



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1
การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม สำหรับปี 2557 เป็นต้นไป

พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นนำ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยม

1. **ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน** ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมาย และหลักจริยธรรม
2. **ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ** ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี
3. **ลูกค้าคือคนสำคัญ** ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก จะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองด้วยทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
4. **มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ** มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด
5. **ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง** ตั้งใจทำสิ่งที่ดีขึ้นในทุก ๆ วัน โดยเปิดรับความเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์ใหม่ที่จะก่อประโยชน์อันเป็นธรรมให้แก่ลูกค้าและกรุงศรี
6. **ก้าวสู่เวทีระดับโลก** มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะกลุ่มสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่สำคัญ*

ปี 2556 นับเป็นปีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญสำหรับโครงสร้างผู้ถือหุ้นของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (กรุงศรี) เมื่อมองย้อนหลังในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา บนเส้นทางที่เปี่ยมด้วยความฝัน วิสัยทัศน์ และความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะรักษาสถานะและเสริมสร้างกรุงศรีให้คงเป็นสถาบันการเงินชั้นนำตลอดทาง เส้นทางนี้ไม่ได้ผ่านมาโดยง่าย ไม่ใช่เส้นทางที่ประปรายด้วยแผ่นทอง แต่กรุงศรีสามารถก้าวไปข้างหน้าด้วยความเสียสละ ความอดทนและความมุ่งมั่นของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งท้ายสุดได้ผลลัพธ์คือ ความสำเร็จตามเป้าหมาย ความสำเร็จที่น่าภาคภูมิใจโดยทีมมืออาชีพที่มีความซื่อตรงต่อภารกิจได้มอบให้อย่างมีศักดิ์ศรี

เรื่องราวของประวัติศาสตร์ยุคใหม่ของกรุงศรีเริ่มขึ้นหลังวิกฤตการเงินเอเชียในปี 2540 ซึ่งเราต้องประสบความยากลำบากจากวิกฤตต้มยำกุ้งในขณะนั้น ทำให้กรุงศรีต้องตัดสินใจครั้งสำคัญว่าจะรับความช่วยเหลือจากรัฐบาลหรือระดมเงินทุนเอง กลุ่มรัตนรักษ์ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีอำนาจในการบริหาร ได้เลือกภารกิจที่ทำทลายด้วยความมั่นใจในความสามารถของผู้บริหารและความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะรักษาธนาคารไว้ให้ได้

ในการดำรงไว้ซึ่งความเพียงพอของเงินกองทุน กลุ่มรัตนรักษ์ได้ปรับโครงสร้างทรัพยากรของกลุ่มใหม่เพื่อรองรับภารกิจที่สำคัญนี้ ซึ่งในที่สุดก็ได้ประสบความสำเร็จ โดยสามารถก้าวข้ามลิสิตที่เลวร้ายไปได้ อย่างไรก็ตามพื้นฐานการเงินของกรุงศรียังคงเปราะบาง และไม่สามารถเติบโตได้เทียบเท่ากับสถาบันการเงินในระดับเดียวกัน จึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องโครงสร้างเงินทุน เพื่อให้ธนาคารเติบโตต่อไปได้ ไม่ด้อยกว่าสถาบันการเงินอื่น

บทที่สองของประวัติศาสตร์สมัยใหม่ของกรุงศรีจึงได้เริ่มขึ้นเมื่อ 9 ปีที่แล้ว ผู้ถือหุ้นใหญ่ของกรุงศรีได้คิดแผนการที่จะทำให้ธนาคารสามารถยืนหยัดได้อย่างมั่นคงเพื่อสร้างผลกำไรและเงินปันผลอย่างต่อเนื่อง และเมื่อกลุ่มรัตนรักษ์สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กลับคืนมา การเปิดรับสถาบันการเงินที่ต้องการร่วมเป็นพันธมิตรในการถือหุ้นเชิงกลยุทธ์ในธนาคารจึงเริ่มขึ้นอย่างสร้างสรรค์

บริษัท จีอี แคปปิตอล อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง เป็นหนึ่งในรายชื่อพันธมิตรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ที่จะเข้าเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ด้วยความเข้มแข็งด้านธุรกิจสินเชื่อย่อย และทีมบริหารคุณภาพ จึงเป็นการผสานกำลังกันกับกรุงศรีอย่างลงตัว ส่งผลให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งและราคาหุ้นที่สูงขึ้นเป็นประวัติการณ์

ระยะเวลา 7 ปีแห่งความสำเร็จของการเป็นหุ้นส่วนร่วมกันได้สิ้นสุดลงเมื่อ จีอี แคปปิตอล ได้ทบทวนนโยบายการลงทุนและตัดสินใจขายสินทรัพย์บางส่วนออก ซึ่งรวมถึงการถือหุ้นในกรุงศรี กลุ่มรัตนรักษ์เข้าใจความจำเป็นของ จีอี แคปปิตอล และสนับสนุนการตัดสินใจดังกล่าว แม้ว่าจะต้องพิจารณาสรรหาหุ้นส่วนใหม่อีกครั้ง โดยครั้งนี้ได้ตั้งใจว่าจะต้องเป็นหุ้นส่วนอย่างถาวรมากขึ้น

ณ จุดนี้ กรุงศรีมีประวัติการดำเนินงานที่ดีเยี่ยม มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีทีมบริหารที่มีความสามารถ มีความเป็นเลิศด้านนวัตกรรม ตลอดจนได้รับรางวัลมากมายหลายสาขา ทั้งทางด้านวิชาชีพและจากต่างประเทศ

เรามีความพร้อมในทุกด้านที่จะพิจารณาเลือกผู้ที่เหมาะสมที่สุด เราจึงเดินทางไปธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด ซึ่งเป็นสมาชิกหลักของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) แต่มีเพียงประเด็นเดียวที่กลุ่มรัตนรักษ์ต้องขบคิดก็คือกระบวนการทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญของธนาคารโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer) ที่จะเปิดทางให้ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ถือหุ้นเกินร้อยละ 50 และกลายเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่สุดที่มีอำนาจในการบริหารกรุงศรี

กลุ่มรัตนรักษ์สามารถปฏิเสธความต้องการของธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ที่จะเข้าทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญโดยสมัครใจ และเลือกพันธมิตรรายอื่นที่พอใจจะเข้าซื้อหุ้นในส่วนของ จีอี แคปปิตอล คือเพียงร้อยละ 25 เท่านั้น แต่หลังจากการพิจารณาวิเคราะห์และประเมินผลประโยชน์ในระยะยาวต่อธนาคาร สรุปได้ว่าการมีธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ เป็นผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจในการบริหารเพียงผู้เดียวจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารในอนาคต ดังนั้น กลุ่มรัตนรักษ์จึงยอมเสียสละลดฐานะจากผู้ถือหุ้นใหญ่ และสนับสนุนธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ในกระบวนการทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญโดยสมัครใจ โดยกลุ่มรัตนรักษ์ไม่ได้ขายหุ้นแม้แต่หุ้นเดียว และยินดีที่จะเป็นเพียงผู้ถือหุ้นกลุ่มรองที่มีความสำคัญและสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์และการเติบโตของกรุงศรีในระยะยาว

การเข้ามาถือหุ้นของธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ในกรุงศรีจะช่วยสนับสนุนกลยุทธ์การขยายธุรกิจในอนาคต ทั้งนี้ ในบรรดาบริษัทในเครือของ MUFG การลงทุนในกรุงศรีผ่านบริษัทลูกของ MUFG คือธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ เป็นการลงทุนที่มีสัดส่วนสูงที่สุดในภูมิภาคเอเชีย และเป็นการลงทุนสูงอันดับสองทั่วโลก โดยเป็นรองจาก UnionBanCal Corporation ที่อยู่ในสหรัฐอเมริกา

นับจากปี 2557 นี้ไป ด้วยความเป็นผู้นำในระดับสากล การบริหารจัดการด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และฐานะการเงินที่มั่นคงของธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ จึงเชื่อมั่นได้ว่าผลการดำเนินงานของกรุงศรีจะยิ่งแข็งแกร่งขึ้น แม้ว่าสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันรุนแรง หรือกรณีภาวะเศรษฐกิจในประเทศและหรือต่างประเทศที่อาจไม่เอื้ออำนวย

ด้วยความมั่นใจในจุดแข็งของ MUFG ที่เข้ามาผสานกับกรุงศรี โดยเฉพาะในเรื่องสำคัญเช่น เครือข่ายธุรกิจในระดับโลก ฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง ตลอดจนค่านิยมองค์กรในการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก วัฒนธรรมการทำงานอย่างมีวินัย มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติถูกต้องตามหลักเกณฑ์และหลักบรรษัทภิบาล รวมถึงกลุ่มลูกค้าบริษัทญี่ปุ่นขนาดใหญ่ ภายหลังจากโอนกิจการของธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ ให้แก่ธนาคารตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงจะเป็นพลังสำคัญให้กรุงศรีไขว่คว้าโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ และมีความพร้อมในการเริ่มศักราชใหม่สู่ความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

* ถอดความจากสารประธานกรรมการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามที่ปรากฏในรายงานประจำปีของธนาคารประจำปี 2556

ภาพรวมการประกอบธุรกิจของธนาคาร

ปัจจุบัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศ ด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งสามกลุ่ม คือ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้าบุคคล นอกจากนี้ เรายังให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านบริษัทในเครือและบริษัทร่วม ทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และเครื่องจักร แพลตฟอร์ม ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

ความเป็นมา การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เปิดทำการในวันที่ 1 เมษายน 2488 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธุรกิจของธนาคารได้เติบโตรุดหน้าอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 60,741 ล้านบาท

ในปี 2550 ธนาคารได้ร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกลุ่มเจเนอรัลอิเล็กทริก (GE) โดย GE Capital International Holdings Corporation (GECIH) เข้าซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของธนาคารจำนวน 2,000 ล้านหุ้น ราคาหุ้นละ 16 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.92 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร ดังนั้น ปี 2550 จึงถือเป็นปีแห่งการสร้างความแข็งแกร่งด้านโครงสร้างพื้นฐานของธนาคาร ด้วยการนำจุดแข็งในการทำธุรกิจของทั้งสองฝ่ายมาผสานกันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน พร้อมทั้งเป็นตัวเร่งผลักดันการเติบโตและให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ คือ การเป็นธนาคารที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในประเทศไทย ความเป็นพันธมิตรระหว่างธนาคารกับกลุ่ม GE ทำให้ธนาคารมีเงินกองทุนที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอันที่จะช่วยเสริมให้ธนาคารมีความก้าวหน้าและมีศักยภาพทัดเทียมที่จะแข่งขันกับธนาคารชั้นนำระดับประเทศและระดับภูมิภาคได้ และธนาคารยังได้นำหลักธรรมาภิบาลระดับโลกของ GE เข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งทั้งในด้านเงินทุนและการบริหารงานเทียบเท่ามาตรฐานสากล

ธนาคารได้นำโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพการขาย (Sales Force Effectiveness: SFE) เข้ามาใช้ในการปรับกระบวนการให้บริการ เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินแก่ลูกค้าได้ตรงความต้องการและในเวลาที่เหมาะสมแก่ลูกค้า และได้นำกระบวนการ LEAN Process ของ GE เข้ามาใช้ในการลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับและคล่องตัวมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย ในส่วนของเครือข่ายสาขา ธนาคารได้ริเริ่มโครงการ Branch Operational Effectiveness (BOE) ที่เน้นปรับกระบวนการทำงานของสาขา เพื่อเพิ่มเวลาการให้บริการและการขายผลิตภัณฑ์ของสาขาต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยลดปริมาณงานเอกสารและงานสนับสนุนต่าง ๆ ด้วยการรวมศูนย์ไว้ที่สำนักงานใหญ่ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาความเป็นเลิศด้านการบริการ ทั้งการให้บริการลูกค้าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยการนำโมเดลที่เรียกว่า การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ของ GE เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการของธนาคาร ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ต่อมาในเดือนกันยายน 2555 กลุ่ม GE ประกาศขายหุ้นสามัญที่ถืออยู่ในธนาคารร้อยละ 7.60 โดยเป็นการขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแบบเจาะจง ส่งผลให้กลุ่ม GE มีสัดส่วนการถือหุ้นสามัญเหลือร้อยละ 25.33 ซึ่งการขายหุ้นสามัญดังกล่าวไม่ส่งผลเปลี่ยนแปลงต่อแนวทางการดำเนินธุรกิจเป้าหมายระยะกลาง ตลอดจนผลประโยชน์ที่ดีของธนาคาร ธนาคารยังคงสามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่งต่อเนื่อง

ในปี 2556 ธนาคารแห่งประเทศไทย อยุธยา จำกัด (BTMU) ได้ทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของธนาคารโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) จำนวนทั้งสิ้น 6,074,143,747 หุ้น ราคาหุ้นละ 39 บาท และ GECIH จะขายหุ้นสามัญของธนาคารที่ถืออยู่จำนวน 1,538,365,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร ภายใต้กระบวนการ VTO (ราคาเดียวกันกับราคาเสนอซื้อที่กำหนดไว้) โดยมีระยะเวลารับซื้อเฉพาะวันทำการตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน – 13 ธันวาคม 2556 และเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2556 ธนาคารได้รับรายงานผลการซื้อหลักทรัพย์จาก BTMU ว่า มีผู้ถือหุ้นที่แสดงเจตนาขายหุ้นสามัญของธนาคารให้กับ BTMU จำนวน 4,373,714,120 หุ้น (รวม GECIH แล้ว) คิดเป็นร้อยละ 72.01 เป็นผลให้ BTMU เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของธนาคาร

พัฒนาการที่สำคัญครั้งนี้ เป็นการผสมผสานจุดแข็งของธนาคาร และ BTMU เพื่อผลักดันให้ธนาคารก้าวสู่ตำแหน่งผู้นำของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์ BTMU เป็นธนาคารระดับโลก โดยมีเครือข่ายกิจการครอบคลุมกว่า 40 ประเทศทั่วโลก การร่วมเป็นพันธมิตรกับ BTMU จึงจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ธนาคารในฐานะผู้นำธุรกิจการเงินเพื่อรายย่อยทั้งในประเทศไทยและในระดับภูมิภาคจากการขยายฐานลูกค้าออกไปในวงกว้างมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพและความแข็งแกร่งให้กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME โดยเฉพาะอย่างยิ่งโอกาสในการเข้าถึงธุรกิจญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วย

ปี 2554 : ธนาคารได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

- ธนาคารได้เสนอซื้อหุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) (KSS) [เดิมชื่อ บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) : AYS] จากผู้ถือหุ้นรายย่อย จำนวนไม่เกิน 8,200,063 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 13.67 เพื่อให้ธนาคารถือหุ้นใน KSS ในสัดส่วนใกล้เคียงร้อยละ 100 โดยได้กำหนดระยะเวลาการเสนอซื้อหุ้นตั้งแต่วันที่ 13 กันยายน 2554 – 29 กุมภาพันธ์ 2555

หมายเหตุ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารถือหุ้นใน KSS ร้อยละ 98.71

- บริษัท อยุธยา ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (AYAL) ได้ดำเนินการโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer) ไปยังบริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (AYCAL) บริษัทย่อยอีกแห่งของธนาคาร โดยการโอนกิจการทั้งหมดได้เสร็จเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2554 และได้จดทะเบียนเลิกกิจการและชำระบัญชีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2555

- ธนาคารได้โอนหุ้นสามัญของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 323,906,769 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 37.3 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ให้กับบริษัท บริหารสินทรัพย์ สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด เพื่อลดสัดส่วนการลงทุนในธุรกิจที่ได้รับจากการปรับโครงสร้างหนี้ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

- ธนาคารได้ปรับภาพลักษณ์แบรนด์ “กรุงศรี” (Re-branding) ด้วยสีเหลือง – เทา สะดุดตา รวมถึงการปรับค่านิยมองค์กร (Core Values) ให้สอดคล้องกัน ภายใต้วิสัยทัศน์ One Krungsri ด้วยแนวคิด “เรื่องเงินเรื่องง่าย” หรือ Krungsri: Make Life Simple เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ในการบริการที่ดี เพื่อก้าวไปสู่การเป็นหนึ่งในการนำเสนอบริการทางการเงินที่ง่ายสำหรับลูกค้า มีการปรับขั้นตอนการทำงานให้กระชับและง่ายขึ้น โดเน้นสร้างแบรนด์ใน 4 ด้านหลัก คือ

- สร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้พนักงานร่วมกันทำงานด้วยหัวใจแบรนด์ “กรุงศรี”
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวกสบายและครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า
- ลงทุนด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และระบบที่ทันสมัย เพื่อนำเสนอประสบการณ์ใหม่ในการให้บริการ
- เสริมจุดแข็งของแบรนด์ โดยเน้นการสื่อสารภาพลักษณ์ที่เป็นหนึ่งเดียวของธนาคารและบริษัทในเครือ

ภายใต้แบรนด์ “กรุงศรี”

ตลอดปี 2554 ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงง่าย และสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้ายิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์ (4 in 1 featured card – เอทีเอ็ม เดบิต ผ่อนชำระสินเชื่อกินสด พร้อมในบัตรเดียว) การเปิดบัญชีโดยใช้บัตรประชาชน (ผ่านเครื่องรูดบัตรอัตโนมัติ EDC) บริการกรุงศรี Mobile/SMS Banking ระบบ ‘Simple Q’ (ธุรกรรมฝาก ถอน โอน ไม่ต้องเขียนสลิป) เป็นต้น

ปี 2555 : ธนาคารได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- ธนาคารได้รับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อยของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิง คอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขากรุงเทพฯ (HSBC) คิดเป็นมูลค่ารวม 3,557 ล้านบาท บวกกับมูลค่าของสินทรัพย์สุทธิที่เปลี่ยนแปลงไป ณ วันเข้าทำการ โดยธนาคารเป็นผู้รับโอนในส่วนของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัย และธุรกิจเงินฝากและตัวแลกเงิน โดยชำระค่าตอบแทนเป็นเงินจำนวน 1,037 ล้านบาท บวกกับมูลค่าของสินทรัพย์สุทธิที่เปลี่ยนแปลงไป ณ วันเข้าทำการ และบริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (KCC) เป็นผู้รับโอนและชำระค่าตอบแทนในส่วนธุรกิจบัตรเครดิตของ HSBC โดยตรง

- ธนาคารได้รับอนุมัติจากที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2555 ให้ยกเลิกวงเงินเพื่อการออกและเสนอขายหุ้นกู้ในจำนวนที่ยังไม่ได้มีการออกและเสนอขายตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 96 และอนุมัติวงเงินใหม่เพื่อการออกและเสนอขายหุ้นกู้ในวงเงินจำนวน 300,000 ล้านบาท

- ธนาคารได้ขายหุ้นบริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (AZAY) [เดิมชื่อ บริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) : AACPI] ทั้งหมดที่ธนาคารถืออยู่ จำนวน 25,072,194 หุ้น (ร้อยละ 8.50 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของ AZAY) ในราคาหุ้นละ 30 บาท คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 752.17 ล้านบาท ให้แก่ บริษัท ศรีอยุธยา แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (AYUD)

- ธนาคารและบริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด (KAMC) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของธนาคาร (ธนาคารถือหุ้นร้อยละ 99.99 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของ KAMC) ได้ขายพอร์ตสินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL) ให้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์อัลฟ่าแคปปิตอล จำกัด มูลค่ารวม 2,405.57 ล้านบาท แบ่งเป็นลูกหนี้ของธนาคาร จำนวน 1,235 ล้านบาท และลูกหนี้ของ KAMC จำนวน 1,170.57 ล้านบาท

- บริษัท อยุธยา เทเลคอม โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) (AYTS) [เดิมชื่อ ธนาคาร เอไอจี เพื่อย่อย จำกัด (มหาชน) : AIGRB] ได้ดำเนินการโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer) ไปยัง AYCAL บริษัทย่อยอีกแห่งหนึ่งของธนาคาร โดยการโอนกิจการทั้งหมดแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2555 และได้จดทะเบียนเลิกกิจการแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการชำระบัญชี

- เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2555 GE Capital International Holdings Corporation (GECIH) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของธนาคาร โดยถือหุ้นร้อยละ 32.93 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ได้ขายหุ้นของธนาคารจำนวน 461,635,000 หุ้น (ร้อยละ 7.6 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด) ผ่านการขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้แก่นักลงทุนแบบเฉพาะเจาะจง โดยมี Morgan Stanley เป็นผู้จัดจำหน่าย ทำให้ ณ วันที่ 26 กันยายน 2555 GECIH ถือหุ้นในธนาคารจำนวน 1,538,365,000 หุ้น (ร้อยละ 25.33 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด)

ปี 2556 : ธนาคารได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ธนาคารได้รับแจ้งจาก GECIH ว่า GECIH และ The Bank of Tokyo - Mitsubishi UFJ Ltd. (BTMU) ได้ลงนามในข้อตกลงเสนอซื้อหุ้นสามัญของธนาคารที่ GECIH ถืออยู่ โดย BTMU จะทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของธนาคารโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer หรือ VTO) จำนวนทั้งสิ้น 6,074,143,747 หุ้น ในราคาหุ้นละ 39 บาท และ GECIH จะขายหุ้นสามัญของธนาคารที่ถืออยู่จำนวน 1,538,365,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 25.33 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ภายใต้กระบวนการ VTO (ราคาเดียวกันกับราคาเสนอซื้อที่กำหนดไว้)

- บริษัท อยุธยา คาร์ดิ เซอร์วิส เซส (AYCS) [เดิมชื่อ บริษัท เอไอจี คาร์ดิ (ประเทศไทย) จำกัด : AIGCC] ได้ดำเนินการโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer) ไปยัง KCC บริษัทย่อยอีกแห่งหนึ่งของธนาคาร โดยการโอนกิจการทั้งหมดแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และได้จดทะเบียนเลิกกิจการแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการชำระบัญชี

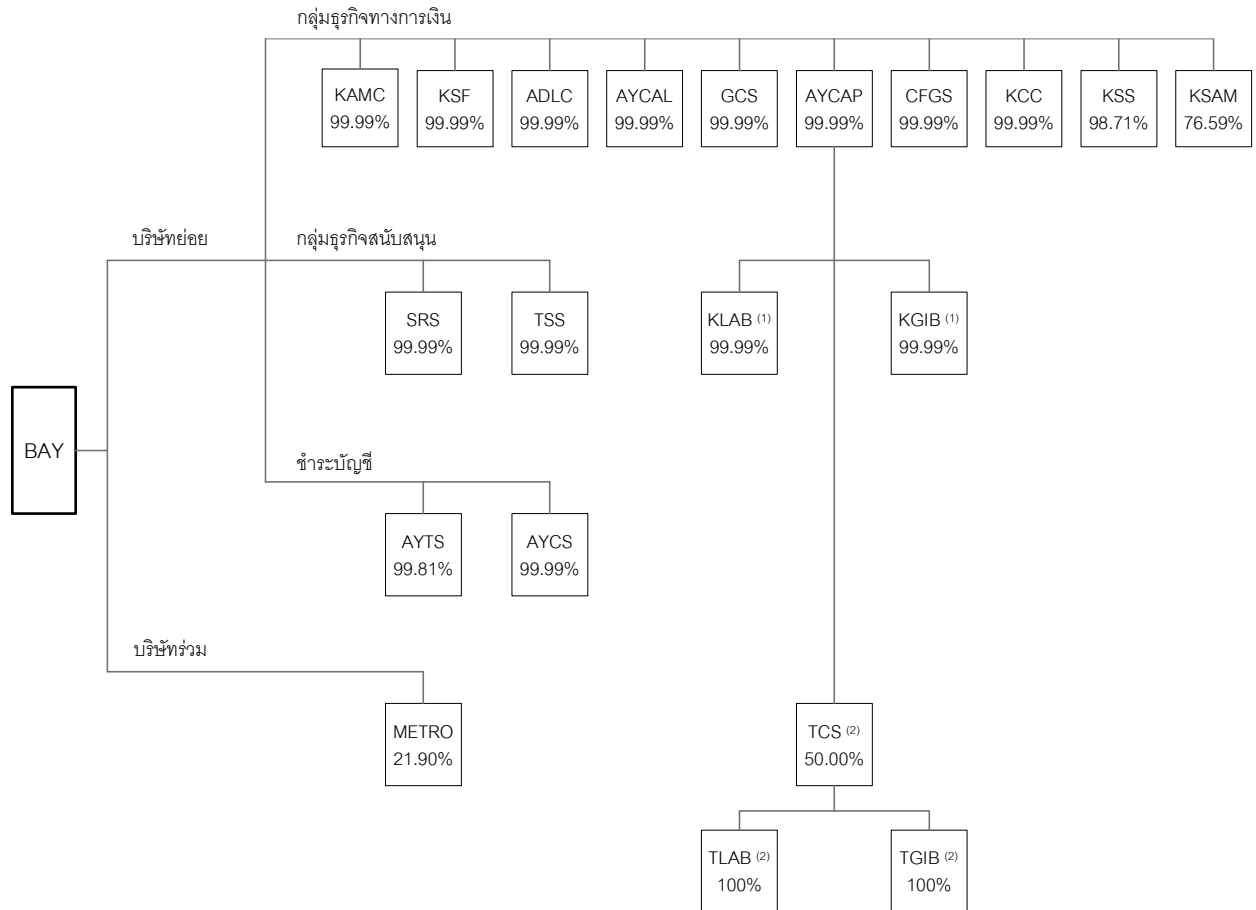
- เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2556 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2556 มีมติอนุมัติให้ธนาคารรวบรวมกิจการของธนาคาร และ BTMU สาขากรุงเทพฯ โดยการซื้อและรับโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังธนาคาร รวมทั้งการเข้าทำสัญญาซื้อขายกิจการระหว่างธนาคาร (ผู้รับโอน) กับ BTMU (ผู้โอน) และสัญญาอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งเป็นการทำรายการได้มาซึ่งสินทรัพย์ และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน นอกจากนี้ ยังได้อนุมัติการลดทุนจดทะเบียนของธนาคารจาก 70,893,927,550 บาท เป็น 60,741,437,470 บาท และได้อนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนของธนาคารจาก 60,741,437,470 บาท เป็น 75,741,437,470 บาท โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวนไม่เกิน 1,500,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ทั้งนี้ BTMU จะไม่ทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ของธนาคารจากผู้ถือหุ้นทั้งหมด (Mandatory Tender Offer) อีกภายหลังจากได้รับหุ้นสามัญเพิ่มทุนของธนาคารจากการโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ให้แก่ธนาคาร ในกรณีที่จำนวนรวมของหุ้นสามัญของธนาคารที่ BTMU ซื้อได้จากการทำคำเสนอซื้อหุ้นทั้งหมดโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer) และจากการซื้อใด ๆ เมื่อรวมกับประมาณการจำนวนหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่ BTMU จะได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ แล้ว BTMU จะยังมีสัดส่วนการถือหุ้นในธนาคารน้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด โดยคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้มีอำนาจพิจารณากำหนดจำนวนหุ้นที่จะจัดสรรแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU

- เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2556 ธนาคารได้รับคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ของธนาคารจาก BTMU โดยกำหนดระยะเวลาซื้อขายเฉพาะวันทำการระหว่างวันที่ 7 พฤศจิกายน - 13 ธันวาคม 2556 เวลา 8.30 น. - 16.30 น. ในราคาหุ้นละ 39 บาท

- เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2556 ธนาคารได้รับสำเนาแบบรายงานผลการซื้อหลักทรัพย์ (แบบ 256-2) จากบริษัทหลักทรัพย์ภัทร จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้จัดเตรียมคำเสนอซื้อและตัวแทนในการรับซื้อหลักทรัพย์ของ BTMU แจ้งว่า มีผู้ถือหุ้นแสดงเจตนาขายหุ้นให้กับ BTMU จำนวน 4,373,714,120 หุ้น (รวมกับหุ้นของ GECIH จำนวน 1,538,365,000 หุ้นด้วยแล้ว) คิดเป็นร้อยละ 72.01 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

โครงสร้างการถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

โครงสร้างการถือหุ้น



KAMC = บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา

KSF = บจก. กรุงศรี แฟกเตอรี

ADLC = บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง

AYCAL = บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส

AYCS = บจก. อยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส

AYCAP = บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส

GCS = บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส

CFGS = บจก. ซีเอฟจี เซอร์วิส

KCC = บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา

KSS = บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี

KSAM = บลจ. กรุงศรี จำกัด

SRS = บจก. สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส

TSS = บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์

KLAB = บจก. กรุงศรี โลฟ แอสซิวรันส์
โบรคเกอร์

KGIB = บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวรันส์ โบรคเกอร์

AYTS = บมจ. อยุธยา โทเทิล โซลูชั่น

TCS = บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส

TLAB = บจก. เทสโก้ โลฟ แอสซิวรันส์ โบรคเกอร์

TGIB = บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินซัวรันส์ โบรคเกอร์

METRO = บจก. เมโทร เดคินี

หมายเหตุ : (1) KLAB และ KGIB เป็นบริษัทย่อยของธนาคาร โดยธนาคารถือหุ้นทางอ้อมในบริษัททั้ง 2 ดังกล่าว ร้อยละ 99.99 ผ่าน AYCAP

(2) TCS, TLAB และ TGIB เป็นบริษัทร่วมของธนาคาร โดยธนาคารถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าวร้อยละ 50.00 ผ่าน AYCAP

การถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

ธนาคารถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในบริษัทย่อยและบริษัทรวม 20 บริษัท ซึ่งมีข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
บริษัทย่อย				
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน				
1. บจก. บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา	รับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ เพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อ แก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งการดูแลรักษาทรัพย์สินรอการ ขาย เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและ จำหน่ายต่อไป	6,000.0	6,000.0	99.99
2. บจก. กรุงศรี แฟกเคอริง	แฟกเคอริง	300.0	300.0	99.99
3. บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง	ลีสซิงและเช่าซื้อ	705.0	705.0	99.99
4. บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส	สินเชื่อรถยนต์	1,045.0	1,045.0	99.99
5. บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอวิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	275.0	125.0	99.99
6. บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอวิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	758.0	758.0	99.99
7. บจก. ซีเอฟจี เซอวิสเซส	สินเชื่อรายย่อยในรูปแบบของสัญญา เช่าซื้อรถทุกประเภท และสัญญาเงินกู้ แบบมีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน	190.2	190.2	99.99
8. บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	1,205.0	1,205.0	99.99
9. บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	ธุรกิจหลักทรัพย์	600.0	600.0	98.71
10. บลจ. กรุงศรี จำกัด	หลักทรัพย์ประเภทจัดการกองทุน	350.0	350.0	76.59
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน				
11. บจก. สยามเรียลตี้ แอนด์เซอวิสเซส	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการด้าน บุคลากรแก่ธนาคารและบริษัทในเครือ	100.0	100.0	99.99
12. บมจ. โทเทิล เซอวิสเซส โซลูชันส์	ให้บริการติดตามทวงถาม เรียกเก็บหนี้	331.5	331.5	99.99

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
13. บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสซิรันส์ โบรกเกอร์ ^{1/}	นายหน้าประกันชีวิต	2.0	2.0	99.99
14. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ ^{1/}	นายหน้าประกันวินาศภัย	2.0	2.0	99.99
บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชี เพื่อเลิกกิจการ				
15. บมจ. ออยุธยา โทเทิล โซลูชั่น	สินเชื่อบุคคล	299.2	299.2	99.81
16. บจก. ออยุธยา คาร์ด เซอร์วิส เซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	180.0	180.0	99.99
บริษัทรวม				
17. บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	780.0	780.0	50.0
18. บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสซิรันส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซส และ ลูกค้าห้างเทสโก้ โลตัส	2.0	2.0	50.0
19. บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ลูกค้า ของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซส และลูกค้าห้างเทสโก้ โลตัส	77.0	77.0	50.0
20. บจก. เมโทร เดชกนิ	เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามข้อตกลง ร่วมกันระหว่างธนาคารและผู้ร่วม สนับสนุนสินเชื่อให้แก่ บริษัท รถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ("BMCL") โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทดังกล่าว รับโอนสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดตามสัญญา สัมปทานระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนแห่งประเทศไทย ("รฟม.") กับ BMCL กรณี BMCL ผิดสัญญาสัมปทาน กับ รฟม. หรือ BMCL ผิดข้อตกลง สัญญาเงินกู้กับกลุ่มเจ้าหนี้	0.1	0.025	21.9

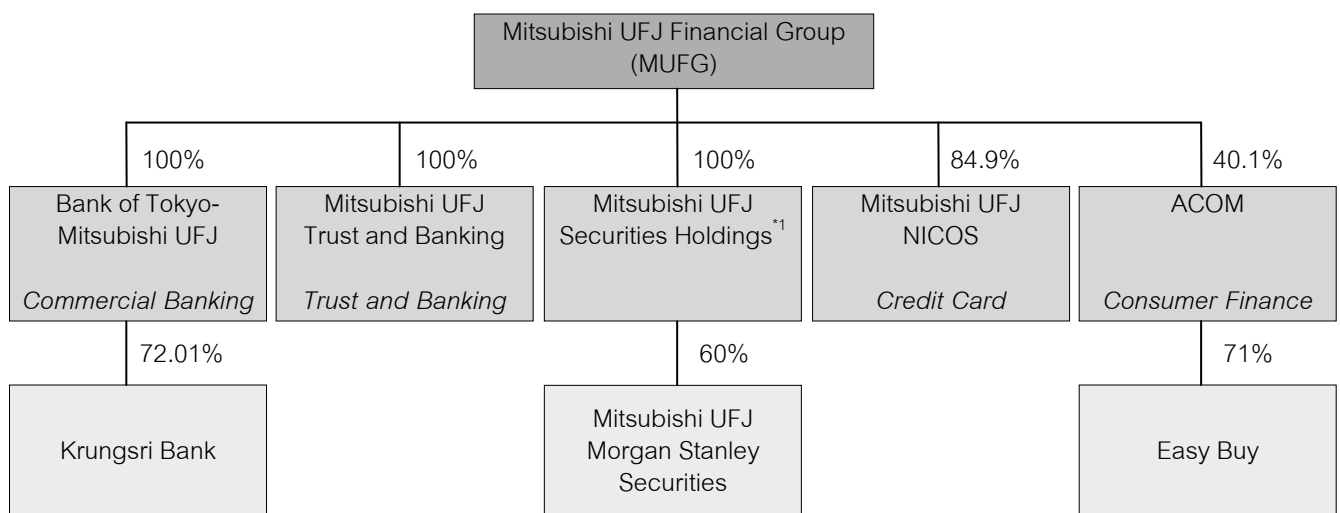
หมายเหตุ : ^{1/} เป็นบริษัทย่อยของบจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส

^{2/} เป็นบริษัทย่อยของบจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซส

ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ธนาคารแห่งประเทศไทย-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (BTMU) ได้แจ้งว่า BTMU ได้ลงนามในสัญญาซื้อขายหุ้น (Share Tender Agreement) กับ GE Capital International Holdings Corporation (GECIH) เพื่อซื้อหุ้นสามัญของธนาคารที่ GECIH ถืออยู่ โดยภายใต้ข้อตกลงของสัญญาดังกล่าว BTMU จะทำข้อเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของธนาคารโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) และ GECIH จะขายหุ้นสามัญของธนาคารที่ถืออยู่ทั้งหมดร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคารให้แก่ BTMU ซึ่งตามข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น ธนาคารได้เข้าทำสัญญาซื้อขายกิจการ (Branch Purchase Agreement) กับ BTMU ในเดือนกันยายน 2556 โดยธนาคารซื้อและรับโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ และจะดำเนินการควบรวมกิจการของธนาคารและ BTMU สาขากรุงเทพฯ ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ BTMU เข้าถือหุ้นของธนาคารจากการทำ VTO ทั้งนี้ ภายหลังจากที่กระบวนการ VTO ได้เสร็จสิ้นลงในปลายเดือนธันวาคม 2556 BTMU ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคาร (Strategic Shareholder) แทน GECIH โดยถือหุ้นของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 72.01 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ในขณะที่กลุ่มบริษัทยังคงถือหุ้นของธนาคารประมาณร้อยละ 25

การดำเนินการในครั้งนี้เป็น การนำความแข็งแกร่งของทั้งธนาคารและ BTMU เพื่อเสริมสร้างสถานะของธนาคารในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยให้มีความโดดเด่น โดย BTMU เป็นสถาบันการเงินระดับโลก ซึ่งมีธุรกิจในการซื้อขายครอบคลุมมากกว่า 40 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกันยังจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของธนาคารในฐานะผู้นำด้านธุรกิจธนาคารรายย่อยในประเทศไทยและภูมิภาค โดยสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าในจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ขนาดของพอร์ตสินเชื่อกู้ยืมขนาดใหญ่และ SME ขยายตัวและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยและเขตภูมิภาคอาเซียน



(*1) An intermediate holding company of MUFG's global securities business

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้ธนาคาร บริษัทย่อย และบริษัทร่วม

ผลการดำเนินธุรกิจในปี 2556 ธนาคาร บริษัทย่อย และบริษัทร่วม มีรายได้ดอกเบี้ย และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 71.99 และ 28.01 ตามลำดับ โดยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 47.15 ของรายได้รวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2556		2555		2554	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
เงินให้สินเชื่อ	46,751	47.15	42,563	47.52	36,356	47.02
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,709	2.73	2,481	2.77	3,095	4.00
การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าทางการเงิน	19,561	19.73	16,895	18.86	14,952	19.34
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	157	0.16	206	0.23	79	0.10
เงินลงทุนในตราสารหนี้	2,203	2.22	2,495	2.78	1,946	2.52
รวมรายได้ดอกเบี้ย	71,381	71.99	64,640	72.16	56,428	72.98
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	18,766	18.92	16,434	18.35	13,838	17.90
กำไรจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตรา						
ต่างประเทศ	1,564	1.58	1,542	1.72	1,278	1.65
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	633	0.64	800	0.89	820	1.06
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	112	0.11	117	0.20	32	0.04
รายได้เงินปันผล	551	0.56	504	0.56	441	0.57
หนี้สูญรับคืน	3,879	3.91	3,178	3.55	2,215	2.87
รายได้อื่น	2,271	2.29	2,299	2.57	2,266	2.93
รวมรายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	27,776	28.01	24,934	27.84	20,890	27.02
รวมรายได้ทั้งหมด	99,157	100.00	89,574	100.00	77,318	100.00

ธนาคาร บริษัทย่อย และบริษัทร่วม

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ^{1/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	46,551	78.08	43,483	77.72	37,399	73.31
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	13,071	21.92	12,466	22.28	13,614	26.69
รวม	56,622	100.00	55,949	100.00	51,013	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	162	17.72	209	16.15	304	20.60
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	752	82.28	1,085	83.85	1,172	79.40
รวม	914	100.00	1,294	100.00	1,476	100.00
3. บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอร์ริง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	76	83.52	212	82.81	293	82.30
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	15	16.48	44	17.19	63	17.70
รวม	91	100.00	256	100.00	356	100.00
4. บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	792	78.88	964	83.25	731	81.04
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	212	21.12	194	16.75	171	18.96
รวม	1,004	100.00	1,158	100.00	902	100.00
5. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	17,181	80.78	14,682	79.08	12,803	79.63
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	4,089	19.22	3,885	20.92	3,276	20.37
รวม	21,270	100.00	18,567	100.00	16,079	100.00
6. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	6,736	64.30	5,728	64.40	4,935	63.07
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	3,740	35.70	3,166	35.60	2,890	36.93
รวม	10,476	100.00	8,894	100.00	7,825	100.00
7. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,032	60.44	1,948	58.95	1,822	59.56
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	1,330	39.56	1,356	41.04	1,237	40.44
รวม	3,362	100.00	3,304	100.00	3,059	100.00
8. บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1,888	78.90	1,402	77.89	1,027	79.49
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	505	21.10	398	22.11	265	20.51
รวม	2,393	100.00	1,800	100.00	1,292	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
9. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	3,887	55.45	2,927	51.83	2,039	54.27
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	3,123	44.55	2,720	48.17	1,718	45.73
รวม	7,010	100.00	5,647	100.00	3,757	100.00
10. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	54	7.92	44	8.75	39	7.80
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	628	92.08	459	91.25	461	92.20
รวม	682	100.00	503	100.00	500	100.00
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	19	1.20	11	1.21	7	1.00
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	1,565	98.80	895	98.79	693	99.00
รวม	1,584	100.00	906	100.00	700	100.00
12. บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	539	100.00	527	100.00	543	100.00
รวม	539	100.00	527	100.00	543	100.00
13. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	15	1.34	11	1.07	25	2.46
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	1,104	98.66	1,021	98.93	990	97.54
รวม	1,119	100.00	1,032	100.00	1,015	100.00
14. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	0.26	1	0.31	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	377	99.74	319	99.69	270	100.00
รวม	378	100.00	320	100.00	270	100.00
15. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2	0.46	1	0.29	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	437	99.54	338	99.71	241	100.00
รวม	439	100.00	339	100.00	241	100.00
16. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,139	60.82	1,582	56.12	1,192	56.84
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	1,378	39.18	1,237	43.88	905	43.16
รวม	3,517	100.00	2,819	100.00	2,097	100.00
17. บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	47	100.00	30	100.00	15	100.00
รวม	47	100.00	30	100.00	15	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
18. บริษัท เทสโก้ เคนเนธส์ อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	3	0.92	3	1.19	2	1.04
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	324	99.08	250	98.81	190	98.96
รวม	327	100.00	253	100.00	192	100.00
19. บริษัท เมโทร เดชிகนิ จำกัด ^{3/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2556		2555		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1. บริษัท ออยุธยา โฮเทล โซลูชั่น จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	31	81.58	72	58.54	236	71.95
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	7	18.42	51	41.46	92	28.05
รวม	38	100.00	123	100.00	328	100.00
2. บริษัท ออยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	299	56.42	494	56.20	501	57.85
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	231	43.58	385	43.80	365	42.15
รวม	530	100.00	879	100.00	866	100.00

หมายเหตุ: ปี 2556 เป็นข้อมูลงบการเงินที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ

^{1/} รายได้จากงบการเงินเฉพาะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

^{2/} เป็นบริษัทย่อยของบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

^{3/} ธนาคารเริ่มลงทุนในวันที่ 25 ธันวาคม 2552 และตัวเลขทางการเงินไม่มีนัยสำคัญ

การประกอบธุรกิจของธนาคาร

ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ให้บริการทางการเงินแก่บริษัทไทยขนาดใหญ่ในภาคอุตสาหกรรมหลักของประเทศ รวมทั้งบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยที่มีรายได้ต่อปีเกินกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป โดยธนาคารได้มอบหมายให้ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเภทธุรกิจเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อและบริการทางการเงินที่หลากหลายให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยรวมถึงบริการด้านการค้าระหว่างประเทศ ด้านบริหารเงินสด (Cash Management) ผลิตภัณฑ์ประกันความเสี่ยง (Hedging) และวาณิชธนกิจ เป็นต้น แม้เศรษฐกิจไทยจะชะลอตัวในปี 2556 ด้วยความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและการนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างลงตัว ส่งผลให้เงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 15

ภาคธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างแข็งแกร่ง ได้แก่ ธุรกิจด้านอาหารและเครื่องดื่ม การเกษตร วัสดุก่อสร้าง ยานยนต์ ปิโตรเคมีและพลังงาน นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่เกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคือ โครงการขยายระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและบริเวณใกล้เคียง และธุรกิจที่มีศักยภาพที่จะเติบโตในอนาคต เช่น โครงการเกี่ยวกับพลังงานทดแทน ทั้งจากแหล่งพลังงานแสงอาทิตย์ ลม และชีวมวล

ในปี 2556 กรุงศรียังคงรักษาระดับการเป็นผู้จัดจำหน่ายหุ้นกู้เอกชนในอันดับ 5 ไว้ได้ โดยธนาคารได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้สนับสนุนการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่อระดมทุนของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ อาทิ บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท สหโคเจน (ชลบุรี) จำกัด (มหาชน) กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งมวลชนทางราง บีทีเอสโกธ เป็นต้น คิดเป็นมูลค่ารวมกว่า 30,000 ล้านบาท

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ยังคงพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการปรับโครงสร้างองค์กรด้วยการจัดตั้งกลุ่มงานใหม่เพื่อดูแลลูกค้าที่มียอดขายอยู่ระหว่าง 500-3,000 ล้านบาท หรือ Middle Market Enterprise เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มีความใกล้ชิดยิ่งขึ้น และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่จะเริ่มอย่างเป็นทางการในปี 2558 กรุงศรีได้มีการจัดสัมมนาเพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลความคืบหน้าของพัฒนาการที่สำคัญ ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก นอกจากนี้ ยังได้ประสานงานกับลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อให้สามารถเข้าใจโอกาสและความท้าทายที่จะมีผลต่อธุรกิจมากขึ้น

กลยุทธ์ของกรุงศรีที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า ทำให้เรามีการพัฒนาเสริมสร้างบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ และยังมีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญเพื่อเสริมสร้างทีมงานให้มีความแข็งแกร่ง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

• แผนกลยุทธ์ธุรกิจปี 2557

การมีพันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่ คือ ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอเอฟเจ จำกัด และฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งขึ้น จะส่งผลต่อการเติบโตของสินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่อย่างแข็งแกร่งในปี 2557 นอกจากนี้ กรุงศรียังสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าที่เป็นบริษัทญี่ปุ่นที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในไทยและบริษัทที่เป็นเครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการระหว่างประเทศใหม่ ๆ อีกด้วย

ในปี 2557 กรุงศรีจะสามารถเพิ่มการสนับสนุนธุรกิจขนาดใหญ่ของไทยที่ต้องการขยายฐานการผลิตในประเทศเพื่อนบ้านภายใต้กรอบความร่วมมือกับ ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอเอฟเจ จำกัด ซึ่งมีเครือข่ายธุรกิจอยู่ทั่วภูมิภาค

ธนาคารยังมุ่งมั่นเร่งสร้างการเติบโตต่อไปในปี 2557 ด้วยการนำเสนอบริการให้ครอบคลุมลูกค้าทุกประเภทในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ด้วยการผสานจุดแข็งของผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ภายในกรุงศรีกรุปเข้าด้วยกัน ประกอบกับการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า การบริการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และสะดวกง่ายดาย จะเป็นกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจตลอดปีนี้

ลูกค้าธุรกิจ SME

กลยุทธ์หลักในการขับเคลื่อนธุรกิจของกรุงศรีคือการคิดนอกกรอบทฤษฎี มุ่งเน้นการประสานกลยุทธ์และร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดข้ามกลุ่มงานหรือองค์กร เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าได้ ซึ่งการทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อเช่นนี้มักทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการเติบโตของธุรกิจและผลกำไร

แนวคิดนี้เป็นที่มาในการสร้างกลยุทธ์ “ธุรกิจโตง่าย ๆ กับกรุงศรี SME” เพื่อช่วยมองหาโอกาสทางธุรกิจและสร้างความเติบโตให้ธุรกิจอย่างเต็มที่ เพราะจากการวิจัยการตลาดและลูกค้า ทำให้ทราบว่าปัจจัย ที่ผู้ประกอบการ SME ต้องการมากที่สุดและใช้เวลามากที่สุดคือการขยายตลาดและการหาลูกค้าทางธุรกิจ

กรุงศรีจึงตั้งใจที่จะกล่าวด้วยการช่วยผู้ประกอบการหาลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อขยายโอกาสและสร้างความเติบโตแก่ธุรกิจผ่านกิจกรรมทางการตลาดที่หลากหลาย เสริมเข้ากับความแข็งแกร่งที่กรุงศรีมีอยู่แล้วทั้งด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์กระบวนการทำงาน ช่องทางเครือข่าย และบริการของบริษัทในกรุงศรีกรุป อาทิ กรุงศรีอโด้ กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ ศรีสวัสดิ์เงินดีดีลล์ ที่มีพันธมิตรทางธุรกิจกว่า 15,000 ราย

• กลยุทธ์ของ “ธุรกิจโตง่าย ๆ กับกรุงศรี SME” คือ โมเดล 4P

- PARTNERSHIP (ง่าย...ด้วยลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ)

กรุงศรีได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความเติบโต ต่อ ยอดและขยายโอกาสทางธุรกิจของลูกค้า

- POWER OF KRUNGSRI SYNERGY (ง่าย...ด้วยช่องทางบริการและพลังสนับสนุนจากธุรกิจเครือ)

ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอสินเชื่อหรือบริการด้านธุรกิจ SME ได้ที่ 610 สาขาทั่วประเทศ และศูนย์ธุรกิจกรุงศรี SME 44 ศูนย์ทั่วประเทศที่ดูแลธุรกรรมของลูกค้า นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ประโยชน์จากการเป็นธนาคารครบวงจรภายใต้เครือข่ายธุรกิจของกรุงศรีกรุปได้อีกด้วย

- PRODUCT (ง่าย...ด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย)

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอันหลากหลายของกรุงศรี SME สามารถตอบโจทย์ของผู้ประกอบการเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งและขยายธุรกิจ นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถขยายธุรกิจให้เติบโตด้วยกันทั้งห่วงโซ่ด้วยโครงการกรุงศรี Value Chain Solutions ที่เป็นนวัตกรรมทางการเงิน โดยมีอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจและเงื่อนไขพิเศษแก่ลูกค้าด้วย

- PROCESS (ง่าย...ด้วยกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว)

ในปี 2556 ธนาคารยังคงลงทุนในด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อที่จะอนุมัติสินเชื่อให้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ซึ่งทำให้ระบบการวิเคราะห์ความเสี่ยงมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองของกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการสินเชื่อในวงเงินที่สูงได้ นอกจากนี้ กรุงศรียังเป็นธนาคารแรกที่ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถรับชำระสินค้าผ่านทางสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตด้วยบริการกรุงศรี Quick Pay

• โครงการสร้างคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ SME

แนวคิดเรื่องคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ (PARTNERSHIP) ในโมเดล 4P ได้รับการพัฒนามาสู่โครงการ “ลับคมธุรกิจ ต่อยอด SME” ในปี 2556 เพื่อแสวงหาโอกาสและสร้างความเติบโตให้กับผู้ประกอบการด้วยการขยายคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจผ่านกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายและต่อยอดธุรกิจที่แท้จริง การสร้างเครือข่ายกับกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกัน ประกอบด้วยโครงการ Open House Networking คือการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้เรียนรู้ และต่อยอดธุรกิจ จากการเยี่ยมชมธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น อิซิตันกรุ๊ป บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัส) บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด และบริษัท ไทโยด้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อศึกษากลยุทธ์และวิธีบริหารจัดการจากองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ

นอกจากนี้ ในระหว่างปีมีการจัดสัมมนาทางธุรกิจและงานเลี้ยงรับประทานอาหารกลางวันให้กับลูกค้าธุรกิจ SME เพื่อเป็นการเสริมความรู้เชิงลึกจากกูรูผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ชั้นนำระดับประเทศ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแนวคิดทางธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการจากทั้งในประเทศและต่างประเทศและท้ายสุดกิจกรรม Business Matching คือ การจับคู่ธุรกิจเพื่อเพิ่มโอกาสการขาย ช่วยลูกค้ากรุงศรี SME ขยายตลาดในประเทศและเพิ่มโอกาสสู่ตลาดต่างประเทศ

ในปีนี้ กรุงศรียังได้ผนึกกำลังกับพันธมิตรรายใหญ่จากทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อสนับสนุนการเพิ่มโอกาสทางการค้าและสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับผู้ประกอบการ SME โดยพันธมิตรดังกล่าวประกอบด้วย สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม บริษัท เอ็นโซโก้ จำกัด และบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

• สร้างความผูกพันกับลูกค้าให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

หลายปีที่ผ่านมากรุงศรีไม่หยุดยั้งที่จะพัฒนาตนเองให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการสร้าง ความผูกพันกับลูกค้า SME ให้เหนียวแน่นยิ่งขึ้น ในปี 2556 กรุงศรีได้จัดตั้งโครงการ Loyalty Program ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย โดยทุกครั้งที่ลูกค้าทำธุรกรรมต่าง ๆ กับกรุงศรี ไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) การโอนเงิน หรือซื้อประกันจะได้รับคะแนนสะสม Krungsri Yellow Points เพื่อนำมาแลกของกำนัลที่หลากหลาย

โครงการนี้ได้ช่วยเพิ่มยอดขายสินเชื่อเพิ่มการใช้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารและสร้างความผูกพันกับแบรนด์กรุงศรีในกลุ่มลูกค้า SME ด้วย ซึ่งมีส่วนทำให้ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหรือ NPS (Net Promotor Score) ในกลุ่มลูกค้า SME ในปี 2556 เพิ่มขึ้นเป็น 38 คะแนน

เราเชื่อมั่นว่ากลยุทธ์ “ธุรกิจโตง่าย ๆ กับกรุงศรี SME” จะส่งเสริมให้ธุรกิจของลูกค้า SME ของธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน และกระชับความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและธนาคารได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้กรุงศรีผงาดขึ้นเป็น 1 ใน 3 ธนาคารที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้มากที่สุด ทั้งนี้ การเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์กับธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด ซึ่งมีความแข็งแกร่งทางด้านสินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจก็จะยิ่งช่วยให้กรุงศรีเติบโตอย่างมั่นคงยิ่งขึ้น

กลุ่มงานลูกค้าธุรกรรมการเงิน

กรุงศรีได้จัดตั้งกลุ่มงานลูกค้าธุรกรรมการเงิน (Transaction Banking Group) ขึ้นในปี 2555 เพื่อให้บริการทางการเงินที่หลากหลายและครบวงจรแก่ลูกค้า ธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมถึงภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มงานใหม่นี้ได้ช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ สำหรับลูกค้าธุรกิจ

บริการด้านธุรกรรมการเงินครอบคลุม 3 ด้านหลัก ได้แก่ บริการการค้าต่างประเทศ (Trade Services) บริการบริหารเงินสด (Cash Management Services) และบริการธุรกิจหลักทรัพย์ (Securities Services) บริการทั้ง 3 ด้าน นอกจากจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดงานด้านเอกสาร และความผิดพลาดในขั้นตอนต่าง ๆ แล้ว ยังทำให้ลูกค้าสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยสามารถให้เวลากับการขยายธุรกิจได้มากขึ้น เนื่องจากกรุงศรีได้ช่วยดูแลการบริหารเงินทุนหมุนเวียนของธุรกิจนั้น ๆ

• บริการการค้าต่างประเทศ (Trade Services)

กรุงศรีพร้อมให้บริการด้านการค้าต่างประเทศอย่างครบวงจรสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งครอบคลุมทั้งบริการและสินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ (International Trade Finance) รวมถึงบริการให้คำแนะนำ เพื่อตอบโจทย์ด้านสินเชื่อทั้งธุรกิจด้านการนำเข้า ส่งออก และการค้าภายในประเทศด้วยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ และศูนย์บริการการค้าต่างประเทศที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ รวมถึงธนาคารพันธมิตรทั่วโลก โดยในปีนี้ได้เพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์บริการการค้าต่างประเทศให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น โดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการเอกสาร นอกจากนี้ ธนาคารยังมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Krungsri Trade Link ที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาอีกด้วย

บริการด้านธุรกรรมการค้าต่างประเทศของกรุงศรีครอบคลุมการชำระเงินทุกประเภทไม่ว่าจะเป็น เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C), บริการเรียกเก็บเงินตามเอกสาร (B/C), บริการเงินโอน (Remittance) รวมถึงธุรกรรมสินเชื่อเพื่อการนำเข้าและส่งออก อาทิเช่น Trust Receipt และ Packing Credit นอกจากนี้ ในปี 2556 กรุงศรียังให้บริการการชำระค่าสินค้าด้วยสกุลเงินหยวน เพื่อสนับสนุนการบริหารสกุลเงินหยวนของลูกค้าธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้วยบริการด้านการค้าต่างประเทศที่ครบถ้วนดังกล่าว ทำให้ในปี 2556 มูลค่าการนำเข้าและส่งออกที่ลูกค้าทำกับกรุงศรีขยายตัวจากปี 2555 ถึงร้อยละ 16 ในขณะที่มูลค่าการนำเข้าและส่งออกของประเทศไทยไม่มีการขยายตัว

• บริการบริหารเงินสด (Cash Management Services)

กรุงศรีสามารถรองรับระบบการรับเงินและจ่ายเงินของบริษัทอย่างครบวงจร รวมทั้งช่วยวางแผนควบคุมและบริหารสภาพคล่องให้เกิดประโยชน์แก่ลูกค้ามากที่สุด โดยช่วยลดขั้นตอนของงานด้านเอกสาร ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล และทำให้ลูกค้ามีเวลาในการตรวจเช็คยอดข้อมูลมากขึ้น และมีช่องที่หลากหลายครอบคลุมทุกพื้นที่มากกว่า 5,000 จุดให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นสาขา เครื่องเอทีเอ็ม หรือเคาน์เตอร์บริการการชำระเงินโดยเช็ค รวมไปถึงช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Krungsri Cash Link ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการทำธุรกรรมและตรวจสอบข้อมูลได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากเราจะมีบริการครอบคลุมทุกความต้องการเกี่ยวกับธุรกรรมบริหารเงินสด กรุงศรียังเสนอบริการในลักษณะของ Package ที่รวมบริการต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เช่นบริการจ่ายเงินเดือนพนักงานที่เสริมด้วยผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสวัสดิการและผลประโยชน์ของพนักงานบริษัทนั้น อาทิ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และผลิตภัณฑ์การลงทุน

นอกจากความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ธุรกรรมทางการเงินแล้ว กรุงศรียังได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Unique Solution) ด้วย หนึ่งในนวัตกรรมที่สำคัญคือ การพัฒนาระบบบริหารเงินสดสำหรับลูกค้าสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งเป็นการให้บริการครบวงจรทั้งด้านการรับและจ่ายเงิน เงินฝาก เงินกู้ เงินปันผล การซื้อหุ้นเพิ่มทุน และการชำระเงินกู้ เป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านปฏิบัติการและการบริหารสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยเฉพาะการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและการขยายสาขา เนื่องจากสมาชิกของสหกรณ์สามารถใช้บริการฝาก ถอน กู้เงินผ่านสาขาหรือเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร หรือเครื่องเอทีเอ็มพูลของทุกธนาคารได้ จึงเท่ากับเป็นการลดปริมาณธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงในการเก็บรักษาเงินสดจำนวนมากไว้ที่สหกรณ์เพื่อรอการเบิกถอนจากสมาชิกด้วย ในส่วนของสมาชิกเองก็มีความสะดวกปลอดภัยในการใช้บริการ โดยสามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางที่หลากหลายและครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึงระบบกรุงศรีออนไลน์ที่สามารถให้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

ด้วยจุดเด่นและบริการที่ครบวงจรของบริการบริหารเงินสดและสภาพคล่อง กรุงศรีสามารถระดมเงินฝากลูกค้านิติบุคคลที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด โดยขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ถึงร้อยละ 25 มากกว่าอัตราการเติบโตของปริมาณเงินฝากลูกค้านิติบุคคลของประเทศ

• บริการธุรกิจหลักทรัพย์ (Securities Services)

กรุงศรีเริ่มให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์มาตั้งแต่ปี 2540 ด้วยทีมงานมืออาชีพที่มีประสบการณ์และความทุ่มเท ทำให้เรากลายเป็น 1 ใน 3 ของผู้ให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์หลักของประเทศ ทั้งนี้ ลูกค้ามั่นใจได้ว่ากรุงศรีสามารถให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีระบบที่ทันสมัยและปลอดภัย

บริการธุรกิจหลักทรัพย์ของธนาคารที่สำคัญประกอบด้วย

- บริการตัวแทนต่าง ๆ (Agent Services)
- บริการรับฝากทรัพย์สิน (Custodian)
- บริการดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม (Fund Supervisory)
- บริการนายทะเบียนหลักทรัพย์ (Securities Registrar)
- บริการตัวแทนผู้ถือหุ้นกู้ (Bond/Debtenture Holders' Representative)

จุดเด่นของการให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์ของกรุงศรี คือการที่เราสามารถให้บริการที่หลากหลายแก่ลูกค้าในขณะที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางการได้อย่างเคร่งครัด โดยกรุงศรียังเป็นธนาคารเพียงแห่งเดียวที่เป็นผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวมที่ลงทุนในทองคำแท่ง (Physical Gold Bar) ในต่างประเทศ

กลุ่มงานบริหารการเงิน

กลุ่มบริหารการเงินมีผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมตลาดเงินตลาดทุน การค้าและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ การบริหารสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยของกรุงศรีรูปแบบการทำการธุรกรรมในตลาดเงินตราต่างประเทศและตลาดตราสารอนุพันธ์

แม้ว่าภาวะตลาดเงินในปี 2556 จะเผชิญกับความผันผวนสูง ทั้งจากการเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยนและการเคลื่อนย้ายเงินทุน แต่นับว่าเป็นอีกปีแห่งความสำเร็จของกลุ่มบริหารการเงิน โดยความสำเร็จที่สำคัญ ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

- กรุงศรีได้รับการคัดเลือกให้เป็นธนาคารในประเทศที่ยอดเยี่ยมที่สุดในปี 2556 สำหรับการเสนอผลิตภัณฑ์และการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยการสำรวจของนิตยสาร Asiamoney (Best Domestic Provider for FX Products & Services in Thailand in the Asiamoney Poll 2013)

- ทีมงานฝ่ายขายและพัฒนาผลิตภัณฑ์บริหารการเงิน ทำสถิติสูงสุดสำหรับธุรกรรมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าธุรกิจ SME ในหลากหลายผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย Spot, Forward Exchange, Currency Options, Interest Rate Swap และ Cross Currency Swap ภายใต้สภาวะความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนอันเนื่องมาจากนโยบายการเงินของสหรัฐอเมริกา และกระแสเงินทุนเคลื่อนย้าย โดยทั้งปี ค่าเงินบาทเคลื่อนไหวผันผวนอยู่ในช่วงกว้างตั้งแต่ 28.555 ถึง 32.48 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯ ทั้งนี้ ปริมาณการค้าเงินตราต่างประเทศของธนาคารเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 13 จากปีที่แล้ว

- กรุงศรีให้ความสำคัญกับเงินสกุลภูมิภาคอาเซียนและเอเชีย ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมมากขึ้นในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องการไปลงทุนในภูมิภาคอาเซียน เช่น เงินสกุลกีบของลาว ที่ธนาคารมีปริมาณธุรกรรมผ่านสาขาเวียงจันทน์และสาขาสะหวันนะเขตมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยลูกค้าป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยสำหรับสกุลเงินที่ต้องส่งมอบเป็น USD และสภาพคล่องต่ำ เช่น อินโดนีเซียรูเปีย เป็นต้น

- การซื้อขายพันธบัตรและตราสารหนี้ของกรุงศรีกับลูกค้ามีปริมาณสูงขึ้น โดยส่วนแบ่งตลาดเติบโตจากร้อยละ 8 ในปีที่แล้วมาอยู่ที่ร้อยละ 11 ในขณะที่คณะกรรมการนโยบายการเงินปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงจากร้อยละ 2.75 มาอยู่ที่ร้อยละ 2.5 ต่อปี ในเดือนพฤษภาคม 2556 ส่วนหนึ่งเพื่อบรรเทาแรงกดดันต่อการแข็งค่าของเงินบาท ทั้งนี้ นักลงทุนสถาบันที่ต้องแสวงหาผลตอบแทนที่สูงจากตราสารหนี้และตลาดทุนในประเทศ ส่งผลให้ปริมาณธุรกรรมของทีมงานค้าผลิตภัณฑ์การเงินเพิ่มสูงขึ้นจนเป็นอันดับที่ 2 เลื่อนขึ้นมาจากอันดับที่ 4 สำหรับพันธบัตรและตราสารหนี้ระยะสั้น

- ในเดือนพฤศจิกายน 2556 คณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงเป็นครั้งที่ 2 จากร้อยละ 2.5 มาอยู่ที่ร้อยละ 2.25 ต่อปี โดย กนง. มีความกังวลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและเสถียรภาพทางการเงินมากขึ้น ส่งผลให้ดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปรับสูงขึ้น เงินบาทแข็งค่าขึ้น และอัตราผลตอบแทนพันธบัตรปรับลดลง นอกจากนี้ ลูกค้าหลายรายยังได้ปรับแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยขาลงด้วย

- การระดมเงินจากผู้เฒ่ารายใหญ่ (Wholesale funding) ผ่านการออกหุ้นกู้ด้วยสิทธิระยะสั้นและตั๋วแลกเงิน ยังเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสำหรับกลยุทธ์การระดมเงินทุนของกรุงศรีตลอดทั้งปี 2556 โดยทีมงานบริหารสภาพคล่องทางการเงินได้มีการวางแผนการระดมเงินทุนผ่านผลิตภัณฑ์ดังกล่าวทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการลงทุนของลูกค้าได้อย่างยืดหยุ่นและทันกาล

- ด้านการระดมเงินตราสกุลต่างประเทศ (Foreign Currency Funding) กรุงศรีได้เบิกใช้เงินกู้ระยะยาวเต็มจำนวน 200 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ จากพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่ International Finance Corporation (IFC) เพื่อสนับสนุนความต้องการของลูกค้าธุรกิจ SME ที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมใหญ่เมื่อปี 2554

- ธนาคารได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนด้านธุรกิจตลาดทุนใน Capital Market Investment Portfolio ในอัตราที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (Market Benchmarks) สะท้อนกลยุทธ์การลงทุนของธนาคาร รวมทั้งการได้รับประโยชน์จากกระแสเงินลงทุนที่ไหลเข้ามาในประเทศไทย

สำหรับในปี 2557 กลุ่มงานบริหารการเงินมั่นใจว่าจะสามารถยกระดับศักยภาพในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และให้บริการขึ้นสู่ระดับสากล (Global Market Level) จากการผนึกกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจใหม่ของกรุงศรี คือ ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ในทุกสกุลเงินตราต่างประเทศ ทุกแห่งในโลก และทุกสถานการณ์

ธุรกิจลูกค้าบุคคล

บริการบริหารความมั่งคั่ง เงินฝาก และการลงทุน

ที่กรุงศรี การพัฒนากลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และการตลาดยังคงมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป็นสำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า เรานำเสนอผลิตภัณฑ์และให้บริการที่ดีที่สุดในระบบการเงิน ทั้งบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทั่วไปและคำแนะนำในการบริหารเงินสำหรับลูกค้าที่มีสินทรัพย์สูง เรานำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากและการลงทุนที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือกตามความสามารถในการรับความเสี่ยงและความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกัน โดยลูกค้าที่รับความเสี่ยงได้สูง สามารถเลือกลงทุนในกองทุนรวมตราสารทุน และกองทุนรวมตราสารหนี้ต่างประเทศเพื่อเพิ่มอัตราผลตอบแทนได้

ผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์มีแต่ได้ ที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป และผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์จัดให้ที่ให้ความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายถึง 5 รายการต่อเดือน รวมถึงการถอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็มของทุกธนาคารทั่วประเทศโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ยังคงได้รับความนิยมจากลูกค้าอย่างมากหลังจากการเปิดตัวในปี 2555 ดังนั้น กรุงศรียังคงส่งเสริมและจัดกิจกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์ทั้งสองนี้อย่างต่อเนื่อง

ปี 2556 เป็นปีที่สำคัญอีกปีหนึ่งสำหรับสายงานธุรกิจเงินฝากการลงทุน ประกันภัย และธนบดี เนื่องจากได้มีการลงนามเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด เพื่อเพิ่มความสามารถในผลิตภัณฑ์และบริการ และสร้างโอกาสในการลงทุนให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีสินทรัพย์สูง นอกจากนี้ เรายังคงนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด อย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถกระจายการลงทุนและเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนอีกด้วย

การเข้ามาของธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด ในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่จะช่วยขยายฐานลูกค้าที่ใช้บัญชีของธนาคารเป็นบัญชีหลัก รวมถึงบัญชีเงินเดือนของพนักงานบริษัทญี่ปุ่นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เราสามารถลดต้นทุนทางการเงิน จากการขยายโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร ได้แก่ เงินฝาก หุ้นกู้ กองทุนรวม รวมถึงผลิตภัณฑ์บัตรต่าง ๆ ของธนาคาร

• ผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ในปี 2556 กรุงศรียังคงเดินหน้าพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำเร็จรูป ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักของเราอย่างต่อเนื่อง โดยกรุงศรีได้รวมความคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็น “PA Extra Prompt” ซึ่งเป็นแพคเกจที่คุ้มครองอุบัติเหตุทั่วไปที่ดีที่สุดในตลาด โดยให้ความคุ้มครองสูงสุดถึง 800,000 บาท พร้อมค่าชดเชยรายวัน ๆ ละ 1,000 บาท กรณีเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล โดยนำเสนอนี้ในราคาเพียง 1,590 บาทเท่านั้น

สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เราได้เตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558 โดยเริ่มจากการปรับเงื่อนไขการรับประกัน เพื่อให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศเพื่อนบ้านได้แก่ สปป.ลาว (ในพื้นที่จังหวัดเวียงจันทน์ สะหวันนะเขต จำปาศักดิ์ และบ่อแก้ว) สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า (ในพื้นที่จังหวัดท่าขี้เหล็ก) และพื้นที่ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยลูกค้าที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด สามารถสมัครกรมธรรม์ประกันชีวิตเพื่อรับความคุ้มครองยาวนานถึง 20 ปี ในวงเงินสูงสุด 3 ล้านบาท

การเป็นพันธมิตรกับธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด จะช่วยต่อยอดธุรกิจจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยให้กับบริษัทญี่ปุ่นต่าง ๆ อาทิ ประกันภัยทรัพย์สินสำหรับสรรพภัย (Industrial All Risks) รวมถึงการประกันภัยขนส่งทางทะเล เป็นต้น

• บริการธนบดี

ตลอดทั้งปี 2556 กรุงศรีได้สรรสร้างประสบการณ์พิเศษเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งในด้านการเงินและไลฟ์สไตล์เริ่มจากในไตรมาสที่ 1 เราได้เริ่มให้บริการ “ที่ปรึกษาด้านการลงทุนทางโทรศัพท์” ซึ่งลูกค้าสามารถปรึกษาเรื่องการลงทุน ข้อมูลตลาด และรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของเราได้อย่างสะดวก ในช่วงไตรมาสที่ 2 กรุงศรีได้ปรับโฉม Krungsri Exclusive Wealth Focus โดยวารสารใหม่นี้ ประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านการลงทุนในหลายรูปแบบ รวมถึงข่าวสารกิจกรรมทางการตลาดและสิทธิประโยชน์ จากคู่ค้าที่มีชื่อเสียงที่เราร่วมสรรค์มาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกไลฟ์สไตล์ ในไตรมาสที่ 2 และ 3 กรุงศรีได้จัดงานสัมมนาสำคัญ 2 งาน ได้แก่ งาน “Exploring Buffettology with Mary Buffett” ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและ Money Channel พร้อมด้วยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และงาน “Mid-Year Outlook 2013” ซึ่งเป็นการให้มุมมองด้านเศรษฐกิจและการลงทุนของกรุงศรี สุดท้ายในไตรมาสที่ 4 เราได้จัดงาน “The Exclusive Night” ซึ่งเป็นงานปาร์ตี้สุดอลังการที่จัดขึ้นเพื่อขอบคุณลูกค้าที่ให้การสนับสนุนธนาคารมาโดยตลอด พร้อมทั้งเฉลิมฉลองต้อนรับปีใหม่ให้ลูกค้าอีกด้วย

• บริการบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต

ในปีนี้ กรุงศรีได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และพัฒนาบริการสำหรับลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ของกรุงศรีเป็นผลิตภัณฑ์ชั้นนำ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของเรามุ่งเน้นเพิ่มความสะดวกและสร้างความคล่องตัวในการทำธุรกรรมการเงิน ลดเวลาและขั้นตอนให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นวัตกรรมใหม่ ๆ ของผลิตภัณฑ์บัตรในปี 2556 ประกอบด้วย

- “การเปิดบัญชีได้ทุกที่” บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อย่างง่าย ๆ สำหรับลูกค้ากรุงศรีรูปแบบเพียงแสดงบัตรประชาชนเท่านั้น เราเริ่มให้บริการนี้แก่ลูกค้าบริษัทอยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มแรก

- **“บัตรของขวัญกรุงศรี พัทยา”** เป็นบัตรที่อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยในการชำระสินค้าและบริการ พร้อมสิทธิพิเศษและส่วนลดมากมายสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจังหวัดชลบุรี โดยเป็นความร่วมมือของกรุงศรี เมืองพัทยาและบริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

- **“บัตรเดบิต แมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด”** เป็นบัตรพิมพ์ลายใหม่ฉลองการเป็นแชมป์พรีเมียร์ลีกครั้งที่ 20 ของสโมสรฟุตบอลแมนเชสเตอร์ยูไนเต็ด ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระดับโลกของธนาคาร การออกบัตรใหม่นี้ครั้งนี้ นอกจากเพื่อกระชับความสัมพันธ์กับทีมแมนเชสเตอร์ยูไนเต็ดแล้ว ยังเป็นการเพิ่มความผูกพันต่อแบรนด์กรุงศรีที่เป็นแฟนบอลชาวไทยด้วย

- **“พันธมิตรกับบริษัท อิตีที จำกัด”** เป็นการร่วมมือกับบริษัทอิตีที จำกัด ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและเป็นผู้ดำเนินการสร้างเครือข่ายรับส่วนลดจากร้านค้า ร้านอาหาร และสปาชั้นนำของประเทศ เพื่อเสนอสิทธิประโยชน์และส่วนลดสูงสุดถึงร้อยละ 70 จากร้านค้าที่ร่วมรายการ เมื่อลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรกรุงศรีเดบิตได้อีกด้วย

ในปี 2556 เราได้ขยายเครือข่ายเอทีเอ็มเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินและการชำระเงินระหว่างประเทศทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความหลากหลายในบริการและเตรียมความพร้อมสำหรับก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 และได้ร่วมมือกับพันธมิตรต่างชาติในการนำเสนอบริการใหม่ ๆ ดังนี้

- การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของทั้งกรุงศรีและธนาคาร Banque Pour Le Commerce Exterieur Lao (BCEL) แห่ง สปป.ลาว ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ที่เครื่องเอทีเอ็มของทั้ง 2 ธนาคารด้วยค่าธรรมเนียมการใช้บริการในราคาพิเศษ

- เปิดให้บริการยูเนียนเพย์ ซึ่งออกโดยสถาบันการเงินในต่างประเทศที่เป็นสมาชิกของบริษัท ยูเนียนเพย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือ และบริการเบิกถอนเงินสด ได้ที่เครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี

- ผู้ใช้บัตรวีซ่าฟาสของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สามารถเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร คือ กรุงศรีเอทีเอ็มกรุงศรีออนไลน์ และ กรุงศรีโฟน 1572

• **สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย**

ตลาดอสังหาริมทรัพย์ของไทยชะลอตัวในปี 2556 ทั้งในส่วนของอุปทานและอุปสงค์จากหลาย ๆ ปัจจัย เช่น การที่ภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัวและเศรษฐกิจในประเทศขยายตัวต่ำกว่าที่คาด ขณะที่ค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงขึ้น ความผันผวนของราคาก๊าซ LPG ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและการใช้จ่ายที่ชะลอตัว นอกจากนี้ ผลจากนโยบายรถยนต์คันแรกซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ทำให้ภาระหนี้สูงขึ้น โดยเฉพาะผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจที่จะเลือกซื้อที่อยู่อาศัย อีกทั้งผู้ประกอบการรายใหญ่และสถาบันการเงิน ก็ได้มีความระมัดระวังในการทำธุรกิจมากขึ้น

กลยุทธ์ด้านการตลาดของสินเชื่อบ้านกรุงศรีในปี 2556 จึงให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินเชื่อและลูกค้า โดยธนาคารได้นำเสนอเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยที่จูงใจแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายผ่านทาง 610 สาขาของกรุงศรีทั่วประเทศ และทีมงานขายตรงจำนวน 100 คน ที่เข้าบริการประจำโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และความร่วมมือกับผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ ทำให้ธนาคารสามารถรักษาระดับส่วนแบ่งตลาดได้ในภาวะที่ตลาดสินเชื่อบ้านโดยรวมชะลอลงและมีการแข่งขันสูง และด้วยการทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำที่เป็นที่รู้จักดีในประเทศและภูมิภาค ประกอบกับข้อเสนอที่จูงใจและบริการหลังการขายที่ดี ทำให้สินเชื่อบ้านขยายตัวสูงกว่าเป้าหมายโดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 17 ในปี 2556

นอกเหนือจากการปล่อยสินเชื่อบ้านเพื่อให้ได้กลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพแล้ว กรุงศรียังมีวิธีรักษาคุณภาพของสินเชื่อ โดยบริการวางแผนป้องกันปัญหาการล้มการผ่อนชำระ ซึ่งจะส่งเสริมวินัยที่ดีแก่ลูกค้าอีกด้วย อาทิ ส่งใบแจ้งยอดบัญชีล่วงหน้าเพื่อเตือนวันถึงกำหนดชำระ การรณรงค์ส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการหักบัญชีอัตโนมัติเพื่อชำระค่าวงสินเชื่อ รวมถึงนำเสนอโครงการ “สบายใจ ขายบ้านต่อ” ซึ่งเป็นโครงการส่งเสริมให้ลูกค้าเก่าแนะนำลูกค้าใหม่มาใช้สินเชื่อบ้านกรุงศรี และมีสิ่งจูงใจให้ทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า นอกจากนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของสินเชื่อและโอกาสในการขาย ธนาคารได้จับมือกับผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ในการพัฒนาระบบคัดกรองคุณสมบัติและความสามารถในการกู้ยืมของลูกค้าก่อนยื่นใบสมัครด้วย รวมทั้งกรุงศรียังได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ไม่ต้องการใช้บริการผ่านช่องทางการขายเดิม ๆ โดยการขยายช่องทางการขายออนไลน์เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลายกว่าผ่านช่องทางสาขาของธนาคารเพียงอย่างเดียว

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการ “ธนาคารบนมือถือ” โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นหัวใจสำคัญของพันธสัญญาในการ “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” กรุงศรีประสบความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ชั้นนำใหม่ ๆ หลายบริการที่ได้รับการตอบรับอย่างดีจากลูกค้า เราได้รับรางวัลในภูมิภาคอย่างมากมายในด้านผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรม โดยขณะนี้ได้รับการยอมรับในฐานะผู้นำบุกเบิกการทำธุรกรรมและชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย

ผู้ให้บริการกรุงศรีออนไลน์ มีการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นเป็นประวัติการณ์ในปี 2556 ปัจจุบันธนาคารมีลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สูงถึง 2.6 ล้านราย เพิ่มขึ้นจาก 1.6 ล้านราย หรือร้อยละ 63 จากปีก่อนหน้า โดยมียอดการทำธุรกรรมถึง 60 ล้านรายการ ที่มีมูลค่าสูงถึง 3 แสนล้านบาทต่อปี

เทคโนโลยีดิจิทัลจะยังคงเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ในอนาคตอันใกล้ ขณะนี้เรามีธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบด้วย

- **กรุงศรี Mobile Application** การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือกับกรุงศรีรูปแบบที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้า มีการดาวน์โหลดโปรแกรมนี้ถึง 600,000 ครั้ง ในเวลา 6 เดือน และมียอดการทำธุรกรรมกว่า 3 ล้านรายการต่อเดือน ทั้งนี้ เราได้รับรางวัลถึง 2 รางวัลในด้านนวัตกรรมทางการเงินที่เน้นการใช้งานที่สะดวกง่ายดายจาก Financial Insights Innovation Award และ Asian Bankers

- **กรุงศรี Mobile Application for iPad** กรุงศรีเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่นำเสนอการทำธุรกรรมผ่านเครื่อง iPad โดยมี application เฉพาะสำหรับ iPad
- **กรุงศรี Quick Pay** การทำให้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ตและอุปกรณ์เชื่อมต่อ กลายเป็นจุดชำระเงินเคลื่อนที่ในการชำระค่าสินค้าอย่างสะดวกและปลอดภัย ด้วยเทคโนโลยีนี้สามารถทำให้ผู้ขายรับการชำระเงินค่าสินค้าโดยบัตรเดบิตและบัตรเครดิตได้ และสามารถเรียกดูรายงานการชำระบัญชีและสลิปค่าใช้จ่ายได้ทุกที่ตลอดเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ขั้นตอนการชำระเงินมีลักษณะคล้ายกับ EDC กรุงศรี Quick Pay ได้รับรางวัลผลิตภัณฑ์ยอดเยี่ยมสำหรับนวัตกรรมการชำระเงินจาก Banking & Payment Asia Trailblazer Awards 2013
- **กรุงศรี ePayment** นวัตกรรมสำหรับการชำระเงินที่ปลอดภัยเมื่อซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต การเป็นพันธมิตรกับ CyberSource บริษัทที่บริหารการชำระเงินที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในโลก และเป็นบริษัทในเครือของบริษัทวีซ่า ทำให้ลูกค้าเราสามารถใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ที่ออกโดยสถาบันการเงินต่างประเทศทั่วโลกเพื่อชำระค่าสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้วยระบบรักษาความปลอดภัยของ CyberSource
- **Social Media Content** กรุงศรีได้ปรับปรุงการสื่อสารกับลูกค้าผ่าน Facebook และ Instagram ให้ทันสมัยและมีสไตล์ขึ้น
- **Portal Website Design** เราได้จัดให้มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลักทุกกลุ่มเป็นอย่างดี

ด้านการตลาด

ในปี 2556 กรุงศรียังคงเน้นภารกิจ “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” โดยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ อย่างสะดวกและใช้งานได้ง่าย ที่สำคัญคือ Krungsri Mobile Application และ Krungsri Quick Pay ที่ตอบโจทย์ด้านการชำระเงิน โดยผู้ค้าสามารถรับชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเดบิตและบัตรเครดิตได้ ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีที่จะทำให้ชีวิตของลูกค้าง่ายขึ้น ด้วยบริการผ่าน “ธนาคารบนมือถือ” นอกจากนี้ เราได้จัดตั้งโครงการ Branch Ambassador เพื่อเป็นรางวัลให้กับผู้เป็นตัวอย่างที่ดีในการให้บริการลูกค้าอย่างยอดเยี่ยม ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีจากผลในแบบสอบถามของสาขาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีคำถามเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ ทักษะและความรู้ของพนักงาน และความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรีต่อผู้อื่น

ทีมด้านการตลาดของกรุงศรีได้รับรางวัลมากมายสำหรับผลิตภัณฑ์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้จัดทำมาตลอดทั้งปี รางวัลด้านการตลาด APPIES จาก Institute of Advertising Singapore ได้จัดให้ผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ “มีแต่ได้” เป็น 1 ใน 15 แคมเปญที่ดีที่สุดในเอเชีย และแคมเปญนี้ยังได้รับรางวัล Best Advertising Campaign Award 2013 จากนิตยสาร Asian Banking and Finance

การเป็นพันธมิตรกับธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด นับเป็นก้าวสำคัญก้าวหนึ่งของกรุงศรีตลอดระยะเวลา 68 ปีที่ผ่านมา กรุงศรีได้รับการยอมรับในฐานะธนาคารที่มีความแข็งแกร่งและชั้นนำของธนาคารในไทย ดังนั้น การที่เรามีโอกาสได้ผนึกกำลังกับธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด จะทำให้ได้รับประโยชน์จากประสบการณ์อันเป็นเลิศ และจะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดต่อลูกค้าบริษัทญี่ปุ่นได้ด้วย

• การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

กรุงศรียังคงพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ของการบริการที่ดีที่สุด ในขณะที่ทีมงานด้านการตลาดได้พัฒนาความสามารถในการขายผลิตภัณฑ์ข้ามประเภท เพื่อเพิ่มยอดขายและให้บริการลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เราได้ขยายกลไกด้านการตลาดให้ครอบคลุมช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งเอทีเอ็มและการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งทำให้เราทราบพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและในเวลาที่เหมาะสมด้วย ทำให้การขายผลิตภัณฑ์ข้ามประเภทเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 45 ทั้งนี้ การใช้ Krungsri Mobile Application ก็ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าผ่านทุกช่องทางการให้บริการ

ทีมงานด้านการตลาดทำงานร่วมกับทีมที่ดูแลด้านผลิตภัณฑ์เพื่อออกแบบโครงการขายผลิตภัณฑ์ข้ามประเภทที่มีรายละเอียดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า เช่น Life-Cycle Management สำหรับลูกค้า SME และโครงการ Plan Your Money สำหรับลูกค้าที่มีรายได้สูง มีการจัดทำแบบจำลองเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าในอดีตและคาดการณ์ความต้องการผลิตภัณฑ์ในอนาคต ซึ่งทำให้การขายผลิตภัณฑ์ข้ามประเภทเพิ่มขึ้นร้อยละ 80 นอกจากนี้ เราได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารโครงการ ทำให้ขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กรุงศรีได้มุ่งเน้นบริการหักค่าชำระเงินโดยอัตโนมัติเพื่อช่วยลูกค้าบริหารการชำระเงินอย่างง่ายดายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังลดขั้นตอนในการลงทะเบียนสำหรับทุกช่องทางการให้บริการ ทั้งสาขา เครื่องเอทีเอ็ม เครือข่ายอินเทอร์เน็ตระบบเสียงตอบอัตโนมัติ ซึ่งทำให้อัตราการลงทะเบียนเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วเกือบสองเท่า นอกจากนี้ ธนาคารได้ปรับขั้นตอนการเตรียมข้อมูลให้เป็นระบบอัตโนมัติ โดยใช้ Business Intelligence Portal เพื่อรวบรวมผลการดำเนินธุรกิจและข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ทีมงานด้านการตลาดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นโดยใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อตัดสินใจทางด้านการกลยุทธ์และการปฏิบัติการ

นอกจากการขายข้ามผลิตภัณฑ์ กรุงศรียังดำเนินโครงการสร้างความผูกพันกับลูกค้าต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า เช่น การอวยพรวันเกิด และโครงการขอบคุณลูกค้าคนสำคัญ โดยจัดของขวัญพิเศษที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ได้ช่วยเพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าถือครองจากเฉลี่ย 2.8 ผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้าในปี 2555 เป็น 3 ผลิตภัณฑ์ ณ สิ้นปี 2556

ด้านการปฏิรูปธุรกิจองค์กร

กลุ่มงานด้านการปฏิรูปธุรกิจองค์กร ทำงานร่วมกับทุกกลุ่มงานทางธุรกิจ ตลอดจนบริษัทในกรุงศรีกรุ๊ป ในการสนับสนุนและผลักดันการปฏิรูปธุรกิจองค์กร เพื่อรักษาพันธสัญญาที่เรามีต่อลูกค้าในการ “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” ผ่านการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบ กระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการดำเนินการต่าง ๆ ภายในองค์กร

นับตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมา กรุงศรีได้ดำเนินโครงการเพื่อปฏิรูปธุรกิจองค์กรในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จในช่วงปี 2556 – 2559 ทั้งนี้ โครงการบางส่วนที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วนั้น และได้เริ่มส่งผลให้เป็นที่ประจักษ์ตลอดทั้งปี 2556 ที่ผ่านมา อาทิ

1) การปรับปรุงระบบการจัดเก็บบริหารข้อมูล (Enterprise Data Management) ในเดือนเมษายน กรุงศรีได้ติดตั้งและเริ่มใช้ระบบ Teradata ซึ่งเป็นระบบการบริหารและประมวลผลข้อมูลองค์กรชั้นนำของโลกที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูง โดยขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการถ่ายโอนข้อมูลลูกค้าเข้าสู่ระบบ ซึ่งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จธนาคารมั่นใจว่าระบบดังกล่าวจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2) การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการข้อมูลเอกสาร (Enterprise Content Management) นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคมเป็นต้นมา ธนาคารและกลุ่มงานหลักต่าง ๆ อาทิ กลุ่มงานสินเชื่อการค้าระหว่างประเทศ ได้นำระบบการจัดการข้อมูลเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการระบวนการทำงานต่าง ๆ

3) การพัฒนาและติดตั้งระบบการอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System) สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และลูกค้าธุรกิจ SME ในไตรมาสสุดท้ายของปีนี้ กรุงศรีได้พัฒนาและติดตั้งระบบดังกล่าว เพื่อลดขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น โดยคาดว่าจะสามารถนำระบบงานนี้มาใช้สำหรับกระบวนการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อได้อย่างสมบูรณ์ภายในไตรมาสแรกของปี 2557

4) การติดตั้งระบบการบริหารเงินสด (Cash Management System) ณ สิ้นปี 2556 กรุงศรีได้ติดตั้งระบบการบริหารเงินสดใหม่ ซึ่งใช้เทคโนโลยีขั้นนำขั้นสูง เพื่อช่วยให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่ทันสมัยและสะดวกสบายยิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยสนับสนุนการทำงานของระบบงานหลักและรองรับการขยายฐานลูกค้าของธนาคารในอนาคต นอกจากนี้ ศักยภาพที่สูงขึ้นของระบบงานดังกล่าว ยังจะช่วยรองรับความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่ซับซ้อนและหลากหลายยิ่งขึ้น รวมถึงการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ อาทิ การให้บริการการชำระเงินแบบ Host-to-Host การอนุมัติธุรกรรมทางการเงินทุกวันโดยไม่จำกัดเวลา การทำธุรกรรม STP Transactions การรองรับการส่งไฟล์แบบหลายไฟล์ในครั้งเดียว การจัดทำรายงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น รวมไปถึงการจัดทำบิลเรียกเก็บแบบยืดหยุ่น (Flexi-Billing) ทั้งนี้ ข้อมูลของลูกค้ารายใหม่ที่มาใช้บริการจะถูกถ่ายโอนมายังระบบใหม่ภายใน 2 ปี

• การปรับโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานสารสนเทศ (IT Infrastructure)

กรุงศรีได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับการเติบโตของธุรกิจการเงิน ตลอดจนเสริมสร้างความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบงานต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต โดยในปี 2556 ธนาคารได้ทำการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ดังนี้

- ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม จำนวน 2,176 เครื่อง รวมถึงอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ อีกกว่า 2,732 รายการ สำหรับการให้บริการที่สาขา ตลอดจนเปลี่ยนระบบสำรองไฟ (UPS) และเครื่องปั่นไฟใหม่ ให้พร้อมรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น
- ติดตั้งและเปลี่ยนเครื่องเอทีเอ็มใหม่ จำนวน 452 เครื่อง
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการสำรองข้อมูลของระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรม จากการใช้ระบบเทปเป็นระบบไร้เทป (Tapeless) ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสำรองข้อมูล
- ติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลขั้นสูง เพื่อปกป้องฐานข้อมูลลูกค้า ตลอดจนข้อมูลทางธุรกิจของธนาคาร

• การพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับการขยายธุรกิจ

เพื่อให้มั่นใจว่า กรุงศรีสามารถทำตามเป้าหมายการเติบโตที่ได้ตั้งไว้ ตลอดจนส่งเสริมความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจรายใหม่ ๆ เราได้ริเริ่มวางรากฐานแนวคิดและนำเทคโนโลยีล้ำสมัยมาปรับใช้กับระบบงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องในปี 2556 เช่น

- การวางรูปแบบการให้บริการภายใต้กรุงศรีกรุ๊ป (Service Delivery Model) เป็นแนวคิดในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยได้มีการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศ (Center of Excellence) เพื่อเป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญในสาขาธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งศูนย์บริการร่วม (Share Service Center) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีปริมาณสูงโดยการลดขั้นตอนการให้บริการและสร้างมาตรฐานในการให้บริการอันเป็นหนึ่งเดียว ทั้งนี้ ในระยะสองปีข้างหน้าธนาคารจะมุ่งเน้นปรับปรุงระบบงานทรัพยากรบุคคล และระบบการเงินและการบัญชีเป็นอันดับแรก ก่อนที่จะขยายการดำเนินการไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

- การอนุญาตให้พนักงานสามารถเข้าถึงระบบงานทรัพยากรบุคคลด้านต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางขึ้น เพื่อเอื้อให้สามารถปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว ตลอดจนดำเนินการด้านการจัดการธุรการส่วนตัวได้เองในระบบออนไลน์ ผ่านระบบงานที่เรียกว่า People Soft Self Service เช่น การขออนุญาตลาหยุดงาน การจัดทำเป้าหมายงาน และการประเมินผลการดำเนินงาน

- การพัฒนาระบบการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อปรับปรุงการให้บริการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแก่พนักงานในกรุงศรีกรุ๊ป ตลอดจนคุณภาพและความทันสมัยของเนื้อหาการเรียนรู้

• การส่งเสริมศักยภาพในการเป็นผู้นำ

กรุงศรีได้มีการปรับปรุงศักยภาพของบุคลากร กระบวนการทำงาน และเทคโนโลยี อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า เราจะสามารถรักษาความเป็นผู้นำในระบบสถาบันการเงินไทยไว้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการในปี 2556 มีดังนี้

- **วิถีกกรุงศรี (WiTi Krungsri)** เป็นแนวทางการดำเนินงานของสาขาที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ซึ่งได้ถูกนำมาใช้กับสาขาของกรุงศรีทั่วประเทศตั้งแต่เดือนเมษายน

- **การจัดทำวิสัยทัศน์และเป้าหมายของกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่** เพื่อสนับสนุนการสร้างผลงานที่เป็นเลิศ โดยการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นสามส่วน ได้แก่

- 1) การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและระดับความเสี่ยง
- 2) การปรับปรุงรูปแบบการขายและการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายโดยกำหนดขอบเขตการให้บริการให้เหมาะสมกับความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่
- 3) การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

- การก้าวเข้าสู่การมีกระบวนการทำงานที่ไร้กระดาษ โดยมีการพัฒนาความสะดวกในการใช้งาน ตลอดจนประสิทธิภาพของระบบ e-Document ของเครือข่ายสาขาของธนาคาร

• นวัตกรรมสำหรับลูกค้า

• **ระบบการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Krungsri Mobile Application)** ในเดือนกุมภาพันธ์ 2556 ที่ผ่านมาธนาคารได้เปิดตัวแอปพลิเคชันการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน ทั้งที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS และ Android โดยลูกค้าสามารถใช้แอปพลิเคชันดังกล่าวทำธุรกรรมทางการเงินได้เต็มรูปแบบ รวมถึงมีบริการอื่น ๆ ที่ตอบสนองวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีเยี่ยมจากลูกค้า โดยล่าสุดเมื่อเดือนมิถุนายน ธนาคารได้เปิดตัวแอปพลิเคชันเพื่อรองรับผู้ใช้งานบนเครื่อง iPad

• **ระบบการชำระเงิน Krungsri Quick Pay** ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินสำหรับธุรกรรมผ่านบัตรเครดิต และบัตรเครดิตของลูกค้าธุรกิจ SME โดยสามารถดำเนินการผ่านสมาร์ทโฟนแท็บเล็ต และอุปกรณ์เสริมที่ใช้ในการต่อพ่วงสำหรับการรับชำระเงิน

• การผนึกกำลังทางธุรกิจระหว่างกรุงศรีและธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด

กลุ่มงานด้านการปฏิรูปธุรกิจองค์กรได้ทำงานอย่างใกล้ชิดร่วมกับทีมงานของธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด ในการสนับสนุนการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ในการควบรวม เพื่อก้าวสู่การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจอย่างเบ็ดเสร็จสมบูรณ์ โดยที่การควบรวมดังกล่าวจะดำเนินการในสามขั้นตอนหลัก ได้แก่ การควบรวม (Consolidation Phase) การผสานการทำงาน (Integration Phase) และการผนึกกำลัง (Synergy Phase) ทั้งนี้ กรุงศรีจะเริ่มดำเนินการควบรวมทางบัญชีในปลายปี 2556 จนถึงต้นปี 2557 ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการเพื่อผสานการทำงานให้รวมเป็นหนึ่งเพื่อให้แล้วเสร็จภายในต้นปี 2558 ส่วนการผนึกกำลังเพื่อเพิ่มประโยชน์จากกิจกรรมทางธุรกิจนั้นจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ต้นปี 2557 เป็นต้นไป

กลุ่มงานเครือข่ายการขาย

กลุ่มงานเครือข่ายการขายมีหน้าที่ดูแลการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศูนย์บริการลูกค้า Krungsri Exclusive ศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ หรือ ศูนย์ให้บริการส่ง-รับเงินโอน Western Union นอกจากนี้ เรายังให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานขายทางโทรศัพท์ (Telesales) ผู้แทนการขายอิสระ (Independent Sales Agents) และตัวแทนขายที่สาขา

การพัฒนาการให้บริการผ่านเครือข่ายสาขาอย่างต่อเนื่องนับเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เรามียอดขายที่สูงขึ้นตลอดทั้งปี โดยเมื่อเทียบกับยอดขายปีก่อนหน้า ผลิตภัณฑ์ที่มีการเติบโตโดดเด่นได้แก่ กองทุนรวม ซึ่งขยายตัวร้อยละ 51 สินเชื่อที่อยู่อาศัยซึ่งขยายตัวร้อยละ 26 สินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งขยายตัวร้อยละ 15 และประกันภัยชนพท์ ซึ่งขยายตัวร้อยละ 14 ทั้งนี้ ท่าเลที่ตั้งของสาขามีความสำคัญมากในการตอบโจทยความต้องการของคนรุ่นใหม่ที่ต้องการวิถีชีวิตหรือไลฟ์สไตล์ที่สะดวกสบายเป็นหลักดังนั้น เราจึงได้ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารเครือข่ายสาขาทั่วประเทศโดยเน้นคุณภาพสาขาหรือช่องทางการให้บริการมากกว่าที่จะเพิ่มจำนวนสาขา โดยการ ปรับ/เปิด/ปิด/ย้าย สาขาตามศักยภาพของท่าเลที่ตั้ง ให้มีความเหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย (Branch Rationalization) ทำให้เราสามารถเพิ่มยอดขายไปพร้อม ๆ กับการลดต้นทุนได้

นอกจากนี้ เรายังได้ทำการปรับปรุงและออกแบบรูปลักษณ์ของสาขาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เป็นไปตามพันธสัญญา “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” โดยการออกแบบสาขาให้มีบรรยากาศสบาย ๆ และปลอดภัย โปร่ง ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกสบายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ในปี 2556 นี้ กรุงศรีได้เปิดสาขาใหม่จำนวน 17 สาขา เพิ่มเครื่องเอทีเอ็ม จำนวน 452 เครื่อง และศูนย์ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอีก 5 แห่ง อีกทั้งได้ทำการย้ายที่ทำการสาขาจำนวน 12 สาขา และเครื่อง เอทีเอ็ม จำนวน 191 เครื่อง ซึ่งการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการดังกล่าว ได้ส่งผลให้จำนวนธุรกรรมที่สาขา เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 5 และจำนวนธุรกรรมที่เครื่องเอทีเอ็ม เพิ่มขึ้นร้อยละ 16 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า นอกจากนี้ เรายังได้ปรับปรุงรูปลักษณ์ของสาขา จำนวน 59 สาขา รวมทั้งเปิดสาขาด้านแบบ (Prototype Branches) จำนวน 4 แห่ง ให้สะท้อนเอกลักษณ์ความเป็นกรุงศรีมากยิ่งขึ้นด้วย

อนึ่ง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ได้ช่วยให้กรุงศรีสามารถปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจน กระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับรูปลักษณ์ใหม่ของสาขา เช่น เทคโนโลยี One Scan ช่วยให้พนักงาน สามารถป้อนข้อมูลการขอสินเชื่อใหม่เข้าสู่ระบบได้ทันที ทำให้ลดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อได้อย่างมาก และระบบ Simple Q ช่วยทำให้การทำธุรกรรมที่สาขามีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เพราะเพียงแค่ลูกค้าสแกนสมุด บัญชีและเลือกธุรกรรมที่ต้องการทำ ระบบก็จะสร้างคิวและดึงข้อมูลลูกค้าขึ้นมาโดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องอาศัย การกรอกข้อมูลบนแบบฟอร์มกระดาษเหมือนก่อน

สำหรับการให้บริการเงินตราต่างประเทศแก่ลูกค้านั้น กรุงศรีได้เปิดศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพิ่มเติมในทำเลที่ตั้งที่มีศักยภาพสูง อีกทั้งได้ขยายการให้บริการและผลิตภัณฑ์เพื่อเตรียมรองรับการก้าวเข้าสู่ การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) ในปี 2558 และ AEC+2 ซึ่ง รวมจีนและอินเดียไว้ด้วย โดยธนาคารได้เปิดให้บริการ China Union Pay เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยว ตลอดจนเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ลูกค้าที่ต้องการทำรายการโอน/รับเงินจากต่างประเทศผ่านบริการของ Western Union โดยได้เปิดให้บริการผ่านทางโทรศัพท์และเครื่องเอทีเอ็ม (Call for Western Union/ATM for Western Union) เป็นอีกช่องทางในการให้บริการ

การมุ่งเน้นพัฒนาช่องทางการขายที่หลากหลายอย่างไม่หยุดยั้งได้ทำให้ยอดขายของกรุงศรีขยาย ตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งยอดขายโดยหน่วยงานขายทางโทรศัพท์ (Telesales) ผู้แทนการขายอิสระ (Direct Sales Agents) และตัวแทนขายที่สาขา (Branch Commission Sales) ทำให้ปริมาณยอดขายรวมในปีเติบโตร้อยละ 29 จากปีที่แล้ว นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาศักยภาพการให้บริการของทีมนิบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธนบดี (Relationship Manager) โดยทำหน้าที่เป็นเหมือนดังที่ปรึกษาการลงทุนให้กับลูกค้า

ท้ายที่สุด สิ่งที่เราขาดไม่ได้คือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร โดยเฉพาะพนักงานสาขา ซึ่งเราได้ มุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กรุงศรีครองความเป็นเลิศใน ระบบสถาบันการเงิน โดยเรามีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท รวมถึงพนักงาน ในทุกระดับ โดยครอบคลุมทักษะที่หลากหลาย ตั้งแต่ทักษะการบริหารและการให้บริการลูกค้า ไปจนถึงความ รอบรู้ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และเทคนิคการขาย ซึ่งเราได้จ้างสถาบันฝึกอบรมชั้นนำระดับสากลมาเป็นที่ปรึกษา ในการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ ด้วย เช่น Cohen Brown ที่เน้นการสร้างแรงจูงใจและปรับ พฤติกรรมในการทำงาน อีกทั้งพัฒนาศักยภาพในการขายอีกด้วย นอกจากนี้ ธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญ ของการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มงานเครือข่ายการขายกับพนักงานสาขา จึงได้ริเริ่ม การจัดประชุมโต๊ะกลม Sales Roundtable ขึ้นมา เพื่อเป็นช่องทางในการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ ระหว่างกันนอกจากนี้ เรายังพยายามปลูกฝังทัศนคติเชิงบวกในการทำงานให้แก่พนักงานสาขาของเรา เพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า ผ่านโครงการคิดบวก (Think +) ซึ่งจัดขึ้นเป็นปีที่ 2 แล้ว

ด้านทรัพยากรบุคคล

กรุงศรีภูมิใจในพนักงานทุกคนที่ร่วมทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย

พันธกิจหลักของกรุงศรีมิใช่เพียงแค่การเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคารพาณิชย์และบรรลุเป้าหมายทางด้านธุรกิจเท่านั้น แต่รวมถึงการมุ่งสู่การเป็นที่ทำงานในอุดมคติ หรือ Employer of Choice ด้วย ดังนั้น การหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วมตลอดจนสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมืออาชีพ จึงเป็นเรื่องที่กรุงศรีให้ความสำคัญมาก

ในปี 2556 ธนาคารได้รับรางวัล “สุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน” (Gallup Great Workplace Award) จาก Gallup ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก โดยธนาคารเป็นเพียงองค์กรเดียวในประเทศไทย อีกทั้ง เป็นหนึ่งใน 32 องค์กรจากทั่วโลกที่ได้รับรางวัลนี้ ซึ่งนับเป็นก้าวแห่งความสำเร็จของงานด้านทรัพยากรบุคคลที่เราภาคภูมิใจยิ่ง

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล จึงถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนกรุงศรีไปสู่การเป็นสถานที่ทำงานที่พนักงานทุกคนอยากมีส่วนร่วมและมีความโดดเด่นในด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยแนวคิดหลักที่เราใช้คือ Krungsri P R I D E

- P-People หรือบุคลากร เป็นหัวใจหลักของกรุงศรี ดังนั้น เราจึงวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในทุกระดับอย่างเป็นระบบ โดยพนักงานแต่ละคนจะมีแผนพัฒนาศักยภาพที่ออกแบบขึ้นมาเฉพาะตัว ตามแผนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน ซึ่งในปี 2556 เราได้เน้นเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นพิเศษ โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและองค์กรพัฒนาบุคลากรชั้นนำระดับประเทศและระดับสากล อาทิ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในการจัดหลักสูตรอบรมจำนวน 39 หลักสูตร สำหรับพนักงานในตำแหน่งบริหารกว่า 1,200 ราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เพื่อนพนักงานและทีมงาน มุ่งมั่นสร้างสรรค์งานที่เป็นเลิศ

- R-Right System หรือการพัฒนาระบบงานให้เอื้อต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจ ควบคู่ไปกับการมีธรรมาภิบาลที่ดี เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนภายใต้แนวคิด “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” โดยในด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เราได้พัฒนาระบบ Krungsri People ขึ้นมา เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลได้เอง นอกจากนี้ เรายังได้ริเริ่มรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีมัลติมีเดีย เพื่อทำให้บทเรียนมีความแปลกใหม่ น่าสนใจตลอดจนเพิ่มความสะดวกสบายแก่พนักงานในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วย

- I-Integrity หรือ การยึดมั่นในความถูกต้อง เป็นสิ่งที่พนักงานกรุงศรีทุกคนยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการรักษาคำมั่นสัญญานี้ พนักงานทุกคนได้ลงนามใน “ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” (The Spirit & The Letter) ของธนาคารซึ่งได้มีการประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักรู้ในหลักการดังกล่าวแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านเครื่องมือการเรียนรู้ที่หลากหลาย

- D-Development หรือการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของบุคลากร เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่กรุงศรีส่งเสริมเพื่อให้พนักงานเติบโตและมีความก้าวหน้าในอาชีพการงานผ่านโครงการ Talent Management ซึ่งเป็นการกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่อิงกับผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมิน พฤติกรรมตามค่านิยมกรุงศรี และการประเมินภาวะความเป็นผู้นำนอกจากนี้ อีกหนึ่งโครงการที่เราให้ความสำคัญและได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องคือ การจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นการกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินการในการคัดเลือกผู้สืบทอดตำแหน่งงานภายในธนาคาร ตลอดจนบริษัทในเครือ โดยจะพิจารณาจากผู้ที่มีการปฏิบัติงานดีเด่น มีศักยภาพสูง รวมถึงมีความพร้อม ที่จะได้รับการพัฒนาในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นได้ ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานในตำแหน่งสำคัญ และเตรียมความพร้อมให้บุคลากรที่เหมาะสมในการเข้ามาสืบทอดตำแหน่งงานนั้น ๆ

นอกจากนี้ เพื่อรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) ในปี 2558 กรุงศรีได้จัดหลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้กับพนักงานสาขาทั่ว 500 คน ในสาขายุทธศาสตร์ที่อยู่ในทำเลที่ตั้งที่มีความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติมากขึ้นในอนาคต

- E-Engaged Culture ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานกรุงศรีทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ เสนอแนะ และพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นสถานที่ทำงานในอุดมคติ ผ่านโครงการ Voice of Krungsri ซึ่งเป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็นผ่านการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยเราได้นำผลจากการสำรวจนี้มาจัดทำแผนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศการทำงานด้วย

นอกจากแนวคิด Krungsri P R I D E แล้ว เรายังได้ริเริ่มโครงการ Krungsri We Care เพื่อช่วยยกระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอีกช่องทางหนึ่งด้วย โดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ได้มีโอกาสพบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารอย่างเป็นกันเอง

นอกจากนี้ ในปี 2556 ค่านิยมกรุงศรีได้ถูกนำมาถ่ายทอดผ่านภาพยนตร์สั้น “Krungsri Core Values The Movie” เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจในค่านิยมองค์กรแก่พนักงาน เรายังได้พัฒนาโครงการ Values Appreciation Card เพื่อให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกชื่นชมเพื่อนร่วมงานที่มีพฤติกรรมสอดคล้องกับค่านิยมกรุงศรีผ่านข้อความให้กำลังใจสั้น ๆ อันจะช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมความเป็นกรุงศรีมากยิ่งขึ้น

ด้านระบบปฏิบัติการ

ความมุ่งมั่นที่จะมีระบบปฏิบัติการที่เป็นเลิศและมีประสิทธิภาพรวมถึงความยืดหยุ่นในการรองรับทุกสถานการณ์ ยังเป็นกลยุทธ์หลักในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของกรุงศรี เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด อีกทั้ง ยังเป็นการสนับสนุนกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) ด้วย

ตลอดปีที่ผ่านมา กรุงศรียังคงเดินหน้าบูรณาการระบบปฏิบัติการให้เป็นแบบรวมศูนย์ (Centralized Operations) อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการตลอดจนนำระบบปฏิบัติการร่วมกันระหว่างธุรกิจในกลุ่มกรุงศรีกรุ๊ป (Shared Operations Platform) และระบบปฏิบัติการแบบ Straight-Through Processing (STP) มาใช้ เพื่อให้เกิดความประหยัดจากขนาด (Economies of Scale) ด้วย

ในปี 2556 กรุงศรีได้รับรางวัลระบบปฏิบัติการยอดเยี่ยม ด้านการให้บริการธุรกรรมระหว่างประเทศหลายรางวัล เช่น

- รางวัล “STP Awards for Outstanding Excellence Quality of Commercial Payment Transactions (MT103)” จาก Citibank ประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 5
- รางวัล “STP Performance Excellent Award for USD Payment” จาก Standard Chartered Bank ประเทศสหรัฐอเมริกา
- รางวัล “STP Award for Excellent Quality of EUR Payment” จาก Commerzbank สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี
- รางวัล “STP Improvement Award on AUD Clearing in Recognition of Excellence for AUD & NZD MT103 Commercial Payment Transactions” จาก ANZ Banking Group ประเทศออสเตรเลีย

ระบบปฏิบัติการของเรายังช่วยให้เราสามารถนำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ผ่านกระบวนการรับและวิเคราะห์คำติชมของลูกค้า ซึ่งทำให้เราสามารถพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งกรุงศรีกรุ๊ปได้

นวัตกรรมสำหรับระบบปฏิบัติการที่ธนาคารได้พัฒนาและนำมาใช้งานในปีนี้ ประกอบด้วย เทคโนโลยีการสำเนาภาพอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีการบริหารเงินสำรอง และระบบการส่งการและดำเนินการโดยอัตโนมัติ ซึ่งนวัตกรรมเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารจัดการข้อมูลเอกสาร

โดยตัวอย่างระบบปฏิบัติการที่ได้นำนวัตกรรมเหล่านี้มาใช้แล้ว ได้แก่

- ระบบบริหารจัดการเอกสารสินเชื่อ ได้นำเทคโนโลยีการสำเนาภาพอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดการใช้กระดาษ ทำให้ระบบงานดังกล่าวมีความปลอดภัยด้านข้อมูลสูงขึ้น ตลอดจนช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเรียกดูข้อมูลได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ระบบบริหารและปฏิบัติการธุรกรรมการให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ ได้นำระบบการส่งการและดำเนินการโดยอัตโนมัติมาใช้ เพื่อให้ธุรกรรมต่าง ๆ มีลักษณะ real-time มากขึ้น

ด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาลและมุ่งดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม กรุงศรีได้ผลักดันให้ภายในธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรของประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบการส่งการและดำเนินการโดยอัตโนมัติ การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการประชุมทางไกล รวมไปถึงการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในสำนักงานเพื่อลดปริมาณการสร้างก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด นอกจากนี้ เรายังได้จัดกิจกรรมรณรงค์งดการสูบบุหรี่ ‘Krungsri Smoke Free Society’ เพื่อสนับสนุนการสร้างสังคมปลอดบุหรี่ภายในธนาคารอีกด้วย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการขยายตัวทางธุรกิจ รวมทั้งการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของกรุงศรี เพื่อให้มั่นใจว่าเรามีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และเชื่อให้ธนาคารครองความเป็นผู้นำตลาดรวมถึงสามารถ “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” สำหรับทั้งลูกค้าและพนักงานของเรา ในปีนี้ กรุงศรีจึงเดินหน้าลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสำคัญหลายโครงการ เช่น ระบบธุรกิจหลักของธนาคารระบบบริหารเงินสด ระบบการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ การพัฒนาระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสาขา ระบบรักษาความปลอดภัยตลอดจนปรับปรุงให้ระบบต่าง ๆ ง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ เรายังนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้บริการและการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

• ระบบธุรกิจหลักของธนาคาร

ในปี 2556 กรุงศรีได้พัฒนาระบบธุรกิจหลักอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับการคิดค้นและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ได้แก่ การเปิดตัวเงินฝากประจำ 5 เดือน และ 15 เดือน รวมถึงเงินฝากประจำ “Step Up 9 เดือน โตเข้า...โตเอา” เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายขึ้น ด้วยผลิตภัณฑ์ Step Up ดังกล่าวลูกค้าสามารถถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากประจำได้ตลอดเวลาและยังคงได้รับดอกเบี้ย ทั้งนี้ ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยเป็นรายเดือน โดยอัตราดอกเบี้ยจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทุกเดือนจนถึงร้อยละ 9 ต่อปี ในเดือนที่ 9

การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล “รู้ใจ” ซึ่งมีวงเงินสูงสุด 1 ล้านบาท และไม่ต้องนำหลักทรัพย์มาค้ำประกัน โดยผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลนี้จะให้วงเงินโอนประสงค์กับลูกค้าเพื่อใช้จ่ายตามความต้องการ โดยลูกค้าสามารถเลือกรับเงินเป็นก้อน หรือเลือกรับเป็นวงเงินสำรองพร้อมใช้ในรูปแบบบัตรสำหรับเบิกถอนเงินสด

การนำเสนอบริการทำรายการรับ-ส่งเงินระหว่างประเทศผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของกรุงศรีกว่า 4,700 เครื่องทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการและอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยแก่ลูกค้า อาทิ ธุรกิจ SME ธุรกิจ e-Commerce และชาวต่างชาติ ที่ทำงานในประเทศไทย รวมทั้งชาวไทยที่มีญาติอยู่ในต่างประเทศ ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารได้ทั่วประเทศ

การนำเสนอบริการกรุงศรีโอนสบาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าใน สปป.ลาว ที่ต้องการโอนเงินบาทให้ผู้รับโอนในประเทศไทยที่มีบัญชีต่างธนาคาร โดยทั้งสองฝ่ายไม่จำเป็นต้องมีบัญชีกับธนาคาร

การนำเทคโนโลยีระบบการสั่งการและดำเนินการโดยอัตโนมัติมาใช้สำหรับบริการด้านสินเชื่อเพื่อการนำเข้าและส่งออก ทำให้การทำธุรกรรมเพื่อการค้าระหว่างประเทศของกรุงศรีรูปกลายเป็นเรื่องง่าย โดยกลุ่มงานทางธุรกิจที่มีการนำระบบการสั่งการและดำเนินการโดยอัตโนมัติมาใช้แล้ว ได้แก่ ศูนย์ธุรกิจการค้าต่างประเทศ (Krungsri Business Center - KBC) หน่วยงานด้านปฏิบัติการของธนาคาร ตลอดจนกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME

กรุงศรีได้นำระบบบริหารเงินสดใหม่มาใช้ในปลายปี 2556 เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจทั้งธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจ SME โดยระบบดังกล่าวจะช่วยให้การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตครอบคลุมประเภทธุรกรรมที่หลากหลายขึ้น ตลอดจนง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น

ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System- ICAS) สามารถลดเวลาในการให้บริการลูกค้าที่นำฝากเช็คต่างธนาคารข้ามเขต จาก 3-5 วันทำการ เหลือเพียง 1 วันทำการ พร้อมทั้งช่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนลดจำนวนเช็คหายให้น้อยลง โดยกรุงศรีได้เปิดให้บริการระบบ ICAS ในเดือนพฤษภาคม และได้ขยายการให้บริการให้ครอบคลุมเช็คต่างธนาคารได้ในเดือนมิถุนายน รวมทั้งเปิดให้บริการในจังหวัดสำคัญ ๆ ในเดือนสิงหาคม

เพื่อเป็นการรักษาพันธสัญญาที่จะทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้า กรุงศรีได้ร่วมมือกับกรมศุลกากรในการพัฒนาระบบ Smart e-Guarantee และ e-Payment เพื่อรับ-ส่งข้อมูลการใช้บริการระบบการวางประกันค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงการวางประกันที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก ตลอดจนการคืนเงินอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบดังกล่าวได้ช่วยให้กระบวนการทำธุรกรรมเหล่านี้สะดวกและง่ายขึ้นสำหรับภาคธุรกิจและยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายการดำเนินการ ซึ่งธนาคารได้นำระบบนี้มาใช้อย่างสมบูรณ์แบบตั้งแต่เดือนมีนาคมที่ผ่านมา

• โอกาสทางธุรกิจในประเทศ

ในเดือนกรกฎาคม กรุงศรีได้ปรับปรุงระบบธุรกิจหลักของสาขาธนาคารใน สปป.ลาว เพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงานต่าง ๆ สำหรับพนักงานและลูกค้า ซึ่งช่วยให้เราสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ลดระยะเวลาในการกู้คืนระบบภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งยกระดับขีดความสามารถของมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูล ซึ่งท้ายที่สุด การปรับปรุงระบบธุรกิจหลักให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นนี้จะช่วยสนับสนุนการขยายเครือข่ายธุรกิจไปยังต่างประเทศของธนาคาร ตลอดจนเสริมสร้างความแข็งแกร่งของกรุงศรีในรูปแบบภูมิภาค

• การตอบโต้ภัยด้านธุรกิจองค์กร

กรุงศรีอยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการปฏิบัติการ One Krungsri Enterprise Application Platform โดยในปีที่ผ่านมา เราได้พัฒนาและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาแก้ไขปัญหาคือภัยด้านธุรกิจองค์กรหลายด้านดังนี้

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน – กรุงศรีมีความมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาคือภัยการทุจริตและอาชญากรรมทางการเงินอย่างจริงจัง ธนาคารจึงได้นำระบบ Actimize Anti-Money Laundering ซึ่งเป็นระบบการป้องกันการฟอกเงินที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในระดับสากลมาใช้ในไตรมาสแรกของปี 2556 สำหรับธุรกิจของธนาคารและบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด ในการตรวจจับธุรกรรมน่าสงสัยตามกฎหมายระเบียบของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยวางแผนว่าจะขยายการใช้ระบบดังกล่าวในกลุ่มงานทางธุรกิจอื่น ๆ ในกรุงศรีต่อไปในอนาคต

กรุงศรียังเดินหน้านำลงทุนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการป้องกันการทุจริตอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ามีความปลอดภัยและได้รับการคุ้มครองสูงสุด โดยเราได้นำเทคโนโลยี Instinct ซึ่งช่วยในการตรวจจับธุรกรรมน่าสงสัยมาใช้ในระบบการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบในการเฝ้าระวังและตรวจจับการทุจริตได้อย่างครอบคลุมและแม่นยำมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีโครงการที่จะขยายการใช้งานระบบดังกล่าวไปยังจุดให้บริการต่าง ๆ ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับลูกค้าโดยตรง ภายใต้แนวคิด “Customer-Centricity Protection” ด้วย

กรุงศรีได้นำระบบ HR PeopleSoft มาใช้สำหรับทุกกลุ่มงานทางธุรกิจในปี 2556 เพื่อที่จะได้อินทรีย์ข้อมูลของพนักงานและขั้นตอนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งหมดมารวมไว้ภายในระบบเดียวกัน ภายในช่วงต้นปี 2557 ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาแนวปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรบุคคลรูปแบบใหม่ภายใต้แนวคิด One HR Solution อาทิ การบริหารจัดการระบบการเรียนรู้ขององค์กรฐานข้อมูลการรับสมัครงาน และระบบการบริหารค่าตอบแทนของพนักงาน

กรุงศรียังประสบความสำเร็จในการนำระบบ Oracle Finance มาเริ่มใช้ในทุกกลุ่มงานทางธุรกิจเพื่อช่วยให้กลุ่มงานด้านการเงินและการบัญชีสามารถเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มงานทางธุรกิจต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการวางแผนทางการเงินและการบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านเครื่องมือ Oracle Business Intelligence อีกทั้งทำให้ผู้บริหารของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการเงินเพื่อใช้ในการติดตามและวางแผนทางธุรกิจได้ง่ายขึ้นด้วย

กระบวนการอนุมัติสินเชื่อ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจกรุงศรี ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าว ธนาคารจะนำระบบการอนุมัติสินเชื่อใหม่เข้ามาใช้ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2557 ซึ่งนอกจากระบบดังกล่าวจะครอบคลุมทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ตั้งแต่ผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ารายย่อย ลูกค้าธุรกิจ SME รวมทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่แล้ว ยังเป็นระบบการสั่งการและดำเนินการโดยอัตโนมัติที่นำเทคโนโลยีการบริหารจัดการซึ่งได้รับการยอมรับว่าดีที่สุดในตลาด เช่น New Business Strategy Management (การบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจ) Business Process Management (การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ) และ One Krungsri ECM (การบริหารจัดการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มาใช้ โดยระบบนี้จะช่วยในการวิเคราะห์และเสนอผลการอนุมัติสินเชื่อในเบื้องต้น ตลอดจนนำระบบการบริหารจัดการข้อมูลเอกสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามกระบวนการทางธุรกิจอีกด้วย โดยจะเริ่มนำระบบนี้มาใช้ในการกระบวนการอนุมัติสินเชื่อธุรกิจก่อนเป็นลำดับแรกในช่วงต้นปี 2557 ก่อนที่จะขยายการใช้งานให้ครอบคลุมสินเชื่อรายย่อยต่อไปในไตรมาสที่ 3 ของปี 2557

• เทคโนโลยีสำหรับการบริหารความเสี่ยงและการเงิน

ในปีนี้ กรุงศรีได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของระบบกระทบยอดบัญชี (Account Reconciliation) ให้มีความรวดเร็วและเป็นอัตโนมัติ ถูกต้องแม่นยำ ตลอดจนมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบาย One Krungsri นอกจากนี้ ยังได้ขยายการติดตั้งระบบงานดังกล่าวไปยังบริษัทในเครือบางแห่ง ได้แก่ บริษัท สยามเรียลตี้ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด ด้วย

ในส่วนของการบริหารความเสี่ยง ธนาคารได้ติดตั้งระบบ Risk Adjusted Performance Management เพื่อช่วยประเมินผลการดำเนินงานในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ จากเครื่องชี้วัดที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น มูลค่าจัดสรรจากส่วนของสินทรัพย์มูลค่าจัดสรรจากส่วนของหนี้สิน ผลตอบแทนต่อมูลค่าสินทรัพย์เฉลี่ยและผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย เป็นต้น โดยสามารถกำหนดให้ผลการวิเคราะห์ลงลึกในรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมได้เช่น ประเภทของกลุ่มของลูกค้านี้ ประเภทของกลุ่มผลิตภัณฑ์และประเภทของกลุ่มธุรกิจ ตามเกณฑ์การรายงานที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ในด้านการบริหารจัดการหนี้สินที่มีการผิดนัดชำระเกิน 90 วันกรุงศรีได้พัฒนาระบบการติดตามหนี้ใหม่ หรือที่รู้จักกันในนาม “Krungsri Recovery System” ขึ้นมา เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดหนี้ด้วยคุณภาพ ทั้งนี้ การทำงานของระบบดังกล่าวจะครอบคลุมการติดตามและรายงานความเคลื่อนไหวของบัญชีลูกค้าย่อยทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการชำระหนี้ การประเมินความเสี่ยงด้านเครดิต การปรับโครงสร้างหนี้ ตลอดจนการดำเนินการทางกฎหมาย ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มอัตราการชำระคืนหนี้ รวมทั้งลดสัดส่วนสินเชื่อด้วยคุณภาพให้ต่ำลงได้

• ระบบการจัดเก็บบริหารข้อมูล

โครงการปรับปรุงระบบการจัดเก็บบริหารข้อมูลขององค์กรโดยใช้ซอฟต์แวร์ Teradata ในส่วนแรก
ของโครงการได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปแล้ว ในขั้นตอนต่อไป จะมีการยกเลิกระบบฐานข้อมูลเดิมและโอนย้าย
ข้อมูลผู้ใช้งานมาสู่ระบบฐานข้อมูลใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ
แม่นยำได้อย่างรวดเร็วทันใจยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้เริ่มพัฒนาแนวคิดและเครื่องมือในการบริหารจัดการข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม
 อาทิ การนำเทคโนโลยีหรือกระบวนการพิเศษมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลทั้งหมดในกรุงศรีกรุป รวมถึง
เริ่มนำระบบการบริหารจัดการข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า (Master Data Management) มาใช้ ซึ่งในส่วนนี้จะช่วย
ทำให้ธนาคารสามารถเข้าใจลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ที่นำเสนอสอดคล้องกับ
ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

สำหรับด้านอื่น ๆ กรุงศรีได้พยายามยกระดับความครบถ้วนและรอบด้านของข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้
ได้มาซึ่งมุมมองลักษณะ 360 องศาที่จะสนับสนุนการทำงานของทีมบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจ ทั้งในส่วน
ของธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ธนาคารยังได้พัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะด้านเพื่อ
ช่วยรวบรวมข้อมูลส่วนที่เป็นมุมมองเกี่ยวกับช่องทางการทำธุรกรรม เพื่อการพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมและ
สอดคล้องกับกลยุทธ์ของ e-Business ของกรุงศรีต่อไป ยิ่งไปกว่านั้น ยังได้เริ่มสำรวจเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะ
ช่วยรองรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีขนาดใหญ่ เพื่อให้การวิเคราะห์ลูกค้า ตลอดจนการขับเคลื่อนธุรกิจของ
ธนาคารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

• การควบคุมคุณภาพ

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการตรวจสอบ (Krungsri Test Center of Excellence - TCoE) ของกรุงศรียึด
มั่นต่อหลักการที่ว่า “กันไว้ดีกว่าแก้” โดยหลังจากที่ธนาคารได้ก่อตั้ง TCoE ขึ้นมาในปี 2555 ก็ได้มีการกำหนด
หลักการและวางแนวทางในการทดสอบและควบคุมคุณภาพงาน ซึ่งในลำดับต่อไป ธนาคารจะมีการทยอยนำ
กรอบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ได้วางไว้ไปปรับใช้ในกลุ่มงานทางธุรกิจต่าง ๆ ภายในองค์กร

กรุงศรีตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะนำกรอบการดำเนินงานของ TCoE มาใช้ในโครงการพัฒนาซอฟต์แวร์ต่าง ๆ
เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบงานของธนาคารและบริษัทในกรุงศรีกรุปล้วนมีความเป็นเลิศด้านคุณภาพ นอกจากนี้
ธนาคารจะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การพัฒนาศักยภาพของพนักงานในศูนย์ฯ ตลอดจน
ทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในการทดสอบระบบงาน เพื่อที่จะได้สามารถนำทรัพยากรเหล่านั้นกลับมาใช้ได้โดยไม่ต้อง
ลงทุนใหม่

ระบบป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยกระบวนการทดสอบคุณภาพที่มีความละเอียดแม่นยำสูง
ซึ่งจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการพัฒนาระบบงาน ในทางกลับกัน ระบบการแก้ไข จะเน้นการใช้ทรัพยากรและ
เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วในการตรวจจับข้อผิดพลาดของระบบงาน รวมถึงการแก้ไขข้อผิดพลาดให้รวดเร็ว
ที่สุดและมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมที่สุด โดยกลยุทธ์ของธนาคารในด้านนี้คือ มุ่งเน้นที่ขั้นตอนการป้องกันเป็น
ลำดับแรก ผ่านการกำหนดกระบวนการทดสอบคุณภาพไว้ในทุกขั้นตอนของการพัฒนาและทดสอบระบบงาน
ต่าง ๆ ของธนาคาร

• ระบบปฏิบัติการ โครงสร้างพื้นฐานและเครือข่าย

กรุงศรีประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบปฏิบัติการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่มีอายุการใช้งานมานานให้เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเทคโนโลยีการจำลองระบบหรือระบบเสมือนจริง (Virtualization Technology) เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งสามารถเรียกใช้ระบบปฏิบัติการและแอปพลิเคชันหลาย ๆ ตัว พร้อมกันได้ ทำให้การจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐานมีความง่ายและมีความมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ เทคโนโลยีดังกล่าวยังเอื้อให้การเปิดใช้แอปพลิเคชันสามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น หน่วยความจำมีพื้นที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนการประมวลผลข้อมูลมีลักษณะที่เป็นอัตโนมัติมากขึ้น ส่งผลให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร使用起来ง่ายขึ้น พร้อมทั้งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งในปีนี้ ธนาคารได้ปรับปรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงานเพื่อให้พร้อมใช้งานภายใต้ระบบใหม่เสร็จสิ้นไปกว่าครึ่งหนึ่งแล้ว

นอกจากนี้ กรุงศรีได้นำเทคโนโลยีการสำรองข้อมูลแบบใหม่ ซึ่งเป็นรูปแบบไร้เทป (Tapeless) เข้ามาใช้ในธนาคาร ทั้งนี้ การยกเลิกเทคโนโลยีการสำรองข้อมูลโดยใช้เทปซึ่งมีอายุการใช้งานมาแล้ว 6 ปี และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อมมาใช้ ได้ส่งผลให้ธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการช่วยยกระดับประสิทธิภาพของระบบการป้องกันข้อมูลลูกค้าด้วยการใส่รหัส (KEY encryption) รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วในการกู้คืนข้อมูล โดยในภาพรวม เทคโนโลยีดังกล่าวได้เอื้อให้กระบวนการประมวลผลข้อมูลมีความรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมเสถียรภาพของระบบการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประมวลผลสิ้นวัน

ในส่วนของการให้บริการบัตรเครดิต กรุงศรีได้ทำการโอนย้ายระบบบัตรเครดิตของ บริษัท อยุธยา คาร์ด เซอร์วิส เซส มารวมไว้กับระบบหลักของธนาคารเสร็จสิ้นแล้วในปี 2556 ซึ่งทำให้ระบบหลักสำหรับบัตรเครดิตของธนาคารถูกใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถครอบคลุมการให้บริการกับบัตรเครดิตทุกบัตรในกรุงศรีกรุ๊ป นอกจากนี้ เรายังได้ร่วมมือกับธนาคารอื่น ๆ ที่เป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทยในการติดตั้งระบบ Local Switching โดยดำเนินการร่วมกับกลุ่ม ITMX เพื่อรองรับธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตภายในประเทศแทนการพึ่งพาบริการ Switching ของเครือข่ายวิซ่าเช่นแต่ก่อน สอดคล้องกับทิศทางของนโยบายและเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ กรุงศรียังได้พัฒนาระบบการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือ Krungsri Mobile Application อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการใช้งานของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากปริมาณการใช้สมาร์ตโฟนและอุปกรณ์เชื่อมต่ออย่างแพร่หลายมากขึ้น โดยในปีนี้ได้ขยายขอบเขตการให้บริการของแอปพลิเคชันดังกล่าวด้วยการเพิ่มบริการการทำธุรกรรมกับบริษัทกรุงศรี ออโต้ ไว้ด้วย

• โครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์สื่อสารของสาขา

ในปี 2556 กรุงศรีได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสาขาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนช่วยลดระยะเวลาการรอรับบริการให้สั้นลง โดยหนึ่งในการดำเนินการของธนาคารคือ การติดตั้งคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมจำนวน 2,176 เครื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินการสูงสุด ธนาคารได้อัปเดตระบบปฏิบัติการสำหรับคอมพิวเตอร์ของสาขาจาก Windows XP เป็น Windows 7 เสร็จสิ้นแล้วจำนวน 4,500 เครื่อง และมีแผนที่จะดำเนินการต่ออีก 2,500 เครื่องให้แล้วเสร็จในปี 2557 ในส่วนของอุปกรณ์สื่อสารมาตรฐานของสาขา ธนาคารได้เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์มือถือจาก Blackberry จำนวน 1,100 เครื่อง เป็น iPhone 5 รวมทั้งนำระบบจัดการอุปกรณ์สื่อสาร Mobile Device Management System และระบบติดตามเคลื่อนที่ (Note Traveler) มาติดตั้งไว้ที่อุปกรณ์สื่อสารแต่ละเครื่องด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้าแบบ Power Redundancy ซึ่งประกอบไปด้วย แบตเตอรี่สำรองที่จะทำงานได้ทันทีเมื่อไฟดับ (UPS) พร้อมทั้งเครื่องปั่นไฟ ณ สาขาธนาคาร 610 แห่งทั่วประเทศ และได้ติดตั้งเครื่องปั่นไฟแบบเริ่มต้นการทำงานโดยอัตโนมัติ (Auto-start Generator) พร้อมทั้ง อุปกรณ์ป้องกันการกระชากไฟ (Surge Protection) จำนวน 206 เครื่อง ณ สาขาธนาคารที่สำคัญ 50 แห่ง เพื่อลดผลกระทบจากไฟฟ้าดับและเพิ่มความต่อเนื่องในการให้บริการทางธุรกิจ

โครงการ IT Star ที่ริเริ่มขึ้นสำหรับพนักงานสาขาได้ช่วยทำให้ศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสาขาเข้มแข็งขึ้น ส่งผลให้ความล่าช้าที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ลดลง ตลอดจนประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังได้ปรับปรุงการให้บริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ด้วยระบบ RAILS Operational Improvement ซึ่งนอกจากจะช่วยลดจำนวนรายการแจ้งซ่อมของสาขาแล้ว ยังสามารถช่วยให้สาขาสสามารถกลับมาใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย

• การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลนับเป็นหัวใจหลักในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงศรี โดยธนาคารได้ลงทุนอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของธนาคารให้ทัดเทียมและเป็นไปตามมาตรฐานสูงสุดระดับสากล อาทิ การเพิ่มกฎเกณฑ์และการควบคุมที่สำคัญด้านการรักษาความปลอดภัยใน TCoE ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังมีความพยายามที่จะปรับปรุงกลไกการป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามด้านความปลอดภัยสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

สำหรับการเพิ่มความเข้มงวดของการบริหารจัดการการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลนั้น ธนาคารยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากปีก่อน ซึ่งในปีนี้ได้ติดตั้งระบบงานดังกล่าวในกลุ่มงานทางธุรกิจที่สำคัญของธนาคารหลายกลุ่ม โดยวางเป้าหมายไว้ว่าจะพัฒนาและติดตั้งระบบงานนี้ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงานทางธุรกิจที่สำคัญ เพื่อประโยชน์ในการเก็บรักษาข้อมูลสำคัญของลูกค้าและของธนาคาร

ในปี 2556 กรุงศรียังได้ติดตั้งระบบตรวจจับและแจ้งเตือนภัยคุกคามจากช่องทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Real-time โดยระบบจะมีการแจ้งเตือนทันทีเมื่อพบกิจกรรมในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะน่าสงสัยต่อข้อมูลของธนาคาร และดำเนินการยับยั้งกิจกรรมที่มุ่งร้ายดังกล่าวอย่างทันทั่วทั้งที่

ด้านการกำกับดูแลกิจการ

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการอย่างสม่ำเสมอและเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีไม่เพียงแต่เป็นการสะท้อนถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจของธนาคารเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ธนาคารอย่างยั่งยืน

กรุงศรีจึงยังคงให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลทั้งในเชิงป้องกัน (Prevention Activities) และในเชิงสอดส่อง (Monitoring Activities) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการกำกับดูแลกิจการ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญแก่การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการในอีกทางหนึ่งด้วย

ในเชิงป้องกัน ได้มีการติดตามการปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของทางการอย่างสม่ำเสมอโดยได้มอบหมายให้สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร (Compliance) เป็นผู้จัดทำสรุปหลักเกณฑ์ดังกล่าวพร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการธนาคารได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและทันกาล รวมทั้งจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อให้ทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการ และที่สำคัญพนักงานจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองภายใต้กฎระเบียบได้อย่างเคร่งครัด

ในปี 2556 กรุงศรีได้มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์ฉบับใหม่หรือฉบับที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรวมทั้งสิ้น 119 กฎเกณฑ์ ตลอดจนจัดให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวครอบคลุมถึงการประกอบธุรกิจของธนาคารในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้สินเชื่อ ด้านธุรกิจหลักทรัพย์ ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและอื่น ๆ

ในเชิงการสอบทานนั้น ธนาคารได้จัดทำแบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Checklist) โดยได้นำส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินตนเอง (Self Assessment) จากนั้นจะทำการประสานงานกับฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อการใช้แบบสอบทานดังกล่าวประกอบการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายในต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานต่าง ๆ ในธนาคารและในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร สามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งในปี 2556 นั้น ธนาคารได้มีการจัดทำแบบสอบทานครอบคลุมกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมจำนวนทั้งสิ้น 37 กฎเกณฑ์

นอกจากนี้ ในปี 2556 ธนาคารได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย อาทิ เช่น การนำระบบ Monitoring System มาใช้ตรวจสอบธุรกรรมต้องสงสัยของลูกค้าสินเชื่อเพิ่มเติมจากธุรกรรมเงินฝาก และทำการพัฒนาระบบภายใน (In-house System) เพื่อป้องกัน “บุคคลที่ถูกกำหนด” มาเปิดบัญชีหรือทำธุรกรรมกับธนาคาร และบริษัทลูกของธนาคาร

ด้านการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงดูแลรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงรายวัน รวมถึงนโยบายด้านความเสี่ยงในระยะยาวของกรุงศรี โดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงจะทำการกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระยะยาวของธนาคารในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ตลอดจนอยู่ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทั้งนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้นำวิธีการจัดการความเสี่ยงแบบบูรณาการมาใช้สำหรับการบริหารความเสี่ยงหลัก 4 ด้านของธนาคาร ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน

• ความเสี่ยงด้านเครดิต

กรุงศรีบริหารจัดการคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อผ่านกระบวนการอนุมัติที่มีความเข้มงวดและถี่ถ้วน โดยอิงกับขั้นตอนการพิจารณาในระดับรายบัญชีโดยทีมงานที่เชี่ยวชาญด้านเครดิต ทั้งนี้ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจจะทำการทบทวนพอร์ตของลูกค้านขนาดใหญ่ที่มีภาระสินเชื่อสูงเป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการทบทวนคุณภาพพอร์ตสินเชื่อของธนาคารในแต่ละผลิตภัณฑ์แยกตามประเภทปัจจัย อาทิ ภูมิศาสตร์ ประเภทของสินเชื่อ อันดับความเสี่ยง และอุตสาหกรรม เป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และดำเนินการปรับกลยุทธ์การทำธุรกิจเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว

ในปีนี้ สินเชื่อด้วยคุณภาพมีจำนวน 27.01 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.6 จากร้อยละ 2.39 ในปี 2555 ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อด้วยคุณภาพของบริษัทในเครือ โดยเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อ (Equipment Leasing) และบางส่วนจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (Auto Leasing and Hire Purchase) แต่สำหรับสินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร และ บริษัทในเครืออื่น ๆ ของธนาคาร ยังอยู่ในเกณฑ์ดี อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้มีการเพิ่มความเข้มงวดในการบริหารจัดการสินเชื่อด้วยคุณภาพ โดยการเข้าไปแทรกแซงพอร์ต (Portfolio intervention) อย่างเร่งด่วน

การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบได้ถูกนำมาใช้เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจว่าธนาคารมีเงินสำรองอย่างเพียงพอ โดยนอกจากการคำนวณเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ด้วยคุณภาพตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ธนาคารยังมีการกันเงินสำรองเพิ่มเติม เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่ไม่ได้คาดหมาย ซึ่งส่งผลให้สัดส่วนเงินสำรองต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพสำหรับงบการเงินรวมอยู่ที่ร้อยละ 145 ลดลงเพียงเล็กน้อยจากร้อยละ 146 ในปี 2555

ทีมบริหารความเสี่ยงเล็งเห็นว่าสภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนและปัญหาความไม่มั่นคงทางการเมืองอาจส่งผลกระทบต่อ portfolio ของธนาคาร จึงตอบสนองในเชิงรุก โดยการเข้าให้ความช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างทั่วถึง และมีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่า เหตุการณ์ดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของ portfolio น้อยที่สุด

- **ความเสี่ยงด้านตลาด**

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่ประเมิน ติดตาม และรายงานความเสี่ยงทั้งในบัญชีการค้า และบัญชีการเงิน รวมไปถึงการวางนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การทบทวนและทดสอบภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ตลอดเวลาจะไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ในขณะเดียวกัน คณะกรรมการบริหารจัดการเงินกองทุนของกรุงศรีมีหน้าที่จัดทำแผนเงินทุนระยะยาวที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร รวมทั้งการประมาณการเงินกองทุนจากการทดสอบภาวะวิกฤต ทั้งนี้ กรุงศรีได้ใช้วิธีการทดสอบภาวะวิกฤตที่อิงกับเหตุการณ์ด้านเศรษฐกิจมหภาคที่อาจเกิดขึ้นในช่วงวิกฤตการณ์มาประเมินระดับความเสี่ยงของเงินกองทุนที่พึงดำรงไว้ภายใต้สถานการณ์นั้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่คณะกรรมการฯ ใช้ในการประมาณการความต้องการเงินกองทุนในอนาคต

- **ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง**

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทั้งแบบรายวัน และตามแผนฉุกเฉิน โดยมีการบริหารสภาพคล่องในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมทั้งมีการติดตามพฤติกรรมของผู้ฝากเงิน ภาวะเศรษฐกิจ กิจกรรมในตลาดเงินตลอดจนภาวะการแข่งขันในตลาด เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินทุนเพียงพอที่จะรองรับแผนการขยายธุรกิจของธนาคารได้

- **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ**

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรีทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารและบริษัทในเครือจะได้รับผลกระทบน้อยที่สุดหากเกิดความผิดพลาดจากปัจจัยภายใน ภาวะการหยุดชะงัก หรือเหตุจากปัจจัยภายนอก ในเรื่องนี้ ธนาคารและบริษัทในเครือทั้งหมดได้ทำการประเมินตนเองด้านการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Self-Assessment: RCSA)

ในขณะเดียวกัน ก็มีการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk Indicators: KRI) สำหรับฝ่ายงานภายในทั้งหมดของธนาคาร และมีการติดตามความเสี่ยงเหล่านี้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังได้มีการจัดทำ ทบทวน และทดสอบแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอด้วย

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ภาพรวมธุรกิจธนาคารพาณิชย์ปี 2556 และแนวโน้มปี 2557

- ภาพรวมในปี 2556 ของธนาคารพาณิชย์ไทย

ในปี 2556 ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยยังคงมีความแข็งแกร่งและมีเสถียรภาพอย่างต่อเนื่อง สินเชื่อระบบธนาคารพาณิชย์ไทยและเงินฝากขยายตัวร้อยละ 11.0 และ 9.3 ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากเศรษฐกิจชะลอตัวในช่วงครึ่งหลังของปี 2556 จากนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่ทยอยหมดอายุลง โดยเฉพาะโครงการรถยนต์คันแรก รวมทั้งการชะลอตัวของภาคการส่งออก ที่ส่งผลให้ภาคการธนาคารและเศรษฐกิจโดยรวมชะลอตัวกว่าที่คาด

สินเชื่อภาคธุรกิจขยายตัวร้อยละ 10.2 โดยมีแรงผลักดันจากการลงทุนของภาคเอกชน และความต้องการเงินทุนหมุนเวียนของกิจการที่เพิ่มขึ้น สินเชื่อที่มีการขยายตัวสูงสุดคือ สินเชื่อในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สาธารณูปโภค การค้า ก่อสร้าง และอุตสาหกรรม ส่วนสินเชื่อสำหรับธุรกิจ SME ขยายตัวร้อยละ 14.9 ในขณะที่สินเชื่ออุปโภคบริโภคขยายตัวร้อยละ 12.9 ตามการใช้จ่ายของผู้บริโภค และการเพิ่มขึ้นของค่าแรงขั้นต่ำทั่วประเทศที่มีผลตั้งแต่เดือนมกราคม ขณะที่สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ชะลอตัวลงอยู่ที่ร้อยละ 8.4 เป็นผลจากการสิ้นสุดการคืนภาษีสำหรับผู้ซื้อรถยนต์คันแรก

เงินฝากขยายตัวร้อยละ 9.3 สะท้อนการแข่งขันในการระดมเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ เพื่อรองรับการขยายตัวของสินเชื่อ และการคาดการณ์ว่าสภาพคล่องจะตึงตัวขึ้นในระยะต่อไป ขณะที่ตัวแลกเปลี่ยนยังคงลดลงอย่างต่อเนื่องในปี 2556 โดยลดลงร้อยละ 57 จากปีก่อนหน้า การขยายตัวของสินเชื่อส่งผลให้สภาพคล่องในระบบธนาคารพาณิชย์ตึงตัวขึ้นตลอดทั้งปี แต่ยังคงอยู่ในระดับที่เพียงพอ โดยสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก (รวมตัวแลกเปลี่ยน) อยู่ที่ร้อยละ 96.6 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.1 ในปีก่อนหน้า แม้ธนาคารพาณิชย์จะไม่ได้คาดว่าดอกเบี้ยจะมีแนวโน้มสูงขึ้นในปี 2556 แต่ก็ได้เตรียมความพร้อมด้วยการนำเสนอหุ้นกู้และเงินฝากระยะยาวเพื่อควบคุมต้นทุนด้านดอกเบี้ย อย่างไรก็ตาม อัตราดอกเบี้ยนโยบายได้ปรับลดลงร้อยละ 0.5 เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยต้องการลดความเสี่ยงในกรณีที่เศรษฐกิจชะลอตัวกว่าที่ควร

ด้านคุณภาพสินทรัพย์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยสัดส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพต่อสินเชื่อรวม ลดลงจากร้อยละ 2.3 ในปี 2555 มาอยู่ที่ระดับร้อยละ 2.2 ในปี 2556 ทั้งนี้ สัดส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพต่อสินเชื่อรวมในกลุ่มลูกค้ารายย่อยเพิ่มสูงขึ้นมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 2.2 จากร้อยละ 1.9 ในปี 2555 จากการที่เศรษฐกิจชะลอตัวลง ทั้งนี้ ในปี 2556 ธนาคารพาณิชย์มีการกันเงินสำรองเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับวัฏจักรธุรกิจและเศรษฐกิจาลง ทำให้ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูงต่อสินเชื่อต่อคุณภาพของระบบธนาคารพาณิชย์ปรับสูงขึ้นจากร้อยละ 157.2 ในปี 2555 เป็นร้อยละ 168.3 ในปี 2556

รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากธนาคารมีการกระจายแหล่งที่มาของรายได้จากเดิมที่มาจากรายได้ดอกเบี้ยเป็นหลัก โดยการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมและจากธุรกรรมบริหารความมั่งคั่ง ณ สิ้นปี 2556 รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการคิดเป็นร้อยละ 24.9 ของรายได้ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ไทย

โดยภาพรวม ธนาคารพาณิชย์ไทยมีกำไรสุทธิอยู่ที่ 214.9 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 41.1 พันล้านบาท จากปีที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าจะมีการตั้งสำรองพิเศษในปี 2556 และการชะลอตัวของเศรษฐกิจ อัตราส่วนรายได้ ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (NIM) และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) ปรับตัวดีขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 2.6 และ 1.3 ตามลำดับ กำไรสะสมที่อยู่ในระดับสูงมาตลอดส่งผลให้อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS ratio) อยู่ที่ร้อยละ 15.7 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง (Tier-1 ratio) อยู่ที่ร้อยละ 12.6 ซึ่งเกินกว่าระดับเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และมีสัดส่วนสูงที่สุดเมื่อเทียบกับในภูมิภาคเอเชีย

• แนวโน้มธุรกิจในปี 2557

แนวโน้มการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2557 น่าจะอยู่ในเกณฑ์ดีจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยเสี่ยงจากความล่าช้าของการลงทุนในภาครัฐ และความเชื่อมั่นของภาคเอกชนที่เปราะบาง และอาจถูกซ้ำเติมจากสถานการณ์การเมืองในประเทศ

รายได้ที่มีใช้ดอกเบีย โดยเฉพาะรายได้ค่าธรรมเนียมจะยังคงเติบโตอย่างแข็งแกร่ง รายได้ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อและบริการจะขยายตัวตามการเติบโตของสินเชื่อ ทั้งนี้ สัดส่วนการถือครองผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการบริหารความมั่งคั่งที่ค่อนข้างต่ำสำหรับประเทศไทย ก็จะทำให้รายได้ค่าธรรมเนียมยังสามารถเติบโตได้ดี

อย่างไรก็ตาม ในปี 2557 ยังคงมีปัจจัยเสี่ยงจากความผันผวนของระบบการเงินโลกจากการที่ธนาคารกลางสหรัฐฯ จะปรับลดวงเงินในมาตรการ QE และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในการระดมเงินทุน ทั้งจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยการแข่งขันระดมเงินฝากนั้น ยังคงมาจากการระดมเงินทุนเพื่อรองรับการขยายตัวของสินเชื่อ นอกจากนี้ การที่รัฐบาลมีความต้องการเงินทุนเพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณและใช้ในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อาจทำให้สภาพคล่องในระบบลดลง

หลังจากปี 2557 เป็นต้นไป การเปิดเสรีการค้าบริการด้านการเงิน ภายใต้แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 ของธนาคารแห่งประเทศไทย และการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ไม่เพียงแต่จะทำให้มีผู้เล่นรายใหม่ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยเท่านั้น แต่อาจช่วยทำให้เกิดการเปิดเสรีข้ามพรมแดนของบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมถึงการควบรวมสถาบันการเงินในภูมิภาคอีกด้วย

ในปี 2556 ที่ผ่านมา กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศเงื่อนไขในการอนุญาตให้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศไม่เกิน 5 ราย โดยได้ตั้งเป้าหมายให้แล้วเสร็จภายในปี 2557 อันเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการเพิ่มการแข่งขันของสถาบันการเงิน

การควบรวมกิจการของธนาคารพาณิชย์ไทยได้เริ่มมาตั้งแต่ปี 2555 และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นคง ความแข็งแกร่งและความสามารถในการแข่งขันของระบบสถาบันการเงิน ในปี 2556 กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตและผ่อนผันให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยามีสัดส่วนของผู้ถือหุ้นต่างชาติได้เกินร้อยละ 49 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร และให้ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สามารถเข้าซื้อและถือหุ้นของกรุงศรีได้ ดังนั้น จึงคาดว่าอาจมีการควบรวมในระบบสถาบันการเงินต่อไป ตามการผ่อนผันของทางการ ประกอบกับการแข่งขันในระบบธนาคารพาณิชย์มีความเข้มข้นขึ้น

แม้จะมีปัจจัยจากทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ท้าทายต่อการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2557 แต่คาดว่าธนาคารพาณิชย์ไทยจะยังคงมีความแข็งแกร่งและมีเสถียรภาพด้วยแรงสนับสนุนจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก โดยคาดว่าสินเชื่อในระบบจะเติบโตร้อยละ 8-10

ความสามารถในการแข่งขัน

ปรัชญาการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีที่ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส ด้วยเราตระหนักดีว่าเราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าที่ได้ให้เกียรติมาฝากเงินและลงทุนกับเรา

ตลอดปีที่ผ่านมา เรายังคงทำตามพันธสัญญาที่มีต่อลูกค้าในการ “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” เรามุ่งมั่นในการทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการเป็นเรื่องง่ายและสะดวกสบายสำหรับลูกค้า ในทุกจุดให้บริการของกรุงศรี ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผ่านแอปพลิเคชันสมาร์ทโฟน หรือที่สาขาของกรุงศรี ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาผนวกใช้กับความสามารถในการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า และเทคนิคการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งผลให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายและทำตามพันธสัญญานี้ได้

เมื่อผสานความแข็งแกร่งด้านบรรษัทภิบาลของกรุงศรี และความสามารถในการทำตามพันธสัญญาในการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารมีความเชื่อมั่นในการทำธุรกิจกับเรามากขึ้น และทำให้เราเป็นที่ยอมรับและได้รับรางวัลที่หลากหลายทั้งในระดับสากล ภูมิภาค และระดับประเทศตลอดปี 2556 นอกจากนี้เทคโนโลยีจะมีบทบาทที่ทำให้กรุงศรีประสบความสำเร็จเหล่านี้ พนักงาน ผลิตภัณฑ์ และการยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักบรรษัทภิบาลนับเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการสร้างความแข็งแกร่งของกรุงศรีเช่นกัน

• ความเป็นเลิศในด้านบรรษัทภิบาล

กรุงศรีได้รับรางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ (SET Award of Honor) ประจำปี 2556 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นผลจากการที่กรุงศรีได้รับรางวัลรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม (Top Corporate Governance Report Award) ติดต่อกัน 3 ปี ระหว่างปี 2554-2556 สะท้อนถึงความเป็นผู้นำเกี่ยวกับการรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รางวัลนี้แสดงให้เห็นว่ากรุงศรีในฐานะที่เป็นบริษัทจดทะเบียนมีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในด้านการรายงานและเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อาทิ แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี รายงานประจำปี เว็บไซต์ และรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

นอกเหนือจากรางวัลจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรุงศรียังได้รับรางวัล Asia's Best CFO (Investor Relations) และรางวัล Best Corporate Social Responsibility (CSR) company awards จากนิตยสาร Corporate Governance Asia และการได้รับการจัดอันดับเป็นหนึ่งใน 50 บริษัทยอดเยี่ยมด้านนักลงทุนสัมพันธ์ในอาเซียนจากนิตยสาร IR Magazine ซึ่งเป็นนิตยสารชั้นนำของโลกเกี่ยวกับนักลงทุนสัมพันธ์

รางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับนี้เป็นผลมาจากความพยายามปรับปรุงการกำกับดูแลกิจการของเราให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลในระดับสูงสุด และความมุ่งมั่นที่จะรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นของเราอย่างเต็มที่ ทั้งที่เป็นผู้ถือหุ้นที่เป็นเสียงส่วนน้อยและผู้ถือหุ้นหลัก ทั้งนี้ การเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจก็เป็นส่วนสำคัญของการมีธรรมาภิบาลที่ดีด้วย ในปี 2556 กรุงศรีมีความภูมิใจที่เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ไทยกลุ่มแรก ที่ผ่านการรับรองและได้รับประกาศนียบัตรรับรองเป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์ของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption) จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

• พนักงาน

พนักงาน เป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร พนักงานเป็นช่องทางสำคัญในการสรรสร้างผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า ดังนั้นการสร้าง ความผูกพันระหว่างองค์กรและพนักงานและการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กรุงศรีประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่อง ในปีที่ผ่านมา เราได้ผลักดันการสร้าง ความผูกพันของพนักงานกับองค์กร ผ่านกิจกรรมและโครงการริเริ่มต่าง ๆ โดยอาศัยแนวคิด ‘Krungsri PRIDE’ คือ บุคลากร (People) ระบบ (Right System) ซื่อสัตย์ (Integrity) การพัฒนาพนักงาน (Development) และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม (Engaged Culture) โดยแนวคิด PRIDE ครอบคลุมการพัฒนาบุคลากร การมีขั้นตอนและส่วนประกอบพื้นฐานที่เหมาะสม การมุ่งปลูกฝังให้พนักงานยึดถือในเรื่องซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง และการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม สร้างสรรค์และพัฒนาองค์กร

คุณภาพและประสิทธิภาพของกิจกรรมและโครงการภายใต้แนวคิด Krungsri PRIDE รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความผูกพันต่อองค์กรทำให้กรุงศรีได้รับรางวัลต่าง ๆ อย่างมากมาย รวมถึงรางวัลสุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน (Gallup Great Workplace Award) จากบริษัท Gallup ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก โดยมอบรางวัลให้เพียง 32 องค์กรจากทั่วโลก และกรุงศรีเป็นเพียงองค์กรเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลนี้ รางวัลดังกล่าวมอบให้องค์กรชั้นนำซึ่งเล็งเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กรและประสบความสำเร็จในการดำเนินนโยบายดังกล่าว

• ผลิตภัณฑ์

การสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินให้สะดวกต่อการใช้งานและเป็นผลิตภัณฑ์ชั้นนำของตลาดมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบรรลุพันธสัญญา “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” ของกรุงศรี ในปี 2556 ที่ผ่านมาเราประสบความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ “ธนาคารบนมือถือ” ให้กับลูกค้า ซึ่งได้รับการตอบสนองอย่างดีเยี่ยมจากลูกค้า รวมถึงบริการต่อไปนี้

Krungsri Quick Pay – การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้ร้านค้าสามารถรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต / เปรดิตผ่านสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และอุปกรณ์เสริมที่ใช้ในการต่อพ่วงได้ทุกที่

กรุงศรี Mobile Application – แอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ครบวงจรบนมือถือแห่งแรกของเอเชีย ที่ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทางการเงินของกรุงศรีที่ผูกโยงให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ด้วย สามารถตรวจสอบยอดเงินในบัญชี การจ่ายเงินบัตรเครดิต การซื้อกองทุนรวมและบริการอื่น ๆ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยความสะดวกง่ายดายในการใช้งาน กรุงศรี Mobile Application จึงได้รับการดาวน์โหลดกว่า 600,000 ครั้งภายในเวลา 6 เดือน และมีการทำธุรกรรมกว่า 3 ล้านครั้งต่อเดือน จนได้รับรางวัลจาก Financial Insights Innovation Awards (FIIA) 2013 และ Asian Bankers

วีซ่า เพย์เวฟ – บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส นับเป็นบัตรเครดิตแรกในประเทศไทยที่นำเสนอ นวัตกรรมใหม่ในการชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าและบริการโดยไม่ต้องนำบัตรเครดิตไปรูดหรือสอดผ่านเข้าในเครื่องรับบัตร เพียงถือบัตรเครดิตใกล้กับเครื่องอ่านบัตร ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว สามารถชำระเงินได้ในเวลาไม่ถึงวินาที ที่สาขาเทสโก้ โลตัสทุกแห่ง

Electronic Receipt Management (ERM) – เทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยช่วยร้านค้าในการจัดเก็บข้อมูลการขายและลายเซ็นของลูกค้าในระบบข้อมูลของบริษัทโดยอัตโนมัติ ช่วยให้ร้านค้าพันธมิตรไม่ต้องเก็บเชลล์สลิป ลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสารและลดปริมาณการใช้กระดาษ ตลอดจนลดระยะเวลาเรียกเก็บเงินจากบริษัท ซึ่งเดิมเฉลี่ยนาน 7 วันทำการเหลือเพียง 1 วันทำการ

ความสามารถในการแข่งขันอันโดดเด่นเหนือใครของเรานั้นฝังรากลึกและแข็งแกร่งขึ้นด้วยปรัชญาการดำเนินธุรกิจที่ยึดหลักธรรมาภิบาล พันธสัญญาในแบรนด์กรุงศรี พนักงาน และผลิตภัณฑ์อันเป็นผู้นำตลาดไม่เพียงแต่จะสร้างเสริมความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากลูกค้า ผู้ฝากเงิน พันมิตรทางธุรกิจและนักลงทุนเท่านั้น หากยังช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของเราในโลกแห่งพัฒนาการที่ไม่หยุดยั้ง

รางวัลแห่งความสำเร็จ

นับเป็นอีกปีแห่งความสำเร็จของกรุงศรีกรุ๊ป ด้วยหลากหลายรางวัลจากทั้งเวทีระดับประเทศและระดับสากลที่ให้การยอมรับความโดดเด่นของกรุงศรี ทั้งในด้านความเป็นเลิศด้านบรรษัทภิบาล การสร้างความผูกพันกับพนักงาน ความคิดริเริ่มในการสร้างแบรนด์และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมของวงการ

- **2013 Gallup Great Workplace Award**

กรุงศรีได้รับรางวัล “สุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี 2556” (2013 Gallup Great Workplace Award) จาก Gallup บริษัทวิจัยและที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก โดยมีเพียง 32 องค์กรทั่วโลกที่ได้รับรางวัลดังกล่าว ขณะที่กรุงศรีเป็นองค์กรหนึ่งเดียวในไทยที่ได้รับรางวัล โดยรางวัลนี้พิจารณามอบให้องค์กรที่ผู้นำตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องการสร้าง ความผูกพันกับพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ

- **รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จประจำปี 2556 (SET Award of Honor for 2013)**

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และได้รับ “รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จประจำปี 2556” (SET Award of Honor for 2013) ซึ่งเป็นผลจากการที่ธนาคารได้รับ “รางวัลด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม” (Top Corporate Governance Report Awards) ติดต่อกัน 3 ปี ระหว่างปี 2554-2556 ในฐานะบริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รางวัลดังกล่าวมอบโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและวารสารการเงินธนาคาร

- **Best Marketing Campaign in Asia (Silver) Award**

ถือเป็นปีแห่งความสำเร็จของงานด้านการตลาด โดยเราได้รับรางวัล “สุดยอดแคมเปญการตลาดแห่งเอเชีย” (Best Marketing Campaign in Asia - Silver Award) จาก APPIES 2013 ในเทศกาลแนวคิดชั้นนำทางการตลาดแห่งเอเชีย ซึ่งจัดขึ้นโดยสถาบันแห่งการโฆษณาในสิงคโปร์ สำหรับแคมเปญการตลาดของผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ “มีแต่ได้” ที่มีส่วนผลักดันให้กรุงศรีก้าวขึ้นเป็นผู้นำตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูง อีกทั้งยังทำให้คะแนนชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของกรุงศรีและความชื่นชอบในแบรนด์กรุงศรี (Net Promoter Score - NPS) สูงขึ้นด้วย

- **Advertising Campaign of the Year**

กรุงศรีได้รับรางวัล “Advertising Campaign of the Year” จากเวทีระดับภูมิภาค Asian Banking and Finance Awards 2013 สำหรับความสำเร็จของแคมเปญโฆษณาผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ “มีแต่ได้” ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ผลิตภัณฑ์เงินฝากดังกล่าวประสบความสำเร็จอย่างสูง

- **Online Banking Initiative of the Year**

กรุงศรีได้รับรางวัล “Online Banking Initiative of the Year” จากเวทีระดับภูมิภาค Asian Banking and Finance Awards 2013 สำหรับนวัตกรรม Krungsri Mobile Application ธนาคารบนมือถือที่มอบประสบการณ์ใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา

- **Excellence in Mobile Banking**

เราได้รับรางวัล “Excellence in Mobile Banking” จากงาน Financial Insights Innovation Award 2013 ซึ่งจัดขึ้นโดยสถาบัน IDC Financial Insights ในฐานะที่ Krungsri Mobile Application มีรูปแบบ all-in-one ครอบคลุมทุกการใช้งาน ทั้งในด้านไลฟ์สไตล์และบริการทางการเงินจากหลากหลายผลิตภัณฑ์ของกรุงศรี

- **Product Excellence in Payment Innovation**

กรุงศรีได้รับรางวัล Banking & Payments Asia Trailblazer Award 2013 ประเภท “Product Excellence in Payment Innovation” ในฐานะที่กรุงศรีได้พัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินกรุงศรี Quick Pay ออกสู่ตลาดเป็นรายแรก ซึ่งสามารถเปลี่ยนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตให้เป็นจุดชำระเงินเคลื่อนที่ (Mobile Point of Sale – mPOS) โดยรางวัลดังกล่าวมอบให้กับสถาบันการเงินที่มีความโดดเด่นในการขับเคลื่อนการพัฒนานวัตกรรมทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

- **Best for FX Product and Services in Thailand 2013**

นิตยสาร Asiamoney นิตยสารด้านตลาดการเงินชั้นนำในเอเชีย มอบรางวัล “Best for FX Product and Services in Thailand 2013” ให้กับกรุงศรี สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของธนาคารในฐานะผู้นำในด้านผลิตภัณฑ์และบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งผลงานอันโดดเด่นในการให้บริการลูกค้า

- **Top 50 for Investor Relations in South East Asia**

กรุงศรีได้รับการจัดอันดับเป็นหนึ่งใน 50 องค์กรที่มีความโดดเด่นด้านงานนักลงทุนสัมพันธ์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จาก IR Magazine ซึ่งเป็นนิตยสารรายเดือนเพียงฉบับเดียวที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและนักลงทุน โดยการจัดอันดับดังกล่าวผ่านการสำรวจความคิดเห็นของนักลงทุนและผู้จัดการกองทุนทั่วโลก

- **Western Union Agent of the Year**

กรุงศรีได้รับรางวัล “Western Union Agent of the Year” จาก Western Union จากผลการดำเนินงานที่ยอดเยี่ยมที่สุดในฐานะเครือข่ายตัวแทน ทั้งในด้านยอดขายและการขยายสาขา การตรวจสอบบัญชี ณ จุดขาย โดยกรุงศรีได้รับรางวัลเป็นปีที่สองติดต่อกันคือ ปี 2555-2556

- **Asia Pacific Property Awards (Office Interior)**

กรุงศรีและ Concept International Design ได้รับรางวัล Asia Pacific Property Awards 2013-2014 สำหรับผลงานการออกแบบตกแต่งภายในใหม่สำหรับสาขาของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับภาพลักษณ์ใหม่ของกรุงศรี

- **Best Business Leader of the Year in the Innovative Channel**

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้รับรางวัล “Best Business Leader of the Year in the Innovative Channel” จาก Visa International Asia Pacific สำหรับบริการ กรุงศรี Quick Pay ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เปลี่ยนสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ตให้เป็นจุดชำระเงินเคลื่อนที่ช่วยให้ร้านค้าพันธมิตรและลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลา

- **Superbrands Thailand**

กรุงศรี ออโต้ ผู้นำสินเชื่อยานยนต์ครบวงจรได้รับรางวัล “Superbrand 2013” จากซูเปอร์แบรนด์ (Thailand Superbrands Council) ซึ่งกรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องกันมา 2 ปีซ้อน สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จด้านการสร้างแบรนด์ของกรุงศรี ออโต้ จนเป็นแบรนด์ที่ได้รับการยอมรับและอยู่ในใจของผู้บริโภค

- **Consumer Protection Board Office (CPB) Award**

กรุงศรี ออโต้ได้รับรางวัลโครงการภาพยนตร์โฆษณาดีเด่นทางโทรทัศน์เพื่อผู้บริโภค ประจำปี 2556 จากภาพยนตร์โฆษณาชุด ‘สิ่งมีค่า’ (The Precious) จัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมและยกย่องผู้ประกอบการธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นธรรมและสิทธิของผู้บริโภค

การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุน

ธนาคารให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนทั่วไป ซึ่งเงินฝากจะเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของธนาคาร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมียอดเงินฝากจำนวน 764,050 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 64.7 ของสินทรัพย์ที่ออกและเงินกู้ยืมร้อยละ 14.8 ส่วนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 10.5 และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ร้อยละ 10 โดยเงินฝากจากบัญชีสูงสุด 10 อันดับแรกเท่ากับ 49,115 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.4 ของเงินฝากรวม โดยธนาคารให้บริการเงินฝากแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เงินฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากประเภทมีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ

ความสามารถในการดำรงเงินกองทุน

เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2555 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศเรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนสำหรับธนาคารพาณิชย์ใหม่โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ Basel III ของ Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนใหม่นี้เริ่มทยอยมีผลบังคับใช้เป็นช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 ถึงวันที่ 1 มกราคม 2562 ซึ่งในระหว่างงวดวันที่ 1 มกราคม 2556 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558 อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้นขั้นต่ำคือร้อยละ 8.5 โดยมีเงื่อนไขว่าเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต้องเป็นอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6 ของสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น และเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต้องเป็นอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.5 ของสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารดำรงเงินกองทุนทั้งสิ้นตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	84,725
เงินกองทุนชั้นที่ 1	84,725
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	122,325
	อัตราร้อยละ
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	10.17
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	10.17
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	14.68

นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

ธนาคารจะต้องดูแลสภาพคล่องให้เป็นไปตามเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6 ของเงินฝาก ตัวแลกเงินหรือตัวสัญญาใช้เงิน เงินกู้ยืมระยะสั้นจากต่างประเทศ และเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง และให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกรรมปกติของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินยังมีนโยบายกำหนดให้ต้องรักษาสภาพคล่องส่วนเกินไว้อีกระดับหนึ่งเกินกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ตามกฎหมายเพื่อรองรับความผันผวนของธุรกิจและเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสภาพคล่องอย่างเพียงพอภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่ธนาคารยอมรับได้ อีกทั้งธนาคารยังมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มสำหรับใช้เป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายของบริษัทในกลุ่มด้วย

การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

กรุงศรี เอเอ็มซี [บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด]

ประเภทของบริการ: ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือ เข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ด้วยคุณภาพนั้นให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

ตลาดและการแข่งขัน: บริษัทให้บริการสนับสนุนธนาคารซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่แต่เพียงรายเดียว

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร

กรุงศรี แฟ็กเตอร์อิง [บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอร์อิง จำกัด]

ประเภทของบริการ: บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟ็กเตอร์อิง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้าโดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการชำระเงิน

ตลาดและการแข่งขัน: บริษัทกำหนดนโยบายในการทำธุรกิจสินเชื่อแฟ็กเตอร์อิงตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นของธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทได้ติดตามและวิเคราะห์ปัจจัยต่อไปนี้ 1) อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมของผู้เล่นรายใหญ่ในตลาด 2) ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ และ 3) คุณภาพของบริการ โดยบริษัทจะปรับยุทธศาสตร์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน ล่าสุดบริษัทได้ขยายฐานลูกค้าให้รวมกลุ่มธุรกิจ SME

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร

กรุงศรี ลีสซิ่ง [บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด]

ประเภทของบริการ: ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อ สำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะเพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ

ตลาดและการแข่งขัน: มีบริษัทลีสซิ่งเพียงไม่กี่แห่งในประเทศไทยที่เน้นการให้สินเชื่อลีสซิ่งสำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์ สินเชื่อลีสซิ่งมีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่ออย่างจำกัดกับธนาคาร เพราะบริษัทลีสซิ่งพิจารณาให้สินเชื่อโดยอิงกับกระแสเงินสดของธุรกิจและสภาพคล่องของเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทำลีสซิ่งเป็นหลัก มากกว่าหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ ด้วยเหตุผลดังกล่าวกรุงศรี ลีสซิ่ง จึงสามารถจัดสรรวงเงินและเงื่อนไขการผ่อนชำระให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้

กรุงศรี ลีสซิ่งเป็นผู้นำด้านธุรกิจลีสซิ่ง กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกรุงศรี ลีสซิ่งเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ในหลากหลายอุตสาหกรรม ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์ของกรุงศรี ลีสซิ่ง แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน

แหล่งที่มาของเงินลงทุน: ธนาคาร

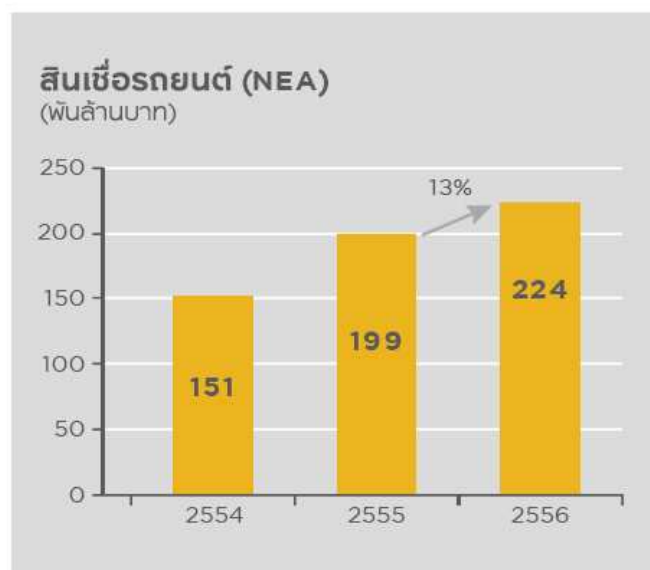
กรุงศรี ออโต้ [บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)]

ประเภทของบริการ: กรุงศรี ออโต้เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อยานยนต์ครบวงจรอันดับต้น ๆ ของประเทศ ซึ่งมีบริการต่าง ๆ ดังนี้

- 1) สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ รถยนต์ใช้แล้ว รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก สินเชื่อแบบใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน (Car4Cash) และสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน
- 2) บริการสินเชื่อให้เช่าแบบลีสซิ่ง (สำหรับรถบริษัท Financial Lease)
- 3) บริการสินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์ และ
- 4) สินเชื่อเงินกู้เพื่อยานพาหนะ ซึ่งเป็นบริการสินเชื่อภายใต้รูปแบบสัญญาเงินกู้โดยใช้ยานพาหนะเป็นหลักประกันในการกู้ และคิดคำนวณดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก

ในปี 2556 กรุงศรี ออโต้ สามารถทำยอดขายสินเชื่อใหม่ทั้งปีสูงถึง 129 พันล้านบาท และมียอดขายสินเชื่อรวมมากกว่า 224 พันล้านบาท โดยมีอัตราการขยายตัวของยอดขายสินเชื่อรวมทั้งปีที่ร้อยละ 13 กรุงศรี ออโต้ ยังคงเป็นบริษัทใหญ่อันดับ 2 ของธุรกิจบริการสินเชื่อเช่าซื้อยานยนต์ในประเทศไทย รวมทั้งเป็นผู้นำตลาดในธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้วและสินเชื่อแบบใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน และในปี 2556 กรุงศรี ออโต้ ยังสามารถก้าวขึ้นสู่อันดับ 1 ในตลาดสินเชื่อรถจักรยานยนต์อีกด้วย

กรุงศรี ออโต้ ได้รับการจัดอันดับเครดิตองค์กรระดับ A+ และแนวโน้มมีเสถียรภาพ จากบริษัท ทริส เรทติ้ง จำกัด ต่อเนื่องถึง 5 ปี รวมทั้งได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคทั่วไปและผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดว่า เป็นแบรนด์อันดับ 1 ในธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ โดยได้รับรางวัล “Superbrands Thailand” ถึง 2 ครั้ง ในปี 2554 - 2555 และ 2556 พร้อมกันนี้ บริษัทยังได้รับรางวัล “ICT Excellence Awards” จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน สำหรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าจากระบบ iBuddy และระบบ iChecking ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการยื่นขออนุมัติสินเชื่อ



นอกจากนี้ ภาพยนตร์โฆษณาชุด “สิ่งมีค่า” (The Precious) ของกรุงศรี ออโต้ ยังได้รับรางวัลรองชนะเลิศ อันดับ 2 (ประเภทบริการ) ในโครงการภาพยนตร์โฆษณาดีเด่นทางโทรทัศน์เพื่อผู้บริโภค “สคบ.แอด อะวอร์ด” ประจำปี 2556 ซึ่งจัดโดย สคบ. ร่วมกับสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมและยกย่องผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ให้ความสำคัญต่อสิทธิผู้บริโภค โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

สำหรับกลยุทธ์ทางธุรกิจที่บริษัทใช้ในปี 2556 คือมุ่งเน้นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าในทุกจุดบริการ ภายใต้โครงการ “Customer Touch-Point Journey” เพื่อก้าวสู่การเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค โดยการสร้างประสบการณ์ที่ดีดังกล่าวแบ่งเป็น 4 ส่วน 1) ก่อนใช้บริการ 2) ช่วงสมัครขอสินเชื่อ 3) ช่วงใช้บริการ และ 4) ช่วงหลังใช้บริการ ซึ่งโครงการดังกล่าวประสบความสำเร็จในการขยายฐานลูกค้า ตลอดจนเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่บริษัทเป็นอย่างมาก

ผลิตภัณฑ์ตรงใจ: ในปี 2556 กรุงศรี ออโต้ ได้เสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ “คาร์ ฟอร์ แคช โปะ” ซึ่งเป็นสินเชื่อแบบใช้รถยนต์เป็นหลักประกันโดยที่ลูกค้าไม่ต้องโอนเล่มทะเบียนผลิตภัณฑ์ใหม่อีกอย่างที่เรารู้จัก นำเสนอ คือ “กรุงศรี Truck” สินเชื่อเพื่อรถบรรทุก ที่สอดคล้องกับความต้องการใช้รถบรรทุกที่เพิ่มขึ้น เพื่อประกอบธุรกิจการขนส่งสินค้าตามการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558

นวัตกรรมด้านการบริการ: ในปี 2556 บริษัทได้พัฒนาบริการออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของกรุงศรี ออโต้ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการได้แก่ แอปพลิเคชัน Thai Car Loan ที่ช่วยลูกค้าในช่วงก่อนใช้บริการสามารถหาข้อมูลบริการของกรุงศรี ออโต้ และวางแผนการเงินก่อนสมัครขอสินเชื่อได้ง่ายยิ่งขึ้น

บริษัทยังมีแอปพลิเคชัน Krungsri Auto On Mobile ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในช่วงใช้บริการให้สามารถสอบถามข้อมูลสินเชื่อ รวมทั้งข้อมูลการบริการด้านอื่น ๆ ทั้งนี้บริษัทยังได้ปรับปรุงนวัตกรรม iChecking อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้า ลดระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ส่งผลให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เรายังได้นำระบบ Automated Decisioning System มาใช้เพื่อประเมินผลการอนุมัติสินเชื่อเบื้องต้น ซึ่งช่วยให้ทีมงานขายและพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อทำงานได้อย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนี้ ระบบ iCollect ซึ่งเป็นระบบออนไลน์สำหรับแสดงข้อมูลสินเชื่อลูกค้า สถานะการชำระค่างวด และสามารถรับชำระรวมถึงบันทึกการรับเงินและทำธุรกรรมอื่น ๆ ผ่านแท็บเล็ตโดยพนักงานรับชำระเงินภาคสนาม (Field Collector) เพื่อให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลค่างวดและบริการอื่น ๆ ของกรุงศรี ออโต้ ได้รวดเร็วทันใจ และเพื่อยกระดับความสะดวกรวดเร็ว และความมั่นใจในการใช้บริการการชำระค่างวดสินเชื่อ เราได้พัฒนารูปแบบบริการ “บิลไม่ต้อง” ให้สามารถรับรู้และบันทึกรายการรับชำระค่างวดได้ในทันที โดยลูกค้าสามารถทำรายการผ่านบัตรประชาชนและเลขทะเบียนรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่สาขาของธนาคารกรุงศรี และเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้าน 7-Eleven กว่า 8,200 แห่งทั่วประเทศ

เข้าถึงง่าย: ในปี 2556 กรุงศรี ออโต้ ต่อยอดการเป็นผู้นำในการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย ในฐานะผู้ให้สินเชื่อรถยนต์อย่างเป็นทางการในงาน Bangkok International Motor Show เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน รวมถึงงานมหกรรมการเงิน (Money Expo) ในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดสำคัญทางเศรษฐกิจ เช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา อุตรดิตถ์ และสงขลา เป็นต้น กรุงศรี ออโต้ ยังมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่มากที่สุด โดยมีจุดบริการลูกค้ามากกว่า 16,000 แห่งทั่วประเทศจากการร่วมมือกับบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในการเปิดช่องทางใหม่สำหรับการขอสินเชื่อเพื่อคนมีรถ “คาร์ ฟอร์ แคช” ณ ร้าน 7-Eleven กว่า 7,000 แห่งทั่วประเทศ เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ด้วยจุดบริการที่เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

กรุงศรี ออโต้ ยังขยายช่องทางการสมัครสินเชื่อผ่านระบบโทรศัพท์ หรือ Unstructured Supplementary Service Data (USSD) ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถสมัครขอสินเชื่อได้ เพียงใช้โทรศัพท์มือถือกด *740# แล้วกดโทรออก โดยพนักงาน กรุงศรี ออโต้ จะติดต่อกลับไปยังลูกค้าเพื่อประสานงานในขั้นตอนการขอเอกสารทางการเงินสำหรับพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อต่อไป นอกเหนือจากความพยายามในการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาจัดตั้ง “บริษัท กรุงศรี ไฟแนนซ์เชียลเซอร์วิส” เพื่อให้บริการลูกค้าในสปป.ลาว ในบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของกรุงศรี ออโต้ นับเป็นการเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558

แบรนด์ที่อยู่ในใจลูกค้า: กรุงศรี ออโต้ มุ่งมั่นตอกย้ำการเป็นแบรนด์ที่มีเอกลักษณ์ชัดเจนในสายตาผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บนพันธสัญญาที่ว่า “กรุงศรี ออโต้ อยู่เคียงข้างตลอดเส้นทางเรื่องรถ และเรื่องเงินของคุณ” รวมถึงการให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending) โดยการสรรค์สร้างประสบการณ์การใช้บริการที่น่าประทับใจ รวมถึงการครองตำแหน่งผู้นำด้านผลิตภัณฑ์และการนำเสนอนวัตกรรมด้านการเงินรูปแบบใหม่ ๆ ในตลาดสินเชื่อรถยนต์ เช่น บริษัทได้เปิดตัว “คาร์ ฟอร์ แคช ออนไลน์ แคมเปญ” ที่นำ “สกรีนซิงค์ (ScreenSync)” เทคโนโลยี หรือการเสนอดิจิทัลคอนเทนต์ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารในเวลาเดียวกันมาใช้ เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายวัยทำงานและกลุ่มคนรุ่นใหม่ และเป็นการตอบสนองไลฟ์สไตล์เทรนด์ล่าสุด

กิจกรรมเพื่อสังคม: บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการสานต่อกิจกรรมเพื่อสังคมได้แก่ “สมาร์ต ไฟแนนซ์: รอบรู้เรื่องเงินเรื่องง่าย” ซึ่งเป็นหลักสูตรอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยหรือบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการเงิน การตลาด รวมทั้งทักษะและความรู้ในการบริหารธุรกิจ รวมถึงโครงการ “ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้” ซึ่งได้ริเริ่มในปี 2553 เพื่อยกระดับการศึกษาของเด็กนักเรียนในพื้นที่ห่างไกล โดยในปีนี้ กรุงศรี ออโต้ ได้สนับสนุนการก่อสร้างและส่งมอบห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ แห่งที่ 7 และ 8 ณ โรงเรียนบ้านท่าอ่าง อ.โชคชัย จ.นครราชสีมา และโรงเรียนบ้านหินทราย อ.วังทอง จ.พิษณุโลก ตามลำดับ

โอกาสที่เพิ่มขึ้นจากพันธมิตรทางธุรกิจใหม่: กรุงศรี ออโต้ เชื่อว่าการเป็นผู้นำกำหนดทิศทางการตลาด (Market Shaper) ของสินเชื่อยานยนต์ของบริษัท ผสมกับความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าองค์กรของธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอเฟ้ จำกัด จะนำมาซึ่งโอกาสสำคัญในการขยายธุรกิจของทั้งสองบริษัทให้เติบโตยิ่งขึ้น ในลักษณะเดียวกับที่บริษัทได้ร่วมมือกับกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) ที่มีสมาชิกมากกว่า 1.2 ล้านคนทั่วประเทศซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีมาแล้ว

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร หุ้นกู้บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) และตัวแลกเงิน

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

ประเภทของบริการ: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (Sales Finance) และสินเชื่อบุคคล รวมถึง ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย กลุ่มบัตรเครดิต ประกอบด้วย บัตรเครดิตกรุงศรี (KCC) บัตรเครดิตโฮมโปร บัตรเครดิตเอไอเอ บัตรเครดิตเซ็นทรัล ซิมเพิล วีซ่า คาร์ด บัตรเครดิตเทสโก้วีซ่า และบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์วีซ่า (3 บริการในบัตรเดียว) นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อบุคคล โดยมีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดที่ร้อยละ 27 โดยมีบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ 2-in-1 (2 บริการในบัตรเดียว) และบัตรเพาเวอร์บายเป็นบัตรหลัก โดยปัจจุบัน มีลูกค้ารวมทั้งหมดอยู่ที่ 6.7 ล้านบัญชี

ตลาดและการแข่งขัน: แม้ว่าสภาวะเศรษฐกิจของไทยและของโลกในปี 2556 จะมีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจหลายประการ ส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัว แต่กรุงศรีคอนซูมเมอร์ ยังคงสามารถรักษาความเป็นผู้นำในตลาดเอาไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการนำเสนอบริการ ด้านสินเชื่อบุคคลที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน แต่มีประสิทธิภาพอีกทั้งยังสร้างสรรค์ สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ความสำเร็จในปีที่ผ่านมา:

- **การขยายธุรกิจสู่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**

เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจจากการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ลิส จำกัด และพันธมิตรทางธุรกิจ ที่นครเวียงจันทน์ สปป.ลาว ได้ร่วมกันจัดตั้ง **บริษัท กรุงศรีบริการให้สินเชื่อ จำกัด** ในรูปแบบบริษัทร่วมทุน เพื่อดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อส่วนบุคคลใน สปป.ลาว การร่วมทุนในครั้งนี้ จะเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจ เพิ่มความหลากหลายของสินค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของเราใน สปป.ลาว อีกทั้ง ยังนับเป็นก้าวสำคัญที่จะนำไปสู่โอกาสในการขยายธุรกิจในตลาดภูมิภาคต่อไปในอนาคต

- **การโอนย้ายธุรกิจและฐานข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดของบริษัท อยุธยา คาร์ด เซอร์วิส เซส (AYCS) มายังบริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา**

เมื่อเดือนกรกฎาคม 2556 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้โอนย้ายธุรกิจและฐานข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดของบริษัท อยุธยา คาร์ด เซอร์วิส เซส จำกัด (AYCS) มายัง บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (KCC) ตามกลยุทธ์ **The Power of Synergy** ซึ่งมุ่งเน้นการผนึกกำลังระหว่างกลุ่มธุรกิจในกลุ่มกรุงศรีกรุ๊ปและพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ การโอนย้ายธุรกิจในครั้งนี้ จะส่งผลให้ลูกค้าเดิมของ AYCS ได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น รวมทั้งได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น จากบริการออนไลน์ และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

- **การขยายเครือข่ายสาขาขนาดเล็กของ กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ**

เพื่อให้ธุรกิจของเราสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ จึงได้ขยายเครือข่ายสาขาขนาดเล็กเข้าไปในพื้นที่ที่มีศักยภาพ โดยสาขาขนาดเล็กดังกล่าวยังคงไว้ ซึ่งบริการที่ครบทุกรูปแบบเช่นเดียวกับสาขากรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ขนาดใหญ่ แต่อยู่ในทำเลที่ไปมาสะดวก เพื่อช่วยให้ลูกค้าเข้ารับบริการง่ายขึ้น โดยสาขาขนาดเล็กดังกล่าวได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ได้เพิ่มสาขาขนาดเล็กรวมทั้งสิ้น 21 สาขาในปี 2556

นวัตกรรมตลาดเพื่อให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย: ในฐานะผู้นำในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล กรุงศรีคอนซูมเมอร์ ได้พัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่ใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อต่อยอดความโดดเด่นในความเป็นหนึ่งของเรา ประกอบด้วย

- **Web-based Extended Payment Plan**

เป็นระบบการชำระเงินแบบผ่อนชำระที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงผู้ประกอบการออนไลน์ หรือ e-Commerce ที่ต้องการระบบชำระเงินแบบออนไลน์ โดยผ่อนชำระเป็นงวด ๆ แทนที่จะชำระเต็มจำนวน ผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรสินเชื่อกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ โดยลูกค้าสามารถเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระได้นานสูงสุดถึง 48 เดือน

- **วีซ่า เพย์เวฟ**

บัตรเครดิตเทสโก้วีซ่า นับเป็นรายแรกในประเทศไทยที่นำเสนอบริการการชำระเงินด้วย วีซ่า เพย์เวฟ อันทันสมัย ที่เทสโก้ โลตัส ทุกสาขา วีซ่า เพย์เวฟ คือการชำระเงินแบบไร้สัมผัส (Contactless) โดยไม่ต้องนำบัตรไปรูดหรือสอดผ่านเข้าในเครื่องรับบัตร เพียงแค่ถือบัตรใกล้กับเครื่องอ่าน ลูกค้าก็สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว

- **Electronic Receipt Management (ERM)**

เป็นเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งช่วยบันทึกข้อมูลการขายและลายเซ็นแบบดิจิทัลของลูกค้าในระบบข้อมูลของบริษัทโดยอัตโนมัติ ทำให้ร้านค้าพันธมิตรไม่ต้องเก็บเชลล์สลิป จึงช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งยังช่วยให้การซื้อขายสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยลดระยะเวลาเรียกเก็บเงินจากบริษัทจากเฉลี่ยใช้เวลา 7 วันเหลือเพียง 1 วัน

- **Krungsri Quick Pay**

เป็นเทคโนโลยี การชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย (mPOS) ที่เปลี่ยนสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตให้เป็นเครื่องรูดบัตรเดบิตและบัตรเครดิตที่มีความปลอดภัยด้านข้อมูลสูง

- **Scan & Simple App**

เป็นระบบใหม่ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการอนุมัติและรับบัตรให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยี Imaging Management System ซึ่งเป็นระบบการสแกนและจัดส่งข้อมูลหลักฐานการสมัครมาใช้ ทำให้สามารถอนุมัติและรับบัตรได้ในเวลาเฉลี่ยเพียงแค่ 30 นาที โดยลูกค้าสามารถเลือกกรหัส เอทีเอ็ม และนำบัตรดังกล่าวไปใช้บริการต่าง ๆ ได้ทันที

- **Two-way SMS และ IVR**

บริษัทได้พัฒนาระบบ Two-way SMS และ IVR มาให้บริการแก่ลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าสามารถรับทราบข้อมูลที่ต้องการทางโทรศัพท์โดยไม่ต้องรอสาย เพื่อให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

- **การปรับรูปแบบการพิมพ์ใบแจ้งยอดการใช้จ่าย**

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้ปรับรูปแบบการพิมพ์ใบแจ้งยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรให้อ่านง่ายยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษลง ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้มากถึง 2.7 ล้านบาทต่อปี

การดำเนินงานที่มุ่งนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วนี้ ช่วยให้กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้รับรางวัลแห่งความเป็นเลิศหลายรางวัล อาทิ Best Co-Branded Card Award จาก Smart Card Awards Asia 2013 รางวัล Payment Innovation Trail Blazer Award และ Best Business Leader of the Year (Innovation Channel)

ผู้ให้สินเชื่อที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม: กรุงศรีคอนซูมเมอร์ ต้องการเป็นองค์กรที่ตอบสนองสังคมอย่างแท้จริงเราจึงยึดมั่นต่อนโยบาย “การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ” ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ เช่น ในการอนุมัติสินเชื่อบริษัทจะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมอย่างถี่ถ้วน พร้อมทั้งบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทยังให้ความสำคัญกับการปลูกฝังแนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคมแก่พนักงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานร่วมเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมอบรมความรู้เรื่องการเงินแก่นักเรียนด้วยโอกาส และนักเรียนสายอาชีพและกลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการออมและวินัยทางการเงิน นอกจากนี้ ยังได้จัดบรรยายเรื่องการจัดการการเงินส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพิ่มเติมอีกด้วย กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังได้ริเริ่มกิจกรรมสาธารณประโยชน์ในด้านอื่น ๆ เพื่อปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การร่วมบริจาคเงินและอุปกรณ์การศึกษา แก่โรงเรียนที่ขาดแคลน และ **โครงการ Krungsri Maximize** ที่มุ่งปลูกฝังแนวคิดในการประหยัดและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ด้วยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า

โอกาสที่เพิ่มขึ้นจากพันธมิตรทางธุรกิจใหม่: เราคาดว่า ความร่วมมือทางธุรกิจกับธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด จะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับกรุงศรี คอนซูมเมอร์ยิ่งขึ้น ทำให้เราสามารถรักษาตำแหน่งผู้นำในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลได้ต่อเนื่อง จากการแบ่งปันความรู้ทางธุรกิจจะหว่างกัน การเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้กับลูกค้าของกลุ่มธุรกิจนี้ในเครือ อีกทั้งยังจะช่วยขยายฐานลูกค้าชาวญี่ปุ่นให้กับกรุงศรี คอนซูมเมอร์ และเพิ่มศักยภาพในการขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาคต่อไป

บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: บัตรเครดิต กรุงศรี (KCC) เป็นบัตรเครดิตหลักของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ โดย ณ สิ้นปี 2556 มีบัญชีบัตรเครดิตทั้งหมด 1.7 ล้านบัตร บัตรเครดิตกรุงศรีไม่เพียงแต่เป็นบัตรเครดิตใบแรกในตลาดที่มอบข้อเสนอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ แต่ยังเป็นผู้นำตลาดในด้านฐานลูกค้าและการใช้จ่ายผ่านบัตร จากการรวมฐานสมาชิกผ่านการเข้าซื้อธุรกิจการเงินรายย่อยจากธนาคาร เอชเอสบีซี ประเทศไทย จำนวนกว่า 500,000 ราย และบัตรเครดิต เอไอเอ วีซ่า อีก 200,000 กว่าราย

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ควบคู่ไปกับการจัดการรายการส่งเสริมการขายแยกตามกลุ่มลูกค้า เป็นหัวใจสำคัญของการเติบโตในปี 2556 ยิ่งไปกว่านั้น พันธมิตรทางการค้ายังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยเพิ่มยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า



บัตรเครดิตกรุงศรี
เอ็กซ์คลูซีฟ วีซ่า แพลทินัม



บัตรเครดิต โฮมโปร วีซ่า แพลทินัม

ปัจจุบัน บริษัทได้ร่วมมือกับร้านค้าและสถานบริการต่างๆ เช่น ศูนย์การค้า สายการบิน และโรงพยาบาล เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์ที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตของบริษัทยังมีความหลากหลายตามสถานะ และไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น บัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ วีซ่า แพลทินัม / บัตรเครดิต กรุงศรี วีซ่า แพลทินัม / บัตรเครดิต กรุงศรี วีซ่า/มาสเตอร์การ์ด / บัตรเครดิต กรุงศรี เลดี้ โทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด / บัตรเครดิตธุรกิจ กรุงศรี บิสซิเนส มาสเตอร์การ์ด / บัตรเครดิต กรุงศรีแมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด แชมเปียน และ บัตรเครดิต เอไอเอ วีซ่า

บริษัทยังนำเสนอ บัตรเครดิต โสมโปร วีซ่า สำหรับคนรักบ้านและครอบครัวสมัยใหม่ ล่าสุด บัตรเครดิต โสมโปร วีซ่า แพลทินัม โฉมใหม่ เสนอสิทธิประโยชน์สุดคุ้มเพื่อคนรักบ้าน ด้วยแนวคิดเสถียรที่ โสม เสถียรที่ โลฟ มอบสิทธิประโยชน์ทั้งส่วนลด หรือการแลกคะแนนพิเศษในห้างโสมโปร บริการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง สิทธิพิเศษดังกล่าวยังรวมถึงร้านอาหารชั้นนำ การเดินทางโดยสายการบิน โรงแรม การใช้บริการที่สถานบริการน้ำมัน และการใช้จ่ายเพื่อสุขภาพในโรงพยาบาล ทั้งนี้ ในปี 2556 บัตรเครดิต โสมโปรมี ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรมากกว่า 13.9 พันล้านบาท จากบัตรทั้งหมดกว่า 200,000 ใบ

บริษัทยังมีผลิตภัณฑ์ กรุงศรี สมาร์ท แพลน หรือ แผนผ่อนชำระค่าสินค้าที่อัตราดอกเบี้ยธรรมดาหรือร้อยละ 0 สำหรับลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์การสมัครเข้าใช้บริการ โดยสามารถใช้ได้กับพันธมิตรทางการค้ามากกว่า 8,000 แห่งทั่วประเทศ ครอบคลุมสินค้าและบริการที่หลากหลาย เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค หมวดเครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ สินค้าเพื่อการตกแต่งซ่อมแซมบ้าน คลินิกเสริมความงาม และสินค้าแบรนด์เนม ยิ่งไปกว่านั้น สำหรับสมาชิกบัตรที่สนใจเปลี่ยนทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรทั่วโลก เป็นการแบ่งจ่ายรายเดือน สามารถใช้บริการได้เพียงโทรศัพท์เข้าสู่ศูนย์บริการบัตรเพื่อแจ้งความประสงค์ก่อนวันครบกำหนดชำระยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

นวัตกรรมนำตลาด: กรุงศรี บัดดี้ หรือ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของเรา นับเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ในการบริหารจัดการบัญชีตรวจสอบยอดคงเหลือ และรายการธุรกรรม ตลอดจนตรวจสอบและแลกคะแนนสะสม ซึ่งสามารถใช้งานได้บนสมาร์ตโฟนทั้งระบบปฏิบัติการแบบ iOS และ Android

กลยุทธ์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจ: การสร้างระบบเพื่อรองรับการบริการสมาชิกซึ่งครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายนับเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการฐานสมาชิกขนาดใหญ่ของบริษัท บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบงานเพื่อรองรับการบริการสมาชิกแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม บริษัทให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการข้อมูลสมาชิก ทั้งในภาพรวมและรายกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าที่ใช้จ่ายผ่านบัตรแบบปกติ หรือผ่อนชำระ ทั้งนี้ หลังการควบรวมฐานสมาชิกบัตรเอชเอสบีซี บริษัทยังคงพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการบริการสมาชิกผู้ถือบัตรที่เป็นชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัทในการขยายฐานลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ จากการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และจากการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร

บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ:

- **เซ็นทรัลเครดิตการ์ด** กรุงศรีกรุ๊ปได้ร่วมมือกับห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าชั้นนำแห่งแรกและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ เพื่อออกบัตรเครดิตและให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้แบรนด์เซ็นทรัล บริษัทเป็นผู้ให้บริการบัตรเครดิตรายแรกในประเทศไทยที่สร้างประสบการณ์ช้อปปิ้งสุดพิเศษผ่านหลากหลายกิจกรรมให้กับผู้ถือบัตร อาทิ “Central Card Day” และ “Preview Day” รวมถึงกิจกรรมลดราคาครั้งใหญ่ อาทิ “Midnight Sales” และ “Private Sales” เซ็นทรัลเครดิตการ์ดยังมอบส่วนลดร้อยละ 10 สำหรับสินค้าราคาปกติตลอดทั้งปีทั้งในห้างเซ็นทรัล และบริษัทในเครือเซ็นทรัล ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทยังให้สิทธิพิเศษอื่นๆ แก่สมาชิกเซ็นทรัลเครดิตการ์ด อาทิ เครดิตเงินคืนและส่วนลดทันทีที่ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต และสถานบริการน้ำมันปตท.ทั่วประเทศ รวมถึงโปรโมชั่นส่วนลดในเกือบทุกหมวดหมู่การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน อาทิ ร้านอาหาร การเดินทาง โรงพยาบาล โดยบริษัทได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณาเหล่านี้เพื่อรักษาลูกค้าและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผลิตภัณฑ์
- **เซ็นทรัล เอ็กซ์คิউสिव แคช** เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้สร้างนวัตกรรมใหม่และเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผ่าน ATM Feature ซึ่งให้ลูกค้าสามารถนำบัตรเซ็นทรัล เอ็กซ์คิউสिव แคช ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงศรีทั่วประเทศได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติม ภายใต้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ และยังมีกิจกรรมทางตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ข้อเสนอดอกเบี้ยต่ำหรือข้อเสนอดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 3 เดือน
- **บัตรเครดิตซิมเพิล วิซ่า** เป็นบัตรที่พัฒนามาจากบัตรเครดิต โรบินสัน วิซ่า ในอดีต ซึ่งเรายังคงนำเสนอสิทธิประโยชน์ โปรโมชั่นและกิจกรรมส่งเสริมการขายมากมาย อาทิ ส่วนลดในการใช้จ่ายที่ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ อาทิ เซ็นทรัล โรบินสัน เดอะ มอลล์ เอ็มโพเรียม และ สยาม พารากอน โดยปัจจุบัน บัตรเครดิตนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็น “บัตรสำหรับช้อปปิ้งที่ดีที่สุดในประเทศไทย” อีกทั้งยังมีสิทธิประโยชน์ในหมวดการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอื่นๆ อาทิ รับเงินคืนที่สถานบริการน้ำมันและซูเปอร์มาร์เก็ต
- **บัตรเพาเวอร์บาย** เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้าที่กรุงศรีกรุ๊ปได้จับมือพัฒนาร่วมกับเพาเวอร์บาย ผู้จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีสาขา 85 แห่งทั่วประเทศ ในการออกบัตรเพาเวอร์บาย เซลส์ไฟแนนซ์ เพื่อผ่อนชำระค่าสินค้าที่ซื้อภายในห้างเพาเวอร์บาย รวมถึงการถอนเงินสด และเช่นเดียวกับเซลล์ไฟแนนซ์อื่น ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรในช่วงโปรโมชั่นลดราคาภายในร้านด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เช่น อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ด้วยระยะเวลาการผ่อนชำระที่นานขึ้น นอกจากนี้ เกณฑ์รายได้ขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัครบัตรเพาเวอร์บายยังต่ำกว่าเกณฑ์ของบัตรเครดิตปกติ และบัตรเพาเวอร์บายยังเสนอวงเงินกู้ส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนนานถึง 36 เดือน โดยสามารถเข้าถึงผู้บริโภคผ่านช่องทางหลากหลาย อาทิ เพาเวอร์บายวันคอล และเคาน์เตอร์บริการของเพาเวอร์บายทั่วประเทศ

นวัตกรรมตลาด: ในปี 2556 บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิเชอริวีสเชส จำกัด ยังคงเดินหน้าพัฒนาและสรรสร้างสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

- เปลี่ยนคะแนนสะสม Central Reward Point เป็นคะแนน The1Card – ตั้งแต่นี้เป็นต้นไป ผู้ถือบัตรเซ็นทรัล เครดิตการ์ด จะมีทางเลือกใหม่ในการแลกคะแนนสะสม โดยสามารถเปลี่ยนคะแนนสะสม Central Reward Point เป็นคะแนน The1Card ในอัตรา 1 ต่อ 1 โดยติดต่อแลกคะแนนได้ที่ ที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ เซ็นทรัลทุกสาขาและเซ่น

- โบนัสครสองผลิตภัณฑ์ (Dual Application) - โบนัสครรวมสินเชื่อบุคคลเซ็นทรัล เอ็กซ์คลูซีฟ แคช และเซ็นทรัล เครดิตการ์ด สองพลังทางการเงินเป็นหนึ่งเดียว เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการลดขั้นตอนการกรอกเอกสารและการส่งหลักฐานประกอบการพิจารณา รวมถึงระยะเวลาการอนุมัติ

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร

บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอริวีสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทสามารถรักษาสวนแบ่งตลาดในธุรกิจสินเชื่อแบบผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคลที่สูงถึงร้อยละ 19 ไปได้ โดยบริการสินเชื่อผ่อนชำระได้เปิดตัวในปี 2537 โดยบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ในชื่อเพิร์สช้อยส์ ซึ่งเดิมมีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอบริการสินเชื่อแบบผ่อนชำระโดยเน้นหมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก

ต่อมาได้ขยายบริการครอบคลุมไปถึงสินค้าไอที โทรศัพท์มือถือสินค้าตกแต่งซ่อมแซมบ้าน การศึกษา ประดับยนต์ และธุรกิจเสริมความงาม หลังจากนั้น บริษัทได้เพิ่มบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งทำให้บัตรเพิร์สช้อยส์กลายเป็นบัตรที่มี 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) และหลังจากที่ได้รวมกิจการกับกรุงศรีในช่วงต้นปี 2553 เพิร์สช้อยส์ได้ถูกปรับแบรนด์เป็น กรุงศรี เพิร์สช้อยส์ กรุงศรี เพิร์สช้อยส์ ยังคงให้ 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) คือ บริการสินเชื่อผ่อนชำระ (นานสูงสุดถึง 48 เดือน) และสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีทั้งแบบหมุนเวียนและแบบผ่อนชำระเป็นงวด (นานสูงสุดถึง 48 เดือน) โดยผู้สนใจสามารถสมัครได้โดยใช้เกณฑ์รายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ผู้สมัครบัตรเครดิตปกติ กรุงศรี เพิร์สช้อยส์ มีจุดให้บริการผ่าน 45 สาขา รวมถึงเคาน์เตอร์ให้บริการกว่า 470 แห่งทั่วประเทศ

จุดเด่นของบัตรนี้มาจากการบริหารจัดการพันธมิตรทางการค้าโดยปัจจุบันมีผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่กว่า 12,000 ราย ทั่วประเทศที่รับบัตรกรุงศรี เพิร์สช้อยส์ และร่วมในรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังมีความสัมพันธ์อันยาวนานกับผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า และสินค้า (OEM) สำคัญ ๆ เช่น Samsung, Sony, Acer, HP, Dell, Lenovo, Panasonic, Toshiba, Philips, Hitachi, Blackberry, HTC, Michelin และ Bridgestone ควบคู่กับการจัดโปรโมชั่นร่วมกับแบรนด์ดังกล่าว โดยมีรายการส่งเสริมการขาย 200-300 รายการต่อเดือนที่มอบดอกเบี้ยร้อยละ 0 และระยะเวลาการผ่อนชำระนานสูงสุดถึง 48 เดือนในหลากหลายหมวดสินค้า

นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ One Krungsri ธนาคารได้ร่วมกับกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ในการจัดหางินสินเชื่อให้ร้านค้าผู้จำหน่ายเพื่อนำไปซื้อสินค้าจาก OEM ซึ่งช่วยแก้ปัญหาห่วงโซ่อุปทาน และทำให้บริษัทสามารถตอบโจทย์ด้านการเงินเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของลูกค้า ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ OEM ผู้จำหน่ายสินค้า ไปจนถึงผู้บริโภค

- **บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า** เปิดตัวในปี 2551 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมีบัตรเครดิต นอกเหนือจากบริการสินเชื่อผ่อนชำระและสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนชำระนานเป็นพิเศษ โดยบัตรนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์บัตรเครดิต แต่ยังต้องการสภาพคล่องทางการเงินด้วยระยะเวลาการชำระที่นานกว่า โดยบัตรนี้เป็นที่ยอมรับของเครือข่ายวิซ่าสำหรับการใช้จ่ายบัตรเครดิตปกติ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของพันธมิตรทางการค้ากว่า 12,000 รายทั่วประเทศ สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระทั้งแบบอัตราดอกเบี้ยปกติและร้อยละ 0

- **บัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์** เปิดตัวช่วงกลางปี 2554 โดยได้รับแรงบันดาลใจมาจากพันธกิจ “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ของกรุงศรี บัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์เป็นบัตรแรกในตลาดที่รวม 4 บริการไว้ในบัตรเดียว (4-in-1) ซึ่งรวมบริการด้านเอทีเอ็มและบริการด้านบัตรเดบิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยากับบริการด้านสินเชื่อผ่อนชำระและบริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลจากกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์เข้าด้วยกัน โดยบัตรนี้สามารถใช้ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม ชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเดบิตโดยใช้เครือข่ายของวิซ่า ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับพันธมิตรทางการค้ากว่า 12,000 แห่ง โดยให้เงื่อนไขการผ่อนชำระสูงสุดถึง 48 เดือน รวมทั้งใช้ขอสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีทั้งแบบหมุนเวียนและแบบผ่อนเป็นงวดนานสูงสุดถึง 36 เดือน คุณสมบัติของลูกค้าที่ต้องการสมัครบัตรนี้เหมือนกับเงื่อนไขของบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (2-in-1) โดยผู้สนใจสามารถสมัครบัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์ ได้ที่สาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยาทั่วประเทศ

นอกจากสินเชื่อผ่อนชำระแล้ว กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ยังมีบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้หลักให้กับธนาคารปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บัตรนี้ได้รับความนิยมสูง คือความสะดวกสบายในการเบิกถอนเงินสดผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ฮัลโหล แคช (ผ่านระบบ IVR) สาขาและเคาน์เตอร์เซอร์วิสของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (ผ่านระบบ EDC) รวมทั้งเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี

นวัตกรรมตลาด: กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ได้เปิดตลาดในธุรกิจใหม่ ผ่านการจับมือกับดีลเลอร์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ราคาสูง อาทิ สมาร์ทโฟน เครื่องประดับทองคำ และผลิตภัณฑ์เสริมความงาม อีกทั้งยังได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เช่น ERM และ Scan And Simple App ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทยังได้ขยายเครือข่ายสาขาขนาดเล็กเข้าไปในพื้นที่ที่มีศักยภาพเพื่อให้สามารถให้บริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร

บริษัท โทเทิล เซอร์วิสেস โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน รวมถึงดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกันเช่น สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า ลูกค้านักที่เราให้บริการในปัจจุบันคือบริษัทในเครือได้แก่ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสেস จำกัด บริษัท เจเนอรัลคาร์ด เซอร์วิสেস จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสেস จำกัด และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

บริษัทมีความเชี่ยวชาญในการเรียกเก็บชำระหนี้คืน และดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน บริษัทมีการปรับการทำงานเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีในยุคของการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์อัตโนมัติขั้นสูงเพื่อการเข้าถึงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยกระบวนการทั้งหมดได้ถูกออกแบบโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลักตลอดจนความสอดคล้องกับข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยจากความรู้ความเชี่ยวชาญในการเรียกเก็บและการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ บริษัทจึงได้รับการจัดอันดับอยู่ระดับต้น ๆ ในธุรกิจเรียกเก็บหนี้ ทั้งนี้ บริษัทยังมีการทดสอบและนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้อยู่เสมอ ทำให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยม แม้ในปีที่เศรษฐกิจจะชะลอตัว

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร

บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: นายหน้าประกันวินาศภัย จัดทะเบียนบริษัทเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2550 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจาก บริษัท ควอลิตี้ เจเนอรัล อินซัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการของบริษัทรวมไปถึงการแนะนำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและการประกันภัยรถยนต์แก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัลคาร์ด เซอร์วิสেস จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสেস จำกัด

ตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา บริษัทสามารถเติบโตได้ดีจากกลยุทธ์การเน้นการศึกษาคูหาจัดแบ่งกลุ่มลูกค้า เพื่อกำหนดคุณลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทยังใช้กลยุทธ์ Cross-selling และการเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์ เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่เพิ่มเติม โดยบริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกใช้ซึ่งครอบคลุม แผนชดเชยรายได้ขณะเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล รวมถึงแผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลจากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี ตลอดจนมีบริการชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์แบบผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตในกรุงศรี คอนซูมเมอร์

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสেস จำกัด)

บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์نس โบรเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: นายหน้าประกันชีวิต จดทะเบียนเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2550 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์نس โบรเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ ไลฟ์ แอสซัวร์نس โบรเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการหลักของบริษัทคือการแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพและประกันคุ้มครองวงเงินบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา คาร์ด จำกัด และบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส

ธุรกิจประกันชีวิตยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการขยายประเภทของผลิตภัณฑ์ การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับบริษัทประกันใหม่ ๆ การจัดแบ่งกลุ่มลูกค้า และกลยุทธ์ Cross-selling นอกจากนี้ บริษัทยังมีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์และแบบกำหนดระยะเวลาการรับประกันจากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ผ่านการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี โดยในปีนี้ บริษัทเน้นการศึกษาวิเคราะห์ลูกค้า เพื่อกำหนดคุณลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่สุดกับความต้องการของลูกค้า

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: ในปี 2544 กรุงศรีกรุ๊ปได้จัดตั้งบริษัทร่วมทุนกับห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย เพื่อออกบัตรเครดิตเทสโก้ โดยพัฒนามาจาก Private Label Credit Card ของห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งต่อมากลายเป็นบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า และภายหลังได้เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่คือบัตรเทสโก้พรีเมียร์ ซึ่งเป็นบัตรเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อบุคคลสำหรับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส และเทสโก้ โบรเกอร์ประกันภัย บริษัทได้พัฒนาและขยายช่องทางการจำหน่ายอย่างต่อเนื่องผ่านห้างเทสโก้ โลตัส โดยได้มีการขยายจำนวนสาขาจาก 145 สาขาเป็น 157 สาขา ในปี 2556 ทั้งนี้ ยังดำเนินการปรับปรุงโฉมหน้าสาขาอย่างต่อเนื่อง โดยสาขาที่ปรับปรุงแล้วจะมีบริการใหม่เสนอเพิ่มเติมด้วย

นวัตกรรมนำตลาด: การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นในปีที่ผ่านมาคือการรวมบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่าและบัตรคลับการ์ดไว้ในใบเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสะสมแต้มคลับการ์ดได้จากการใช้บัตรทั้งในและนอกห้างเทสโก้ โลตัส โดยคะแนนสะสมจะถูกเปลี่ยนเป็นคูปองเงินสดคลับการ์ดให้กับลูกค้า สิทธิประโยชน์ดังกล่าวทำให้ลูกค้าสามารถสะสมคะแนนคลับการ์ดได้เร็ว และช่วยประหยัดเงินในการซื้อสินค้าในแต่ละสัปดาห์ที่ห้างเทสโก้ โลตัส นอกจากนี้ สิทธิประโยชน์อื่น ๆ จากบัตร ยังรวมถึงการคืนเงินสูงสุดร้อยละ 3.5 ของยอดใช้จ่ายที่ห้างเทสโก้ โลตัส การคืนเงินร้อยละ 3 เมื่อเติมน้ำมันที่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่และการคืนเงินร้อยละ 0.5 จากยอดใช้จ่ายทุกที่ทั่วโลก ในปี 2556 บริษัทยังเป็นผู้ขายรายแรกสำหรับบัตรเครดิตของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย ในการนำเสนอนวัตกรรมการชำระเงินแบบไร้สัมผัส หรือ วีซ่า เพย์เวฟ ที่ห้างเทสโก้ โลตัส ทุกสาขาซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีมากจากลูกค้า

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทให้บริการแนะนำประกันภัยสำหรับลูกค้าของบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซล จำกัด และลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส

ทั้งนี้ บริษัทได้ชื่อว่าเป็นผู้นำทางด้านราคาสำหรับประกันภัยรถยนต์ จากส่วนลดที่มอบให้ลูกค้า รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ยิ่งไปกว่านั้น เรายังได้จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเพื่อดูแลลูกค้าประกันภัยรถยนต์ อีกทั้งลูกค้ายังได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ รวมถึงค่าเบี้ยประกันภัยจากเว็บไซต์ของบริษัท และสามารถซื้อประกันภัยทางเว็บไซต์ได้อย่างเบ็ดเสร็จ อีกทั้งยังสามารถสอบถามค่าเบี้ยประกันภัย ชำระค่าเบี้ยประกันภัย ตลอดจนพิมพ์กรมธรรม์ประกันภัยจากระบบออนไลน์ที่ปลอดภัย

ในปีนี้ บริษัทได้เสนอประกันภัยรถยนต์ราคาพิเศษให้กับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส โดยมีประกันภัยรถยนต์ชั้น 1 สำหรับรถเก๋งและรถกระบะ และประกันภัยรถยนต์ชั้น 2 พิเศษ ในราคาที่คุ้มค่าที่สุดในตลาด นอกจากนี้ บริษัทได้เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ “ขยายเวลารับประกัน” เพื่อขยายเวลารับประกันเครื่องใช้ไฟฟ้าสำหรับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซล จำกัด)

บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทให้บริการแนะนำประกันชีวิตสำหรับลูกค้าของบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซล จำกัด และลูกค้าห้างเทสโก้ โลตัส โดยบริษัทมีพันธมิตรร่วมกับบริษัทประกันชีวิตอื่นเพื่อมอบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้กับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซล จำกัด)

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ [บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด]

ประเภทของธุรกิจ: ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท บริษัทเริ่มเข้าสู่ตลาดสินเชื่อรายย่อยในปี 2550 โดยเข้าซื้อสินทรัพย์รวมถึงสาขาของบริษัทท้องถิ่นแห่งหนึ่งซึ่งดำเนินธุรกิจด้านนี้มาตั้งแต่ปี 2523 และต่อมาในเดือนกันยายน 2552 กรุงศรีกรุ๊ปก็ได้เข้าซื้อหุ้นใหญ่ (ร้อยละ 99.99) ในบริษัท กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ เป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ โดยเป้าหมายหลักคือกลุ่มลูกค้าที่ยังเข้าไม่ถึงการให้บริการทางการเงินหรือกลุ่มลูกค้ารากหญ้า บริษัทได้พัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างรวดเร็วด้วยความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมืออาชีพและการสานความสัมพันธ์ที่แนบแน่นกับชุมชนท้องถิ่น

ตลาดและการแข่งขัน: บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้ชื่อการค้า “ศรีสวัสดิ์ เงินดีดี” และแข่งขันโดยตรงกับคู่แข่งทั้งในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น ซึ่งส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจแบบครบวงจรโดยบริษัทมุ่งที่จะครองความเป็นผู้นำในตลาดที่ยังมีการกระจายตัวอยู่มาก ซึ่งกรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งโดยการเสนอสินเชื่อที่และโปร่งใสและเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักมาตรฐานสากล นอกจากนี้ เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า “ศรีสวัสดิ์ เงินดีดี” สามารถอนุมัติเงินสินเชื่อจำนำทะเบียนรถมอเตอร์ไซด์และรับเงินได้ภายใน 30 นาที

ความสำเร็จที่สำคัญ: ในปี 2556 กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ ภายใต้แบรนด์ “เงินติดล้อ” ได้ปรับปรุงภาพลักษณ์ของแบรนด์ โดยการเปลี่ยนป้ายและรูปลักษณ์สาขาทั่วประเทศให้เป็นรูปลักษณ์ใหม่ เพื่อสื่อสารถึงภาพลักษณ์ของแบรนด์ที่มีความเป็นมิตร น่าเชื่อถือ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยในปีนี้นี้บริษัทได้เปิดสาขาใหม่ด้วยรูปลักษณ์ใหม่ 50 สาขา ทำให้กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ มีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศทั้งหมด 290 แห่ง นอกจากนี้ “เงินติดล้อ” ยังได้ทำการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ภายใต้รูปลักษณ์ แบรนด์ใหม่ผ่านภาพยนตร์โฆษณา โดยเน้นจุดแข็งในการให้บริการสินเชื่อที่มีรถประเภทต่าง ๆ เป็นหลักประกัน ตั้งแต่ 2-18 ล้อ เช่น รถมอเตอร์ไซค์ รถบรรทุกหรือรถไถ

ในปี 2556 ยอดสินเชื่อจัดใหม่ได้ขยายตัวจากปีก่อนกว่าร้อยละ 40 หรือกว่า 9 พันล้านบาท และกำไรมากเป็นประวัติการณ์อีกครั้ง โดยปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตคือ “เงินสิบล้อ” ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถบรรทุกการเพิ่มช่องทางแนะนำบริการ (Referral Channel) และการขยายเครือข่ายสาขา ภายใต้การเติบโตอย่างรวดเร็ว บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและระมัดระวังทำให้สามารถรักษาคุณภาพสินเชื่อไว้ได้ในระดับแข็งแกร่งท่ามกลางภาวะหนี้ภาคครัวเรือนในประเทศที่สูงขึ้น

นวัตกรรมตลาด: ในฐานะที่กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์เป็นผู้นำตลาดสำหรับสินเชื่อจำนำทะเบียนรถในประเทศไทยโดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ยังเข้าไม่ถึงการให้บริการทางการเงินล่าสุดบริษัทประสบความสำเร็จในการบุกเบิกสินเชื่อกลุ่มใหม่ คือ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อซื้อรถไถใหม่ ซึ่งได้ออกแบบให้สอดคล้องกับกระแสเงินสดที่แตกต่างกันในแต่ละฤดูกาลของเกษตรกรโดยเกษตรกรสามารถเลือกชำระค่างวดเป็นรายเดือน รายครึ่งปี และรายปี ทำให้เกษตรกรสามารถลงทุนซื้อเครื่องจักรทางการเกษตรเพื่อช่วยเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนแรงงานได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้รับการตอบรับที่ดีมากโดยมียอดการเติบโตมากกว่าร้อยละ 100 ในปี 2556

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร

กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์ [บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)]

ประเภทของบริการ: นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทได้ดังนี้

- **ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์:** ให้บริการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทตราสารทุน (หุ้น) และตราสารอนุพันธ์ (Derivatives) หมายเลขสมาชิก 29 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยให้บริการแก่นักลงทุนรายย่อย บุคคลทั่วไปและนักลงทุนสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทมีทีมงานด้านการตลาดและการวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีประสบการณ์สูง เพื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาเรื่องการลงทุนแก่นักลงทุน

- **ธุรกิจพาณิชย์:** ให้บริการงานด้านพาณิชย์ (Investment Banking) โดยให้คำปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisory) และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriting Service) ที่เกี่ยวกับการเงินทั้งหมด รวมถึงการเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทหนี้และประเภททุน การปรับโครงสร้างทางการเงิน การปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูกิจการการควบรวมกิจการและการซื้อขายกิจการ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) การประมาณการมูลค่าของธุรกิจและธุรกรรมที่สอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

- **ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล:** บริษัทให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายจะมีผู้จัดการกองทุนคอยดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการลงทุนและการบริหารกองทุนเพื่อให้บริการตามแต่ละลักษณะและวัตถุประสงค์ของลูกค้า
- **ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน:** บริษัททำหน้าที่เป็นตัวแทนซื้อขายกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในประเทศไทย โดยการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนให้กับนักลงทุนที่สนใจ
- **ธุรกิจการลงทุน:** บริษัทมีนโยบายลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ ทั้งในระยะสั้น และระยะปานกลางถึงระยะยาว

ตลาดและการแข่งขัน: ในปี 2556 ตลาดหลักทรัพย์ (รวมตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ) มีมูลค่าตลาดทั้งสิ้น 11.67 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ร้อยละ 2.43 โดยมีมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เฉลี่ยรายวันอยู่ที่ 50.3 พันล้านบาท (รวม Proprietary Trading) สูงขึ้นจากปี 2555 ซึ่งอยู่ที่ 32.3 พันล้านบาท และมูลค่ารวมตลาดอนุพันธ์ทั้งสิ้น 16,664,126 สัญญา เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ร้อยละ 59.3 โดยมีปริมาณสัญญาเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 68,017 สัญญาสูงขึ้นจากปี 2555 ซึ่งอยู่ที่ 43,823 สัญญา ณ สิ้นปี 2556 บริษัทมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 1.68 อยู่ในอันดับที่ 22 จากจำนวนบริษัทหลักทรัพย์ทั้งสิ้น 33 ราย เทียบกับปี 2555 ที่มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 1.72 และอยู่ในอันดับที่ 22

ปีนี้เป็นปีที่ตลาดหลักทรัพย์โดยรวมมีความแข็งแกร่ง ซึ่งสะท้อนในยอดมูลค่าซื้อขายหลักทรัพย์ซื้อขายเฉลี่ยต่อวันที่สูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ส่งผลให้บริษัทมีรายได้ที่สูงขึ้นกว่าปีก่อนหน้า 682.1 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 35.5 จากปีก่อน โดยมีกำไรสุทธิอยู่ที่ 125.9 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 175.7 จากปีก่อน

พัฒนาการสำคัญในปี 2556 และ กลยุทธ์ในช่วงต่อไป:

- กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์ ได้เพิ่มอีกหนึ่งช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินบนระบบมือถือผ่าน Krungsri Mobile Application (KMA) โดยลูกค้าของกรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์ สามารถตรวจสอบหุ้นในบัญชี มูลค่าหลักทรัพย์รวมที่มีอยู่ พร้อมทั้งสามารถโอนเงินผ่าน KMA ได้อย่างสะดวกและง่ายดาย
- กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์ ได้รับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์จากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2556 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือบริหารพอร์ต หรือเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้ลูกค้าด้วยวิธี Short Selling ขณะเดียวกันผู้ให้ยืมหลักทรัพย์ (Lenders) ก็สามารถสร้างประโยชน์จากหลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่จากค่าธรรมเนียมการให้ยืม
- กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์ได้เข้าร่วมโครงการ Banker to Broker 2013 กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยโครงการนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะขยายฐานลูกค้าด้วยการให้รางวัลแก่พนักงานของธนาคารที่ช่วยแนะนำลูกค้าใหม่ให้มาเปิดบัญชีลงทุนกับทางกรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์ โดยจะมีการแข่งขันและแจกรางวัลทุก 2 เดือน ซึ่งเท่ากับว่าปัจจุบันนี้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการลงทุนได้ง่ายขึ้น กล่าวคือสามารถติดต่อปรึกษาเพื่อขอเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์และอนุพันธ์ได้ที่สาขาของ กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดรวมถึงสามารถติดต่อผ่านสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยาอีก 610 แห่งทั่วประเทศ

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร

กรุงศรี แอสเซท [บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด]

กรุงศรี แอสเซท (KSAM) เป็นบริษัทจัดการกองทุนชั้นนำของประเทศไทย ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนครบทุกประเภท ภายใต้การได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยมีกองทุนรวมที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือกลงทุนได้แก่ กองทุนหุ้น กองทุนตราสารหนี้ กองทุนดัชนีสินค้าโภคภัณฑ์ กองทุน FIF และ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ด้วยปรัชญาการลงทุนที่บริษัทยึดถือคือ มุ่งสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน โดยมีผู้จัดการกองทุนที่มากประสบการณ์ และระบบจัดการการลงทุนที่รัดกุม มีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้ผู้ลงทุนมั่นใจว่ากองทุนของบริษัทจะบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงในกรอบที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนทุกประเภท ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลนิธิ สหกรณ์ หรือ ผู้ลงทุนสถาบัน

ความสำเร็จที่สำคัญ:

- **เติบโตมั่นคง ด้วยความไว้วางใจจากลูกค้า**

ในปี 2556 บริษัทมีมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การจัดการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 สูงกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมที่เติบโตเพียงร้อยละ 17 โดยกลุ่มกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ที่ลงทุนในตราสารทุนของบริษัทมีจำนวนเงินลงทุนเพิ่มขึ้นระหว่างปีสูงที่สุดในกลุ่มบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทั้งหมด และจำนวนผู้ถือหน่วยลงทุนเพิ่มขึ้นจาก 121,146 ราย เป็น 192,287 ราย คิดเป็นอัตราเพิ่มร้อยละ 58 แสดงให้เห็นว่าบริษัทได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- **แข็งแกร่ง ด้วยเครือข่ายสาขาธนาคารกรุงศรีที่ครอบคลุมกว้างไกล**

สาขาของธนาคารกรุงศรีจำนวน 610 แห่งทั่วประเทศ เป็นช่องทางสำคัญในการขยายบริการให้แก่ลูกค้าที่สนใจการลงทุนโดยพนักงานของธนาคารสามารถให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนประเภทต่าง ๆ แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้หลากหลายประเภท โดยบริษัทได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนและพัฒนาทักษะด้านการวางแผนการลงทุนให้กับพนักงานของสาขาธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มจำนวนพนักงานที่ได้รับใบอนุญาต “ผู้แนะนำการลงทุนในหลักทรัพย์” ของแต่ละสาขา โดยในปี 2556 เงินลงทุนและจำนวนลูกค้าที่ลงทุนผ่านสาขาของธนาคารกรุงศรีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 51 และ 64 ตามลำดับ

- **ก้าวหน้า ด้วยช่องทางหลากหลายที่เข้าถึงได้ง่าย**

จากกลยุทธ์การตลาดเชิงรุกเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและจำนวนลูกค้ารายใหม่ บริษัทได้พัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลายผ่านตัวแทนสนับสนุนการขายหลายประเภท ได้แก่ นิติบุคคลที่เป็นสถาบันการเงินต่างประเทศ เช่น ธนาคารซีทีบีแบงก์ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) และธนาคารยูโอบี นิติบุคคลที่เป็นสถาบันการเงินในประเทศ เช่น บล.กรุงศรี บล.ภัทร และ บล.ฟิลลิป (ประเทศไทย) รวมถึงตัวแทนสนับสนุนการขายประเภทบุคคลธรรมดา ทำให้จำนวนตัวแทนสนับสนุนการขายเพิ่มขึ้นเป็น 73 รายในปี 2556 นอกจากนี้ เรายังได้พัฒนาระบบ Access Online Service ให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น เพื่อรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมจากลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยจำนวนผู้สมัครใช้บริการเพิ่มขึ้นจาก 44,098 ราย ในปี 2555 เป็น 71,724 ราย ในปี 2556 และมีการทำรายการรวมทั้งสิ้นกว่า 300,000 รายการ

นวัตกรรมตลาด:

• กองทุนตราสารทุน

ผลการดำเนินงานของกลุ่มกองทุนตราสารทุนของบริษัทที่มีความโดดเด่นเป็นพิเศษ ทำให้กองทุนตราสารทุนของบริษัทได้รับความสนใจจากลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยสัดส่วนของสินทรัพย์ของกองทุนตราสารทุนภายใต้การจัดการของบริษัทคิดเป็นร้อยละ 36.52 ของสินทรัพย์ภายใต้การจัดการทั้งหมด ถือเป็นสัดส่วนที่สูงสุดเป็นอันดับ 6 ของอุตสาหกรรมการจัดการการลงทุน ซึ่งเป็นผลจากการที่บริษัทมีระบบจัดการลงทุนที่อาศัยการวิเคราะห์หลักทรัพย์เชิงลึกเพื่อสร้างโอกาสให้กองทุนได้รับผลตอบแทนที่ดีและสม่ำเสมอในระยะยาวรวมทั้งการสร้างโอกาสให้แก่ผู้ลงทุนที่ต้องการได้รับผลตอบแทนที่ดีในระยะสั้นในช่วงที่ตลาดผันผวน ซึ่งในปีที่ผ่านมาตลาดหลักทรัพย์มีความผันผวนสูง บริษัทได้เสนอขายกองทุนทริกเกอร์รวม 12 กองทุน ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนเป็นจำนวนมาก โดยมียอดเงินลงทุนรวมกว่า 6 พันล้านบาท

• การสัมมนานำเสนอความรู้เรื่องการลงทุน

นอกจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายเป็นทางเลือกการลงทุนให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่มแล้ว บริษัทยังมุ่งให้ความรู้ด้านการกระจายการลงทุนและการวางแผนการลงทุนระยะยาวแก่ลูกค้าและผู้สนใจทั่วไปด้วยการจัดสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ อาทิ ลงทุนอย่างไรให้ได้ 100 ล้านบาท ซึ่งเป็นงานสัมมนาที่รู้จักอย่างแพร่หลายในกลุ่มผู้ลงทุน บรรยายโดยวิทยากรภายในและวิทยากรรับเชิญที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากภายนอก ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการวางแผนการลงทุนส่วนบุคคล และการจัดพอร์ตการลงทุนที่มีเป้าหมายเฉพาะที่ชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินในอนาคตให้แก่ผู้ลงทุน

• สร้างความผูกพันของพนักงานกับองค์กร

บริษัทตระหนักดีว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าของบริษัทขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานในการทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้า บริษัทจึงเริ่มนำโครงการ VOK (Voice of Krungsri) ของธนาคารกรุงศรี เข้ามาใช้เป็นหนึ่งเครื่องมือเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานกับองค์กร ควบคู่ไปกับการพัฒนาให้พนักงานปฏิบัติงานได้เต็มที่ตามศักยภาพของตน

ผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมด้านการบริการ: การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของบริษัทมาจากการปฏิบัติงานโดยใช้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง บริษัทมีการวิเคราะห์ความต้องการลงทุนของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างละเอียด ประกอบกับการจำลองสถานการณ์ในอนาคตของตลาดเงินและตลาดทุนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทำให้สามารถจัดตั้งกองทุนที่มีนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักลงทุนและเหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคต

• กองทุนกรุงศรียุโรปอิคิวตี (KF-EUROPE)

บริษัทได้จัดตั้งกองทุนกรุงศรียุโรปอิคิวตี (KF-EUROPE) ในจังหวะที่เศรษฐกิจยุโรปมีสัญญาณฟื้นตัว ซึ่งบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งขึ้น และมีผลการดำเนินงานที่ดี แต่ราคาหุ้นยังต่ำกว่าภูมิภาคอื่นมาก บริษัทเห็นว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเข้าลงทุนเพื่อผลตอบแทนที่ดีในระยะยาว โดยกองทุน KF-EUROPE ลงทุนผ่าน Allianz Europe Equity Growth Fund เป็นกองทุนที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นเหนือกว่าดัชนีเปรียบเทียบทุกปี ตั้งแต่จัดตั้งกองทุนในปี 2549 กองทุนนี้ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ลงทุนอย่างต่อเนื่อง โดยมีขนาดกองทุน 1,036 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556

• กองทุนกรุงศรีมิกซ์ 80-20 (KFMIX80-20)

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มทางเลือกการลงทุนให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและความต้องการผลตอบแทนที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม บริษัทได้จัดตั้งกองทุน KFMIX80-20 ที่มีนโยบายลงทุนในตราสารหนี้ร้อยละ 80 หุ้นร้อยละ 20 โดยใช้กลยุทธ์เน้นความมั่นคงของเงินต้นด้วยการคัดสรรตราสารหนี้คุณภาพดี และเลือกลงทุนในหุ้นของบริษัทจดทะเบียนที่มีฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง มีความสามารถจ่ายปันผลสม่ำเสมอ กองทุนนี้จึงเป็นทางเลือกที่ตรงใจผู้ลงทุนที่ไม่ต้องการลงทุนในหุ้นในสัดส่วนที่สูงมาก แต่ต้องการรับผลตอบแทนที่สูงกว่าการลงทุนเฉพาะในตราสารหนี้

โอกาสที่เพิ่มขึ้นจากพันธมิตรทางธุรกิจใหม่

การผนึกกำลังกับธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด ถือเป็นโอกาสที่ดีของบริษัทที่จะขยายฐานลูกค้าไปยังทั้งกลุ่มลูกค้านิติบุคคลและลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด ซึ่งบริษัทเชื่อมั่นว่าจะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเติบโตตลอดจนเสริมความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

แหล่งที่มาของเงินทุน: เงินหมุนเวียนของบริษัท**กรุงศรี เซอร์วิส [บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด]**

ประเภทของบริการ: บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากร และจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่ธนาคารและบริษัทในเครือโดยธุรกิจของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ การจัดหาและให้บริการด้านบุคลากร เช่น พนักงานขับรถ แม่บ้าน พนักงานส่งเอกสาร พนักงานรักษาความปลอดภัย และอื่น ๆ ให้แก่ ธนาคารและบริษัทในเครือ และการให้บริการรถยนต์ให้เช่าแก่ธนาคารและบริษัทในเครือภายใต้ขอบเขตที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ตลาดและการแข่งขัน: บริษัทจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ธนาคารเท่านั้น บริษัทจึงไม่มีคู่แข่ง ทั้งนี้ บริษัทได้ขยายการให้บริการด้านรถยนต์เช่าไปยังบริษัทในเครือ รวมทั้งมุ่งเน้นการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

แหล่งที่มาของเงินทุน: ธนาคาร**บริษัท เมโทร เดชิกนิ จำกัด**

ประเภทของบริการ: จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2552 ด้วยทุนจดทะเบียน 100,000 บาท โดยเป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างธนาคารและผู้ร่วมสนับสนุนสินเชื่อให้แก่บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทรับโอนสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดตามสัญญาสัมปทานระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) กับบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผิดสัญญาสัมปทานกับ รฟม. หรือบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผิดข้อตกลงสัญญาเงินกู้กับกลุ่มเจ้าหนี้ ขณะนี้บริษัทยังไม่ได้ดำเนินธุรกิจใด ๆ ทั้งสิ้น

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้น

บริษัทอยู่ระหว่างการชำระบัญชี

บริษัท อยุธยา โทเทิล โซลูชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัทได้จดทะเบียนเลิกกิจการต่อกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2555 และอยู่ระหว่างขั้นตอนการชำระบัญชี

บริษัท อยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

บริษัทได้จดทะเบียนเลิกกิจการต่อกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และอยู่ระหว่างขั้นตอนการชำระบัญชี

3. ปัจจัยความเสี่ยง

หลักการบริหารความเสี่ยง

กรุงศรีบริหารความเสี่ยงโดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายในธนาคาร มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยบริหารความเสี่ยงผ่านนโยบายกระบวนการ การติดตามและควบคุมความเสี่ยง รวมทั้งการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างผลตอบแทนและระดับความเสี่ยง กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) เพื่อทำการวิเคราะห์ประเมินผล จัดการ และควบคุมความเสี่ยงต่าง ๆ โดยธนาคารใช้วิธีบูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงดำเนินการภายใต้หลักการดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีโครงสร้างและระบบการบริหารความเสี่ยงพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจ
2. ระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงสำคัญและวางแผนรับมือกับความเสี่ยงนั้น
3. บริหารภาพรวมของความเสี่ยง ระดับผลตอบแทนต่อความเสี่ยง และแผนธุรกิจ เพื่อให้ความสูญเสียที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
4. คาดการณ์สถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อธนาคาร และวางแผนการบริหารเพื่อลดความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านปฏิบัติการ ด้านตลาด และด้านสภาพคล่อง
5. ติดตามความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจทุกประเภทอย่างเพียงพอ โดยครอบคลุมถึงการรายงานสถานะความเสี่ยงโดยรวม สถานะความเสี่ยงจากการกระจุกตัว และปัจจัยที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ
6. คำนึงถึงความสมดุลระหว่างระดับความเสี่ยงและผลตอบแทนที่ได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ผลกำไรที่ยั่งยืน

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงยังมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพพอร์ตสินเชื่อ ระบุความเสี่ยงสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วย

- **คณะกรรมการธนาคาร** เป็นผู้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร โดยมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อมีอำนาจอนุมัติคำขอสินเชื่อที่มีวงเงินไม่เกิน 3 พันล้านบาท ในขณะที่คำขอสินเชื่อที่มีวงเงินเกิน 3 พันล้านบาท ต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังกำกับดูแลการทำหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้วย

- **คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ** ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** มีหน้าที่หลักดังนี้
 - อนุมัติและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการบริหาร ความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งสำหรับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร
 - ทบทวนคุณภาพพอร์ตสินทรัพย์ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
 - ทบทวนความเสี่ยงด้านตลาดและด้านปฏิบัติการที่สำคัญ ทบทวนความเสียหายที่เกิดจากการ ปฏิบัติงาน (เช่น การทุจริต) รวมถึงความผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบงานและบุคลากร
 - ปฏิบัติการหรือสั่งการเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของทางราชการทั้งหมดที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง
- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน** มีหน้าที่หลักดังนี้
 - จัดสรรเงินให้เพียงพอกับแผนการเติบโตของธนาคาร
 - บริหารจัดการสินทรัพย์และหนี้สินตามระยะเวลาครบกำหนดและอัตราดอกเบี้ยสำหรับสกุลเงิน บาทและสกุลเงินต่างประเทศ
 - รักษาระดับความเพียงพอของสภาพคล่องให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพ คล่อง สอดคล้องกับประมาณการเติบโตของสินทรัพย์ การชำระคืนหนี้สินและแนวโน้มอัตราดอกเบี้ย
 - บริหารจัดการสภาพคล่องส่วนเกินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลตอบแทนสูงสุด
 - อนุมัติอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคาร
- **คณะกรรมการพิจารณาการประเมินมูลค่าสินทรัพย์** มีหน้าที่หลักดังนี้
 - กำหนดและทบทวนนโยบายและกระบวนการประเมินราคาหลักประกันสินเชื่อ และทรัพย์สินรอ การขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการ ประเมินราคา
 - ดูแลและควบคุมการประเมินราคาโดยผู้ประเมินราคาภายใน ให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ถูกต้องและเป็นไปตามแนวทางที่กรุงศรีและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
 - ทบทวนและอนุมัติผลการประเมินราคาสินทรัพย์ที่จัดทำโดยผู้ประเมินราคาภายในหรือผู้ประเมิน ราคาอิสระ

การบริหารจัดการเงินกองทุน

กรุงศรีจัดให้มีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP) ตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุน (Pillar 2) ของ Basel II มาตั้งแต่ปี 2553 นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงยังมีหน้าที่บริหารความเพียงพอของเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงที่ กำหนดตามหลักการที่ 1 (Pillar 1) ซึ่งได้แก่ความเสี่ยงด้านเครดิตความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการและตามหลักการที่ 2 (Pillar 2) ได้แก่อความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านอัตรา ดอกเบี้ยที่อยู่ในบัญชีเพื่อการธนาคาร รวมทั้งความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยง ด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญ

ธนาคารกำหนดกรอบการบริหารเงินกองทุนเพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินกองทุนของกรุงศรีและกลุ่มธุรกิจ การเงินสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติ

คณะกรรมการบริหารเงินกองทุนจะติดตามระดับความเพียงพอของเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการเงินกองทุนทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดแผนเพิ่มเงินกองทุนเพื่อให้การบริหารเงินกองทุนเป็นแบบเชิงรุกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือเพื่อประมาณการเงินกองทุน และเพื่อประเมินผลกระทบของสถานการณ์ภายนอกต่อเงินกองทุนเครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้การทดสอบภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพและส่งผลให้การประเมินผลกระทบต่อเงินกองทุนภายใต้ภาวะวิกฤตเป็นไปอย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงยังทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงของเงินกองทุนสำหรับกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักการที่ 1 ทั้งนี้ กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารได้เริ่มปฏิบัติตามหลักการที่ 2 และ ICAAP ในปี 2554

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาผิดนัดชำระหนี้ รวมถึงการถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร ดังนั้น เราจึงได้พัฒนากลไกการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลแนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานการสร้างสมดุลของพันธกิจทางการเงิน การดำเนินธุรกิจและการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นการสร้างกลไกถ่วงดุลอำนาจในการพิจารณาสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคาร ซึ่งต่างก็มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือ การส่งเสริมการขยายสินเชื่อใหม่ที่มีคุณภาพ และการรักษาสถานะสินเชื่อเดิมอย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบอัตโนมัติ ทั้งนี้ นอกจากจะสนับสนุนมาตรฐานในการปฏิบัติการด้านสินเชื่อในส่วนของบุคลากรแล้ว ธนาคารยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับสายงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ กรุงศรีได้สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถสื่อสารได้ถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน จึงได้มีการจัดอบรมเสริมความรู้ด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับแผนธุรกิจหลักของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กรุงศรีได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านสินเชื่อที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ธนาคารสามารถรับได้ และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงเป้าหมายอย่างชัดเจน จึงได้มีการจัดนโยบายและแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าวเพื่อใช้ในการอ้างอิง อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และนโยบายการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ซึ่งครอบคลุมการให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม และครอบคลุมผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อทุกชนิดของธนาคาร กรุงศรีได้บริหารความเสี่ยงของลูกค้าตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประการ

การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต ดังนั้น ธนาคารจึงแบ่งความรับผิดชอบของหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตออกเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้ารายย่อย โดยทั้งสองกลุ่มงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

• การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

กรุงศรีได้กำหนดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นรายการการ จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม มีการพิจารณาความเหมาะสมของโครงสร้างของสินเชื่อและการปรับลดความเสี่ยงตามความเหมาะสมก่อนการอนุมัติสินเชื่อใหม่ และ/หรือการทบทวนสินเชื่อประจำปี โดยธนาคารได้พัฒนาและนำเครื่องมือวัดความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้าในรูปแบบของการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้า (Credit Rating) ซึ่งสามารถประมาณการค่าความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะผิดนัดชำระหนี้ (Probability of Default: PD) ของแต่ละอันดับความเสี่ยงได้ด้วย (PD-Based Rating Model) เพื่อช่วยในการพิจารณาอนุมัติตลอดจนการตั้งราคาหรือกำหนดอัตราดอกเบี้ย (Risk-based Pricing) และวงเงินสินเชื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (Segmentation) เครื่องมือนี้ได้มีการทดลองใช้งานมาตั้งแต่ปี 2554 ควบคู่ไปกับการจัดอันดับความเสี่ยงจากแบบจำลองเดิม โดยในปัจจุบันได้ทำการทดสอบความถูกต้องแม่นยำของแบบจำลองนี้ (Back Testing) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของแบบจำลองในกรณีที่พบว่าแบบจำลองขาดความแม่นยำอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งคาดว่าจะสามารถใช้แบบจำลองจัดอันดับความเสี่ยงอย่างเต็มรูปแบบได้ภายในปี 2557

ในปี 2556 กรุงศรีได้พัฒนาแบบจำลองเพื่อประมาณการค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ (Loss Given Default (LGD) Model) และแบบจำลองเพื่อประมาณการยอดหนี้เมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ (Exposure at Default (EAD) Model) โดยจะนำแบบจำลองทั้ง 2 นี้ไปพัฒนาระบบคำนวณค่า LGD และ EAD อัตโนมัติภายในปี 2557

นอกจากนั้นแล้ว ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2556 ได้เริ่มนำแนวทางการบริหารผลงานที่ปรับความเสี่ยง (Risk-Adjusted Performance Management: RAPM) มาใช้ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นให้ได้มากที่สุดผ่านดัชนีชี้วัดผลงานต่าง ๆ อาทิ การวัดอัตราผลตอบแทนต่อเงินกองทุนเมื่อปรับด้วยความเสี่ยง (Risk-Adjusted Return on Regulatory Capital: RORC) และ Risk-Adjusted Contribution Value (RACV) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดผลกำไรสุทธิหลังปรับค่าต้นทุนของเงินกองทุนตามความเสี่ยงแล้ว

• การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้ารายย่อย

สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อยเป็นผู้กำหนดนโยบายด้านสินเชื่อและหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินเชื่อรายย่อย โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การอนุมัติและการกำหนดวงเงินจะพิจารณาจาก Application Scorecards และจากประวัติการชำระหนี้ที่ได้รับจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ โดยธนาคารอาจขยายวงเงินโดยพิจารณาจาก Behavior Scorecards ทั้งนี้ กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเป็นไปตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติและอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของแผนกปฏิบัติการ กรุงศรีมีการบริหารจัดการสินเชื่อค้างชำระแบบรวมศูนย์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการ โดยมีกระบวนการที่เป็นระบบอัตโนมัติ อนึ่ง กรุงศรีอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบจำลองค่า PD LGD และ EAD ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จและสามารถนำไปใช้ได้ภายในปี 2557 โดยแบบจำลองเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างการบริหารพอร์ตสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการดำรงเงินกองทุนภายใต้หลักเกณฑ์ Basel II Advanced Internal Risk-Based Approach (A-IRB) และการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) ในอนาคต

การบริหารความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

ธนาคารได้กำหนดวงเงินสำหรับการทำธุรกรรมกับคู่สัญญาที่มีภูมิลำเนาในต่างประเทศตามลักษณะความเสี่ยงของประเทศนั้น ๆ แนวทางปฏิบัตินี้ทำให้เราสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาและเป็นการป้องกันมิให้เกิดการกระจุกตัวของประเทศคู่สัญญามากเกินไป

นอกจากนั้น ธนาคารยังมีกระบวนการในการวิเคราะห์เชิงลึกสำหรับลูกค้าแต่ละราย ได้แก่ การวิเคราะห์แนวโน้มอุตสาหกรรมการกระจุกตัวของอุตสาหกรรมและประเภทลูกค้า รวมทั้งการวิเคราะห์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์อัตราส่วนกระแสเงินสดต่อหนี้สิน

การติดตามและทบทวนความเสี่ยงด้านเครดิต

ธนาคารมีการติดตามและทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าและของพอร์ตสินเชื่อย่างใกล้ชิดดังนี้

- **ความเพียงพอของเงินสำรอง** ธนาคารมีการกันเงินสำรองตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มงานวิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบการคำนวณเงินกันสำรอง และนำเสนอต่อประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงินเพื่อพิจารณาและอนุมัติ ธนาคารมีการจัดสรรเงินสำรองเฉพาะรายลูกค้า (Specific Reserves) ตามข้อกำหนดของทางการ และยังมีการประเมินระดับเงินสำรองที่ต้องการภายใต้ภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินสำรองของธนาคารอยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจตลอดเวลา

- **การทบทวนความเสี่ยงด้านเครดิตประจำปี** ฝ่ายสอบทานสินเชื่อเป็นหน่วยงานกลางที่ธนาคารจัดตั้งขึ้นแยกต่างหากจากฝ่ายตรวจสอบภายในของธนาคาร ทำหน้าที่สอบทานการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตทั้งหมด โดยขอบเขตและแผนงานการสอบทานของฝ่ายสอบทานสินเชื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ การสอบทานครอบคลุมความถูกต้องของการจัดอันดับความเสี่ยง การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายด้านสินเชื่อ

- **การติดตามและบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ** ธนาคารกำหนดให้มีการรายงานระดับความเสี่ยงด้านเครดิตต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำ โดยรายงานประจำเดือนประกอบด้วย ข้อมูลคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อแยกตามประเภทวงเงิน ระดับความเสี่ยง ภูมิภาค อุตสาหกรรม และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น

- **การทดสอบภาวะวิกฤต** กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้จัดทำทดสอบภาวะวิกฤตตามนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤตของธนาคาร ซึ่งการทดสอบภาวะวิกฤตนั้นธนาคารมีการจัดทำทั้งสำหรับพอร์ตสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและพอร์ตสินเชื่อรายย่อย โดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและการคาดการณ์เศรษฐกิจมหภาคในอนาคตเพื่อประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่อเงินกองทุนของธนาคาร โดยจะรายงานผลการทดสอบภาวะวิกฤตต่อคณะกรรมการบริหารเงินกองทุน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการเตรียมกลยุทธ์ และแผนรองรับเพื่อป้องกันผลกระทบด้านลบ อีกทั้งยังได้มีการลงทุนเพื่อพัฒนาระบบสำหรับทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อช่วยให้สามารถทดสอบภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็วและภายใต้สถานการณ์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

• **การบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน** บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารที่อยู่ภายใต้การกำกับแบบรวมกลุ่มประกอบด้วย บจ. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา (KAMC), บจ. กรุงศรี แพคเกจจิง (KSF), บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส (AYCAL), บจ. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง (ADLC), บจ. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (AYCAP), บจ. กรุงศรีไลฟ์ แอสเซทส์ โบรคเกอร์ (KLAB), บจ. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์نس โบรคเกอร์ (KGIB), บจ. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส (GCS), บจ. บัตรกรุงศรีอยุธยา (KCC), บมจ. หลักทรัพย์กรุงศรี (KSS), บจ. สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส (SRS), บลจ. กรุงศรี (KSAM), บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ (TSS), บจ. ซีเอฟจี เซอร์วิส (CFGS)

แต่ละบริษัทบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระผ่านผู้บริหารด้านบริหารความเสี่ยง โดยประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นผู้กำกับดูแลภาพรวมของการบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร การบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มต้องมีทรัพยากรสำหรับบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม มีเครื่องมือบริหารความเสี่ยงที่จำเป็น สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร พร้อมทั้งต้องสามารถจัดทำรายงานตามที่ธนาคารกำหนด การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในผลิตภัณฑ์ นโยบาย และกระบวนการต้องได้รับอนุมัติจากประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

• **การบริหารจัดการสินเชื่อด้วยคุณภาพ** กรุงศรีได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะทางในการบริหารบัญชีที่มีการค้างชำระ โดยมีหน้าที่บริหารสินเชื่อขนาดใหญ่ทั้งหมด และกำหนดวิธีที่ดีที่สุดในการรับชำระหนี้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์โดยรวมของธนาคาร และให้เกิดความสูญเสียต่อธนาคารน้อยที่สุด นอกจากนั้น หน่วยงานนี้ยังมีหน้าที่ขายสินเชื่อด้วยคุณภาพตามแนวทางที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยได้ขายสินเชื่อด้วยคุณภาพ 2 ครั้ง ในเดือนมิถุนายนและเดือนธันวาคม 2556 ส่งผลให้จำนวนสินเชื่อด้วยคุณภาพลดลงถึง 4.2 พันล้านบาท

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

การบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุน จากการเปลี่ยนแปลงราคาในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคาร ที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ตราสารทุน และสินค้าโภคภัณฑ์ เนื่องจากปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดต่าง ๆ เป็นปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุม ธนาคารจึงตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านตลาดที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงให้ความสำคัญอย่างมากต่อการติดตามสถานะความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิด ตลอดจนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ธนาคารมีการทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้อง พัฒนาเครื่องมือ วิธีการวัดความเสี่ยง และกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งดำรงเงินกองทุนให้เพียงพอ สอดคล้องกับสถานะความเสี่ยง นอกจากนั้น ยังกำหนดให้มีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด พร้อมทั้งทบทวนระบบบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักการ

ธนาคารมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้กรอบความเสี่ยงที่กำหนด อีกทั้งมีการทบทวนเพดานความเสี่ยงเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรม และสถานการณ์ตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงพัฒนาระบบการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนภายใน หรือ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) อย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารทำการทดสอบภาวะวิกฤตภายใต้สถานการณ์จำลองด้านเศรษฐกิจมหภาคเป็นประจำ เพื่อประเมินระดับความเสี่ยงของเงินกองทุนภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ประมาณการความต้องการเงินกองทุนในอนาคต เพื่อให้ธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดูแลงานด้านการบริหารความเสี่ยง ตามขอบเขตและอำนาจการบริหารที่กำหนดไว้ในนโยบาย คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่กำหนดแนวทางในการบริหารสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ทั้งนี้โครงสร้างองค์กรมีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำธุรกรรม หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงออกอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ในปี 2556 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดให้ไปในแนวทางที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจที่แวดล้อมไปด้วยปัจจัยเสี่ยงจากทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนและดัชนีตลาดหลักทรัพย์ และทิศทางของอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงิน ตามอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจึงให้ความสำคัญอย่างมากกับการติดตามสถานะความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิด รวมถึงกำหนดกระบวนการรายงานสัญญาณบ่งชี้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์

• โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านการตลาด มีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด โดยกลุ่มงานบริหารการเงินเป็นผู้ทำธุรกรรมภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายบริหารสินทรัพย์และหนี้สินภายใต้กลุ่มงานการเงิน มีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการงบดุลทั้งของธนาคารและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร

เครื่องมือวัดความเสี่ยง

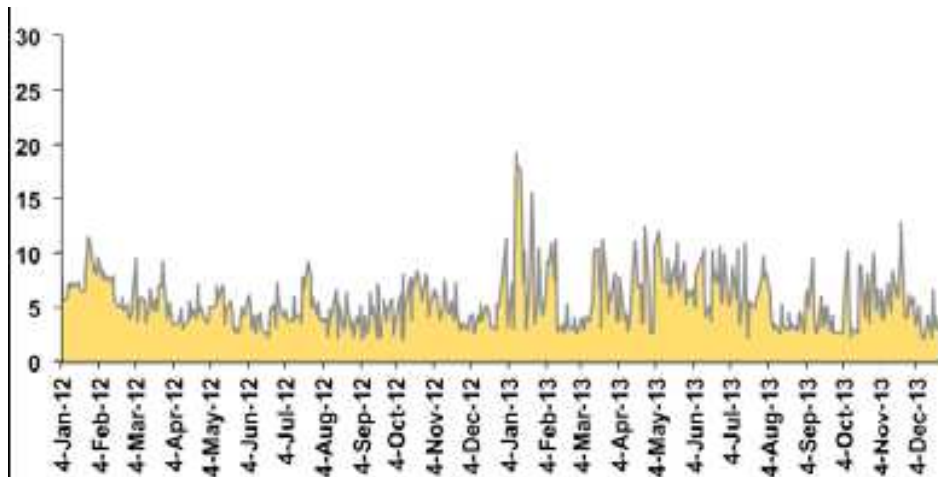
ในปี 2556 ภาพรวมความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ โดยแนวทางในการประเมิน ควบคุม และติดตามความเสี่ยงด้านตลาดสามารถแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ การทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า และการทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร ดังนี้

1. ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า: ธนาคารใช้ Value-at-Risk (VaR) เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง และกำหนดให้มีกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Back Testing) เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง นอกจากนี้ ยังมีการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

ในปี 2556 ธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า มีค่า VaR ระยะเวลา 1 วันและที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เฉลี่ยประมาณ 5.64 ล้านบาท

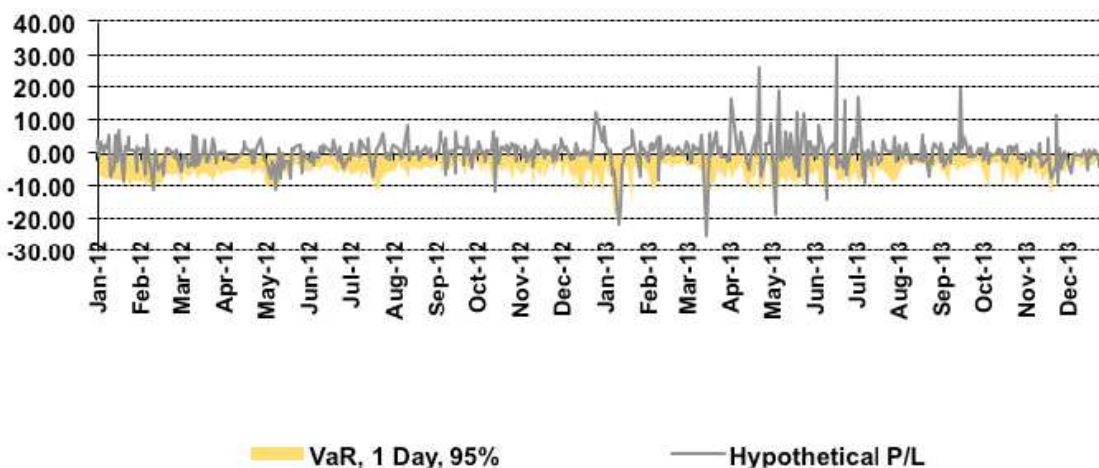
การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าความเสี่ยง (VaR) รายวันของกรุงศรีกรุ๊ป ปี 2556 และปี 2555

(หน่วย : ล้านบาท)



การทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Back Testing) ของมูลค่าความเสี่ยง (VaR) รายวันของกรุงศรีกรุ๊ป ปี 2556 และปี 2555

(หน่วย : ล้านบาท)



2. ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร: ธนาคารมีการประเมินผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ (Earning Perspective) จากความแตกต่างของโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยและฐานะทั้งในงบดุล และนอกงบดุล (Mismatches) รวมทั้งวิเคราะห์ Re-pricing Gap ทั้งภายใต้สถานการณ์จำลองแบบสถิตย์ (Static Simulation) และแบบพลวัต (Dynamic Simulation) ตามการคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ ธนาคารยังประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่อาจกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น (Economic Value Perspective)

ในปี 2556 การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมิได้มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเงินกองทุนของธนาคารมากนัก เนื่องจากธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างงบดุลให้สอดคล้องกับความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และให้เคลื่อนไหวอยู่ในกรอบความเสี่ยงที่กำหนด นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำรายงาน Interest Rate Risk Gap และประเมินความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income Sensitivity) ในระยะ 12 เดือนข้างหน้า ภายใต้ข้อสมมติการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยที่ร้อยละ 1.00 ของสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าวเป็นดังนี้

ความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และวันที่ 31 ธันวาคม 2555

(หน่วย: ล้านบาท)

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555	
	- 100 bps.	+ 100 bps.	- 100 bps.	+ 100 bps.
ผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ	-29.73	-532.38	135.12	-662.01
% ต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ	-0.061%	-1.087%	0.289%	-1.415%

สินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือ

ก่อนปรับอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และวันที่ 31 ธันวาคม 2555

งบการเงินรวมของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: ล้านบาท)

	0 - 3 เดือน	มากกว่า 3 - 12 เดือน	มากกว่า 1 - 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้สินเชื่อ ด้อยคุณภาพ	ไม่มีภาระ ดอกเบี้ย	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน							
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	69,250	-	-	-	-	17,777	87,027
เงินลงทุนสุทธิ	9,180	14,296	32,561	11,176	-	6,061	73,274
เงินให้สินเชื่อ	550,531	109,377	184,017	6,509	27,014	110,566	988,014
หนี้สินทางการเงิน							
เงินฝาก	530,982	166,960	46,638	-	-	19,470	764,050
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	31,118	5,014	16,056	13	-	3,296	55,497
เงินกู้ยืม	66,332	34,929	38,500	34,844	-	-	174,605

งบการเงินรวมของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555

(หน่วย: ล้านบาท)

	0 - 3 เดือน	มากกว่า 3 - 12 เดือน	มากกว่า 1 - 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้สินเชื่อ ด้วยคุณภาพ	ไม่มีภาระ ดอกเบี้ย	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน							
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	64,586	-	-	-	-	14,804	79,390
เงินลงทุนสุทธิ	13,051	20,215	32,037	4,903	-	8,096	78,302
เงินให้สินเชื่อ	474,525	96,457	167,278	9,626	21,292	100,204	869,382
หนี้สินทางการเงิน							
เงินฝาก	500,734	160,122	7,657	-	-	18,646	687,159
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	34,593	2,355	8,773	13	-	3,087	48,821
เงินกู้ยืม	60,487	13,586	45,711	34,844	-	1	154,629

ความต้องการเงินกองทุน

กรุงศรีประเมินความเสี่ยงและดำรงเงินกองทุนสำหรับธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามวิธีมาตรฐาน (Standardized Approach) ซึ่งเป็นแนวทางที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ปริมาณความต้องการเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาด

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และวันที่ 31 ธันวาคม 2555

(หน่วย: ล้านบาท)

วิธีมาตรฐาน	2556	2555
เงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาด	382	370
สินทรัพย์เสี่ยงด้านตลาด	4,774	4,626

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (ความสมดุลระหว่างสภาพคล่องและความเสี่ยง)

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุน เนื่องจาก การที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด หรือไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสด เมื่อต้องการ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงขึ้น

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ซึ่งต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และมีการจัดการโครงสร้างสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลในเชิงรุกอย่าง เหมาะสม ธนาคารมีการทบทวนนโยบาย และพัฒนาเครื่องมือ/วิธีการวัดความเสี่ยง ตลอดจนกระบวนการใน การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลของธนาคาร แห่งประเทศไทยและหลักการบริหารความเสี่ยงสากล นอกจากนี้ ธนาคารมีการทบทวนแผนและแนวทางการ บริหารสภาพคล่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน (Liquidity Contingency Plan and Guideline: LCP) และเตรียม แผนจัดหาสภาพคล่องสำรอง (Contingency Funding Plans) ตลอดจนทดสอบแผนบริหารสภาพคล่องใน ภาวะฉุกเฉินเป็นประจำ

หลักการ

กรุงศรีดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6.0 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืม ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เรามุ่งเน้นการบริหารสภาพคล่องส่วนเกินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และควบคุมระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ด้วยต้นทุนในการจัดการที่เหมาะสม รวมทั้งดำรงสภาพคล่องส่วนเกินในระดับที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เพื่อให้แน่ใจว่ามีกระแสเงินสดเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยมีการบริหารจัดการสภาพคล่องทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสม

หลักเกณฑ์ Basel III

Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) ได้ประกาศหลักเกณฑ์ใหม่สำหรับ Basel III ซึ่งอาจทำให้การบริหารจัดการเงินกองทุนและการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศหลักเกณฑ์เรื่องการรายงานข้อมูลตามแบบรายงานความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2556 ทั้งนี้ ธนาคารได้ทำการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของหลักเกณฑ์ Basel III อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่ติดตามระดับสภาพคล่องและสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด

โครงสร้างการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านการตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกสำหรับกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อที่จะได้บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด กลุ่มงานบริหารการเงินมีหน้าที่ติดตามและบริหารสภาพคล่องประจำวัน ส่วนฝ่ายบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ซึ่งอยู่ภายใต้กลุ่มงานการเงิน มีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการงบดุลทั้งของธนาคารและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอทางเลือกสำหรับกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและแหล่งเงินทุน ต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ซึ่งเป็นความเสี่ยงหลักภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เครื่องมือวัดความเสี่ยง

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของการมีเครื่องมือและวิธีวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เพียงพอและเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมทั้งในและนอกงบดุล โดยในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ธนาคารใช้เครื่องมือต่าง ๆ อาทิ การประมาณการกระแสเงินสดและสภาพคล่อง (Cash flow/Liquidity Projection) และการวิเคราะห์ Liquidity Gap ระหว่างสินทรัพย์หนี้สิน และภาระผูกพัน ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดสัญญา (Contractual Maturity) โดยในการทำการวิเคราะห์ธนาคารคำนึงถึงสถานการณ์ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และปรับข้อมูลตามพฤติกรรม (Behavioral Maturity) เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานและการติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดอัตราส่วนทางการเงินด้านสภาพคล่องและสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าเพื่อติดตามความเสี่ยงรายวัน อาทิ ขนาดของเงินฝากและตัวแลกเปลี่ยนที่ลดลงมากที่สุดต่อวัน การกระจุกตัวของกลุ่มลูกค้าเงินฝากและตัวแลกเปลี่ยนสูงสุด 1 อันดับ และ 20 อันดับ เพื่อลดการกระจุกตัวของแหล่งเงินทุนของธนาคาร

ในปี 2556 ระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ธนาคารมีการติดตามปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด อาทิ การไหลเข้าและออกของกระแสเงินทุนจากต่างประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม แนวโน้มเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย และการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ท่ามกลางการแข่งขันที่สูงขึ้นในการระดมเงินฝากและการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนของสถาบันการเงิน ธนาคารยังคงเน้นการดำเนินกลยุทธ์ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากใหม่ ๆ และกระจายฐานลูกค้า เพื่อขยายฐานแหล่งที่มาของเงินทุนและรองรับการขยายตัวของสินเชื่อ รวมถึงทดแทนตัวแลกเปลี่ยนด้วยผลิตภัณฑ์ประเภทเงินฝาก

สินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดตามสัญญา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และวันที่ 31 ธันวาคม 2555

งบการเงินรวมของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: ล้านบาท)

	เมื่อ ทางถาม	0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้ สินเชื่อด้วย คุณภาพ	ไม่มี กำหนด เวลา	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน								
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	18,899	67,518	210	167	-	-	233	87,027
เงินลงทุนสุทธิ	-	7,915	14,535	33,495	11,238	-	6,091	73,274
เงินให้สินเชื่อ	25,494	201,626	162,335	338,122	233,423	27,014	-	988,014
หนี้สินทางการเงิน								
เงินฝาก	402,941	147,511	166,951	46,647	-	-	-	764,050
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	5,944	37,656	2,391	9,493	13	-	-	55,497
เงินกู้ยืม	-	66,469	34,978	38,500	34,658	-	-	174,605

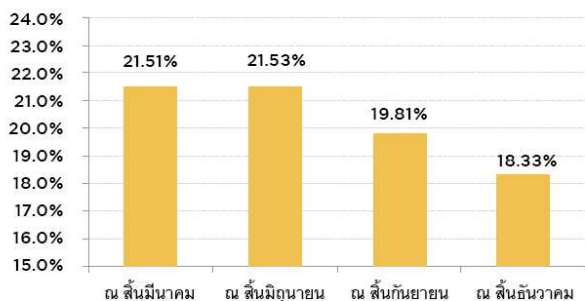
งบการเงินรวมของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555

(หน่วย: ล้านบาท)

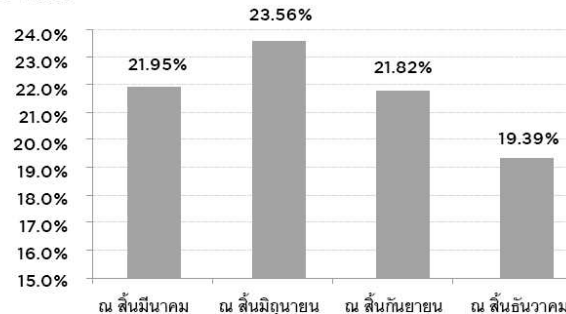
	เมื่อ ทวงถาม	0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้ สินเชื่อด้วย คุณภาพ	ไม่มี กำหนด เวลา	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน								
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	15,046	63,705	200	120	-	-	319	79,390
เงินลงทุนสุทธิ	90	9,990	20,429	34,762	9,079	-	3,952	78,302
เงินให้สินเชื่อ	17,941	178,953	180,224	303,509	167,463	21,292	-	869,382
หนี้สินทางการเงิน								
เงินฝาก	369,460	149,920	160,116	7,663	-	-	-	687,159
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	8,722	30,674	640	8,773	12	-	-	48,821
เงินกู้ยืม	-	60,559	13,598	45,711	34,761	-	-	154,629

อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องต่อหนี้สินระยะสั้นของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ปี 2556

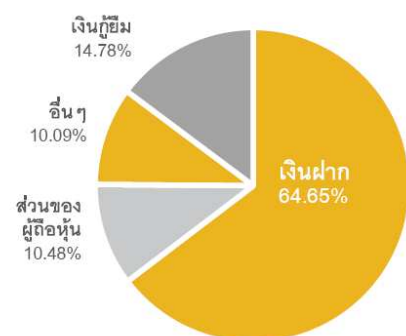


ปี 2555

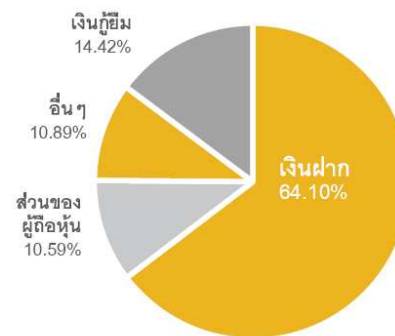


โครงสร้างแหล่งเงินทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556



ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555



การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ เนื่องจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายใน ระบบงาน บุคลากร และจากเหตุการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย แต่ไม่รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจธนาคาร เพราะการให้บริการแก่ลูกค้าและสร้างผลกำไรให้ผู้ถือหุ้นเป็นหน้าที่ของเรา นอกจากนี้ภายใต้หลักการการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย “Make Life Simple” กรุงศรียังคงยึดมั่นที่จะจัดการและลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการดำเนินการเชิงรุก รวมทั้งปลูกฝังวัฒนธรรมให้พนักงานเกิดความตระหนักในเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั้งในธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

หลักการ

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยดูแลให้มีทรัพยากรเพียงพอที่จะบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่พึงปฏิบัติ ดังนี้ พนักงานทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่ม ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยนโยบายได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะปฏิบัติภายใต้แนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มจะมีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นอิสระ หน่วยงานธุรกิจในฐานะเจ้าของและผู้ได้รับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีหน้าที่รับผิดชอบในการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ฝังอยู่ในผลิตภัณฑ์กระบวนการ และระบบงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดคณะกรรมการธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในเรื่องการกำหนดกลยุทธ์และกำกับดูแลความเพียงพอของกระบวนการควบคุมความเสี่ยง โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนเพื่อทำการทบทวนและให้ความเห็นในเรื่องสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระและรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รับผิดชอบการสร้างและพัฒนารอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่ามีการควบคุมและบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในยังให้ความมั่นใจเกี่ยวกับการกำกับดูแลภายในว่าทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือวัดความเสี่ยง และความสำเร็จในปี 2556

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารได้บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการในการระบุความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การวัดและการติดตามความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงเหล่านี้ได้ถูกควบคุมและได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการทบทวนโครงการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment Program: RCSA) อย่างสม่ำเสมอ โดยอิงข้อมูลความเสียหายในอดีตและการเปลี่ยนแปลงปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ภายใต้ต้นนโยบายและโปรแกรมการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงจากการคอร์รัปชัน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีมาตรการและทรัพยากรที่เหมาะสมในการควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว

ธนาคารมีกระบวนการในการติดตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการจัดเก็บและติดตามข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยงทั้งในระดับธนาคาร และระดับฝ่ายงาน เพื่อใช้เป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า ในกรณีที่ระบบการควบคุมภายในของกลุ่มบกพร่อง ทั้งนี้ หากความเสี่ยงสูงเกินกว่าช่วงระดับที่ยอมรับได้หน่วยงาน จะต้องมีการจัดทำแผนจัดการที่เหมาะสม

การจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงภัยด้านปฏิบัติการเป็นองค์ประกอบสำคัญของกรอบการบริหารความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการของกลุ่มธนาคารได้จัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงในระบบแบบรวมศูนย์ โดยทุกหน่วยงานมีหน้าที่จัดเก็บและรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เกินกว่าระดับที่กำหนดไว้ รวมถึงเหตุการณ์ที่เกือบจะเกิดความเสียหายและเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวแทนต่อฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ นอกจากนี้ มีการดำเนินการสืบสวนและกู้คืนเพื่อลดมูลค่าความเสียหายและปรับปรุงกระบวนการควบคุมที่บกพร่อง ทั้งนี้ การรายงานเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการต่อผู้บริหารระดับสูงจะขึ้นอยู่กับมูลค่าของความเสียหายที่เกิดขึ้น

ธนาคารมีกระบวนการในการจัดการและติดตามความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ บริการจากบุคคลภายนอก (Outsource) และการใช้บริการจากบุคลากรของบริษัทในเครือ (Insourcer) นอกจากนี้ ในการพิจารณาว่าควรใช้บริการจากบุคคลภายนอกหรือภายในองค์กร ธนาคารจะคำนึงถึงความต่อเนื่องของ การปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ลูกค้า และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ธนาคารมีระบบจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งได้แก่ข้อมูลการประเมินและ ควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยระบบดังกล่าว ช่วยทำให้เห็นสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการรวมทั้งช่วยวิเคราะห์และจัดทำรายงานความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการของกลุ่มทั้งหมด

ธนาคารมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงานใหม่ เพื่อ สร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ใหม่ทุกผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการและระบบงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมี นัยสำคัญ จะต้องผ่านการประเมินความเสี่ยง และได้รับความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะมีการนำ ผลิตภัณฑ์ออกใช้งาน

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของเราให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าหากเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ธนาคารจะยังคงสามารถให้บริการ แก่ลูกค้าของธนาคารได้อย่างต่อเนื่องหรือสามารถกลับไปให้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหาร ระดับสูงจะประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามที่สำคัญเป็นประจำ ซึ่งรวมถึงวิกฤตทางการเมือง โรคระบาด การหยุดชะงักของระบบงานต่าง ๆ น้ำท่วม และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ นอกจากนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ธนาคารมีความพร้อมที่จะรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ธนาคารจึงมีการทบทวนและทดสอบแผนความต่อเนื่อง ทางธุรกิจและศูนย์ปฏิบัติการสำรองอยู่เสมอ

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีกระบวนการในการรายงานความเสี่ยง โดยทุก หน่วยงานและทุกบริษัทจะต้องรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานตนเองไปที่ฝ่ายบริหาร ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ผลการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตัวเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นต้น โดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำรายงานสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของ ธนาคาร นำรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อที่จะได้ตรวจพบความ เสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่มได้เร็ว และดำเนินการจัดการและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารเชื่อมั่นว่าธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด ซึ่งเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์รายใหม่ ของธนาคาร จะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคาร

กองทุน

ในปัจจุบันธนาคารใช้วิธีมาตรฐานในการคำนวณเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสำหรับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารรายละเอียดตัวเลขเงินกองทุนแสดงอยู่ในตาราง

ตัวเลขเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขั้นต่ำ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2555

(หน่วย: ล้านบาท)

วิธีมาตรฐาน	2556	2555
เงินกองทุนความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	4,598	4,255
มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการ	57,480	53,193

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

มูลค่าสินทรัพย์ตามบัญชีของธนาคารและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ลักษณะ กรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน	มูลค่า	
			2556	2555
ที่ดิน				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	3,631	3,731
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	5,179	3,740
อาคาร				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	6,826	6,801
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	8,434	6,074
อุปกรณ์	เจ้าของ	ไม่มี	13,467	13,389
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	ทำสัญญาเช่า	เช่า	2,153	2,085
อื่น ๆ	เจ้าของ	ไม่มี	223	130
รวม			39,913	35,950
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม			(19,561)	(17,404)
ค่าเผื่อการด้อยค่า			(213)	(246)
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ			20,139	18,300

สัญญาเช่าระยะยาว

ธนาคารและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขา โดยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท	ระยะเวลา	ค่าเช่า
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์	ไม่เกิน 1 ปี	741
	มากกว่า 1 – 5 ปี	782
	มากกว่า 5 ปี	81
รวม		1,604

ลูกหนี้และเงินลงทุนในบริษัทอื่น

สินทรัพย์สำคัญของธนาคารที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ ลูกหนี้และเงินลงทุนในบริษัทอื่น โดยธนาคารมีการบริหารสินทรัพย์ดังนี้

การจัดชั้นสินทรัพย์ และการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารได้ปฏิบัติตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้จัดชั้นสินทรัพย์และตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญตามอัตราที่กำหนดสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นแต่ละประเภท ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกักเงินสำรองของสถาบันการเงิน ฉบับลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่งวดการบัญชีหลังของปี 2551 เป็นต้นไป

สรุปสินทรัพย์ประเภทเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับตามการจัดชั้นสินทรัพย์ของธนาคารและบริษัทย่อย ตามงบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 ได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2556		2555	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
จัดชั้นปกติ	883,380	93.37	786,545	94.51
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	35,747	3.78	24,414	2.93
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	9,207	0.97	7,057	0.85
จัดชั้นสงสัย	11,014	1.16	5,207	0.62
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	6,802	0.72	9,042	1.09
รวม	946,150	100.00	832,265	100.00

หมายเหตุ: เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับหลังหักรายได้รอการตัดบัญชี ไม่รวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกักเงินสำรอง

การตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารและบริษัทย่อยจัดชั้นเงินให้สินเชื่อทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท และตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขึ้นในอัตราที่กำหนดสำหรับแต่ละประเภท การตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้จัดชั้นปกติ และจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำตามอัตราร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยได้นำมูลค่าหลักประกันมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย ส่วนหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน จัดชั้นสงสัยและจัดชั้นสงสัยจะสูญ คำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกันซึ่งไม่รวมหลักประกันประเภทเครื่องจักร ยกเว้นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจลิซซิ่ง ได้นำมูลค่าหลักประกันประเภทเครื่องจักรมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย นอกจากนี้ ธนาคารและบริษัทย่อยได้ประมาณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติมจากอัตราขั้นต่ำตามร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

สำหรับธุรกิจให้สินเชื่อ ลูกหนี้จากการให้สินเชื่อซึ่งมีคุณสมบัติของกลุ่มลูกหนี้ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด คำนวณค่าเผื่อนี้จะสูญเสียของลูกหนี้โดยวิธีการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีตเพื่อประมาณการค่าเผื่อนี้จะสูญเสียของสินเชื่อนี้ในแต่ละกลุ่ม

ธนาคารและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองค่าเผื่อนี้จะสูญเสียจะสูญครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองไว้เป็นจำนวน 39,185 ล้านบาท ในงบการเงินรวม ค่าเผื่อนี้จะสูญจะสูญดังกล่าวข้างต้นประกอบด้วย ค่าเผื่อนี้จะสูญเสียของเงินให้สินเชื่อ และดอกเบี้ยค้างรับ ค่าเผื่อนี้จะสูญเสียของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

การจัดสินเชื่อด้อยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพรวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	2556	2555
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ	27,014	21,292
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อ	2.67	2.39
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพสุทธิ	13,308	11,835
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อสุทธิ	1.33	1.34

เงินลงทุนในหลักทรัพย์

ธนาคารจะลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หลักทรัพย์รัฐบาล หลักทรัพย์ที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกัน หลักทรัพย์อื่นของสถาบันการเงินชั้นนำ และหลักทรัพย์ภาคเอกชน โดยธนาคารจะบริหารการลงทุนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือได้รับผลประโยชน์สูง มีความเสี่ยงในกรอบที่ธนาคารยอมรับได้ และไม่กระทบสภาพคล่องของธนาคาร ภายใต้นโยบายการลงทุนที่กำหนดกรอบการลงทุนในประเภทของหลักทรัพย์ที่จะลงทุนได้ วงเงินที่จะลงทุน การควบคุมความเสี่ยง ฯลฯ

(1) การลงทุนในหลักทรัพย์รัฐบาลและหลักทรัพย์อื่นของสถาบันการเงิน และการบริหารความเสี่ยง

• การลงทุนในหลักทรัพย์รัฐบาล หรือหลักทรัพย์ที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน

หลักทรัพย์รัฐบาลหรือหลักทรัพย์ที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน เป็นหลักทรัพย์ที่มีความมั่นคงและมีสภาพคล่องสูง วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทนี้เป็นไปเพื่อดำรงเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องในส่วนของหลักทรัพย์ซึ่งปราศจากภาวะผูกพันให้เป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเพื่อระบายสภาพคล่องส่วนเกินของธนาคาร เพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคาร/คู่ค้าภาคเอกชน

ธนาคารมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการลงทุนในตราสารหนี้ภาครัฐสำหรับพอร์ตเพื่อการลงทุน โดยธนาคารจะกระจายการลงทุนไปยังตราสารหนี้ภาครัฐรุ่นต่าง ๆ ซึ่งจะมีวันครบกำหนดต่างกัน วัดความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ยโดยใช้ PV01 และการปรับ Duration ให้สอดคล้องกับภาวะดอกเบี้ย มีการตีราคาตลาดเป็นประจำทุกวัน และจัดทำรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบเป็นประจำทุกเดือน ในขณะที่เดียวกันธนาคารมีระบบข้อมูลที่แสดง Duration ประจำวันของพอร์ตการลงทุนรวม อีกทั้งมีการติดตามอัตราดอกเบี้ยอย่างใกล้ชิดทุกวันเพื่อพิจารณาปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสม

• **การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลวิสาหกิจที่รัฐบาลหรือกระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกัน และหลักทรัพย์อื่นของสถาบันการเงิน**

การลงทุนในหลักทรัพย์ที่รัฐบาลหรือกระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกันจะอยู่ในกรอบการลงทุนข้างต้น และจะอยู่ภายใต้วงเงินลงทุนสำหรับแต่ละนิติบุคคลและระยะเวลาลงทุนที่ธนาคารได้อนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือวงเงินลงทุนไว้

(2) **การลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนและการบริหารความเสี่ยง**

วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนเป็นไปเพื่อให้ได้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดหวังและเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำถึงปานกลาง โดยมีการบริหารพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับการบริหารสภาพคล่องของธนาคารและเน้นการลงทุนระยะปานกลางถึงระยะยาวในหลักทรัพย์ที่มีปัจจัยพื้นฐานดี

(3) **การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์**

ธนาคารจะตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 105 เรื่องการบัญชีสำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน (ฉบับที่ 40 เดิม)

การลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารมีเงินลงทุนทางตรงในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ตามวิธีราคาทุน (Cost Method) หลังหักค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 29,831 ล้านบาท ซึ่งแบ่งเป็นธุรกิจทางการเงินมูลค่ารวม 29,465 ล้านบาท และธุรกิจสนับสนุนมูลค่ารวม 366 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 2.78 ของสินทรัพย์รวม

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

คดีที่ธนาคารมีข้อพิพาทกับบุคคลภายนอกและปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินคดีในชั้นศาล ไม่ปรากฏว่าเป็นคดีที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของธนาคารที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ วันสิ้นปีบัญชีล่าสุด หรือเป็นคดีที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ หรือเป็นคดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติของธนาคารแต่ประการใด

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลธนาคาร

ชื่อบริษัท :	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
เลขทะเบียนบริษัท :	0107536001079
ประเภทธุรกิจ :	ธนาคารพาณิชย์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ :	1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ :	0-2296-2000
โทรสาร :	0-2683-1304
ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ :	1572
เว็บไซต์ :	www.krungsri.com
หุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้ว :	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 จำนวน 6,074,143,747 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท

สาขาและศูนย์บริการทางการเงิน :

• สาขาในประเทศ	จำนวน	610	สาขา
- เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	จำนวน	272	สาขา
- ส่วนภูมิภาค	จำนวน	338	สาขา
• สาขาในต่างประเทศ	จำนวน	4	สาขา
• สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	จำนวน	81	แห่ง
• พื้นที่บริการ Exclusive Banking	จำนวน	19	แห่ง

ข้อมูลบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20

บริษัทที่ธนาคารถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีดังนี้

• บริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด เลขที่ 1222 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 11 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2296-4100 โทรสาร 0-2683-1400	ธุรกิจการเงิน (บริหารสินทรัพย์)	สามัญ	600,000,000	99.99
2. บริษัท กรุงศรี แפקเตอริง จำกัด เลขที่ 1222 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 19 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2208-2888 โทรสาร 0-2208-2858	ธุรกิจการเงิน (แพ็กเตอริง)	สามัญ	30,000,000	99.99
3. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด เลขที่ 65/182-185 อาคารชานาญเพ็ญชาติ บิสเนสเซ็นเตอร์ ชั้น 22 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320 โทรศัพท์ 0-2643-1980 โทรสาร 0-2643-1059-60	ธุรกิจการเงิน (ลีสซิ่งและเช่าซื้อ)	สามัญ	70,500,000	99.99
4. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้น 3 และ เลขที่ 87/2 อาคารซี อาร์ ซี ทาวเวอร์ ชั้น 30 ออลซีซั่นเพลส ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-6010, 0-2740-7400 โทรสาร 0-2627-8211	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ	104,500,000	99.99

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
5. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟส ชั้น 1-6 และ 8-11 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8000	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	2,750,000	99.99
6. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟส ชั้น 1-6 และ 8 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8111 โทรสาร 0-2627-8381	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	75,800,000	99.99
7. บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด เลขที่ 89/170 หมู่ที่ 3 อาคารจุฑามาศ ชั้น 4, 5, 10 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 0-2792-1888 โทรสาร 0-2792-1949	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ บุริมสิทธิ	4,919,061 222,000	99.99
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟส ชั้น 1-6, 8-11 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2646-3000 โทรสาร 0-2646-3001	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	120,552,000	99.99
9. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) เลขที่ 550 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักเพลินิจิต ชั้น 5 ถนนเพลินิจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2659-7000 โทรสาร 0-2646-1111	ธุรกิจการเงิน (ธุรกิจหลักทรัพย์)	สามัญ	60,000,000	98.71
10. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด เลขที่ 898 อาคารเพลินิจิตทาวเวอร์ ชั้น 1-2 โซนเอ และชั้น 12 ถนนเพลินิจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2657-5757 โทรสาร 0-2657-5777	ธุรกิจการเงิน (จัดการกองทุน)	สามัญ	3,500,000	76.59

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
11. บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด เลขที่ 1222 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (อาคาร C ชั้น 5A) ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2296-3435, 0-2296-2364 โทรสาร 0-2296-2369	ธุรกิจสนับสนุน (บริการ)	สามัญ	1,000,000	99.99
12. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 2/3 หมู่ที่ 14 อาคารบางนาทาวเวอร์ บี ถนนบางนา-ตราด กม.6.5 ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โทรศัพท์ 0-2714-5199 โทรสาร 0-2777-0009	ธุรกิจสนับสนุน (บริการ)	สามัญ	132,600,002	99.99
13. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสเซชั่นส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8029 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันชีวิต)	สามัญ	20,000	99.99
14. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟส ชั้น 11 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8029 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันวินาศภัย)	สามัญ	20,000	99.99
15. บริษัท เทสโก้ คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้น 1-6 ออลซีซั่นส์ เฟส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-4130 โทรสาร 0-2627-4774	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	7,800,000	50.00
16. บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสเซชั่นส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้น 10 ออลซีซั่นส์ เฟส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8156 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันชีวิต)	สามัญ	20,000	50.00

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
17. บริษัท เทสโก้ เคนเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้นที่ 10 ออลซีซั่นส เฟลส ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8156 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันวินาศภัย)	สามัญ	770,000	50.00
18. บริษัท เมโทร เดชிகนี จำกัด เลขที่ 189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320	ธุรกิจสนับสนุน (บริการ)*	สามัญ	1,000	21.90

หมายเหตุ: * เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างธนาคารและผู้ร่วมสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ("BMCL") โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทดังกล่าวรับโอนสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดตามสัญญาสัมปทานระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ("รฟม.") กับ BMCL กรณี BMCL ผิดสัญญาสัมปทานกับ รฟม. หรือ BMCL ผิดข้อตกลงสัญญาเงินกู้กับกลุ่มเจ้าหนี้

• บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท ออยุธยา โทเทิล โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) เลขที่ 550 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักเพลินจิต ชั้น 7 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2296-5513, 0-2296-4435 โทรสาร 0-2683-1460	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ	119,699,977	99.81
2. บริษัท ออยุธยาคาร์ด เซอร์วิส จำกัด เลขที่ 550 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักเพลินจิต ชั้น 7 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2296-5513, 0-2296-4870 โทรสาร 0-2683-1460	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	7,200,000	99.99
3. บริษัท สยามบางกอกพอร์ท จำกัด เลขที่ 51/1 หมู่ที่ 3 ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ตำบลบางหญ้าแพรก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130	ขนถ่ายสินค้า คลังสินค้า	สามัญ	6,000,000	10.00

• บริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท พี.พี. พาราวูด จำกัด เลขที่ 111/1 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี 20140 โทรศัพท์ (038) 460-888	ผลิตเฟอร์นิเจอร์ ไม้ยางพารา	สามัญ	95,000	10.00
2. บริษัท เอเชียนเทรดแอนดิลิสซิ่ง จำกัด เลขที่ 153/3 อาคารโกลเด้นแลนด์ ชั้น 5 ซอยมหาดเล็กหลวง 1 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2652-1199 โทรสาร 0-2652-1577-8	ผู้นำเข้าและจำหน่าย เครื่องจักร อุปกรณ์ที่ ใช้ธุรกิจอุตสาหกรรม	สามัญ	1,500,000	10.00

• บริษัทที่ธนาคารได้หุ้นจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท เลนโซ่ ฟोनการ์ด จำกัด เลขที่ 292 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทรศัพท์ 0-2351-8116 โทรสาร 0-2351-8009	ให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ แบบใช้บัตรทั้งใน และต่างประเทศ	สามัญ	62,423,190	10.00
2. บริษัท ยู เอ็ม ซี เม็ททอล จำกัด เลขที่ 32/40 อาคารซิโน-ไทย ทาวเวอร์ ชั้น 16 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2259-2942-5 โทรสาร 0-2259-2946	ผลิตและจำหน่าย เหล็กเส้น	สามัญ บุริมสิทธิ	95,000,000 50,000,000	10.00

บุคคลอ้างอิง

ชื่อ ที่ตั้งสำนักงาน โทรศัพท์ โทรสารของบุคคลอ้างอิง

นายทะเบียน

- หุ่นสามัญ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
เลขที่ 62 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2229-2800 โทรสาร 0-2359-1259
- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2553 : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2555 : เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2555 (จำนวน 4 ชุด) : เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2556 (จำนวน 2 ชุด) : โทรศัพท์ 0-2296-5689-90 และ 0-2296-5695
โทรสาร 0-2683-1581-2 และ 0-2683-1293

ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2553 : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2555 : เลขที่ 393 ถนนสีลม ซอย 7 แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 0-2230-6320 และ 0-2230-5706 โทรสาร 0-2266-9779
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2555 (จำนวน 4 ชุด) : ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)
- : อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 เลขที่ 1101 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2208-5000 ต่อ 4503 และ 0-2208-5016
โทรสาร 0-2651-7899 และ 0-2651-7915
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2556 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี

ผู้สอบบัญชี

- : นายเพิ่มศักดิ์ วงศ์พัชรปกรณ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3427
นายนิติ จิณจินันต์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3809
นายชวลา เทียนประเสริฐกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4301
- บริษัท ดีลรอยท์ หูซ โธมัส ไซยส สอบบัญชี จำกัด
อาคารรจนาการ ชั้น 25 เลขที่ 183 ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2676-5700 โทรสาร 0-2676-5757

ที่ปรึกษากฎหมาย

- : นายกนก อินทรมพรรย์
นายโชติช่วง ทังวงศ์
พล.ต.อ. อชิวิทย์ สุพรรณเภสัช
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2296-3872 และ 0-2296-3882 โทรสาร 0-2683-1436

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคาร

ภายหลังจากที่ ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (BTMU) ได้เสร็จสิ้นกระบวนการทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญของธนาคารโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer หรือ VTO) และ BTMU ได้ถือครองหุ้นจำนวนร้อยละ 72 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดของธนาคาร สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล ได้แก่ มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส และ สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ ได้ปรับเพิ่มอันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารจากระดับ Baa2 เป็น Baa1 และระดับ BBB- เป็น BBB+ ตามลำดับ อีกทั้งสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศไทย ทริสเรตติ้งได้ปรับเพิ่มอันดับเครดิตองค์กรของธนาคารจากระดับ AA- เป็น AAA

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ อันได้แก่ 1. มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส 2. สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ 3. ฟิทช์ เรตติ้งส์ และ 4. ทริสเรตติ้ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ปรากฏตามตาราง

1. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส	
อันดับความน่าเชื่อถือเงินฝาก	
ระยะยาว	Baa1
ระยะสั้น	Prime-2
อันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้	
ระยะยาว - หุ้นกู้	Baa1
แนวโน้มของเงินฝากและตราสารหนี้	
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (BFSR)	D+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
2. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์	
สกุลเงินบาท	
ระยะยาว	BBB+
ระยะสั้น	A-2
สกุลเงินตราต่างประเทศ	
ระยะยาว - หุ้นกู้	BBB+
ระยะสั้น	A-2
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (SACP)	
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
3. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล ฟิทช์ เรตติ้งส์	
อันดับความน่าเชื่อถือสากล	
ระยะยาว	BBB, เครดิตพินิจแนวโน้มเป็นบวก
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	BBB-
ระยะสั้น	F3
Viability Rating	bbb
สนับสนุน	3
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือสนับสนุน	BB+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ	
ระยะยาว - หุ้นกู้	AA- (tha), เครดิตพินิจแนวโน้มเป็นบวก
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	A+ (tha)
ระยะสั้น	F1+ (tha)
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
4. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศไทย ทริสเรตติ้ง	
อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ	
อันดับเครดิตองค์กร	AAA
อันดับเครดิตตราสารหนี้	AA+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ

เป้าหมายปี 2557

งบการเงินรวม	ปี 2555	ปี 2556	เป้าหมาย ปี 2556	เป้าหมาย ปี 2557
การเติบโตของสินเชื่อสุทธิ (พันล้านบาท)	+110.5 bn +15.4%	+113.5 bn +13.7%	12%+	-9%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อหนี้ทั้งหมด	2.39%	2.67%	~2.5%	~2.5%
เงินฝากต้นทุนต่ำ (ออมทรัพย์+กระแสรายวัน)	54%	53%	~50%	~50%
สัดส่วนสินเชื่อรายย่อยต่อสินเชื่อรวม	49%	50%	50%	n.d.
เงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก	121%	123%	n.d.	n.d.
เงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก+หุ้นกู้+ตั๋วแลกเงิน	103%	104%	95-96%	100%
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ	4.33%	4.37%	4.4%	~4.2%
การเติบโตของค่าธรรมเนียมและบริการ	18.8%	14.2%	15%	12%+
ค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้รวม	50.33%	49.07%	<48%	<49%
สัดส่วนการตั้งสำรองต่อสินเชื่อรวม	137 bps	200 bps*	130 bps	~160 bps
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพ	146%	145%	150%	~150%
เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (ส่วนของธนาคาร)	16.9%	14.7%	n.d.	n.d.

* รวมการตั้งสำรองพิเศษ จำนวน 2,552 ล้านบาท ในไตรมาส 2 ปี 2556

n.d. : not disclosed