตั้งกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ซึ่งประกอบด้วย 5 บริษัท ได้แก่ บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซกเรเทรีย จำกัด บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด บริษัท กสิกร โปร จำกัด และบริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด เพื่อรองรับและรักษาความสามารถในการแข่งขันและเป็นผู้นำท่ามกลางความท้าทายจากการแข่งขันในรูปแบบใหม่ที่มีเทคโนโลยีเป็นผู้นำการดำเนินธุรกิจทางการเงิน โดยเฉพาะในภาคการธนาคาร โดยมีเป้าหมายมุ่งเน้นในการค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบในการดำเนินธุรกิจใหม่ รวมถึงบริหารจัดการและสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร
- การขยายธุรกิจข้ามประเทศ โดยมุ่งเน้นขยายการให้บริการเพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนของลูกค้า ผ่านทางสาขาในต่างประเทศและการเชื่อมต่อกับธนาคารพันธมิตร (Partner Bank) โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นธนาคารหลักของลูกค้าสำหรับธุรกรรมระหว่างประเทศ และการชำระเงินข้ามประเทศในกลุ่มประเทศ AEC+3 สร้างผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าที่ต้องการไปลงทุนยังกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน พัฒนาระบบการโอนเงินระหว่างประเทศ เพื่อรองรับการชำระเงินระหว่างประเทศ ยกระดับสาขาในประเทศจีนให้เป็นธนาคารท้องถิ่น

นอกจากยุทธศาสตร์ทางด้านธุรกิจ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ ทั้งในส่วน of ความเสี่ยงด้านเครดิตและด้านปฏิบัติการ โดยมีการกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่ ตลอดจนมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ในส่วนของการพัฒนางานสนับสนุน ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการสร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวและสอดคล้องประสานกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพด้านต้นทุนที่ดีขึ้น การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ การบริหารจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกเหนือจากยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจการเงินตามที่กล่าวมาแล้ว ธนาคารยังมุ่งสร้างแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน จากจิตสำนึกที่ยังลึกในดีเอ็นเอของพนักงานทุกคน ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น ภายใต้ปณิธาน “กรีน ดีเอ็นเอ” จนเป็นวัฒนธรรมองค์กรอันสะท้อนอัตลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยที่พร้อมสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนสืบไป

สำหรับทิศทางในปี 2559 ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์ที่จะมุ่งเน้น 4 ด้านสำคัญ ได้แก่

1. การเป็นอันดับหนึ่งด้านธนาคารหลักของลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า และมีแบรนด์ที่แข็งแกร่ง
2. การครองความเป็นผู้นำด้านการให้บริการดิจิทัลแบงกิ้ง
3. การเน้นย้ำเรื่องบริการที่เป็นเลิศตามแนวคิด “บริการทุกระดับประทับใจ” และการเสริมสร้างตำแหน่งทางการตลาดนี้ให้แข็งแกร่ง

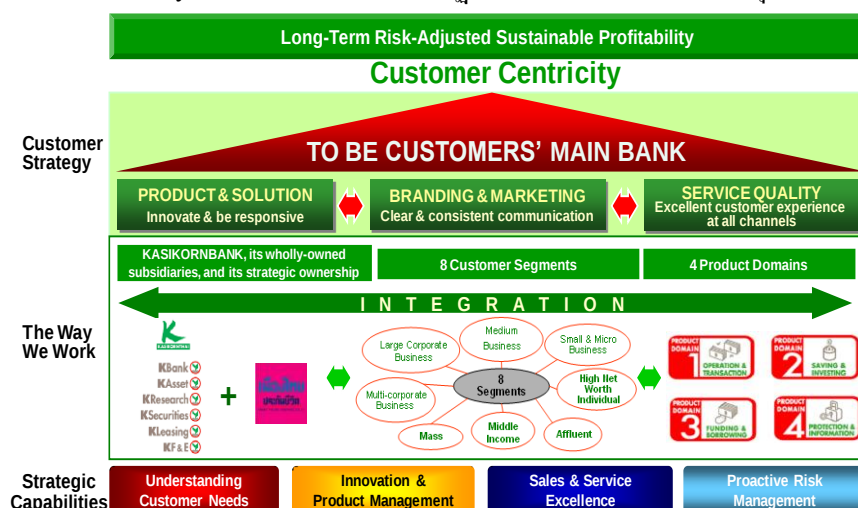
4. การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค AEC+3 เพื่อตอบสนองต่อโอกาสทางธุรกิจซึ่งมาจากการเกิดขึ้นของ AEC รวมถึงโอกาสทางธุรกิจกับจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้

ในส่วนของผู้ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดูแลลูกค้าทุกกลุ่มอย่างครบวงจร และเน้นให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ

- กลุ่มลูกค้าบริษัท: มุ่งเน้นการให้คำปรึกษาและบริการด้านพาณิชย์ธุรกิจ ให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ สนับสนุนการเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ พร้อมทั้งบริการทางการเงินที่เหมาะสมในทุกช่วงธุรกิจของลูกค้า โดยการให้บริการผ่านนวัตกรรมการทำธุรกรรมต่าง ๆ และดิจิทัลแบงก์ รวมทั้งความเป็นเลิศในด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม
- กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ: มุ่งเน้นการรักษาความเป็นผู้นำตลาด ดูแลลูกค้าปัจจุบันและเพิ่มลูกค้าใหม่ที่มีศักยภาพ ผ่านกลยุทธ์ Total Product Solutions ที่ให้บริการตลอดทั้งวงจรธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ และขยายไปยังวงจรธุรกิจใหม่ โดยมุ่งเน้นการเป็นธนาคารหลักของลูกค้า และนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- กลุ่มลูกค้าบุคคล: คงความเป็นผู้นำด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยมุ่งเน้นการให้บริการในช่องทางดิจิทัลเพื่อให้เกิดประสบการณ์การใช้งานในรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า พัฒนาคุณภาพการให้บริการและให้คำแนะนำทางการเงิน และมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการไพรเวทแบงก์ ทั้งในด้านคุณภาพคำแนะนำ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และคุณภาพการบริการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง และเพิ่มความสะดวกสบายทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าต่างชาติและลูกค้าข้ามเขตแดนที่จะมีเพิ่มขึ้นในอนาคต

ในส่วนของผู้ยุทธศาสตร์ข้ามประเทศ ธนาคารมุ่งมั่นการทำธุรกิจในกลุ่มประเทศ AEC+3 โดยการกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแนวโน้มที่เกิดขึ้นในภูมิภาค ด้วยการดำเนินธุรกิจผ่านสาขาของ KBank และ Partner Bank เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างครอบคลุมครบถ้วนไร้พรมแดน การใช้นวัตกรรมด้านดิจิทัลเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการชำระเงินข้ามประเทศ รวมถึงการยกระดับและขยายสาขาในต่างประเทศ อาทิ การยกระดับสาขาในประเทศจีนให้เป็นธนาคารท้องถิ่น การเพิ่มสาขาในประเทศลาว การเปิดสาขาในประเทศกัมพูชา และวางแผนการเปิดสาขาในเวียดนามและเมียนมา

ด้วยจุดมุ่งหมายในการยกระดับคุณภาพบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าทุกกลุ่มอย่างดีเลิศ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ผ่านการวางโครงสร้างและการนำเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้งาน การบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การพัฒนาผู้นำ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการเพิ่มผลิตภาพในการปฏิบัติงาน (Staff Productivity) รวมถึงการบริหารการปฏิบัติงาน และการบริหารต้นทุนการดำเนินงาน



กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

• สหบรรษัทพันธกิจ

ในปี 2558 แม้จะได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะความเปราะบางทางเศรษฐกิจของประเทศจีน และการค้าระหว่างประเทศที่ยังคงซบเซา แต่กลุ่มลูกค้าสหบรรษัทพันธกิจของธนาคารยังคงมีแผนที่จะขยายธุรกิจทั้งภายในและไปยังต่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน ธนาคารจึงมุ่งนำเสนอทางเลือกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้ธนาคารสามารถรักษากำไรสุทธิของธุรกรรมระหว่างประเทศได้ดีท่ามกลางความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจและการเงินของโลก ขณะที่ธุรกรรมในประเทศแม้ว่ายังคงชะลอตัวต่อเนื่องตามภาวะเศรษฐกิจ แต่ผลของการวางระบบธนาคารหลัก (Core Banking) ภายใต้โครงการ K-Transformation ที่สำเร็จไปในไตรมาสที่ 3 ปี 2558 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ทำให้การทำธุรกรรมโดยรวมของลูกค้ามีความสะดวกรวดเร็ว และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า อีกทั้งยังสนับสนุนให้ธุรกรรมในประเทศของธนาคารสามารถเติบโตได้ตามเป้าหมายเช่นกัน

ตลอดปี 2558 ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในกลุ่ม Transaction Banking ซึ่งรวมถึงเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ เพื่อสนับสนุนการต่อยอดธุรกิจของทั้งลูกค้าและคู่ค้าของลูกค้าแบบบูรณาการ (Value Chain Solution) โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค การบริการ กลุ่มโครงสร้างพื้นฐาน และการก่อสร้าง อันส่งผลให้กลุ่มลูกค้าสหบรรษัทพันธกิจของธนาคารยังคงรักษาความแข็งแกร่งทางการเงินไว้ได้ โดยไม่มีปัญหาเรื่องความสามารถในการชำระหนี้ และส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของธนาคารที่ยังเติบโตได้แม้ในภาวะที่เศรษฐกิจยังรอการฟื้นตัว

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เชื่อมระบบการทำธุรกรรมกับกรมบัญชีกลาง ทำให้สามารถนำเสนอบริการชำระค่าของประมูลโครงการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ โดยที่ลูกค้าสามารถลงทะเบียนออนไลน์ผ่านระบบ e-GP (Electronic Government Procurement) และนำไปบันทึกการชำระเงิน (Pay In Slip) ไปชำระเงินได้ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ และดาวน์โหลดข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง (Term of Reference: TOR) ได้ทันที ซึ่งเป็นบริการต่อยอดจากบริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (K e-LI for e-GP)

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้เล็งเห็นถึงโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจของลูกค้ากลุ่มโทรคมนาคม จึงนำเสนอผลิตภัณฑ์หนังสือค้ำประกัน (Letter of Indemnity: LI) และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการประมูลใบอนุญาต 4จี คลื่นความถี่ 1800 และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ และสำหรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 2 ราย คือ บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท เจดับเบิลยูดี อินโฟโลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisory) โดยให้คำแนะนำลูกค้าในการเข้าตลาดหลักทรัพย์ฯ และเสนอขายหุ้นให้แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (Initial Public Offering: IPO) เพื่อระดมทุนไว้รองรับการขยายธุรกิจของลูกค้า

• บรรษัทพันธกิจ

เศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจไทยยังคงฟื้นตัวอย่างช้า ๆ และยังเผชิญหน้ากับความผันผวนในหลายด้าน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดูแลกลุ่มลูกค้าบรรษัทพันธกิจอย่างใกล้ชิด ทั้งในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารต้นทุนและสภาพคล่องให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อการเสริมสภาพคล่องและปิดความเสี่ยงในหลายรูปแบบ ให้ความรู้และคำแนะนำอย่างต่อเนื่องในการใช้เครื่องมือปิดความเสี่ยง (Derivatives) จากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยผ่านผู้ดูแลความสัมพันธ์ที่มีความเชี่ยวชาญและกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และช่วงเวลา (Market Timing) ที่เหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อรองรับการขยายธุรกิจของลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ อาทิ บริการชำระค่าของประมูลโครงการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบ e-GP การขยายขอบเขตการให้บริการเงินโอนต่างประเทศขาออก (Outward Remittance) ภายในวันทำการเดียว สำหรับสกุลเงินเวียดนาม (VND) เพื่อรองรับการค้าขายกับประเทศเวียดนาม ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเข้าสู่ AEC และสกุลเงินรัสเซีย (RUB) เพื่อสนองนโยบายของ ธปท. และสมาคมหอการค้าไทย ในการเพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการไทยสามารถเข้าถึงตลาดสหพันธรัฐรัสเซีย อีกทั้งยังให้คำแนะนำด้านที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisory) แก่ลูกค้าในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการทางการเงินของลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้าในระดับภูมิภาคอาเซียน

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและแนวโน้มของการเชื่อมโยงของลูกค้าในห่วงโซ่ธุรกิจ (Value Chain) ที่จะมามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงจัดงานสัมมนา Power of Digital for Value Chain โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์จริง เพื่อให้ความรู้และแนวคิดแก่ลูกค้าในด้าน Value Chain Management และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปปรับใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจของทั้งลูกค้าและคู่ค้าแบบบูรณาการ

• ผู้ประกอบการขนาดกลาง

ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก ภายใต้นโยบาย “K SME ช่วยเต็มที่ SME มีแต่ได้” ด้วยการนำเสนอสินเชื่อและบริการจัดการทางการเงินเพื่อสนับสนุนกิจการลูกค้าในทุกช่วงอายุของธุรกิจให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ผ่านทีมผู้ดูแลลูกค้าที่มีคุณภาพ และที่ปรึกษาทางการเงินที่น่าเชื่อถือ ด้วยกลยุทธ์ Total Product Solutions ที่ให้บริการตลอดทั้งวงจรธุรกิจของลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ โดยในปี 2558 ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการ “สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการ SME (Soft Loan)” ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารออมสิน กับธนาคารพาณิชย์ ขณะเดียวกัน ธนาคารยังสานต่อ นโยบายส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า ผ่านการส่งเสริมด้านองค์ความรู้และสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้ใช้เวลาน้อยลง และเพิ่มเวลาเข้าเยี่ยมลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงให้มากขึ้น

• ผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม

ธนาคารยังมุ่งให้ความช่วยเหลือลูกค้าตามความต้องการและข้อจำกัดทางการเงิน ตามแนวนโยบาย “K SME ช่วยเต็มที่ SME มีแต่ได้” ทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ ภายใต้การดำเนินนโยบายเครดิตที่ระมัดระวังอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ อาทิ “สินเชื่อเงินมูลค่าหลักประกันโดยมีบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมค้ำประกันระยะที่ 5 (บสย.)” โครงการ “สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการร้านค้าโครงการสวนลุมไนท์บาซาร์รัชดาภิเษก” และ โครงการ “สินเชื่อจีวแต่แจ้ว” สำหรับเจ้าของธุรกิจร้านค้าขนาดเล็ก ควบคู่ไปกับการพัฒนากระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วถึง

นอกจากนี้ ยังมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจ ด้วยการออก โครงการ “สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการ SME (Soft Loan)” และแนวทางช่วยเหลืออื่น ๆ ทั้งการพักชำระเงินต้น ขยายระยะเวลาการชำระสินเชื่อ ลดอัตราดอกเบี้ย และให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อเสริมสภาพคล่อง ตลอดจนพัฒนาธุรกิจร้านค้ารับบัตรอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในไทยที่เปิดรับชำระค่าสินค้าบริการด้วย “บัตร MasterCard PayPass” รวมถึงพัฒนาการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน K-PowerP@y (mPOS) ให้สามารถรองรับการทำรายการแบบ Multi-Merchant (จุดบัตรได้หลายร้านค้าในมือถือเครื่องเดียวกัน) และทำรายการรับบัตรแบบแบ่งจ่ายรายเดือน (SmartPay) ได้

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังจัดหลักสูตรอบรมธุรกิจที่ให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการแข่งขันให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการ อาทิ สัมมนาออนไลน์ “SME Webinar” รายการวาไรตี้ “SME ดีแตก” รวมถึงการสร้างเครือข่ายธุรกิจที่แข็งแกร่งให้กับลูกค้าผ่านกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ ซึ่งจะเอื้อให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถสำหรับต่อยอดธุรกิจในอนาคต

• บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการไพรเวทแบงกิ้งให้เข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดการให้บริการกลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูงของสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีความเข้มข้นมากขึ้น โดยไม่จำกัดอยู่เฉพาะคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงินในประเทศเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในต่างประเทศที่มีประสบการณ์และชื่อเสียงในการให้บริการไพรเวทแบงกิ้ง มาอย่างยาวนานด้วย ซึ่งความร่วมมือเป็นพันธมิตรกับธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2557 ที่ผ่านมา เป็นหนึ่งโครงการของธนาคารที่มีเป้าหมายชัดเจนในเรื่องการก้าวสู่มาตรฐานสากล และตลอดปี 2558 ได้มีความร่วมมือในการพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินและการลงทุนของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และให้คำแนะนำอย่างมืออาชีพที่ครอบคลุมถึงการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ตอบโจทย์ทั้งในมุมการสร้างผลตอบแทนและป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของตลาดเงินตลาดทุนในปัจจุบัน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ความร่วมมือในการจัดทำทวิเคราะห์และคำแนะนำการลงทุน

ทีมที่ปรึกษาทางการเงินของไพรเวทแบงกิ้งธนาคารกสิกรไทย และทีมวิจัยของธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ ได้ร่วมกันปรับปรุงรายงาน K-Alpha ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลพื้นฐานหลักที่ใช้ในการออกแบบคำแนะนำให้กับลูกค้า ให้มีเนื้อหาครอบคลุมการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ

2. การจัดงานสัมมนาการเงินให้กับลูกค้าไพรเวทแบงกิ้งธนาคารกสิกรไทย

เพื่อให้ข้อมูลสถานการณ์การลงทุนของตลาดในประเทศและตลาดโลกอย่างเป็นปัจจุบัน และให้ความรู้กับลูกค้าในเรื่องการบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของตลาด โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกันจัดกิจกรรม KPB Academy ซึ่งเป็นหลักสูตรให้ความรู้กับกลุ่มทายาทของลูกค้าไพรเวทแบงกิ้งธนาคารกสิกรไทย ประกอบด้วย การให้ความรู้ในห้องเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมกลุ่มทายาทในการรับช่วงต่อความมั่งคั่งจากบิดามารดา และการร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม รวมถึงการไปดูงานที่ธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งได้รับการตอบรับจากกลุ่มลูกค้าเป็นอย่างดี

3. การออกผลิตภัณฑ์การลงทุนใหม่สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย พัฒนาผลิตภัณฑ์กองทุนเปิดเค สตราทีจิก โกลบอล มัลติ-แอสเซต (K-SGM) ซึ่งเป็นกองทุนรวมที่ใช้หลักการกระจายความเสี่ยง โดยมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบตามหลักการที่ธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ ใช้ในการบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนให้กับลูกค้าทั่วโลก และมีความเหมาะสมกับสถานะตลาดการลงทุนที่มีความผันผวนสูง

• บุคคลพิเศษ

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์รักษฐานลูกค้าปัจจุบัน พร้อมกับการยกระดับคุณภาพของลูกค้าปัจจุบัน (Portfolio Quality Improvement) ควบคู่กับการขยายฐานลูกค้าใหม่ในจังหวัดใหญ่ของทุกภูมิภาค รวมถึงกลุ่มลูกค้าต่างชาติ และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ โดยให้ความสำคัญกับการรักษาแบรนด์เดอะวิสดอม (THE WISDOM) ให้ครองความเป็นที่หนึ่งในตลาดลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารเป็นธนาคารหลัก

ในปี 2558 กลยุทธ์หลักประกอบด้วย การพัฒนาทีมงานผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าให้มีความเป็นมืออาชีพและมีคุณวุฒิเทียบเท่ามาตรฐานสากล ตลอดจนนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยร่วมกับ บลจ.กสิกรไทย นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 109 กองทุนแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษได้เสนอ กองทุนเปิดเค เอ็นแชนซ์ดี ตราสารหนี้ต่างประเทศ ซึ่งมีระยะเวลาที่หลากหลาย และกองทุน K-SGM ซึ่งเป็นกองทุนผสมที่มีทีมบริหารกองทุนจากธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ ขณะเดียวกัน ธนาคารได้เสนอเงินฝากประจำดอกเบี้ยสูงแก่กลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษขึ้นไป เพื่อบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและรองรับเงินฝากที่ครบกำหนดอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับทางเลือกออมเงินด้วยผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต Pro Saving 410 (Paid Up) และ Pro Saving 1/5 นอกจากนี้ ธนาคารได้ส่งมอบประสบการณ์

ที่เป็นเอกลักษณ์พิเศษด้วย**บัตรเครดิตเดอะวิสดอม** และแคมเปญใหญ่ประจำปี “**บัตรเครดิตกสิกรไทย บัตรเครดิตที่คุณขาดไม่ได้**” ที่กระตุ้นให้ลูกค้าทุกกลุ่มเลือกใช้บริการของธนาคารในการใช้จ่ายทุกวัน

ขณะเดียวกัน เพื่อเพิ่มโอกาสการขยายฐานลูกค้าในจังหวัดใหญ่ของทุกภูมิภาค รวมถึงกลุ่มลูกค้าต่างชาติและลูกค้ากลุ่มวิชาชีพเฉพาะ ธนาคารได้ต่อยอดการสร้างแบรนด์เดอะวิสดอม ให้ครอบคลุมเป็นที่หนึ่งในตลาดของกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษ โดยจัดพื้นที่รับรองพิเศษเฉพาะให้กับลูกค้ากลุ่มนี้ อาทิ *K-Med Club by THE WISDOM* สำหรับบุคลากรทางการแพทย์ และศูนย์บริการ “*เดอะวิสดอม เลาจน์ แอด เอ็มควอเทียร์*” (THE WISDOM Lounge @ EmQuartier) อีกทั้งยังเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทยที่เปิดตัวห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบินสุวรรณภูมิ (THE WISDOM Lounge @ Suvarnabhumi Airport) นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดกิจกรรมสุดเอ็กซ์คลูซีฟต่าง ๆ ให้กับลูกค้าอีกด้วย

• บุคคลระดับกลาง

ธนาคารดำเนินแผนยุทธศาสตร์ครองใจลูกค้า เพื่อให้เป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นหลัก และมุ่งขยายฐานลูกค้า โดยเฉพาะในต่างจังหวัด รวมถึงยังคงสร้างแบรนด์ “*เดอะพรีเมียร์กสิกรไทย*” (THE PREMIER) สำหรับกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 2-10 ล้านบาท อย่างต่อเนื่อง

ในปี 2558 ธนาคารมุ่งเน้นการเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ ในทุกธุรกรรมทางการเงิน ทั้งการฝากเงิน การลงทุน ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการทำธุรกรรมทางการเงินอื่นในทุกช่องทาง โดยมีการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการอย่างแท้จริงของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม โดยสำหรับกลุ่มบุคคลระดับกลาง ธนาคารได้เสนอ *โครงการเงินฝากซูเปอร์ ทวิทรัพย์* เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับมีการออมอย่างสม่ำเสมอ และมีการพัฒนาบริการใหม่ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนในกองทุนรวมอย่างต่อเนื่อง อาทิ บริการเสริม *DIY Target Fund* บน K-Cyber Invest ที่ให้ผู้ลงทุนสามารถวางแผนเป้าหมายการลงทุนด้วยตนเอง และบริการซื้อขายกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชัน *K-MOBILE BANKING PLUS* บนมือถือหรืออุปกรณ์สมาร์ตโฟน สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ลงทุนในยุคดิจิทัล ขณะเดียวกัน ได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ “*ประกันออมสั้น ขยันคืน*” (Pro Saving 710) “*Pro Life 99/9*” และ “*Pro Life 99/19*” อีกทั้ง ยังได้นำเสนอ**บัตรเดบิตสยามพินเนส** และสิทธิพิเศษจากการใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัล อาทิ “*สิทธิพิเศษ REWARD PLUS*” สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกรรมการเงิน ด้านการโอนเงิน การจ่ายบิล และการชำระค่าสินค้าบริการผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS หรือ K-Cyber Banking และ “*จ่ายบิลด่วน แลกของวิเศษโคราเมอน 2015*” เพื่อกระตุ้นการจ่ายบิลผ่านธนาคารในทุกช่องทางเป็นปีที่ 3

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้จัดกิจกรรมการตลาดร่วมกับพันธมิตรธุรกิจ และจัดกิจกรรมการตลาดบนช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการขยายฐานลูกค้าและการใช้บริการของธนาคาร ทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล อาทิ แคมเปญอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและของสมมนาคุณ “*Pre-Post Finance Program*” การมอบส่วนลดการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา SolarECO System เพื่อร่วมสนับสนุนวงจรลดโลกร้อน รวมถึงเสนอ**ผลิตภัณฑ์ประกันอัคคีภัยบ้านอยู่อาศัย** (Home Protect Plus) ที่ให้ความคุ้มครองเพิ่มเติมภัยธรรมชาติ และการโจรกรรม ตลอดจนกิจกรรม “*กู้บ้านผ่าน K Home Loan Online รับฟรี...บัตรกำนัล*” แคมเปญประจำปี “**บัตรเครดิตกสิกรไทย บัตรเครดิตที่คุณขาดไม่ได้**” แคมเปญกระตุ้นการใช้จ่ายของบัตรเครดิตร่วมประเภทต่าง ๆ รวมถึงการร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจรายใหญ่จัดกิจกรรมการตลาดกระตุ้นการใช้จ่ายในช่วงปลายปี นอกจากนี้ ธนาคารนำเสนอวงเงินสดเพื่อฉุกเฉิน ผ่าน**บัตรกดเงินสด K-Express Cash** ภายใต้สิทธิ “*เท็ดดี้เฮ้าส์ (Teddy House)*” พร้อมแคมเปญที่มุ่งให้ลูกค้าชำระเงินเต็มจำนวน และใช้บริการชำระหนี้ผ่านการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ รวมถึงการพัฒนาช่องทางใหม่ในการขอสินเชื่อบุคคลกสิกรไทย (K-Personal Loan) ผ่านแอปพลิเคชัน K-MOBILE BANKING PLUS บนโทรศัพท์มือถือ โดยในระยะแรกเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกสิกรไทย และใช้บริการ K-MOBILE BANKING PLUS อยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ด้วยตระหนักถึงสถานการณ์เศรษฐกิจที่ชะลอตัว

ท่ามกลางภาวะหนี้ครัวเรือนที่ยังทรงตัวในระดับสูง ธนาคารจึงเพิ่มความระมัดระวังในการนำเสนอสินเชื่อต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ด้านการขยายฐานลูกค้าใหม่ ธนาคารได้นำเสนอกิจกรรมพิเศษเพื่อต่อยอดประสิทธิภาพประโยชน์จากการเป็นลูกค้าเดอะพรีเมียร์ อาทิ กิจกรรมสัมมนาด้านการวางแผนการเงินและการลงทุน กิจกรรมเวิร์คช็อปต่าง ๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในเรื่องบริการที่ปรึกษาทางการเงินเฉพาะรายบุคคล โดยเปิด K-Expert Center ศูนย์ให้คำปรึกษาทางการเงินครบวงจรแห่งแรกของไทย ที่อาคารจามจุรีสแควร์

• บุคคลทั่วไป

ธนาคารมีแผนยุทธศาสตร์ครองใจลูกค้า เพื่อเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ โดยตั้งเป้าครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นลูกค้าบุคคลระดับกลางในอนาคต รวมถึงขยายฐานลูกค้าในต่างจังหวัด ผ่านกิจกรรมการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมถึงพัฒนาบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ากับรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้า

ในปี 2558 ธนาคารยังคงมุ่งเพิ่มลูกค้าใหม่ในต่างจังหวัด โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นลูกค้าบุคคลระดับกลางในอนาคต ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการใหม่ โดยนำเสนอ “บัตรเดบิตโมสตรูปดอลสิกรไทย” ที่มอบสิทธิพิเศษของแต่ละโมสตรูปดอล และร้านค้าพันธมิตรในจังหวัดนั้น “K-DEBIT 7PURSE” (บัตรเดบิตสิกรไทย เซเวนฟิฟส์) สำหรับใช้ชำระค่าสินค้าที่ร้าน 7-Eleven และ “บัตรเดบิต คุณทองแดง ดี อินสไปร์เรชั่น” รวมถึงกิจกรรมการตลาด “เทศกาลเบิกบานใจ ตอน เบบี้แบงค์ 3 ชั่วโมง” แก่กลุ่มลูกค้าบุคคลทั่วไปถึงบุคคลระดับกลางในพื้นที่ 50 จังหวัดทั่วประเทศในช่วงครึ่งปีแรก

นอกจากนี้ ธนาคารมองเห็นโอกาสจากการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อตอบสนองลูกค้าที่อายุต่ำกว่า 18 ปี ผ่าน “เงินฝากซูเปอร์จูเนียร์” ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดวินัยในการออมเงิน รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยในรูปแบบแพ็คเกจต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม เช่น ประกันภัยรถยนต์ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันเดินทางระหว่างประเทศ และประกันภัยโจรกรรม เป็นต้น โดยยังคงยึดหลักภายใต้แนวคิด 3 ประการ คือ ง่าย เข้าใจง่าย (Easy and Simple) เบี้ยประกันไม่แพง (Affordable) และความคุ้มครองเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า (Matching with all Customer Segment Needs)

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ทำกิจกรรมการตลาดและประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธนาคาร ผ่านกลุ่มบริษัทชั้นนำของประเทศและกลุ่มมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้กลุ่มบุคลากรดังกล่าวเลือกทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารเป็นหลัก อีกทั้งได้พัฒนาบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ากับรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า ควบคู่กับการสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมการเงินอย่างปลอดภัย โดยเฉพาะ K-MOBILE BANKING PLUS อาทิ “Pay PLUS” นวัตกรรมใหม่ของการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งธนาคารนำมาใช้เป็นธนาคารแรก โดยร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจซึ่งเป็นผู้ดำเนินการในแต่ละอุตสาหกรรม รวมถึงบริการ โอนเงินไปกัมพูชาผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS ที่ธนาคารพัฒนาระบบชำระเงินระหว่างไทยและกัมพูชา (Cross-Border Payment Solution) ร่วมกับ Wing (Cambodia) Limited Specialised Bank

• ช่องทางการให้บริการ

ในปี 2558 ธนาคารกรุงไทย มุ่งพัฒนารูปแบบและประสิทธิภาพของช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์จากการใช้บริการอันน่าประทับใจ ดังนี้

(1) เครือข่ายสาขา : การบริหารจัดการเครือข่ายสาขา ในปี 2558 ที่สำคัญ ได้แก่

- ในประเทศ : เน้นการพัฒนาคุณภาพด้านการขายและการให้บริการของสาขาให้ดียิ่งขึ้น โดยไม่มุ่งเพิ่มจำนวนสาขาเหมือนในอดีตที่ผ่านมา เนื่องจากสาขาของธนาคารมีจำนวนเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ยุทธศาสตร์ทั่วประเทศ รวมถึงตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง สอดคล้องกับความต้องการและการดำเนินชีวิตของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังคงเพิ่มสาขารูปแบบพิเศษ “Thematic Branch” อย่างต่อเนื่อง โดยปรับภาพลักษณ์สาขาให้เกิดให้เป็นไอคอนิก แบงก์แลนด์มาร์ค ซึ่งเป็นสาขาเอกลักษณ์เชิงวัฒนธรรม พร้อมกับการเปิดพื้นที่ให้ลูกค้าได้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่มากกว่าบริการการเงิน และเปิดสาขาใหม่ สาขาเซ็นทรัล

เฟสดีวีล อีสต์วีล ที่ได้รับการออกแบบและเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์อย่างสวยงาม ในบรรยากาศสไตล์โมเดิร์นลอฟท์ นอกจากนี้ รพท. ได้นำรวมศูนย์บริการ เคอะวิสคอมบางแห่ง และศูนย์บริการ K-MED Club by THE WISDOM รวมถึงศูนย์สินเชื่อรายย่อย (K-Express Credit Center) รวมทั้งสิ้น 12 แห่ง เป็นสาขาทั่วไปในรูปแบบอื่นตามเงื่อนไขของ รพท.

- **ต่างประเทศ :** เปิดสำนักงานผู้แทนกรุงจาการ์ตา สาธารณรัฐอินโดนีเซีย โดยมีนโยบายเน้นการสร้างเครือข่ายฐานลูกค้าในประเทศ AEC+3 เพื่อตอบสนองลูกค้าธนาคารที่มองหาโอกาสขยายธุรกิจไปยังประเทศในอาเซียน รวมทั้งตอบโต้พนโยบายระดับประเทศในการเปิดตัวสู่ประชาคมอาเซียน

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงินในประเทศ	จำนวน (แห่ง)		บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (เครื่อง)	
	ปี 2558	ปี 2557		ปี 2558	ปี 2557
เครือข่ายสาขาธนาคาร	1,120	1,124	Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	12,055	12,628
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	159	163	K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกรุงไทย)	9,349	9,853
ศูนย์บริการเคอะวิสคอม	105	100	K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกรุงไทย)	2,706	2,775
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท	8	8	K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	1,273	1,308
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ*	121	120	สาขาและเครือข่ายบริการในต่างประเทศ		
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	58	62	- ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน	1	1
บริการจ่ายเช็ค	32	33	- สาขา	6	6
			- สำนักงานผู้แทน	9	8

หมายเหตุ: * ไม่รวมศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ และจำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ ใน 1 สาขา

(2) เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- **บริการ K-ATM และ K-CDM :** เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โดยย้ายจุดติดตั้งให้อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ถอดถอนเครื่องที่หมดอายุ และพัฒนาศักยภาพของเครื่องให้มีความพร้อมรองรับการใช้บัตร Chip Card ตามนโยบายของ รพท. ควบคู่กับการแนะนำให้ลูกค้าทดลองทำธุรกรรมการเงินด้วยตนเอง เพื่อให้รับทราบถึงประเภทธุรกรรมต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ทั้งที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ และกระตุ้นลูกค้าให้คุ้นเคยกับการใช้งานเครื่องแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ ได้เพิ่มเติมภาษาต่างประเทศสำหรับการทำธุรกรรมของเครื่อง K-My ATM รวมทั้งสิ้น 12 ภาษา เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าต่างชาติเป็นการรองรับการเข้าสู่ AEC

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง :** พัฒนาระบบการให้บริการ 3 บริการหลัก คือ K-Cyber Banking, K-MOBILE BANKING PLUS และ K-Payment Gateway ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ

- 1) **K-Cyber Banking** ออกบริการใหม่ K-Cyber for SME สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็กและขนาดย่อม ทั้งลูกค้าบุคคลและนิติบุคคล ด้วยวงเงินรวมในการทำธุรกรรม โอนเงิน เดบิตเงิน จ่ายบิล สูงถึง 10 ล้านบาท พร้อมระบบความปลอดภัยสูงสุดด้วย QR Scan OTP (One Time Password) ที่เป็นนวัตกรรมการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชัน K-Secure นอกจากนี้ ยังออกบริการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่าน K-Cyber Banking
- 2) **K-MOBILE BANKING PLUS** เพิ่มช่องทางใหม่ในการซื้อขายกองทุนรวม ผ่านบริการ Mutual Fund on K-MOBILE BANKING PLUS โดยสามารถชำระผ่านบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยเมื่อซื้อกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long-Term Equity Fund: LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (Retirement Mutual Fund: RMF) รวมทั้งเปิดให้บริการสินเชื่อบุคคลกรุงไทยบนมือถือ (K-Personal Loan on Mobile) โดยในระยะแรกสำหรับลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคารและใช้บริการ K-MOBILE BANKING PLUS อยู่แล้ว นอกจากนี้ ยังเพิ่มบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (PayPLUS) ที่ผูกกับแอปพลิเคชัน K-MOBILE BANKING PLUS บริการ K-Expert

MyPort ที่แสดงภาพรวมสินทรัพย์ทางการเงินทุกประเภทของลูกค้าบนโทรศัพท์มือถือ และบริการ ขอรายการเดินบัญชี (Statement) ย้อนหลังผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS

- 3) **K-Payment Gateway** เพิ่มบริการระบบชำระเงินออนไลน์ “คิวดีพีรี ช้อปปิ้งออนไลน์” โดยร่วมกับพันธมิตรธุรกิจอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวชาวจีน เลือกซื้อสินค้าปลอดภาษีทางเว็บไซต์ www.kingpoweronline.com ก่อนออกเดินทาง และรับสินค้าโดยแสดงใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ที่จุดรับสินค้า (Pick up Center) ณ อาคารผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือท่าอากาศยานดอนเมือง นอกจากนี้ ยังจัดสัมมนาให้ความรู้ เกี่ยวกับระบบชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต และความรู้เกี่ยวกับธุรกิจอีคอมเมิร์ซและอีแบงกิ้ง ตลอดจนจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อกระตุ้นการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

- **บริการ K-Contact Center :** ปรับปรุงบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยเปิดให้บริการ “ศูนย์ให้คำแนะนำการลงทุน” เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าในการซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับใบอนุญาต (Investment Consultant License) สำหรับให้คำแนะนำแก่ลูกค้า นอกจากนี้ ยังเพิ่มบทบาทในการเป็นคู่ประสานงานการติดตามทรัพย์สินธนาคารของลูกค้าที่แจ้งสูญหาย อาทิ บัตรเครดิต ขณะเดียวกัน ยังยกระดับมาตรฐานการให้บริการระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ของ Platinum Contact Center เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

รางวัลเกียรติคุณ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด นอกจากจะส่งผลให้ธนาคารกรุงไทยและบริษัทของธนาคารกรุงไทย บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในระหว่างปี 2558 ที่สำคัญ ได้แก่

รางวัลสำหรับธนาคารกรุงไทย และบริษัทของธนาคารกรุงไทย
2 รางวัล ได้แก่ รางวัล Best Bank in Thailand และ รางวัล Best Cash Management Bank in Thailand จากนิตยสาร Alpha Southeast Asia - รางวัล Best Local Trade Finance Bank in Thailand จากงาน GTR Asia Trade Finance Week 2015 จัดโดยนิตยสาร Global Trade Review 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล Triple A Trade Finance Bank in Thailand และรางวัล The Triple A Cash Management Bank จากงาน The Asset Triple A Treasury, Trade and Risk Management Awards 2015 จัดโดยนิตยสาร The Asset - รางวัล Best Cash Management Bank in Thailand จัดโดยวารสาร The Asian Banker - รางวัล Straight-Through Processing Excellence Award จาก Deutsche Bank - รางวัล Best Retail Bank in Thailand เป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน จากงาน The Asian Banker International Excellence in Retail Financial Services Awards 2015 จัดโดยวารสาร The Asian Banker 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านตราสารหนี้ยอดเยี่ยม (Best Bond House) รางวัลสถาบันการเงินผู้ค้าตราสารหนี้ยอดเยี่ยม (Best Bond Dealer) และ รางวัลสำหรับตราสารหนี้ดีเด่นจากธุรกรรม Bond Switching (Deal of the Year) จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลธนาคารพาณิชย์เพื่อลูกค้ารายย่อยที่ดีที่สุดในประเทศไทย (Domestic Retail Bank of the Year - Thailand) รางวัลความคิดสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมของธุรกิจธนาคารออนไลน์ในประเทศไทย (Online Banking Initiative of the Year - Thailand) และ รางวัลนวัตกรรมสาขาย่อยยอดเยี่ยม (Best Branch Innovation of the Year – Bronze) จากนิตยสาร Asian Banking & Finance 2 รางวัล ได้แก่ รางวัลชนะเลิศการออกแบบหน้าบัตรเดบิตประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Best Card Design Asia-Pacific) และ รางวัลชมเชยบัตรเครดิตที่เสนอสิทธิประโยชน์ยอดเยี่ยมสำหรับลูกค้าในประเทศไทย (Highly Commended: Best Credit Card Offering – Thailand) จากการประกวด 2015 Cards & Electronic Payments International (CEPI) Asia Awards จัดโดยบริษัท Cards International ร่วมกับวารสาร Electronic Payments International - รางวัล ผู้ให้บริการระบบชำระเงินยอดเยี่ยม (Best Payment Service Provider) จากงาน BOT Conference on Thailand's Payment 2015 จัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย - รางวัล The Champion Security Award จากงาน Visa Security Summit - รางวัล IR Magazine Global Top 50 – Silver จากงาน Global Investor Relations Forum จัดโดยนิตยสาร IR Magazine ร่วมกับสมาคมนักลงทุนสัมพันธ์ของสหรัฐอเมริกา

รางวัลสำหรับธนาคารกรุงไทย และบริษัทของธนาคารกรุงไทย

- รางวัล Best IR by a Thai Company จากงาน IR Magazine Awards – South East Asia 2015 จัดโดยนิตยสาร IR Magazine
- รางวัล ASEAN Corporate Governance Awards - Top 50 Publicly Listed Companies from ASEAN จากงาน ASEAN Corporate Governance Conference and Awards จัดโดย Philippine Securities and Exchange Commission และ ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)
- รางวัล Platinum Awards 2015 – Financial Performance, Corporate Governance, Social Responsibility, Environmental Responsibility and Investor Relations จากงาน The Asset Corporate Award จัดโดยนิตยสาร The Asset
- รางวัล Thailand Sustainability Investment 2015 จากงาน SET Sustainability Awards 2015 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- รางวัลรายงานความยั่งยืนดีเด่น (Outstanding Sustainability Report Awards) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สถาบันไทยพัฒน์ และ CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลผู้บริหารสูงสุดยอดเยี่ยม (Best CEO Award) มอบให้แก่ คุณบัญชา ล่ำซำ ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานดีเด่น และ รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น จากงาน SET Awards 2015 ครั้งที่ 12 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร
- รางวัล Excellent ESCO Financial Supporting Awards 2015 ประเภทโครงการส่งเสริมธุรกิจและกระตุ้นตลาดการอนุรักษ์พลังงานโดยกลไกบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน และสถาบันพลังงานเพื่ออุตสาหกรรม สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- **รางวัลของ บมจ.กรุงไทย**
- 4 รางวัล ได้แก่ รางวัลชนะเลิศประเภท Top Investment House in Asian Local Currency Bonds 2015, Thailand รางวัลรองชนะเลิศประเภท Most Astute Investors in Thailand 2015 รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ประเภท Most Astute Investors in Thailand 2015 และ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 8 ประเภท Most Astute Investors in Thailand 2015 จากงาน The Asset Benchmark Research Awards 2015 จัดโดยนิตยสาร The Asset
- 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล Best Fund House (Thailand) และ รางวัล Most Innovative Product (Thailand) จากวารสาร Asia Asset Management
- รางวัลกองทุนตราสารหนี้ยอดเยี่ยมแห่งปี 2015 ประเภทกองทุนตราสารหนี้ระยะปานกลางถึงยาว (Mid/Long Term Bond) โดยเลือกกองทุนเปิด เค ตราสารหนี้ (K-FIXED) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับบริษัท มอร์นิ่งสตาร์ รีเสิร์ช (ประเทศไทย)
- รางวัลบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนดีเด่น (Outstanding Asset Management Company Awards) จากงาน SET Awards 2015 ครั้งที่ 12 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร
- รางวัลกองทุนยอดเยี่ยมแห่งปี 2558 ประเภทกองทุนสะสมทรัพย์ตราสารหนี้ จากวารสารการเงินธนาคาร
- รางวัล No.1 Brand Thailand 2014-2015 ในหมวดธุรกิจกองทุนรวม จากนิตยสาร Marketeer ของประเทศไทย

รางวัลของ บมจ. หลักทรัพย์กรุงไทย

- 2 รางวัล ได้แก่ รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ (SET Award of Honor) ด้านการให้บริการหลักทรัพย์แก่นักลงทุนบุคคลที่มีความเป็นเลิศต่อเนื่อง และรางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยม ด้านการให้บริการอนุพันธ์ (Best Securities Company Award-Derivatives) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3. ปัจจัยความเสี่ยง

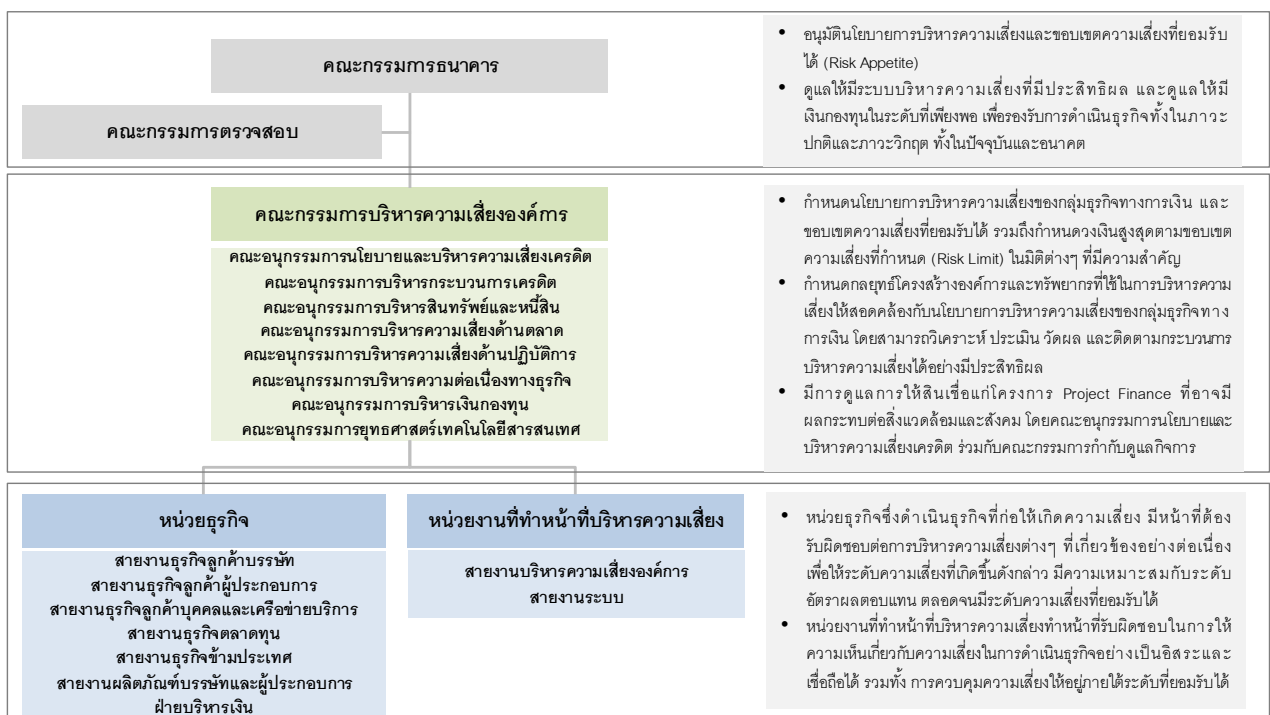
ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารกสิกรไทย กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้ธุรกิจเติบโต และสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน โดยดำเนินแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่ม ทั้งความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยงและเงินกองทุนต่อสาธารณะ ให้มีความถูกต้องและครบถ้วนอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

ธนาคารมุ่งเสริมสร้างการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และแนวทางการบริหารความเสี่ยง ในระดับคณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูง อีกทั้งยังคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่เป็นอิสระ ขณะเดียวกัน หน่วยธุรกิจจะถูกวัดผลตามการประเมินผลงานที่ปรับด้วยความเสี่ยงแล้ว นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารในทุกระดับมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด และจรรยาบรรณ ซึ่งในปี 2558 ธนาคารได้จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ (Conduct Risk Management Policy) และมีช่องทางในการแจ้งข้อมูลและข้อร้องเรียนที่เหมาะสม ตลอดจนมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงแก่พนักงานของธนาคาร

การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการเงินกองทุนภายในของธนาคารกสิกรไทยนั้น กำกับดูแลโดยคณะกรรมการธนาคารที่มีหน้าที่ดูแลให้มีเงินกองทุนในระดับที่เพียงพอ รวมถึงกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนที่เหมาะสมเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคต และผู้บริหารระดับสูงในการจัดให้มีนโยบาย กระบวนการและระบบในการควบคุม ติดตามและรายงานระดับความเสี่ยงและเงินกองทุนตามหลักการ Pillar 2 ตลอดจนการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบและสายการรายงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับหลักการควบคุมภายในที่ดี สรุปได้ดังนี้



การพัฒนาเพื่อส่งเสริมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลและทันต่อสถานการณ์ ในปี 2558 ธนาคารจึงได้พัฒนาโยบาย เครื่องมือ และกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถรองรับความเสี่ยงที่มีแนวโน้มแรงตัวขึ้น โดยเฉพาะจากการเพิ่มขึ้นของหนี้ครัวเรือน ความไม่แน่นอนทางการเมืองในประเทศ และการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจของต่างประเทศ ดังนี้

- นำข้อมูล Transactional Data มาพัฒนาเป็น Early Warning Sign เพื่อใช้ในการติดตามความเสี่ยงของลูกค้า และการจัดพอร์ตสินเชื่อก่อนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- พัฒนารอบความเสี่ยงสำหรับการให้สินเชื่อแก่โครงการหรือลูกค้าต่างประเทศที่ไม่มีผู้ค้ำประกันในไทย (Offshore Lending Business) เพื่อตอบสนองการเติบโตทางธุรกิจจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- การบริหารจัดการเชิงมูลค่า (Value-Based Management: VBM) โดยนำหลักการ VBM มาประยุกต์ใช้กับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ผ่านการกำหนดทิศทางทางเติบโตของสินเชื่อและเป้าหมายทางธุรกิจ ทั้งในระดับกลุ่มลูกค้าและผลิตภัณฑ์ การวางแผนจัดการเงินกองทุนให้เพียงพอทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ยังสร้างกลไกในการติดตามการใช้เงินกองทุนของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารพอร์ตโฟลิโอของธนาคารผ่านโครงการ Active Credit Portfolio Management (ACPM)
- พัฒนาระบบเพื่อเพิ่มศักยภาพในการตรวจจับการทุจริตจากการขอสินเชื่อ 4 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอี และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต และบัตรกดเงินสด K-Express Cash รวมถึงการตรวจจับการทุจริตภายใน
- ติดตามสถานะการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของธนาคาร เพื่อบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียงทั้งที่เกิดจากโซเชียลมีเดีย และจากการร้องเรียนของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ
- ติดตามสถานะการบริหารความเสี่ยงและสถานะดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมกำหนดแผนการดำเนินงาน เพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ปรับปรุงกระบวนการควบคุมและจัดทำระเบียบปฏิบัติสำหรับการกำหนดและนำส่งข้อมูลอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงระยะสั้นตลาดกรุงเทพ (BIBOR Procedure) ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ของ ธปท. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการกำกับดูแลการกำหนดและนำส่งข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์และเป็นที่ยอมรับอย่างเป็นทางการ
- พัฒนาเครื่องมือและตัววัดความเสี่ยงเพื่อวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงทางด้านปฏิบัติการและทุจริตในห่วงโซาให้มีประสิทธิผลและทันต่อการจัดการของธนาคารในต่างประเทศ โดยในปี 2558 ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้วิเคราะห์ความผิดปกติของข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะเป็นสัญญาณบ่งชี้ถึงการทุจริตในห่วงโซา (Trade Surveillance Tool) ทำให้ธนาคารสามารถตรวจพบความผิดปกติในกรณีที่เกิดการทุจริตในห่วงโซาได้อย่างทันท่วงที และจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤตกรณีเกิดการทุจริตในห่วงโซา (Fraud Stress Test) ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถประเมินและจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน จึงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงหลัก นอกจากนี้ ยังมีการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การบริหารความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อ การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และการบริหารความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ดังนี้

● ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต เกิดจากการที่คู่สัญญาหรือผู้กู้ยืมไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงในสัญญา หรือจงใจไม่ปฏิบัติตามสัญญา อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และกฎระเบียบของทางราชการ เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน และให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนอย่างเหมาะสม

ในปี 2558 ธนาคารมุ่งรักษาความสมดุลระหว่างการให้บริการลูกค้ากับการบริหารความเสี่ยงเครดิตในทุกกลุ่มลูกค้า ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ท่ามกลางการชะลอตัวของเศรษฐกิจ รวมถึงสถานการณ์ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก ความกังวลในเรื่องหนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง ตลอดจนภาวะภัยแล้ง ธนาคารจึงเพิ่มความระมัดระวังในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม และกลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งมีแนวโน้มความเสี่ยงเพิ่มขึ้น โดยปรับหลักเกณฑ์การพิจารณาเครดิตให้เข้มงวดขึ้น พร้อมกับมุ่งเน้นขยายตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงิน และมีความสามารถในการชำระหนี้ที่แข็งแกร่ง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาสัญญาณเตือนล่วงหน้า (Early Warning Sign) รวมถึงการติดตามพฤติกรรม เข้ามาช่วยในกระบวนการบริหารและติดตามความเสี่ยงเครดิตของลูกค้า ตลอดจนกระบวนการติดตามหนี้ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ธนาคารกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ตั้งแต่กระบวนการบริหารพอร์ตโฟลิโอจนถึงกระบวนการติดตามหนี้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำธุรกิจของธนาคาร ดังนี้

การบริหารพอร์ตโฟลิโอ

ในปี 2558 ธนาคารมุ่งเน้นการจัดการเครดิตพอร์ตโฟลิโอแบบเชิงรุก ตามปัจจัยหรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะจากปัจจัยทางเศรษฐกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าและสถานะของพอร์ตโฟลิโอ ผ่านกระบวนการ Active Credit Portfolio Management และการจัดทำการศึกษาภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างทันทั่วถึง หากสถานะของพอร์ตโฟลิโอมีการเปลี่ยนแปลงไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมีการกำหนดเป้าหมายการเติบโตของเงินให้สินเชื่อของธนาคารให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในมุมมองต่าง ๆ อาทิ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อบริหารจัดการพอร์ตโฟลิโอให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด ภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ เพื่อควบคุมและติดตามมิให้มีการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้ รวมทั้งดำเนินการติดตามสถานะของลูกค้าที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด โดยกำหนดปัจจัย/ตัวชี้วัดการติดตามคุณภาพของสินเชื่อในมุมมองต่าง ๆ อาทิ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม โดยในปีที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อมากเกินกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารยอมรับได้

สำหรับกลไกต่าง ๆ ที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยงทางด้านเครดิต มีดังนี้

- มีการจัดการความเสี่ยงผ่านคณะกรรมการนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต และคณะกรรมการบริหารกระบวนการเครดิต เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกันทุกกระบวนการ อันจะทำให้ธนาคารสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า รวมทั้งช่วยสร้างสมดุลระหว่างการจัดการความเสี่ยงกับประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานเครดิตได้อย่างเหมาะสม
- มีการปรับปรุงเกณฑ์ในการพิจารณาลูกค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงอยู่เสมอ โดยมีนโยบายเครดิตที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า พร้อมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม (Pre-Screening Criteria) และมีการจัดกลุ่มอุตสาหกรรมตามระดับความเสี่ยง เพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการคัดเลือกลูกค้าได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

- มีการกำหนดกลไกในการบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าจะกระทบกับลูกค้า โดยส่งสัญญาณเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องประเมินพอร์ตโฟลิโอของธุรกิจที่ได้รับผลกระทบในเชิงลึก และมีการทำทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารล่วงหน้า พร้อมทั้งระบุลูกค้ากลุ่มเสี่ยงเพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง ก่อนที่ลูกค้าจะมีปัญหาในการชำระหนี้ และส่งผลกระทบต่อคุณภาพเครดิตของธนาคาร
- ติดตามทบทวนการใช้จ่ายเงินสินเชื่อของลูกค้า พร้อมทั้งติดตามสถานะของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ผ่านสัญญาณเตือนล่วงหน้า รวมถึงการติดตามพฤติกรรมทางการเงิน (Behavioral Score) โดยกำหนดแนวทางการจัดการให้ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าติดต่อลูกค้าตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณที่ไม่ดีของลูกค้า
- มีการบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ ทั้งในด้านการกระจุกตัวของกลุ่มลูกค้าใหญ่และการกระจุกตัวในภาคธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การกำกับลูกค้าใหญ่ (Single Lending Limit: SLL) ตามที่ ธปท. กำหนด รวมถึงเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงการกระจุกตัวด้านเครดิตตามเกณฑ์ Basel Pillar 2 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 การกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าใหญ่อยู่ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ขณะที่การกระจุกตัวในภาคธุรกิจ มีความควบคุมไม่ให้เกิดการกระจุกตัวในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งมากเกินไป โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนของธนาคาร ตลอดจนแนวโน้มของภาคอุตสาหกรรม

การพิจารณาและการอนุมัติเครดิต

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินสร้างมาตรฐานการพิจารณาเครดิตที่ดีและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของ ธปท. นอกเหนือจากหลักการพื้นฐานในการพิจารณาเครดิตที่กำหนดไว้แล้ว ยังรวมถึงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตพึงระมัดระวังและหลีกเลี่ยง รวมถึงสิ่งที่ธนาคารสนับสนุนให้ดำเนินการ เพื่อขยายเครดิตอย่างมีคุณภาพ

ธนาคารบริหารเครดิตโดยเน้นการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โปร่งใส และได้มาตรฐาน โดยกระบวนการอนุมัติเครดิตและระบบงานได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ที่มีความต้องการทางการเงินที่ซับซ้อน จะต้องเป็นผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าที่เข้าใจความเสี่ยงทางธุรกิจและการเงินของกลุ่มธุรกิจลูกค้าเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ นำเสนอโครงสร้างวงเงิน ผลตอบแทนและบริการด้านเครดิตที่เหมาะสมกับลูกค้า และนำเสนอขออนุมัติต่อผู้พิจารณาเครดิต ซึ่งมีอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างที่แบ่งตามระดับภาระเครดิตรวม รวมถึงมีการติดตามสถานะของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สำหรับลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลรายย่อย อาทิ สินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทอื่น ๆ รวมถึงสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม ธนาคารมีการอนุมัติเครดิตด้วยเครื่องมืออนุมัติเครดิต (Credit Scoring) โดยจะเน้นขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อมูลรายได้และหนี้สินของลูกค้าแต่ละราย ทั้งนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติเครดิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงยึดหลักที่จะควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ ธนาคารตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยได้กำหนดให้มีกระบวนการพิจารณาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับสินเชื่อโครงการ (Project Finance) ที่ขอรับการสนับสนุนจากธนาคารตลอดอายุวงเงิน ทั้งโครงการที่ดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งการพิจารณาจะเน้นถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดจากการดำเนินการ โครงการของลูกค้า และแนวทางการจัดการแก้ไข (Action Plan)

การปฏิบัติการหลังการอนุมัติเครดิต

ธนาคารใช้หลักการรวมศูนย์งานปฏิบัติการด้านเครดิต ทั้งในเรื่องเอกสารสัญญา การจัดทำนิติกรรมด้านหลักประกัน การตั้งวงเงิน การเบิกใช้วงเงิน การเก็บรักษาเอกสาร และการสนับสนุนข้อมูลเครดิต โดยมีกระบวนการติดตามคุณภาพเครดิตที่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมทางการเงิน ผลการดำเนินงานของลูกค้า และการปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาเครดิต ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อสร้างมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพในงานปฏิบัติการหลังขั้นตอนการอนุมัติเครดิต

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของทรัพย์สิน

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของทรัพย์สินของธนาคาร ใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยพิจารณาจากข้อบ่งชี้การด้อยค่า และการประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนในอนาคต

การติดตามคุณภาพหนี้

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

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

ขณะเดียวกัน สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม และกลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งเป็นกลุ่มที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจและหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์การติดตามหนี้ (Collection Strategy) ที่มีความแตกต่างและเหมาะสมในแต่ละกลุ่ม ตามระดับของความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นในเรื่องของความเร็วในการติดตามหนี้ และประสิทธิภาพในการจัดการ ก่อนที่ลูกค้าจะกลายเป็นหนี้ด้อยคุณภาพและดำเนินการให้มีการติดตามหนี้ที่ค้างชำระอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การทบทวนคุณภาพสินทรัพย์

ธนาคารมีการทบทวนคุณภาพของนโยบาย และกระบวนการเครดิต ตั้งแต่ขั้นตอนการนำเสนอ การอนุมัติ การทำสัญญา รวมถึงการติดตามคุณภาพสินทรัพย์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการเครดิตของธนาคารมีความสอดคล้องกับนโยบาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดการและการพัฒนามาตรฐานการบริหารเครดิตของธนาคารต่อไป

• ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ และผลตอบแทนส่วนที่ชดเชยความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Spread) ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความผันผวนต่อรายได้เงินกองทุน หรือมูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินของธนาคารและบริษัทย่อยทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่ม ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันเหตุการณ์ รวมถึงมีการกำหนดกระบวนการในการบริหารผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้วและผลิตภัณฑ์ใหม่ตามแผนธุรกิจ

ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมา ตลาดการเงินทั่วโลกมีความผันผวนค่อนข้างมาก โดยปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อตลาดการเงินโลก ได้แก่ ปัญหาวิกฤตหนี้สาธารณะของกรีซ ปัญหาการก่อการร้าย รวมถึงสถานการณ์ความตึงเครียดด้านการเมืองในภูมิภาคต่าง ๆ ที่ทวีความรุนแรงขึ้น ความกังวลเกี่ยวกับการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีน ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับช่วงเวลาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐฯ ก่อนที่ในเดือนธันวาคม ธนาคารกลางสหรัฐฯ จะปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายเป็นครั้งแรกในรอบ 9 ปี ขณะที่ธนาคารกลางจีนและธนาคารกลางยุโรปดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลายเป็นต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งผลให้มีการดำเนินนโยบายที่แตกต่างกันของธนาคารกลางหลักของโลก นอกจากนี้ ผลของมติดอกเบี้ยที่ส่งออกน้ำมันรายใหญ่ (โอเปก) ที่ให้คงปริมาณการผลิตน้ำมันดิบในระดับสูงต่อไป ทำให้อุปทานของน้ำมันดิบสันตลาดและกดดันให้ราคาน้ำมันดิบปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของประเทศไทย ธปท. มีมติให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลง 2 ครั้ง ในการประชุมเดือนมีนาคม-เมษายน 2558 เพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทยที่ฟื้นตัวได้ค่อนข้างช้า รวมถึงการออกมาตรการผ่อนคลายนโยบายการเงิน

เคลื่อนย้ายระหว่างประเทศ ด้วยปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศดังกล่าว ส่งผลให้ค่าเงินบาทและอัตราดอกเบี้ยไทยผันผวนตลอดทั้งปี โดยค่าเงินบาทมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่อ่อนค่าต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว คงจะยังมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจและตลาดการเงินโลกในระยะต่อไป

● **ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้า**

ปัจจุบันธนาคารมีความเสี่ยงหลักจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้า 3 ประเภท ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านตราสารทุน ขณะที่ธนาคารไม่มีนโยบายที่จะถือฐานะความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงราคาด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ จึงดำเนินแนวทางปิดความเสี่ยงด้านตลาดอย่างสมบูรณ์ (Back-to-Back) นอกเหนือจากนั้น ธนาคารมีความเสี่ยงด้านตราสารทุน เพื่อรองรับธุรกิจรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน (Equity Underwriting) และธุรกิจเพื่อค้าตราสารทุนแบบไม่เก็งกำไรจากทิศทางราคา (Non-Directional Trading) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเท่านั้น

● **ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร**

ธนาคารมีความเสี่ยงหลักจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคารจากอัตราดอกเบี้ยและตราสารทุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

— **ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร**

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นความเสี่ยงที่รายได้ในเชิงมูลค่าทางเศรษฐกิจ หรือเงินกองทุน ได้รับผลกระทบในทางลบ จากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์หนี้สินและรายการนอกงบแสดงฐานะการเงินทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจของรายการในบัญชีเพื่อการธนาคาร

เนื่องจากธนาคารได้มีการบริหารจัดการงบแสดงฐานะการเงิน เพื่อเพิ่มรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจ ด้วยการปรับโครงสร้างงบแสดงฐานะการเงินผ่านทางหน่วยงานธุรกิจและพอร์ตการลงทุนของธนาคาร โดยคำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคารเป็นหลัก ดังนั้น การจัดการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคารจึงได้ถูกกำหนดรายละเอียดขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดการงบแสดงฐานะการเงินภายใต้ความเสี่ยงที่กำหนด และเพื่อจำกัดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ธนาคารดำเนินการติดตามความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำรายงาน Interest Rate Risk Gap และมีการประเมินความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income Sensitivity) ในระยะ 12 เดือนข้างหน้า ภายใต้สมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 ของรายการสินทรัพย์และหนี้สินทุกประเภทตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว เป็นดังนี้

ผลการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2558
	+100 จุด
สกุลเงินบาท	(58)
สกุลเงินตราต่างประเทศ	325
รวมผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	268

— ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุนในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารไม่มีนโยบายที่จะขายการลงทุนในตราสารทุนเพื่อหวังผลกำไรจากส่วนต่างของราคา แต่มีนโยบายในการบริหารเพื่อที่จะลดขนาดการลงทุนในตราสารทุนที่ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับธุรกิจหลัก โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

● ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่ธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันต่างๆ เมื่อครบกำหนดได้ เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์ที่มีอยู่เป็นเงินสด และ/หรือ ไม่สามารถจัดหาเงินได้เพียงพอตามความต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายได้

ธนาคารมีกระบวนการในการติดตามระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องรวมถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด และมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อบรรเทาความรุนแรงและลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือปัจจัยที่อาจทำให้การดำเนินงานและระบบงานที่สำคัญของธนาคารหยุดชะงัก รวมถึงเพื่อให้ธนาคารมีความสามารถที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันต่างๆ ได้ตามกำหนด

ธนาคารจัดการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีสภาพคล่องเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ ผ่านการวิเคราะห์ส่วนต่างสภาพคล่อง (Liquidity Gap Analysis) ทั้งในภาวะปกติ (Normal Situation) และภาวะวิกฤต (Crisis Situation) รวมถึงกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคาร โดยมีการทดสอบภาวะวิกฤตสภาพคล่องทั้ง 3 กรณี คือ กรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่องเฉพาะกับธนาคาร (Bank-specific Liquidity Crisis) กรณีเกิดวิกฤตกับทั้งระบบ (Market-wide Liquidity Crisis) และกรณีเกิดวิกฤตพร้อมกันทั้งกับธนาคารและระบบ (Combination Liquidity Crisis) อีกทั้งยังมีการนำตัววัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เป็นมาตรฐานสากล อาทิ Liquidity Coverage Ratio (LCR) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดทิศทางให้มีความสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักสากล ควบคู่ไปกับทิศทางการเติบโตทางธุรกิจของธนาคาร ทำให้สามารถวางแผนการจัดการสภาพคล่องได้ดียิ่งขึ้น ทั้งในภาพรวมและในสกุลเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการเติบโตทางธุรกิจของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงดำเนินการปรับโครงสร้างแหล่งที่มาของเงินทุนให้มีความเหมาะสมกับสถานะตลาดและแนวโน้มสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ เพื่อรับมือกับสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้ติดตาม วิเคราะห์ และจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศ พร้อมกับจัดหาสภาพคล่องทั้งในระยะสั้นและระยะกลางเป็นระยะๆ ให้พอเพียงกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงพิจารณากลยุทธ์ในการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศขั้นต่ำที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างปริมาณสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศให้สอดคล้องกับการเติบโตของปริมาณเงินรับฝากสกุลต่างประเทศ และเพื่อรองรับกับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจมีสูงขึ้นจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก

ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในระยะต่อไปอย่างใกล้ชิด ประกอบด้วย

- แนวโน้มเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในระยะสั้นและระยะกลาง
- กรอบเวลาและการปรับอัตราดอกเบี้ยนโยบายของ ธปท.

- การไหลเข้าและออกของกระแสเงินลงทุนจากต่างประเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งด้านการบริโภคและการลงทุน
- การแข่งขันของผลิตภัณฑ์การออมและการลงทุนของสถาบันการเงินที่อาจปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องโดยรวมของระบบธนาคารพาณิชย์
- แนวโน้มความต้องการสินเชื่อที่อาจมีเพิ่มมากขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย ซึ่งอาจก่อแรงกดดันต่อสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์
- ผลกระทบจากหลักเกณฑ์ทางการด้านความเสี่ยงสภาพคล่องตามเกณฑ์ Basel III ในส่วนของ Net Stable Funding Ratio (NSFR)

• ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

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

ธนาคารได้ดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การดูแลของฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการการทุจริต โดยปี 2558 ธนาคารได้มุ่งเน้นพัฒนากระบวนการที่สำคัญของธนาคาร และจัดทำนโยบายระเบียบปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคาร ซึ่งการดำเนินการที่สำคัญสามารถสรุปได้ดังนี้

- จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดไปจากระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ (Conduct Risk Management Policy) เพื่อให้การจัดการความเสี่ยงดังกล่าวครอบคลุมภาพรวมของธนาคารทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ
- จัดตั้งคณะทำงานพิจารณาชดเชยลูกค้า เพื่อให้ธนาคารมีหลักเกณฑ์และอำนาจการดำเนินการชดเชยลูกค้าสำหรับทุกสายงานของธนาคารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ชดเชยเงินให้กับลูกค้าที่ได้รับความเสียหายในเวลาที่เหมาะสม รวมถึงรักษาชื่อเสียงของธนาคาร
- พัฒนาระเบียบปฏิบัติรู้จักตัวตนพนักงานสาขา เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตภายใน โดยกำหนดแนวทางการรู้จักตัวตนพนักงาน ตั้งแต่การคัดกรองบุคลากรก่อนรับเข้าทำงาน การตรวจสอบ และการป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตระหว่างจ้างงานไปจนถึงการเลิกจ้างจากการทุจริต
- ทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) และการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อให้การประเมิน และการติดตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคารในปัจจุบัน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อป้องกันความเสียหายด้านปฏิบัติการไม่ให้เกิดขึ้นอีก
- พัฒนาช่องทางแจ้งเบาะแสดการทุจริตที่สาขา (Whistle Blowing Program) เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้เห็นพฤติกรรมที่ส่อแววการทุจริต สามารถแจ้งเบาะแสดได้ด้วยความรู้สึกลดภัยเป็นช่องทางที่ช่วยให้ธนาคารสามารถจัดการการทุจริตได้รวดเร็วมากขึ้นและสร้างวัฒนธรรมการทำงานโดยสุจริต
- จัดทำโครงการ “กสิกรไทย หัวใจสุจริต” เพื่อส่งเสริมและสร้างวัฒนธรรมการทำงานโดยสุจริต ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ K-Culture ของธนาคาร

● ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ธนาคารให้ความสำคัญเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ โดยได้นำกระบวนการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารจัดการในธนาคาร เริ่มตั้งแต่กระบวนการในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ ทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง การแปลงกลยุทธ์ระดับธนาคารเป็นแผนกลยุทธ์ระดับธุรกิจและตัววัดความสำเร็จ รวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากรในธนาคารให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ การสื่อสารความแผนกลยุทธ์ให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร การวางแผน ปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนการติดตามความคืบหน้าตามแผนปฏิบัติงาน และการระบุประเด็นปัญหาและหาแนวทางแก้ไข โดย ในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของธนาคาร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ (Strategic Risk Management for Strategic Content) โดยติดตามการเปลี่ยนแปลงของสมมติฐานหลัก (Key Assumption) ที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของธนาคาร ผ่านดัชนีชี้วัดความ เสี่ยง KRIs for Strategic Content เพื่อทบทวนกลยุทธ์ของธนาคาร และกลยุทธ์ระดับธุรกิจให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อยู่เสมอ

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

- จัดทำและรายงานผลบาลานซ์สกอร์การ์ด (BSC) ที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร ได้แก่ รายงานผลการ ดำเนินงานด้านการเงิน และด้านการบริหารจัดการลูกค้า รวมถึงประเด็นปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยจัดให้มีการหยิบยกประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันเป็นประจำทุกเดือน และทุกไตรมาส
- ติดตามความเสี่ยงสำหรับขั้นตอนการนำทิศทางยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ โดยกำหนด KRIs for Strategy Execution ประกอบด้วย การเชื่อมโยงกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กร การกำหนดแผนปฏิบัติงาน และการติดตามผล

ความเสี่ยงของผู้ถือหุ้น

การลงทุนในหุ้นของธนาคาร สามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุนต่อผู้ถือหุ้นได้ เนื่องจากผลตอบแทนจากการ ลงทุนในหุ้นอาจไม่เป็นไปตามที่ผู้ถือหุ้นคาดหวังได้ โดยจะผันแปรไปตามราคาของหุ้น สภาพคล่องของหุ้น และภาวะการผันผวน นอกจากนั้น ผลตอบแทนในรูปของเงินปันผลจะขึ้นอยู่กับผลประกอบการของธนาคารในแต่ละขณะ ดังนั้น ผู้ถือหุ้นอาจได้รับ ผลตอบแทนมากกว่าหรือน้อยกว่าที่คาดหวัง

ธนาคารได้ระบุความเสี่ยงหลักและการบริหารความเสี่ยงไว้แล้วในคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ อย่างไรก็ตาม ธนาคารอาจมีความเสี่ยงอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ ดังนั้น ผู้ถือหุ้นควรศึกษาความเสี่ยงและใช้ดุลยพินิจ อย่างรอบคอบในการตัดสินใจลงทุน และยอมรับว่าธนาคารอาจไม่สามารถป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทั้งหมด อีกทั้งปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ ภาวะเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ สถานการณ์ทางการเมือง กระแสเงินทุนไหลเข้าออก การเปลี่ยนแปลงนโยบายของทางการ รวมทั้งเหตุการณ์ที่ไม่อาจทราบล่วงหน้า อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและ การจ่ายเงินปันผลของธนาคารได้ นอกจากนี้ การที่ธนาคารมีผู้ถือหุ้นที่กระจายตัว และมีสัดส่วนการถือครองหุ้นโดย ชาวต่างประเทศในอัตราส่วนที่สูง อาจส่งผลกระทบต่อความผันผวนของราคาหุ้นของธนาคาร โดยเฉพาะในช่วงที่ตลาดมีความ กว้างเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง อันจะยังผลต่อกระแสเงินทุนไหลออก

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

สินทรัพย์ถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

ธนาคารและบริษัทย่อยมีที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ โดยธนาคารและบริษัทย่อยเป็นเจ้าของและไม่คิดภาระจำนอง/จำนำ ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2558	2557	2556
ที่ดิน	14,762	14,634	13,603
อาคาร	26,217	25,715	24,821
อุปกรณ์	37,172	35,218	30,456
อื่นๆ	1,951	1,047	840
รวม	80,102	76,614	69,720
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	34,812	31,999	28,876
ค่าเผื่อการด้อยค่า	6	6	6
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์สุทธิ	45,284	44,609	40,838

สัญญาเช่าระยะยาว

1. สัญญาเช่าดำเนินงาน

ธนาคารและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร เพื่อใช้เป็นสำนักงานและสาขาและทำสัญญาเช่ารถยนต์จำนวนหลายสัญญา ธนาคารและบริษัทย่อยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 2557 และ 2556 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท	ระยะเวลาคงเหลือ	2558
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร	1 มกราคม 2559 – 31 ธันวาคม 2585	2,427
สัญญาเช่ารถยนต์	1 มกราคม 2559 – 3 ธันวาคม 2563	1,250
อื่นๆ	1 มกราคม 2559 – 18 พฤศจิกายน 2562	47
รวม		3,724
ประเภท	ระยะเวลาคงเหลือ	2557
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร	1 มกราคม 2558 – 31 ธันวาคม 2585	1,942
สัญญาเช่ารถยนต์	1 มกราคม 2558 – 30 พฤศจิกายน 2562	1,277
อื่นๆ	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
อื่นๆ	1 มกราคม 2557 – 12 สิงหาคม 2560	44
รวม		2,870

2. สัญญาบริการ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการทำสัญญาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสัญญามีระยะเวลาถึงวันที่ 30 กันยายน 2562 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 2557 และ 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าบริการในอนาคต เป็นจำนวน 1,437 ล้านบาท 3,640 ล้านบาท และ 2,524 ล้านบาท ตามลำดับ

การลงทุนของธนาคารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

➢ ความหมายของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ความหมายของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเป็นไปตามคำนิยามของมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งธนาคารได้เปิดเผยไว้ในงบการเงินในส่วนของหมายเหตุประกอบงบการเงิน

➢ นโยบายการลงทุนของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายการลงทุน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

▪ การลงทุนเชิงกลยุทธ์

ธนาคารลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เอื้อประโยชน์กับธุรกิจธนาคารในเชิงยุทธศาสตร์ โดยธนาคารและบริษัทย่อยได้ร่วมกันพิจารณาแผนธุรกิจและวิธีเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างกัน โดยมุ่งใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือ และช่องทางต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อตอบโจทย์ของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและไม่มีการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน

▪ การลงทุนเพื่อสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร

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

สำหรับปี 2558 ธนาคารได้จัดตั้งกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป โดยมอบหมายให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งประกอบด้วย บริษัท 5 แห่ง ดังนี้

1. บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซอร์เวียต จำกัด

วัตถุประสงค์การจัดตั้งบริษัท: วางแผน ติดตาม และให้การสนับสนุนการทำงานของกลุ่มบริษัทจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารกสิกรไทย

2. บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด

วัตถุประสงค์การจัดตั้งบริษัท: เพื่อค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบในการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ

3. บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด

วัตถุประสงค์การจัดตั้งบริษัท: ออกแบบและสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. บริษัท กสิกร โปร จำกัด

วัตถุประสงค์การจัดตั้งบริษัท: บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด (เดิมชื่อบริษัท โพรเกรส ซอฟต์แวร์ จำกัด)

วัตถุประสงค์การจัดตั้งบริษัท: สนับสนุนระบบและผู้ใช้งานระบบ และจัดทรัพยากรบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านต่าง ๆ ที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงานของกลุ่มบริษัทจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารกสิกรไทย

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ธนาคารและบริษัทย่อยไม่ได้เป็นคู่ความหรือคู่กรณี ในคดีดังต่อไปนี้

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

นอกจากนี้ ในส่วนของธนาคารมีคดีที่ยังไม่สิ้นสุด ซึ่งเป็นคดีที่เกิดจากการดำเนินการธนาคารพาณิชย์อันเป็นธุรกิจปกติของธนาคาร จำนวนรวมทั้งสิ้น 203 คดี คิดเป็นทุนทรัพย์รวมจำนวนประมาณ 7,487 ล้านบาท โดยเป็นคดีที่ศาลชั้นต้นได้ตัดสินให้ธนาคารชนะคดีแล้วแต่คดียังอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกา จำนวน 52 คดี คิดเป็นทุนทรัพย์รวมจำนวนประมาณ 570 ล้านบาท ทั้งนี้ ธนาคารมีความเห็นว่าจำนวนทุนทรัพย์ของคดีที่พิพาทดังกล่าว ณ สถานะปัจจุบัน ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ชื่อภาษาอังกฤษ "KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED" ชื่อย่อ "KBank"
ประกอบธุรกิจ	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
เลขทะเบียนบริษัทเลขที่	0107536000315 (เดิมเลขที่ บมจ. 105)
โทรศัพท์	02-2220000
โทรสาร	02-4701144
K-Contact Center (กลุ่มลูกค้าบุคคล)	02-8888888 ภาษาไทย 02-8888888 กด 878 ภาษาจีนกลาง 02-8888800 ภาษาอังกฤษ 02-8888826 ภาษาญี่ปุ่น
K-BIZ Contact Center (กลุ่มลูกค้าธุรกิจ)	02-8888822
สวิตช์	KASITHBK
อีเมล	Info@kasikornbank.com
เว็บไซต์	www.kasikornbank.com

ชื่อ ที่ตั้งสำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสารของบุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียน

- **หุ้นสามัญ** : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง
กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10400
โทรศัพท์ 02-0099000 โทรสาร 02-0099476
SET Contact center: 02-0099999
อีเมล : SETContactCenter@set.or.th
เว็บไซต์ : www.set.or.th/tsd
- **หุ้นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ครั้งที่ 1/2555 ครบกำหนดไถ่ถอน พ.ศ.2565** : ส่วนบริการนายทะเบียนและปฏิบัติการบัญชีทรัพย์สิน
ฝ่ายบริการธุรกิจหลักทรัพย์
- **ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ครั้งที่ 1/2557 ครบกำหนดไถ่ถอน พ.ศ. 2568** : บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ
แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ
กรุงเทพมหานคร 10140
- **ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ครั้งที่ 1/2558 ครบกำหนดไถ่ถอน พ.ศ. 2569** : โทรศัพท์ 02-4701987, 024701994 โทรสาร 02-2732279
- **KASIKORNBANK PCL 8 1/4% Subordinated Bonds due 2016** : The Bank of New York Mellon,
101 Barclay Street, New York, N.Y. 10286 U.S.A.
- **KASIKORNBANK PCL 3.0% Bonds due 2018** : The Bank of New York Mellon, (Luxembourg)
- **KASIKORNBANK PCL 3.5% Bonds due 2019** : S.Averigo Building – Polaris, 2-42-4 rue Eugene Ruppert,
- **KASIKORNBANK PCL Floating Rate Notes due 2021** : L-2453, Luxembourg

ผู้สอบบัญชี

- : นายสุพจน์ สิงห์เสนห์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 2826
นายนิรันดร์ ลีลาเมธวัฒน์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 2316
นางวิไล บุรณกิตติโสภณ 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 2558

รายชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	จำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	จำนวนหุ้น ที่เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น/(ลดลง) ในปี 2558	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท (%)
1. นายบัณฑิต ถั่วคำ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ประธานกรรมการและ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	50,000 1,530,000	50,000 1,530,000	0 0	0.002 0.064
2. ศ.กิตติคุณ คุณหญิงสุชาดา กีระนันท์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานกรรมการ	1,000 -	1,000 -	0 -	0.000 -
3. นายกฤษฎา ถั่วคำ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานกรรมการ	8,880 -	8,880 -	0 -	0.000 -
4. นายปริดี ดาวฉาย กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
5. นายธีรนนท์ ศรีหงส์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการผู้จัดการ	24,600 -	24,600 -	0 -	0.001 -
6. นางสุจิตพรพรณ ถั่วคำ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	3,000,000 -	3,000,000 -	0 -	0.125 -
7. ศ.ดร. ชงยุทธ ยุทธวงศ์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	N/A N/A	- -	N/A N/A	- -
8. ดร.อภิชัย จันทระเสน กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการและที่ปรึกษากฎหมาย	10,000 -	10,000 -	0 -	0.000 -
9. ศ. ดร. ไพรัช รัชพงษ์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	- -	- -	- -	- -
10. น.ต. พญ. นลินี ไพบูลย์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	- -	- -	- -	- -
11. นายสราวุธ อยู่วิทยา กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	975,800 -	975,800 -	0 -	0.041 -
12. ดร.ปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	- -	- -	- -	- -
13. นายกลินท์ สารสิน กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	1,200 4,260	1,200 4,260	0 0	0.000 0.000
14. นายสมเกียรติ ศิริชาติไชย กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ	- -	- -	- -	- -
15. นางพันธ์ทิพย์ สุรทินนท์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	- -	- -	- -	- -
16. นายวิบูลย์ กุศลกุล กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	N/A N/A	- -	N/A N/A	- -
17. นางศุภจิ สุธรรมพันธุ์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ	N/A N/A	- -	N/A N/A	- -
18. นายปรกรณ์ พรธนะแพทย์ กลุ่มรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส	- -	- -	- -	- -

รายชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	จำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	จำนวนหุ้นที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น/(ลดลง) ในปี 2558	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)
19. นางสาวชัตติยา อินทวิชัย กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส	- -	- -	- -	- -
20. ดร.อดิสรณ์ หลายชูไทย กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส	284 -	284 -	0 -	0.000 -
21. นายวีรวัฒน์ ปิ่นทังกูร กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส	10,380 -	10,380 -	0 -	0.000 -
22. นายกฤษณ์ จิตต์แจ้ง กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส	920 -	920 -	0 -	0.000 -
23. นายสมคิด จิรนนครรัตน์ กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส	- -	- -	- -	- -
24. นายพิพิธ เอนกนิธิ กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส	- -	- -	- -	- -
25. นางสาวศันสนา สุขะนันท์ กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	- -	- -	- -	- -
26. นางสาววาสนา สุระกิจ กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้บริหารฝ่ายจัดการบัญชี	- -	- -	- -	- -
27. นางสาวหทัยพร เจริญประเสริฐ กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้ร่วมบริหารฝ่ายวางแผนการเงิน	3,500 -	3,500 -	0 -	0.000 -
28. นางสาวณัฏฐา อากาศฤกษ์ กลุ่มสรรและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้ร่วมบริหารฝ่ายวางแผนการเงิน	N/A N/A	220 -	N/A N/A	0.000 -

หมายเหตุ: N/A

- ศ.ดร.ชงยุทธ ชูทองศ์ ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เพื่อการเปรียบเทียบ
- นายวิบูลย์ ฤกษ์ภูทิต ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2558 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เพื่อการเปรียบเทียบ
- นางศุภจิ สุธรรมพันธุ์ ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2558 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เพื่อการเปรียบเทียบ
- นางสาวณัฏฐา อากาศฤกษ์ ดำรงตำแหน่งผู้ร่วมบริหารฝ่ายวางแผนการเงิน เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 จึงไม่แสดงจำนวนหุ้นที่ถือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เพื่อการเปรียบเทียบ

การลงทุนของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในบริษัทอื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

ธนาคารมีการลงทุนในบริษัทอื่น โดยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้ว ดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ที่ออก จำหน่ายแล้ว ⁽¹⁾	จำนวนหุ้น ที่ถือ ⁽²⁾	อัตรา การ ถือหุ้น (%)	ชนิดของ 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 อิตวิปเมนต์ 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 กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซแควเทรียด จำกัด โทรศัพท์ 02-0081000 โทรสาร -	นนทบุรี	บริการ	5.00	5.00	50,000	50,000	100.00	หุ้นสามัญ
7. บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด โทรศัพท์ 02-008-1100 โทรสาร -	นนทบุรี	บริการ	5.00	5.00	50,000	50,000	100.00	หุ้น สามัญ
8. บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด โทรศัพท์ 02-0082000 โทรสาร -	นนทบุรี	บริการ	5.00	5.00	50,000	50,000	100.00	หุ้น สามัญ
9. บริษัท กสิกร โปร จำกัด โทรศัพท์ 02-0081500 โทรสาร -	นนทบุรี	บริการ	5.00	5.00	50,000	50,000	100.00	หุ้น สามัญ
10. บริษัท กสิกร เซิร์ฟ 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 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

ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ที่ออก จำหน่ายแล้ว ⁽¹⁾	จำนวนหุ้น ที่ถือ ⁽²⁾	อัตราการใช้หุ้น (%)	ชนิดของ หุ้น
12. 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
13. 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
14. บริษัท บริหารสินทรัพย์เพทายจำกัด โทรศัพท์ 02-5626401-25 โทรสาร 02-2733171	กรุงเทพฯ	บริหาร สินทรัพย์	1,930.00	1,930.00	193,000,000	193,000,000	100.00	หุ้น สามัญ
15. Starbright Finance Co.,Ltd. ⁽²⁾ โทรศัพท์ (86) (21) 50988862 โทรสาร (86) (21) 50988852	จีน	บริษัทการเงิน	868.17	868.17	-	-	100.00	หุ้น สามัญ
16. 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
17. บริษัท โพรเกรส แอปไพร์ซ จำกัด โทรศัพท์ 02-2706900 โทรสาร 02-2785035	กรุงเทพฯ	บริการ	5.00	5.00	5,000	5,000	100.00	หุ้น สามัญ
18. บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด โทรศัพท์ 02-2733900 โทรสาร 02-9806265	กรุงเทพฯ	บริการ	20.00	20.00	200,000	200,000	100.00	หุ้น สามัญ
19. 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
20. บริษัท โพรเกรส ฟาซิลิตีส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด โทรศัพท์ 02-2733288-91 โทรสาร 02-2733292	กรุงเทพฯ	บริการ	5.00	5.00	50,000	50,000	100.00	หุ้น สามัญ
21. 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
22. บริษัท โพรเกรส สโตร์เรจ จำกัด โทรศัพท์ 02-2733833 โทรสาร 02-2714784	กรุงเทพฯ	บริการ	3.00	3.00	30,000	30,000	100.00	หุ้น สามัญ
23. 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

ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ที่ออก จำหน่ายแล้ว ⁽¹⁾	จำนวนหุ้น ที่ถือ ⁽²⁾	อัตราการใช้ ถือหุ้น (%)	ชนิดของ หุ้น
24. 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
25. บริษัท โพรเกรส คอลเลคชั่น จำกัด โทรศัพท์ 02-4705284 โทรสาร 02-4705288	กรุงเทพฯ	บริการ	5.00	5.00	50,000	50,000	100.00	หุ้น สามัญ
26. บริษัท โพรเกรส เทรนนิง จำกัด โทรศัพท์ 02-4706273 โทรสาร 02-4703198	กรุงเทพฯ	บริการ	1.70	1.70	17,000	17,000	100.00	หุ้น สามัญ
27. บริษัท รัชธนทวี 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
28. 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
29. บริษัท รัชธนวิวัฒนา 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
30. บริษัท ศูนย์ประมวลผล จำกัด โทรศัพท์ 02-2376330-4 โทรสาร 02-2376340	กรุงเทพฯ	บริการ	50.00	50.00	500,000	150,000	30.00	หุ้น สามัญ
31. บริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอมเอ็กซ์ จำกัด โทรศัพท์ 02-5587555	นนทบุรี	บริการ	50.00	50.00	500,000	110,750	22.15	หุ้น สามัญ
32. บริษัท เมืองไทย โฮลดิ้ง จำกัด โทรศัพท์ 02-6932729	กรุงเทพฯ	ลงทุน ในบริษัทอื่น	456.00	456.00	45,600,000	4,560,000	10.00	หุ้น สามัญ
33. 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
34. บริษัท ซุปเปอร์เนป (ประเทศไทย) จำกัด โทรศัพท์ 02-2648000 โทรสาร 02-6572222	กรุงเทพฯ	บริการ	2,000.00	1,410.00	200,000,000	20,000,000	10.00	หุ้น สามัญ
35. 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
36. 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

ชื่อบริษัท	สถานที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท)	จำนวนหุ้น ทั้งหมด ที่ออก จำหน่ายแล้ว ⁽¹⁾	จำนวนหุ้น ที่ถือ ⁽²⁾	อัตรา การ ถือหุ้น (%)	ชนิดของ หุ้น
37. บริษัท ผลิตภัณฑ์งาน จำกัด โทรศัพท์ 02-7161600 โทรสาร 02-7161488	กรุงเทพฯ	สาธารณูปโภค- โรงไฟฟ้า	1.00	1.00	10,000	1,000	10.00	หุ้น สามัญ
38. บริษัท สหธร จำกัด โทรศัพท์ 02-2627591 โทรสาร 02-2626354	กรุงเทพฯ	ให้เช่า อสังหาริมทรัพย์	11.05	5.53	110,532	11,053	10.00	หุ้น สามัญ
39. บริษัท สินเสื่อป่า จำกัด โทรศัพท์ 02-2215895 โทรสาร 02-2215895	กรุงเทพฯ	บริการ	6.00	3.00	6,000	600	10.00	หุ้น สามัญ

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ จำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่ายแล้วและจำนวนหุ้นที่ถือ รวมหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ

⁽²⁾ Starbright Finance Co.,Ltd. ไม่มีการระบุจำนวนหุ้น