



เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก และธนาคารยังเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) กลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่นและเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ธุรกิจญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติ) และลูกค้าบุคคล นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านบริษัทในเครือและบริษัทร่วม ทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และเครื่องจักร แฟคเตอริง ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สำหรับปี 2557

วิสัยทัศน์

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

ค่านิยม

- **ลูกค้าคือคนสำคัญ** ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก จะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองด้วยทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
- **ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน** ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมาย และหลักจริยธรรม
- **ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ** ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี
- **มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ** มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด
- **ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง** ตั้งใจทำสิ่งที่ดีขึ้นในทุก ๆ วัน โดยเปิดรับความเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์ใหม่ที่จะก่อประโยชน์อันเป็นธรรมให้แก่ลูกค้าและกรุงศรี
- **ก้าวสู่เวทีระดับโลก** มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะกลุ่มสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ในระหว่างปี 2557 ธนาคารได้ดำเนินการจัดทำแผนธุรกิจระยะปานกลาง ซึ่งเป็นแผนธุรกิจ 3 ปี สำหรับการดำเนินธุรกิจภายใต้ความเป็น New Krungsri ในช่วงปี พ.ศ. 2558 - 2560

การดำเนินการจัดทำแผนธุรกิจระยะปานกลางดังกล่าวเป็นโครงการที่ดำเนินการทั้งองค์กรของธนาคาร โดยแผนดังกล่าวเป็นการระบุถึงแผนงานที่ธนาคารจะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจในด้าน ตำแหน่งทางการตลาดและการส่งมอบบริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและย่อม และ ลูกค้าบุคคล โดยธนาคารได้เริ่มดำเนินการในการจัดทำแผนธุรกิจระยะปานกลาง นับตั้งแต่เดือนเมษายน 2557 เป็นต้นมา โดยครอบคลุมการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ การทบทวนสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการแข่งขัน ตลอดจนการทบทวนกลยุทธ์ทั้งปัจจุบันและในอดีต

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนธุรกิจระยะปานกลางคือ เพื่อให้ธนาคารมีกลยุทธ์หลักของทั้งองค์กร สำหรับการดำเนินธุรกิจในระยะปานกลาง โดยอิงจากจุดมุ่งหมายในระยะยาวของธนาคารที่ต้องการเป็น “ธนาคารพาณิชย์ระดับแนวหน้า” แผนธุรกิจระยะปานกลางนี้เกิดจากความร่วมมือของทั้งองค์กร ซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ “ความเป็นหนึ่งเดียวของกรุงศรี (OneKrungsri)” ที่ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งนี้ แผนธุรกิจระยะปานกลางมีการกำหนดรายละเอียดกลยุทธ์และแผนการดำเนินการในแต่ละส่วนงาน และเป็นแผนที่จะนำไปสู่ New Krungsri ในระยะ 3 ปีข้างหน้า โดยธนาคารจะนำกระบวนการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนและกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจ และการปรับปรุงแก้ไข มาใช้ในการดำเนินการตามแผนธุรกิจระยะปานกลาง เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานต่าง ๆ สอดคล้องกับแผนที่วางไว้หรือมีความจำเป็นใด ๆ ที่จะต้องปรับแก้ไขหรือไม่ และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารสามารถปฏิบัติตามพันธสัญญาที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความเป็นมา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เปิดทำการในวันที่ 1 เมษายน 2488 และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธุรกิจของธนาคารได้เติบโตรุดหน้าอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 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 (5,726,945,606 หุ้น) ดังนั้น ปี 2550 จึงถือเป็นปีแห่งการสร้างความแข็งแกร่งด้านโครงสร้างพื้นฐานของธนาคาร ด้วยการนำจุดแข็งในการทำธุรกิจของทั้งสองฝ่ายมาผสานกันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นตัวเร่งผลักดันการเติบโตของธนาคาร ในอันที่จะช่วยเสริมให้ธนาคารมีความก้าวหน้าและมีศักยภาพทัดเทียมที่จะแข่งขันกับธนาคารชั้นนำระดับโลกและระดับภูมิภาคได้ และธนาคารยังได้นำหลักธรรมาภิบาลระดับโลกของ GE เข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งทั้งในด้านเงินทุนและการบริหารงานเทียบเท่ามาตรฐานสากล ทั้งยังนำโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพการขาย (Sales Force Effectiveness: SFE) กระบวนการ LEAN Process และโมเดล Customer Centricity เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการของธนาคารอีกด้วย

ต่อมาในเดือนกันยายน 2555 กลุ่ม GE แจ้งต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าได้ทำการขายหุ้นสามัญที่ GECIH ถืออยู่ในธนาคาร จำนวน 461,653,000 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 7.60 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร (6,074,143,747 หุ้น) โดยเป็นการขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแบบเจาะจง ส่งผลให้ GECIH มีสัดส่วนการถือหุ้นสามัญเหลือ จำนวน 1,538,365,000 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร (6,074,143,747 หุ้น)

ในปี 2556 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซึบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (BTMU) ได้ทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของธนาคารโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) จำนวนทั้งสิ้น 6,074,143,747 หุ้น ราคาหุ้นละ 39 บาท โดยมีระยะเวลาซื้อขายเฉพาะวันทำการตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน – 13 ธันวาคม 2556 และ GECIH ได้ขายหุ้นสามัญของธนาคารที่ถืออยู่จำนวน 1,538,365,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร ภายใต้กระบวนการ VTO (ราคาเดียวกันกับราคาเสนอซื้อที่กำหนดไว้) 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 โดยมีโครงข่ายกิจการครอบคลุมกว่า 40 ประเทศทั่วโลก การร่วมเป็นพันธมิตรกับ BTMU จึงจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ธนาคารในฐานะผู้นำธุรกิจการเงินเพื่อรายย่อยทั้งในประเทศไทยและในระดับภูมิภาคจากการขยายฐานลูกค้าออกไปในวงกว้างมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพและความแข็งแกร่งให้กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME โดยเฉพาะอย่างยิ่งโอกาสในการเข้าถึงธุรกิจญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วย

การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ปี 2555 : ธนาคารได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- ธนาคารได้รับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อยของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิง คอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขา กรุงเทพฯ (HSBC) คิดเป็นมูลค่ารวม 3,557 ล้านบาท บวกกับมูลค่าของสินทรัพย์สุทธิที่เปลี่ยนแปลงไป ณ วันเข้าทำรายการ โดยธนาคารเป็นผู้รับโอนในส่วนของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัย และธุรกิจเงินฝากและตั๋วแลกเงิน โดยชำระค่าตอบแทนเป็นเงินจำนวน 1,037 ล้านบาท บวกกับมูลค่าของสินทรัพย์สุทธิที่เปลี่ยนแปลงไป ณ วันเข้าทำรายการ และบริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (KCC) เป็นผู้รับโอนและชำระค่าตอบแทนในส่วนธุรกิจบัตรเครดิตของ HSBC โดยตรง

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

- ธนาคารได้ขายหุ้นบริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (AZAY) 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) ได้ขายพอร์ตสินเชื่อโดยคุณภาพ (NPL) ให้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์อัลฟาแคปปิตอล จำกัด มูลค่ารวม 2,405.57 ล้านบาท แบ่งเป็นลูกหนี้ของธนาคาร จำนวน 1,235 ล้านบาท และลูกหนี้ของ KAMC จำนวน 1,170.57 ล้านบาท

- บริษัท อยุธยา โทเทิล โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) (AYTS) ได้ดำเนินการโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer) ไปยังบริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (AYCAL) บริษัทย่อยอีกแห่งหนึ่งของธนาคาร โดยการโอนกิจการทั้งหมดแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2555 และต่อมาได้จดทะเบียนเลิกกิจการ เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2555 และดำเนินการชำระบัญชีตามขั้นตอนของกฎหมาย

- เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2555 GECIH ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้น รายใหญ่ของธนาคาร โดยถือหุ้นร้อยละ 32.93 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ได้ขายหุ้นของธนาคารจำนวน 461,635,000 หุ้น (ร้อยละ 7.6 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด) ผ่านการขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้นักลงทุนแบบเฉพาะเจาะจง 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 BTMU ได้ลงนามในข้อตกลงเสนอซื้อหุ้นสามัญของธนาคารที่ GECIH ถืออยู่ โดย BTMU จะทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของธนาคารโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: 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 คาร์ต เซอร์วิสเชส (AYCS) ได้ดำเนินการโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer) ไปยัง KCC บริษัทย่อยอีกแห่งหนึ่งของธนาคาร โดยการโอนกิจการทั้งหมดแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และได้จดทะเบียนเลิกกิจการแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการชำระบัญชี

- เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2556 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2556 มีมติอนุมัติให้ธนาคารควบรวมกิจการของธนาคาร และ BTMU สาขากรุงเทพฯ โดยการซื้อและรับโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังธนาคารภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ BTMU เข้าถือหุ้นของธนาคาร เว้นแต่มีเหตุจำเป็นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จะผ่อนผันขยายเวลาให้ รวมทั้งการเข้าทำสัญญาซื้อขายกิจการระหว่างธนาคาร (ผู้รับโอน) กับ BTMU (ผู้โอน) และสัญญาอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งเป็นการทำรายการได้มาซึ่งสินทรัพย์ และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน นอกจากนี้ ยังได้อนุมัติการลดทุนจดทะเบียนของธนาคารจาก 70,893,927,550 บาท เป็น 60,741,437,470 บาท ตามทุนชำระแล้ว และได้อนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนของธนาคารจาก 60,741,437,470 บาท เป็น 75,741,437,470 บาท โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวนไม่เกิน 1,500,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้มีอำนาจพิจารณากำหนดจำนวนหุ้นที่จะจัดสรรแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU ทั้งนี้ BTMU จะไม่ทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ของธนาคารจากผู้ถือหุ้นทั้งหมด (Mandatory Tender Offer: MTO) อีกภายหลังการได้รับหุ้นสามัญเพิ่มทุนของธนาคารจากการโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ให้แก่ธนาคาร ในกรณีที่จำนวนรวมของหุ้นสามัญของธนาคารที่ BTMU ซื้อได้จากการทำคำเสนอซื้อหุ้นทั้งหมดโดยสมัครใจ และจากการซื้อใด ๆ เมื่อรวมกับประมาณการจำนวนหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่ BTMU จะได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ แล้ว BTMU ยังมีสัดส่วนการถือหุ้นในธนาคารน้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

- เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2556 ธนาคารได้รับคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ของธนาคารจาก BTMU โดยกำหนดระยะเวลารับซื้อเฉพาะวันทำการระหว่างวันที่ 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) เป็นผลให้ BTMU เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคาร โดยถือหุ้นจำนวนรวมทั้งสิ้นร้อยละ 72.01 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร

ปี 2557 : ธนาคารได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2557 ธนาคารได้จัดตั้งกลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ โดยรับโอนพนักงานของ AYCAL จำนวน 1,250 คน เข้ามาอยู่ในกลุ่มงานดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการขยายขอบเขตการให้บริการ รวมถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างครอบคลุม และเต็มรูปแบบมากขึ้น ให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นลูกค้ารายย่อย ลูกค้า SME ดีลเลอร์ หรือลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งลูกค้าของธนาคารจะได้รับประโยชน์สูงสุด จากบริการเต็มรูปแบบที่ไร้รอยต่อ ภายใต้ปรัชญาและจิตสำนึกของ OneKrungsri ผสานกับประโยชน์ที่เกิดจากความร่วมมือและแรงสนับสนุนจาก BTMU

- AYCAL และบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสেস จำกัด (AYCAP) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่ธนาคารถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ได้เข้าลงทุนในบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อกำหนด (KLS) ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งประกอบธุรกิจเช่าซื้อ ลีสซิ่ง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 2,100,000 ดอลลาร์สหรัฐ โดยมีสัดส่วนการลงทุนดังนี้

บริษัท	มูลค่าเงินลงทุน	ร้อยละ
AYCAL	1,050,000 USD	35
AYCAP	1,050,000 USD	35

ทั้งนี้ เป็นผลให้ KLS มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของธนาคารด้วย

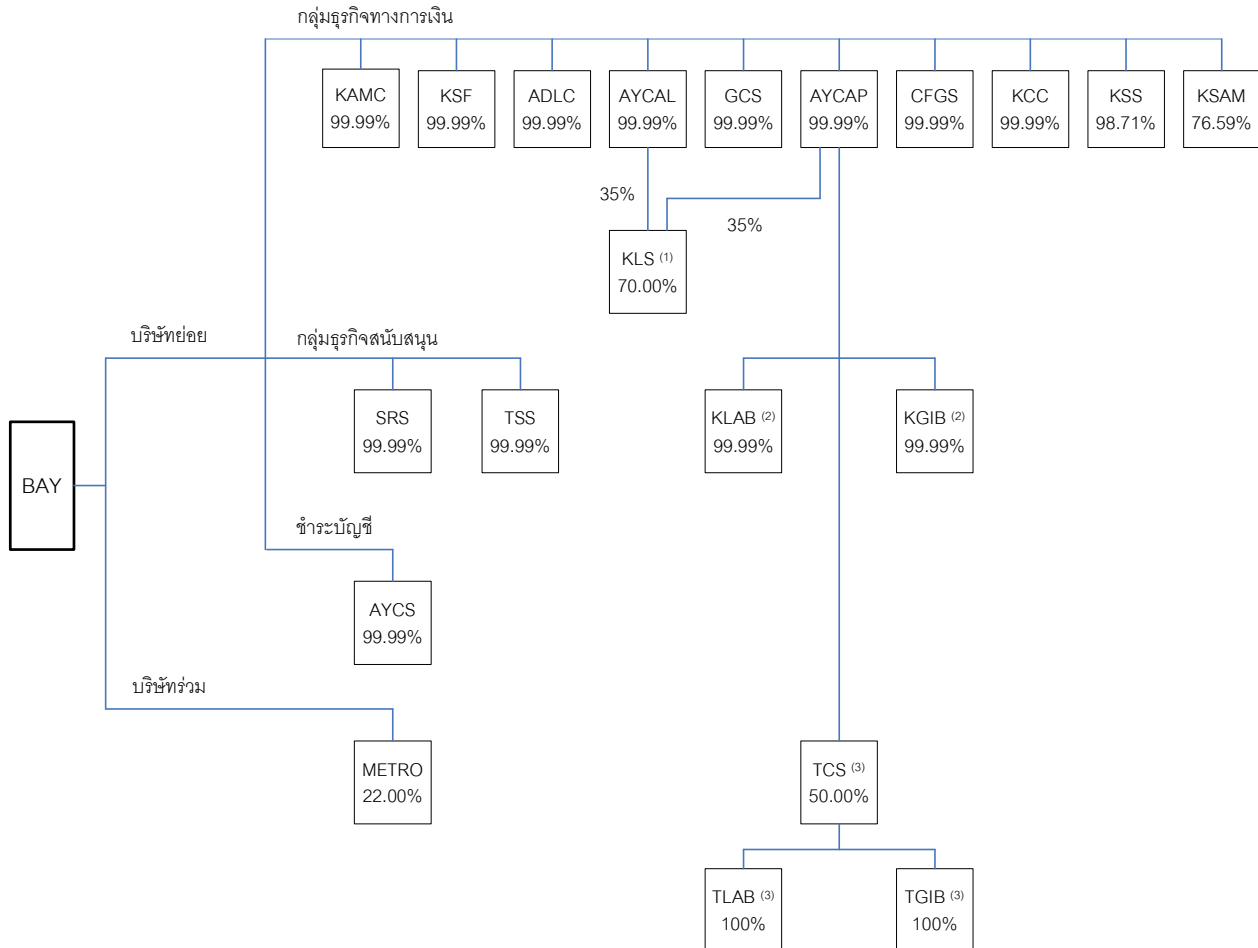
- AYTS ได้ดำเนินการชำระบัญชีตามขั้นตอนของกฎหมายเสร็จสิ้น และเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557 ได้จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และแจ้งต่อ ธปท. เรียบร้อยแล้ว

- เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ความเห็นชอบการขอผ่อนผันขยายระยะเวลาการรับโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังธนาคาร จากเดิมที่กำหนดแล้วเสร็จภายใน 1 ปี นับจากวันที่ BTMU เข้าถือหุ้นของธนาคาร (วันที่ 18 ธันวาคม 2556) เป็นให้ธนาคารรับโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 5 มกราคม 2558

- เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2557 ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 12/2557 มีมติจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวน 1,281,618,026 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท เพื่อเป็นการตอบแทน และ/หรือแลกกับการควมรวมกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2556 โดยกำหนดให้การควมรวมกิจการและจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าวแล้วเสร็จ ในวันที่ 5 มกราคม 2558 เป็นผลให้ BTMU ถือหุ้นของธนาคารจำนวนรวมทั้งสิ้นร้อยละ 76.88 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร

โครงสร้างการถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

โครงสร้างการถือหุ้น



KAMC = บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา

KSF = บจก. กรุงศรี แฟกเตอรี

ADLC = บจก. ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง

AYCAL = บมจ. ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส

GCS = บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส

AYCAP = บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส

CFGS = บจก. ซีเอฟจี เซอร์วิส

KCC = บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา

KSS = บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี

KSAM = บลจ. กรุงศรี

KLS = บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่

SRS = บจก. สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส

TSS = บมจ. โทเทิล เซอร์วิส โซลูชั่นส์

KLAB = บจก. กรุงศรี โลฟ แอสซิวรันส์

โบรกเกอร์

KGIB = บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์

AYCS = บจก. ออยุธยา คาร์ด เซอร์วิส

TCS = บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส

TLAB = บจก. เทสโก้ โลฟ แอสซิวรันส์ โบรกเกอร์

TGIB = บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์

METRO = บจก. เมโทร เดชกินี

หมายเหตุ : (1) KLS เป็นบริษัทย่อยของธนาคาร โดยธนาคารถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 70.00 ผ่าน AYCAL ร้อยละ 35 และ AYCAP ร้อยละ 35

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

(3) TCS, TLAB และ TGIB เป็นบริษัทร่วมของธนาคาร โดยธนาคารถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 50.00 ผ่าน AYCAP

การถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

ธนาคารถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในบริษัทย่อยจำนวน 16 บริษัท และบริษัทร่วมจำนวน 4 บริษัท ซึ่งมีข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 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 แฟกเตอริง	แฟกเตอริง	300.0	300.0	99.99
3. บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	ลีสซิ่งและเช่าซื้อ	1,905.0	1,905.0	99.99
4. บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออดิโต้ ลีส	สินเชื่อรถยนต์	28,845.0	25,545.0	99.99
5. บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,058.0	2,058.0	99.99
6. บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	5,925.0	5,925.0	99.99
7. บจก. ซีเอฟจี เซอร์วิส	สินเชื่อรายย่อยในรูปแบบของสัญญา เช่าซื้อรถทุกประเภท และสัญญาเงินกู้ แบบมีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน	1,990.2	1,990.2	99.99
8. บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	5,905.5	5,905.5	99.99
9. บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	ธุรกิจหลักทรัพย์	600.0	600.0	98.71
10. บลจ. กรุงศรี	หลักทรัพย์ประเภทจัดการกองทุน	350.0	350.0	76.59
11. บจก. กรุงศรี บริการเช่า สินเชื ^{1/}	ลีสซิ่ง/เช่าซื้อ/สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ สินค้า	92.77	92.77	70.00
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน				
12. บจก. สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการด้าน บุคลากรแก่ธนาคารและบริษัทในเครือ	100.0	100.0	99.99

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร (ร้อยละ)
13. บมจ. เทลเทล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์	ให้บริการติดตามทางตาม เรือเก็บหนี้	401.5	401.5	99.99
14. บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสเซิร์ฟันส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันชีวิต	92.0	92.0	99.99
15. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์ันส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันวินาศภัย	92.0	92.0	99.99
บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ				
16. บจก. ออยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	180.0	180.0	99.99
บริษัทรวม				
17. บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,080.0	2,080.0	50.0
18. บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสเซิร์ฟันส์ โบรกเกอร์ ^{3/}	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส และ ลูกค้าห้างเทสโก้ โลตัส	12.0	12.0	50.0
19. บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์ันส์ โบรกเกอร์ ^{3/}	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ลูกค้า ของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส และลูกค้าห้างเทสโก้ โลตัส	107.0	107.0	50.0
20. บจก. เมโทร เดชกินี	เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามข้อตกลง ร่วมกันระหว่างธนาคารและผู้ร่วม สนับสนุนสินเชื่อให้แก่ บริษัท รถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (“BMCL”) โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทดังกล่าว รับโอนสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดตามสัญญา สัมปทานระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนแห่งประเทศไทย (“รฟม.”) กับ BMCL กรณี BMCL ผิดสัญญาสัมปทาน กับ รฟม. หรือ BMCL ผิดข้อตกลง สัญญาเงินกู้กับกลุ่มเจ้าหนี้	0.1	0.025	22.0

หมายเหตุ : ^{1/} เป็นบริษัทย่อยของธนาคาร โดยธนาคารถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 70 ผ่าน บมจ. ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส ร้อยละ 35 และ บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส ร้อยละ 35

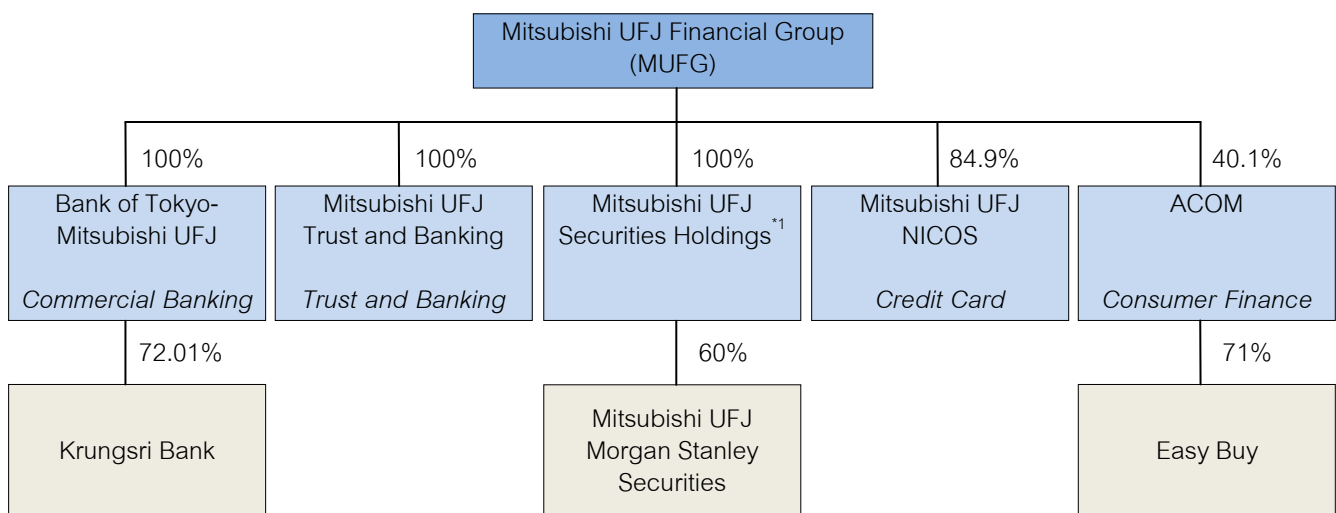
^{2/} เป็นบริษัทย่อยของธนาคาร โดยธนาคารถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 99.99 ผ่าน บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส

^{3/} เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส

ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ 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 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 BTMU ถือหุ้นของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 72.01 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด รายละเอียดเป็นไปตามข้อมูลที่ได้เปิดเผยไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ในหัวข้อ การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

การดำเนินการในครั้งนี้เป็นความร่วมมือความแข็งแกร่งของทั้งธนาคารและ BTMU เพื่อเสริมสร้างสถานะของธนาคารในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยให้มีความโดดเด่น โดย BTMU เป็นสถาบันการเงินระดับโลก ซึ่งมีธุรกิจเครือข่ายครอบคลุมมากกว่า 40 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกันยังช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของธนาคารในฐานะผู้นำด้านธุรกิจธนาคารรายย่อยในประเทศไทยและภูมิภาค โดยสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าในจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ขนาดของพอร์ตสินเชื่อกู้ยืมขนาดใหญ่และ SME ขยายตัวและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยและเขตภูมิภาคอาเซียน



(*1) บริษัทโฮลดิ้งที่เป็นตัวกลางของ MUFG สำหรับธุรกิจหลักทรัพย์ทั่วโลก

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้ธนาคาร บริษัทย่อย และบริษัทร่วม

ผลการดำเนินธุรกิจในปี 2557 ธนาคาร บริษัทย่อยและบริษัทร่วม มีรายได้ดอกเบี้ย และรายได้ที่มีไต่ดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.26 และ 26.74 ตามลำดับ โดยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 48.79 ของรายได้รวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2557		2556 ปรับปรุงใหม่		2555	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
เงินให้สินเชื่อ	49,688	48.79	46,751	47.25	42,563	47.52
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,598	2.55	2,709	2.74	2,481	2.77
การให้สินเชื่อและสัญญาเช่าทางการเงิน	20,193	19.83	19,561	19.77	16,895	18.86
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	174	0.17	157	0.16	206	0.23
เงินลงทุนในตราสารหนี้	1,956	1.92	2,203	2.23	2,495	2.78
รวมรายได้ดอกเบี้ย	74,609	73.26	71,381	72.15	64,640	72.16
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	19,192	18.84	18,541	18.74	16,434	18.35
กำไรจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารตรา						
ต่างประเทศ	1,574	1.55	1,564	1.58	1,542	1.72
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	1,237	1.21	633	0.64	800	0.89
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	159	0.16	112	0.11	177	0.20
รายได้เงินปันผล	240	0.23	551	0.56	504	0.56
หนี้สูญปรับคืน	3,054	3.00	3,879	3.92	3,178	3.55
รายได้อื่น	1,782	1.75	2,271	2.30	2,299	2.57
รวมรายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	27,238	26.74	27,551	27.85	24,934	27.84
รวมรายได้ทั้งหมด	101,847	100.00	98,932	100.00	89,574	100.00

ธนาคาร บริษัทย่อย และบริษัทร่วม

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2557		2556 ปรับปรุงใหม่		2555	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ^{1/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	49,117	68.39	46,551	78.11	43,483	77.72
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	22,705	31.61	13,043	21.89	12,466	22.28
รวม	71,822	100.00	59,594	100.00	55,949	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	124	12.04	162	17.72	209	16.15
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	906	87.96	752	82.28	1,085	83.85
รวม	1,030	100.00	914	100.00	1,294	100.00
3. บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอร์ริง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2	66.67	76	83.52	212	82.81
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1	33.33	15	16.48	44	17.19
รวม	3	100.00	91	100.00	256	100.00
4. บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	496	91.68	792	78.88	964	83.25
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	45	8.32	212	21.12	194	16.75
รวม	541	100.00	1,004	100.00	1,158	100.00
5. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	15,499	79.19	17,181	80.78	14,682	79.08
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	4,072	20.81	4,089	19.22	3,885	20.92
รวม	19,571	100.00	21,270	100.00	18,567	100.00
6. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	7,557	62.27	6,736	64.58	5,728	64.40
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	4,578	37.73	3,694	35.42	3,166	35.60
รวม	12,135	100.00	10,430	100.00	8,894	100.00
7. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,101	62.62	2,032	60.10	1,948	58.96
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,254	37.38	1,349	39.90	1,356	41.04
รวม	3,355	100.00	3,381	100.00	3,304	100.00
8. บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,499	78.86	1,888	78.90	1,402	77.89
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	670	21.14	505	21.10	398	22.11
รวม	3,169	100.00	2,393	100.00	1,800	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2557		2556 ปรับปรุงใหม่		2555	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
9. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4,346	59.67	3,887	56.90	2,927	51.83
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	2,937	40.33	2,944	43.10	2,720	48.17
รวม	7,283	100.00	6,831	100.00	5,647	100.00
10. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	55	9.82	54	7.92	44	8.75
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	505	90.18	628	92.08	459	91.25
รวม	560	100.00	682	100.00	503	100.00
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	31	1.54	19	1.20	11	1.21
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,985	98.46	1,565	98.80	895	98.79
รวม	2,016	100.00	1,584	100.00	906	100.00
12. บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	563	100.00	539	100.00	527	100.00
รวม	563	100.00	539	100.00	527	100.00
13. บริษัท โฮเทล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	15	1.28	15	1.34	11	1.07
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,161	98.72	1,104	98.66	1,021	98.93
รวม	1,176	100.00	1,119	100.00	1,032	100.00
14. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	0.26	1	0.26	1	0.31
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	381	99.74	377	99.74	319	99.69
รวม	382	100.00	378	100.00	320	100.00
15. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2	0.42	2	0.46	1	0.29
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	479	99.58	437	99.54	338	99.71
รวม	481	100.00	439	100.00	339	100.00
16. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,347	60.01	2,139	60.82	1,582	56.12
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,564	39.99	1,378	39.18	1,237	43.88
รวม	3,911	100.00	3,517	100.00	2,819	100.00
17. บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	57	100.00	47	100.00	30	100.00
รวม	57	100.00	47	100.00	30	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2557		2556		2555	
			ปรับปรุงใหม่			
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
18. บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์نس โบรคเกอร์ จำกัด^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2	0.52	3	0.92	3	1.19
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	382	99.48	324	99.08	250	98.81
รวม	384	100.00	327	100.00	253	100.00
19. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อบริษัท จำกัด^{3/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-
20. บริษัท เมโทร เดชภัณฑ์ จำกัด^{4/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2557		2556		2555	
			ปรับปรุงใหม่			
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1. บริษัท อยุธยาการ์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	299	55.37	494	56.20
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	-	-	241	44.63	385	43.80
รวม	-	-	540	100.00	879	100.00

หมายเหตุ: ปี 2557 เป็นข้อมูลงบการเงินที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ

^{1/} รายได้จากงบการเงินเฉพาะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

^{2/} เป็นบริษัทย่อยของ บริษัท เทสโก้ การ์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

^{3/} โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 35 และ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด ร้อยละ 35

^{4/} ธนาคารเริ่มลงทุนในวันที่ 25 ธันวาคม 2552 และตัวเลขทางการเงินไม่มีนัยสำคัญ

การประกอบธุรกิจของธนาคาร

ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มงานธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่ให้บริการทางการเงินแก่บริษัทไทยขนาดใหญ่ในภาคอุตสาหกรรมหลักของประเทศ รวมทั้งบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศที่มีรายได้ต่อปีเกินกว่า 1,000 ล้านบาทขึ้นไป โดยธนาคารได้มอบหมายให้ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเภทธุรกิจเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อและบริการทางการเงินที่หลากหลายให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยรวมถึงบริการด้านการค้าระหว่างประเทศ ด้านบริหารเงินสด ผลิตภัณฑ์ประกันความเสี่ยง ตลอดจนวาณิชธนกิจและธุรกรรมการเงิน เป็นต้น

- ผลการดำเนินงานและความสำเร็จในปี 2557

การเติบโตของสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ขับเคลื่อนด้วยธุรกิจด้านพลังงาน วัสดุก่อสร้าง การพาณิชย์ และการค้าปลีก บริการทางการเงิน และอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องกับการเกษตร ส่งผลให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.5

นอกจากนี้ ธนาคารยังคงรักษาการเป็นผู้จัดจำหน่ายหุ้นกู้เอกชนติด 1 ใน 5 อันดับไว้ได้ โดยธนาคารได้เป็นผู้สนับสนุนการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่อระดมทุนของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ อาทิ กระทรวงการคลัง แห่ง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) บริษัท ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าลาว มหาชน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ สำหรับบริการด้านวาณิชธนกิจ ทีมงานของเราได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนทางการเงินแก่สินเชื่อโครงการ รวมถึงการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจด้านพลังงานและพลังงานทางเลือก

ธนาคารได้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ในปี 2557 เรามุ่งเน้นในการวางแผนและเตรียมความพร้อมในปีที่กำลังจะมาถึง การปรับปรุงกระบวนการทำงานดังกล่าว จะช่วยในการพัฒนาบริการให้กับลูกค้า พร้อมกับการเตรียมความพร้อมในการควมรวมธุรกิจกับ BTMU สาขา กรุงเทพฯ ในปี 2558

เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จากจุดแข็งของไทยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง ธนาคารจึงมีโอกาสนในการให้บริการลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ที่มีการขยายกิจการไปยังประเทศเพื่อนบ้าน โดยผ่านความร่วมมือกับ BTMU และเครือข่ายที่ครอบคลุม ทั้งนี้ บริษัทข้ามชาติ ญี่ปุ่นหรือต่างประเทศสามารถใช้ประโยชน์จากการให้บริการของธนาคารเพื่อการเติบโต รวมถึงโอกาสที่จะขยายกิจการหรือเข้าสู่ตลาดในไทยและอาเซียน

ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ในการให้บริการทางการเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ การทำธุรกรรมการเงินในตลาดเงินทั่วโลก และวาณิชธนกิจ ทำการสนับสนุนกลุ่มลูกค้าที่กำลังเติบโตในอนาคต ธุรกรรมในระบบชำระชำระเงิน และธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการจัดหาแหล่งเงินทุนระยะสั้น

นอกจากนี้ ยังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ของ BTMU การทำธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับสกุลเงินและการดำเนินการทางธุรกิจของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และธุรกรรมจากการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศมาต่อยอดกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ สำหรับด้านวาณิชธนกิจ มีการให้บริการทั้งในส่วนของการตราสารหนี้ สินเชื่อโครงการ การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์และการรับประกันการส่งออก ซึ่งสามารถให้บริการในการจัดหาเงินทุนในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงโอกาสจากกลุ่มในประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ กัมพูชา สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และสปป. ลาว

- **พลังแห่งการผสมผสานความแข็งแกร่ง**

การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกลุ่ม MUFG ได้สร้างความแข็งแกร่งให้กับกลุ่มงานธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่ เราสามารถเป็นพันธมิตรกับบริษัทเอกชนไทยในการเข้าถึงธุรกิจทั่วโลกจากที่ตั้งของ MUFG ที่มีมากกว่า 1,100 แห่ง ในกว่า 40 ประเทศ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับบริษัทญี่ปุ่น เพื่อโอกาสในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ขณะเดียวกัน ลูกค้าของ BTMU ได้รับประโยชน์จากการบริการโดยธนาคารที่มีสาขาอยู่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายของธนาคารและบริษัทในเครือสำหรับการให้บริการวาณิชธนกิจในประเทศ อาทิ การจัดจำหน่ายตราสารหนี้ ดังนั้น เมื่อผนวกเข้ากับศักยภาพในระดับโลกของ BTMU ส่งผลให้การบริการด้านวาณิชธนกิจของธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ BTMU ที่เริ่มต้นในปี 2557 จะมีการพัฒนาต่อเนื่องในปี 2558 และปีต่อ ๆ ไป ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **การขายผลิตภัณฑ์รายย่อย :** โอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้กับลูกค้าญี่ปุ่น และการเพิ่มฐานลูกค้าบัญชีเงินเดือนที่จะได้รับบริการจากธนาคาร
- **การจัดหาเงินทุนให้กับซัพพลายเชน :** การเข้าถึงลูกค้าญี่ปุ่นและการนำเสนอโปรแกรมกรุงศรี Value Chain ให้กับตัวแทนจำหน่าย
- **การจับคู่ธุรกิจ :** ในเดือนกันยายน 2557 ธนาคารและ BTMU ร่วมกันจัดงานจับคู่ธุรกิจสำหรับครั้งแรกในประเทศไทย โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นผู้ประกอบการญี่ปุ่นและไทย ประมาณ 120 บริษัท
- **การขายข้ามผลิตภัณฑ์ด้านวาณิชธนกิจ :** โดยมุ่งเน้นในตลาดตราสารหนี้ สินเชื่อโครงการ และการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ที่เราสามารถใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญของ BTMU
- **ธุรกรรมการเงิน:** จากการเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์กับ MUFG สามารถช่วยเพิ่มความสามารถของธนาคารในการให้บริการลูกค้าและช่วยให้สามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้

- **แผนการในอนาคตสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่**

ควบคู่ไปกับประโยชน์ที่ได้จากการผสมผสานความแข็งแกร่งของธนาคารกับ BTMU สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ เรามีแผนมุ่งเน้นดังต่อไปนี้

- **Product suites :** ความหลากหลายของชุดผลิตภัณฑ์ที่จะมีให้ลูกค้า
- **การปรับปรุงกระบวนการทำงานและการพัฒนา :** รูปแบบที่ใช้งานง่ายมากขึ้นสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
- **การจับคู่ธุรกิจทั่วโลกผ่านทางเครือข่ายของ BTMU :** ช่วยให้ลูกค้าสามารถขยายธุรกิจไปในต่างประเทศและช่วยให้ลูกค้าจากต่างประเทศขยายธุรกิจเข้ามาในประเทศไทย

กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (จัดตั้งขึ้นในปี 2558)

กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (Japanese Corporations and Multi-national Corporations (JPC/MNC) Banking Group) จัดตั้งขึ้นหลังจากความสำเร็จในการควบรวมกิจการระหว่าง BTMU สาขากรุงเทพฯ และธนาคารโดยกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นเป็นกลุ่มธุรกิจจาก BTMU สาขากรุงเทพฯ เป็นส่วนใหญ่

JPC หมายถึงลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่น และ MNC หมายถึงลูกค้าธุรกิจที่เป็นบริษัทข้ามชาติ ทั้งนี้ แม้ว่าการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยของลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นจะสามารถจัดประเภทได้เป็นบริษัทข้ามชาติ แต่เนื่องจาก BTMU เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่นและมีฐานลูกค้าญี่ปุ่นมากที่สุด อีกทั้งญี่ปุ่นเป็นนักลงทุนโดยตรงต่างประเทศรายใหญ่ที่สุดในไทยและมีส่วนขับเคลื่อนเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ภายหลังการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารและ BTMU สาขากรุงเทพฯ จึงได้มีการจัดตั้งสายงานธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อให้บริการครอบคลุมลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติของทั้งธนาคารและ BTMU ก่อนการควบรวมกิจการ

BTMU สาขากรุงเทพฯ เคยเป็นสาขาธนาคารต่างชาติรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทยในด้านทรัพย์สินสินเชื่อ และเงินฝาก ตลอดจนการให้บริการด้านที่ปรึกษาสำหรับบริษัทญี่ปุ่นที่เริ่มดำเนินธุรกิจในประเทศไทย

ทั้งนี้ ลักษณะของลูกค้าทั้งหมดในกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นคือ ลูกค้าเหล่านี้มีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศเดิมของตนเอง BTMU ซึ่งมีเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วโลกและบริการทางการเงินที่ซับซ้อน มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างบริษัทแม่และ BTMU อันจะช่วยให้ธนาคารสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและราบรื่นกับกลุ่มบริษัทในประเทศไทยได้เช่นกัน ซึ่งนับเป็นจุดแข็งของกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นของธนาคารภายหลังการควบรวมกิจการ

การควบรวมกิจการระหว่างธนาคารและ BTMU ช่วยให้นักธุรกิจธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นสามารถให้บริการแก่ลูกค้าในด้านที่ทั้งสองธนาคารไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ในอดีต หนึ่งในบริการดังกล่าวคือการให้บริการจากเครือข่ายสาขาภายในประเทศไทย ก่อนหน้านี้ BTMU มีสาขากรุงเทพฯ เพียงแห่งเดียวจึงมีข้อจำกัดในการให้บริการดังกล่าว การควบรวมกิจการระหว่างธนาคาร ซึ่งเป็นธนาคารท้องถิ่นกับ BTMU ซึ่งเป็นธนาคารระดับโลก ก่อให้เกิดโอกาสใหม่ ๆ ในการนำเสนอบริการแบบครบวงจรในเชิงของการให้บริการพนักงานของลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติและบริการรับชำระเงินภายในประเทศระหว่างบริษัทไทย และลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นหรือบริษัทข้ามชาติ นอกจากนี้ ยังมีบริการใหม่อีกหลายบริการอันเป็นผลมาจากฐานลูกค้าบริษัทไทยขนาดใหญ่ของธนาคาร

ธนาคารและ BTMU ได้จัดกิจกรรมร่วมกันเป็นครั้งแรกเมื่อเดือนกันยายน 2557 ภายใต้ชื่องาน MUFG Business Matching Fair in Bangkok โดยได้เชิญลูกค้าไทยจากธนาคารและลูกค้าญี่ปุ่นจาก BTMU และประสบความสำเร็จในการจัดการประชุมจับคู่ธุรกิจหลายคู่ระหว่างลูกค้าที่ต้องการหาโอกาสใหม่ ๆ ด้านการลงทุนทางธุรกิจ เราสามารถทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างบริษัทไทยและญี่ปุ่นและจะช่วยเร่งกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการของลูกค้ายิ่งขึ้นและให้ข้อมูลที่มียุทธศาสตร์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพแก่ลูกค้า

ลูกค้าธุรกิจ SME

หลังจากประสบความสำเร็จด้วยการพลิกโฉมวงการ สร้างรูปแบบธุรกิจการเงินและการบริการที่ครบวงจรให้ธุรกิจของลูกค้า SME โตแบบรอบด้าน 360 องศาด้วยกลยุทธ์ “ธุรกิจโตง่าย ๆ กับกรุงศรี SME” ไปในปี ก่อน ในปี 2557 กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ยังคงเดินหน้าสู่ก้าวใหม่ ๆ ที่ช่วยให้ทุกธุรกิจ SME โตง่าย ๆ อย่างแข็งแกร่งด้วยการสนับสนุนทางการเงินและกิจกรรมการตลาดที่หลากหลายเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ

- ผลการดำเนินงานและความสำเร็จในปี 2557

วิสัยทัศน์ของกรุงศรี SME คือการเห็นความแข็งแกร่งของประเทศไทยผ่านความสำเร็จของเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็ก กรุงศรี SME มุ่งมั่นผลักดันให้ SME ไทยก้าวไกลได้ถึงที่สุดของศักยภาพและเติบโตอย่างมั่นคง ด้วยการสนับสนุนทางการเงินและการสร้างโอกาสทางธุรกิจผ่านกิจกรรมต่าง ๆ และการให้ความรู้ร่วมกัน โดยในช่วงเริ่มต้นของปี 2557 ธนาคารได้เปิดตัวแคมเปญ “Stronger Thai” เพื่อมุ่งสร้างความแข็งแกร่งและการรับรู้ถึงแบรนด์ กรุงศรี SME ให้เกิดขึ้นในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และให้ลูกค้าและผู้ประกอบการทั่วไปได้มีโอกาสต่อยอดทางธุรกิจและเสริมความแข็งแกร่งให้แก่ SME ไทย ตลอดจนสร้างการเติบโตด้านธุรกิจ SME ของธนาคารให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

- ผลิตรายการและกระบวนการ

ผลิตรายการและกระบวนการของกรุงศรี SME ออกแบบภายใต้แนวคิด ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย ผลิตรายการต่าง ๆ มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการทุก ๆ กลุ่ม และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามายกระดับการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ

การฟื้นตัวของเศรษฐกิจในช่วงครึ่งปีหลัง นำไปสู่การขยายตัวของสินเชื่อ SME ที่เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันภาครัฐได้กำหนดให้การช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME เป็นวาระแห่งชาติ และมีนโยบายที่ชัดเจนที่จะสนับสนุนธุรกิจ SME ผ่านการค้าประกันของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ บสย. ในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 กรุงศรี SME จึงได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SME ตระกูล 3 เท่า (สินเชื่อจุใจ สินเชื่อทันใจ และสินเชื่อพร้อมขยาย) ที่ใช้การค้าประกันของบสย. ให้แก่ผู้ประกอบการ SME เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องและเตรียมรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต และเพื่อสร้างการรับรู้ของสินเชื่อ SME 3 เท่า กรุงศรี SME จึงได้ออกแคมเปญโฆษณาผ่านทั้งสื่อโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ และออนไลน์

นอกจากนี้ กรุงศรี SME ยังมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของผู้ประกอบการ SME ไม่ว่าจะเป็น กรุงศรี Value Chain Solutions ซึ่งเป็นสินเชื่อประเภทเงินทุนหมุนเวียนที่ช่วยเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการ SME ที่ค้าขายกับผู้ค้ารายใหญ่ทั้งฝั่งผู้ซื้อและผู้ขาย (Buyer and Supplier Financing) ในปี 2557 ธนาคารจึงได้ขยายฐานลูกค้าทั้งขนาดย่อม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในกลุ่มอุตสาหกรรมชั้นนำของประเทศ โดยใช้ผลิตภัณฑ์ตระกูล 3 เท่าและโครงการกรุงศรี Value Chain Solutions เป็นผลิตภัณฑ์หลักที่สำคัญ

ในด้านกระบวนการ ธนาคารตระหนักดีว่าความสะดวกรวดเร็วด้านกระบวนการสินเชื่อเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบการ SME ธนาคารยังคงเดินหน้าปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและลดระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่กระบวนการอนุมัติสินเชื่อไปจนถึงกระบวนการเบิกจ่ายเงินกู้

- **โอกาสในการขยายธุรกิจ**

กรุงศรี SME ได้จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสในการขยายธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ SME ภายใต้โครงการลัทธิคัมภีร์กิจ ต่อยอด SME ประกอบไปด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ

- **กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ (Business matching) :** เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ SME เจาะธุรกิจกับองค์กรพันธมิตรชั้นนำ อาทิ การขยายสู่ตลาดในประเทศและในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กับบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านการค้าในและระหว่างประเทศ และการขยายสู่ตลาดออนไลน์ไปกับบริษัท ซีฟู้ดอลล์ จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านธุรกิจค้าปลีกที่กำลังขยายช่องทางธุรกิจสู่ตลาดออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ กรุงศรี SME ได้เปิดให้บริการ Business Matching Online ในเดือนตุลาคม 2557 เพื่อให้ลูกค้า SME ได้เสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนกับบริษัทชั้นนำผ่านทางเว็บไซต์ของกรุงศรีตลอด 24 ชั่วโมง

- **กิจกรรมสร้างเครือข่ายธุรกิจแบบ Speed networking :** เป็นโอกาสที่ผู้ประกอบการจะได้มาพบคู่ค้าจำนวนมากในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความรู้จัก ต่อยอดธุรกิจสู่โอกาสการค้าต่อไป

- **กิจกรรม Open House เยี่ยมเยือน เรียนรู้ พบคู่ค้า :** กรุงศรี SME พาผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเยี่ยมชมธุรกิจขนาดใหญ่ระดับประเทศ เช่น บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด และบริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นต้น เพื่อนำความรู้มาต่อยอดธุรกิจ และได้เสริมสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการที่มาร่วมกิจกรรม

- **กิจกรรม SME Clinic:** ที่ปรึกษาจากธนาคารและพันธมิตรให้คำปรึกษาด้านการผลิต บรรลุภัณฑ์ การตลาดออนไลน์ และการลงทุนแก่ลูกค้า SME

- **การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า**

โครงการ “ยิ่งใช้ ยิ่งได้คืน” เป็นหนึ่งในกลยุทธ์มัดใจลูกค้า SME ที่ลูกค้าสามารถนำคะแนน “Yellow Points” ที่ได้จากการเบิกใช้วงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) มาแลกรับเงินคืนหรือของกำนัลต่าง ๆ รวมทั้งยังมีกิจกรรมพิเศษที่มุ่งสร้างความจงรักภักดีและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า High Value อีกด้วย

- **พลังแห่งการผสานความแข็งแกร่ง**

ด้วยพลังของความร่วมมือกันระหว่างธนาคารและบริษัทในเครือ ปัจจุบันธนาคารมีศูนย์ธุรกิจ 44 ศูนย์ทั่วประเทศที่พร้อมให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ SME พร้อมทั้งสาขาของธนาคารกว่า 600 สาขาและช่องทางการขายกว่า 22,300 แห่งทั่วประเทศ และเตรียมที่จะขยายช่องทางการติดต่อในอนาคตทั้งในส่วนออนไลน์และช่องทางบริการอื่น ๆ ในพื้นที่ธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้การทำธุรกิจเป็นเรื่องง่าย

การก้าวเข้าเป็นบริษัทในเครือของ MUFG กลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่นและเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก ที่มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและเครือข่ายชั้นนำระดับโลก นำไปสู่โอกาสที่จะขยายฐานลูกค้าไปยังลูกค้าที่อยู่ใน Value Chain ของ BTMU ทั้งบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติผ่านโครงการกรุงศรี Value Chain Solutions และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายของธนาคารและบริษัทในเครือ

นอกจากนี้ สิ่งสำคัญอีกด้านคือ จากโอกาสในการศึกษาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ จาก MUFG และ BTMU ทำให้ธนาคารสามารถบริการลูกค้า SME เพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพราะบทบาทของธนาคารในปัจจุบันจะไม่ใช่เป็นเพียงผู้สนับสนุนทางการเงินเท่านั้น แต่จะเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับลูกค้า และพร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าได้ขยายโอกาสทางธุรกิจสู่สากลโดยผ่านกิจกรรม Business Matching และเครือข่ายของ BTMU ที่มีอยู่ทั่วโลก

ธนาคารเชื่อว่าพลังแห่งการผสานความแข็งแกร่งจะสนับสนุนธุรกิจของธนาคารให้เติบโตและช่วยผลักดันให้ SME ไทยแข็งแกร่งยิ่งขึ้น

กลุ่มงานบริหารการเงิน

(กลุ่มงานโกลบอล มาร์เก็ตส์ ในปี 2558)

กลุ่มงานบริหารการเงินมีผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมตลาดเงิน ตลาดทุน การค้าและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ การบริหารสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยของกรุงศรีกรุปผ่านการทำธุรกรรมในตลาดตราสารหนี้ ตลาดเงินตราต่างประเทศ และตลาดตราสารอนุพันธ์ แม้ว่าจะมีความท้าทายในการดำเนินงานตลอดปี 2557 โดยเฉพาะจากปัจจัยการเมืองในช่วงครึ่งแรกของปี แต่นับว่าเป็นอีกปีแห่งความสำเร็จของกลุ่มงานบริหารการเงินโดยความสำเร็จที่สำคัญ ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

- ธนาคารได้รับรางวัลผู้ค้าตราสารหนี้ ที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ยอดเยี่ยมในเดือนเมษายน 2557 จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย สะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีจรรยาบรรณดีเยี่ยม
- ทีมงานฝ่ายขายและพัฒนาผลิตภัณฑ์บริหารการเงินได้นำเสนอหลากหลายผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย spot, forward exchange, currency options, interest rate swaps และ cross currency swaps อีกทั้งธุรกรรมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสำหรับสกุลเงินเอเชียยังเพิ่มปริมาณขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มลูกค้ารวมถึงบริษัทข้ามชาติ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าธุรกิจ SME
- ตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศค่อนข้างมีเสถียรภาพในช่วงหกเดือนแรกของปี 2557 แต่ผันผวนมากขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทค่อนข้างผันผวน โดยทั้งปี ค่าเงินบาทเคลื่อนไหวผันผวนอยู่ในช่วงตั้งแต่ 31.75 บาท ถึง 33.15 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐ ภายใต้สภาวะความผันผวน ทีมงานการเงินตราต่างประเทศได้ดำเนินงานอย่างระมัดระวังและได้ปรับการถือครองให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่กำหนด ทั้งนี้ ความกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจที่ชะงักงันต่อเนื่องเป็นเวลายาวนานเนื่องจากความไม่แน่นอนทางการเมือง ทำให้คณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ปรับอัตราดอกเบี้ยนโยบายลง ซึ่งธนาคารได้ปรับแผนการถือครองให้พอร์ตเพื่อค้ำมีขนาดใหญ่ขึ้น ช่วยให้สามารถรักษาระดับสภาพคล่องของหลักทรัพย์ได้ และสามารถจัดการความเสี่ยงสภาพคล่อง ในช่วงที่อัตราผลตอบแทนพันธบัตรลดลง
- ตลาดตราสารทุนของไทยตอบสนองไปในทิศทางบวกต่อการตัดสินใจของคณะกรรมการนโยบายการเงิน การปรับลดลงของอัตราดอกเบี้ยช่วยลดต้นทุนการกู้ยืมสำหรับธุรกิจต่าง ๆ อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทแข็งค่าขึ้นในทันทีหลังจากที่มีการปรับอัตราดอกเบี้ยนโยบาย อย่างไรก็ตาม กำไรจากสกุลเงินเป็นไปในช่วงระยะสั้นเพราะค่าเงินบาทอ่อนตัวลงอย่างรวดเร็วไปสู่ระดับก่อนหน้านี้ เนื่องจากปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่ยังไม่แข็งแกร่งและการฟื้นตัวของเศรษฐกิจทั่วโลกชะลอตัว

แม้ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ท้าทาย ธนาคารยังคงมีผลการดำเนินงานในตลาดทุนที่ดีเยี่ยม ทั้งในการลงทุนในหลักทรัพย์และกองทุน ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการคัดเลือกหุ้นที่มีคุณภาพ รวมทั้งการติดตามระมัดระวังการเคลื่อนย้ายของเงินทุนจากนักลงทุนต่างชาติ

การระดมเงินจากนักลงทุนรายใหญ่ (Wholesale funding) ผ่านการออกหุ้นกู้ด้วยสิทธิระยะสั้นและตั๋วแลกเงิน ยังเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสำหรับการระดมเงินทุนของธนาคารตลอดทั้งปี ทั้งนี้ ธนาคารได้รับการปรับเพิ่มอันดับความน่าเชื่อถือ ภายหลังที่ MUFG ได้เข้ามาเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ของธนาคาร

ในปี 2557 ธนาคารได้มีการชำระคืนเงินกู้ระยะยาวงวดแรกจากจำนวน 200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ให้กับพันธมิตรทางธุรกิจ International Finance Corporation (IFC) เพื่อสนับสนุนความต้องการของลูกค้าธุรกิจ SME ที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมใหญ่เมื่อปี 2554

ในปี 2558 กลุ่มงานบริหารการเงินเปลี่ยนเป็น กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการผสานจุดแข็งของธนาคารและ BTMU โดยธนาคารจะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถเสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า โดยสามารถให้บริการลูกค้าด้วยการบริการแบบครบวงจรที่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มทั้งไทย ญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ลูกค้าธุรกิจ SME รวมทั้งสถาบันการเงิน กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์จะสามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับลูกค้าจาก 15 ผลิตภัณฑ์เป็น 50 ผลิตภัณฑ์ ในสี่กลุ่มประเภท ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สัญญาซื้อขายล่วงหน้า การป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน และการลงทุนเชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมทุกศูนย์กลางทางการเงินที่สำคัญ อาทิ นิวยอร์ก ลอนดอน โตเกียว สิงคโปร์ เซี่ยงไฮ้ และฮ่องกง นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถเข้าถึงบทวิเคราะห์ตลาดทั่วโลก และข้อมูลเชิงลึกที่หลากหลาย ผ่านบริษัทหลักทรัพย์มีติดูบิยูเอฟเอ โฮลดิ้ง ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ MUFG อีกทั้ง ธนาคารยังสามารถให้บริการคำปรึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยงในตลาดการเงิน การป้องกันความเสี่ยง การแก้ปัญหาและการบริหารเงินขององค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ในช่วงครึ่งแรกของปี 2557 ตลาดอสังหาริมทรัพย์ไทยได้รับแรงกดดันของสถานการณ์ทางการเมือง ส่งผลให้ผู้บริโภคชะลอการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต้องเผชิญกับความท้าทายในการดำเนินธุรกิจในภาวะที่ต้นทุนทางธุรกิจมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้น ในด้านราคาที่ดินและค่าจ้างแรงงาน ผลักดันให้ราคาที่อยู่อาศัยปรับตัวสูงขึ้น ในขณะที่อำนาจการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคลดลง อีกทั้งผู้ประกอบการบางพื้นที่ประสบกับปัญหาอุปทานส่วนเกินจนต้องชะลอการเปิดขายโครงการใหม่ ในขณะเดียวกันสถาบันการเงินเพิ่มความระมัดระวังในการอนุมัติสินเชื่อบ้านมากขึ้น

อย่างไรก็ดี หลังจากที่ดินสถานการณ์ทางการเมืองเริ่มคลี่คลายนับตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 ประกอบกับการจัดทำรายการส่งเสริมการตลาดของผู้ประกอบการเพื่อเร่งยอดขายปลายปีและระบายบ้านแล้วเสร็จพร้อมอยู่ ส่งผลให้ตลาดอสังหาริมทรัพย์เริ่มปรับตัวในทิศทางที่ดีขึ้น

ในปี 2557 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งเน้นการให้ได้มาซึ่งลูกค้าใหม่และรักษฐานลูกค้าเดิมควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญกับคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและคุณภาพของลูกค้า และยังคงมุ่งเน้นการทำตลาดกับกลุ่มธุรกิจคอนโดมิเนียม เนื่องจากในหลายปีที่ผ่านมา คอนโดมิเนียมเป็นตลาดที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง สอดรับกับรูปแบบการดำรงชีวิตเมืองของคนรุ่นใหม่ ทั้งนี้ ธนาคารมีทีมงานสินเชื่อบ้านซึ่งรองรับด้วยพนักงานขายจากช่องทางสาขากว่า 600 สาขาทั่วประเทศและทีมงานขายตรงกว่า 100 คน ที่เข้าบริการประจำโครงการอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำหลักของภูมิภาคซึ่งทำงานร่วมกับผู้ประกอบการและลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถเข้าถึงคำแนะนำและบริการทางการเงินได้โดยสะดวก นอกจากนี้ โครงการ “สบายใจขายบ้านต่อ” ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถขายบ้านที่มีอยู่ได้

ธนาคารให้ความสำคัญในการรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อ ธนาคารจึงส่งเสริมให้ลูกค้าสมัครบริการหักบัญชีอัตโนมัติเพื่อชำระค่างวดสินเชื่อและมีการส่งใบแจ้งยอดบัญชีเพื่อเตือนวันถึงกำหนดชำระล่วงหน้า อันจะช่วยสร้างวินัยที่ดีและป้องกันการผิดนัดชำระหนี้

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาช่องทางออนไลน์ขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้ง่ายยิ่งขึ้นด้วยตนเอง อาทิ การคำนวณความสามารถในการกู้ การคำนวณค่างวดผ่อนชำระ รวมถึงการสมัครสินเชื่อทางออนไลน์ ซึ่งลูกค้าผู้สมัครจะได้รับการติดต่อกลับจากทีมงานขายอย่างรวดเร็วซึ่งพร้อมออกให้บริการรับเอกสารการขอสินเชื่อนอกสถานที่ตามที่คุณสมัครกำหนด อีกทั้งในปีนี้ ธนาคารมีการนำระบบ One Scan มาใช้ เพื่อช่วยให้สาขาสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครสินเชื่อให้แก่ลูกค้าซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสมัครสินเชื่อบ้านได้เป็นอย่างดี

จากความสำเร็จของการพัฒนากลยุทธ์และกระบวนการทำงานดังกล่าว ส่งผลให้สินเชื่อบ้านขยายตัวร้อยละ 10.3 ในปี 2557

กรุงศรี ออโต้

ปี 2557 เป็นอีกปีหนึ่งที่มีความสำคัญของบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (AYCAL) หรือ กรุงศรี ออโต้ เมื่อมีการปรับรูปแบบธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ครั้งใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร OneKrungsri ในการควบรวมกิจการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดและเพื่อเป็นการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวภายใต้รูปแบบธุรกิจใหม่ สินเชื่อใหม่ที่ได้รับการอนุมัติสำหรับรถยนต์ใหม่ รถยนต์ใช้แล้ว สินเชื่อแบบใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน (คาร์ ฟอร์ แคช) รถบรรทุก สินเชื่อให้เข้าทางการเงินสำหรับนิติบุคคล และสินเชื่อเงินกู้เพื่อยานพาหนะ ซึ่งเป็นบริการสินเชื่อภายใต้รูปแบบสัญญาเงินกู้โดยใช้ยานพาหนะเป็นหลักประกันในการกู้ และคิดคำนวณดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก (คาร์ ฟอร์ แคช โปะ) จะถูกบันทึกภายใต้ธนาคารกรุงศรี ผลิตภัณฑ์ที่เหลือซึ่งได้แก่ รถจักรยานยนต์ สินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์ (Inventory Finance) การประกันภัย และสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Top up Loans) ยังคงได้รับการบันทึกไว้ที่กรุงศรี ออโต้

ภายใต้รูปแบบธุรกิจใหม่นี้ จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการอย่างครอบคลุมและเต็มรูปแบบมากขึ้นแก่ลูกค้าทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นลูกค้ารายย่อย ตัวแทนจำหน่าย SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ แม้ว่าการเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศชะลอตัวและตลาดสินเชื่อยานยนต์โดยรวมเติบโตลดลง ซึ่งเป็นผลจากการสิ้นสุดของนโยบายคืนภาษีรถยนต์คันแรก กรุงศรี ออโต้ สามารถทำยอดขายสินเชื่อใหม่ทั้งปีสูงถึง 102.1 พันล้านบาท ผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่นี้ ช่วยให้ธนาคารคงความเป็นผู้นำในตลาดสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว สินเชื่อแบบใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน (คาร์ ฟอร์ แคช) ได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันก็ยังสามารถเลื่อนอันดับความเป็นผู้นำในสินเชื่อรถจักรยานยนต์อีกด้วย

ในปี 2557 กรุงศรี ออโต้ ได้รับการปรับอันดับเครดิตองค์กรเพิ่มขึ้นเป็น AA- แนวโน้มมีเสถียรภาพ จากบริษัท ทริส เรทติ้ง จำกัด ซึ่งพิจารณาจากความสามารถของผู้บริหารในการรักษาตำแหน่งทางการตลาดที่แข็งแกร่งของสินเชื่อรถจักรยานยนต์ของ AYCAL

กรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลมากมายในปี 2557 สะท้อนให้เห็นถึงการเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในใจลูกค้า ดังนี้

กรุงศรี ออโต้ ได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคทั่วไปและผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดว่าเป็นแบรนด์อันดับ 1 ในธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ โดยได้รับรางวัล “Superbrands Thailand” ถึง 3 ครั้ง ในปี 2554-2555 ปี 2556 และปี 2557 จากซูเปอร์แบรนด์

นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังคว้าถึง 3 รางวัล “Thailand ICT Excellence Awards” จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

- รางวัลยอดเยี่ยมในสาขาโครงการขับเคลื่อนธุรกิจ จากโครงการ **รูด กด รับ** ซึ่งเป็นนวัตกรรมในการขอสินเชื่อเพื่อคนมีรถ หรือ “คาร์ ฟอร์ แคช” ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส 7-Eleven ที่มีสาขากว่า 8,200 แห่งทั่วประเทศ
- รางวัลยอดเยี่ยมในสาขาการพัฒนาระบบการหลักภายในจากโครงการ **ADS: Automated Decisioning System** ระบบที่ช่วยในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรถยนต์เบื้องต้น ช่วยให้ทีมงานขายและพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อทำงานอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- รางวัลชมเชยในสาขาการพัฒนาระบบการหลักภายในจากโครงการ **iCollect** ระบบบริหารและพัฒนาคุณภาพการจับเก็บหนี้ภาคสนามผ่านแท็บเล็ต ซึ่งทำให้พนักงานรับชำระหนี้ภาคสนาม (Field Collector) สามารถรับชำระหนี้ บันทึกการรับเงิน และปริ้นท์ใบรับชำระหนี้แก่ลูกค้า

กรุงศรี ออโต้ ยังได้รับรางวัล **Best Car Leasing** รางวัลสำหรับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ยอดเยี่ยมแห่งปีในงาน Car & Bike of the Year 2014 จากบริษัท กรังด์ปรีซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

กรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัล **Thailand's Most Admired Brand** รางวัลสำหรับแบรนด์ที่ได้รับการชื่นชมสูงสุด ในประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จากนิตยสาร BrandAge 2 ปีซ้อน นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ได้รับการจัดอันดับเป็น **Thailand's Most Social Power Brand 2014** หรือแบรนด์ที่คนนิยมและผูกพันบนสังคมออนไลน์มากที่สุดในประเทศไทย ประเภทธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ประจำปี 2557 จากนิตยสาร BrandAge และบริษัท Zocial Inc. ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดอันดับข้อมูลทางออนไลน์และโซเชียลมีเดีย

ในปี 2557 กรุงศรี ออโต้ ยังคงสานต่อการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้า ตลอดจนสร้างแบรนด์ให้เป็นอันดับหนึ่งในใจลูกค้าด้วยกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุกจุดบริการ Customer Touch-Point Journey ซึ่งประกอบด้วย

- ก่อนให้บริการ คือ ในช่วงของการหาข้อมูลสินเชื่อ การติดตามข่าวสารและโฆษณา การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายด้านยานยนต์และการเงิน
- ช่วงสมัครขอสินเชื่อ คือ ช่วงของการส่งเอกสาร การคำนวณวงเงิน และการให้ข้อมูลเพื่อการขอสินเชื่อ
- ช่วงให้บริการ ซึ่งสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบผลการอนุมัติสินเชื่อ รวมถึงการชำระค่างวดผ่านช่องทางต่าง ๆ
- ช่วงหลังให้บริการ ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อ ทำการปิดสัญญาและโอนเล่มทะเบียน รวมถึงพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ต่อไปได้ กลยุทธ์ดังกล่าวข้างต้นส่งผลดีต่อบริษัทในการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน

นวัตกรรมบริการ : กรุงศรี ออโต้ มุ่งนำนวัตกรรมบริการผ่านช่องทางดิจิทัลมาเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุกจุดบริการ ในปี 2557 กรุงศรี ออโต้ ได้ปรับปรุงช่องทางการบริการลูกค้ากรุงศรี ออโต้ เฟซบุ๊กเพจ (www.facebook.com/krungsriauto) รวมถึงการเปิดตัวเว็บไซต์ www.krungsrimarket.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานสำหรับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้วและลูกค้าที่ต้องการซื้อขายรถ โดยสามารถเชื่อมโยงกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้วของกรุงศรี ออโต้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลของรถโดยการค้นหาบนเว็บไซต์ หรือใช้ระบบคิวอาร์โค้ดซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการค้นหารถยนต์มือสองตามประเภท เช่น ยี่ห้อ ปี รุ่นหรือพื้นที่ตัวแทนจำหน่าย เมื่อลูกค้าพบรถที่ต้องการ ลูกค้าสามารถติดต่อโดยตรงกับผู้ขายผ่านทางอีเมล เว็บไซต์นี้ยังมีระบบการคำนวณเงินกู้ ซึ่งลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ (กรุงศรี ยูสดี कार) และสินเชื่อรถบ้าน (กรุงศรี แคช ทุ कार) ได้ในทันที

นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังได้พัฒนาโปรแกรม “iSmart Form” บนแท็บเล็ตที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการยื่นขออนุมัติสินเชื่อ โดยการใช้เทคโนโลยี OCR (Optical Character Recognition) เข้ามาช่วยในการอ่านข้อมูลบนบัตรประชาชนลูกค้า ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมถึงลดขั้นตอนในการกรอกใบสมัครสินเชื่อ ซึ่งระบบนี้เริ่มบริการลูกค้าตั้งแต่เดือนธันวาคม 2557

แบรนด์ที่อยู่ในใจลูกค้า : กรุงศรี ออโต้ มีการสร้างแบรนด์ให้มีบุคลิกที่ชัดเจนในสายตาผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจนทำให้การรับรู้แบรนด์ในกลุ่มผู้บริโภคสูงขึ้น โดยในปี 2557 กรุงศรี ออโต้ ได้เปิดตัวภาพยนตร์โฆษณา “เนื้อคู่” ภายใต้แนวคิด “Unlock Possibilities” (กรุงศรี ออโต้ เป็นไปได้ ทั้งเรื่องรถและเรื่องเงิน) เพื่อสื่อความคิดที่ว่า “เส้นทางชีวิตอาจเปลี่ยนแปลงได้ด้วยรถเพียงคันเดียว”

กิจกรรมเพื่อสังคม : ในปี 2557 กรุงศรี ออโต้ ยังคงมุ่งมั่นในการสานต่อกิจกรรมเพื่อสังคม ได้แก่

- กรุงศรี ออโต้ จัดสมมนาในโครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ ปีที่ 5” ภายใต้ชื่อตอน “ต่อยอดการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่ตลาด AEC” โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างการตระหนักรู้ของลูกค้าในโอกาสและความท้าทายจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะเริ่มในปี 2558 โดยมุ่งให้ความรู้ด้านการวางแผนและบริหารธุรกิจ การวิเคราะห์และบริหารจัดการทางการเงินแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออก

- กรุงศรี ออโต้ ส่งมอบ ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เพื่อยกระดับการศึกษาของเด็กนักเรียนในพื้นที่ห่างไกลให้มีมาตรฐานทัดเทียมกับนักเรียนในชุมชนเมือง ซึ่งเป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2553 มาจนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2557 กรุงศรี ออโต้ ได้ส่งมอบห้องสมุดกรุงศรี ออโต้เพิ่มขึ้น 2 แห่ง จาก 8 แห่ง รวมเป็น 10 แห่ง โดยห้องสมุดที่กรุงศรี ออโต้สนับสนุนการก่อสร้างและส่งมอบ คือ ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ โรงเรียนวัดส้มมาราม จังหวัดราชบุรี และห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ โรงเรียนชุมชนลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช
- กรุงศรี ออโต้ ร่วมกับกองบังคับการตำรวจจราจร สนับสนุนโครงการ “วินัยจราจร สะท้อนวินัยชาติ” ด้วยการจัดทำวิดีโอคลิปภายใต้แนวคิด LET’sponsible รณรงค์และสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจราจร เพื่อช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนน
- กรุงศรี ออโต้ มอบสื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์ระบบคอมพิวเตอร์หน้าจอสัมผัส (Kiosk) เป็นปีที่ 2 แก่กรมขนส่งทางบก เพื่อสนับสนุนและยกระดับการบริการข้อมูลด้านต่าง ๆ ของกรมการขนส่งทางบกแก่ประชาชน ให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อาทิ ข้อมูลด้านงานทะเบียน งานภาษีและช่องทางการชำระภาษีประจำปี งานใบอนุญาตขับรถ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนโครงการ Shop Thru for Tax เพิ่มช่องทางการให้ “บริการรับชำระภาษีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ประจำปี” แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปแบบเคลื่อนที่ ทุกวันเสาร์-อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 9.00 น. -17.00 น. ในพื้นที่ของสาขากrugศรี ออโต้ บิ๊กซี บางนาอีกด้วย ซึ่งโครงการดังกล่าวเปิดตัวเมื่อเดือนตุลาคมที่ผ่านมา

โอกาสที่เพิ่มขึ้นจากพันธมิตรทางธุรกิจใหม่กับ BTMU :

ธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ จะสามารถต่อยอดในการทำธุรกิจสินเชื่อรถยนต์อย่างครบวงจรมากยิ่งขึ้น โดยให้บริการสินเชื่อตั้งแต่ผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ลูกค้า นิติบุคคล และลูกค้าทั่วไป ยิ่งไปกว่านั้น กรุงศรี ออโต้ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในเครือธนาคารที่เหมาะสมแก่ลูกค้าได้ ความแข็งแกร่งในการผนึกกำลังร่วมกับ BTMU ในครั้งนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้กรุงศรี ออโต้สามารถให้บริการลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (Sales Finance) และสินเชื่อบุคคล รวมถึงธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย กลุ่มบัตรเครดิต ประกอบด้วย บัตรเครดิตกรุงศรี บัตรเครดิตโฮมโปร บัตรเครดิตเอไอเอ บัตรเครดิตเซ็นทรัล ซิมเพิลวีซ่าคาร์ด บัตรเครดิตเทสโก้วีซ่า และบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์วีซ่า (3 บริการในบัตรเดียว) นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อบุคคล โดยมีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดที่ร้อยละ 27 ทั้งนี้ บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ 2-in-1 (2 บริการในบัตรเดียว) และบัตรเพาเวอร์บายเป็นบัตรเครดิตหลักของเรา โดย ณ สิ้นปี 2557 มีลูกค้ายรวมทุกบัตร ทั้งหมดอยู่ที่ 7.1 ล้านบัญชี

• ผลการดำเนินงานในปี 2557

แม้ในช่วงครึ่งแรกของปี 2557 เศรษฐกิจไทยต้องประสบภาวะชะลอตัวเพราะความผันผวนทางการเมือง ทำให้การบริโภค รวมถึงการใช้จ่ายใช้สอยลดลงอย่างชัดเจน จนครึ่งปีหลังที่ประชาชนเริ่มมีความมั่นใจทางการเมือง การบริโภคใช้จ่ายของประชาชนจึงกลับมาฟื้นตัวอีกครั้งจนถึงปลายไตรมาสที่ 4 ของปี ทั้งนี้ท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจและการเมืองตลอดปี 2557 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังสามารถขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยบริษัทยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดไว้ได้ โดยลูกค้ารวมทุกผลิตภัณฑ์ที่ 7.1 ล้านบัญชี มียอดใช้จ่ายทั้งสิ้น 2.92 แสนล้านบาท การเติบโตของสินทรัพย์เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ในขณะที่สินเชื่อด้วยคุณภาพอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังคงรักษาความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งและเป็นผู้นำทางหมวดธุรกิจต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ

- **ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล** ซึ่งเป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำแห่งแรกและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ
- **บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)** ผู้นำด้านธุรกิจค้าปลีก สินค้าที่เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัย โดยมีสาขา 71 สาขาทั่วประเทศ
- **เอไอเอ ประเทศไทย** ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ และมีตัวแทนประกันชีวิตกว่า 64,000 คน
- **เทสโก้ โลตัส** ผู้นำธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ที่สุดที่มี 1,789 สาขาทั่วประเทศ
- **เพาเวอร์บาย** ผู้จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าครบวงจรรายใหญ่ที่มีสาขา 89 แห่ง
- **พันธมิตรทางการค้าของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์** โดยปัจจุบันมีผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่มากกว่า 13,000 ราย

ความสำเร็จที่โดดเด่นของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ในปี 2557 ที่ผ่านมามีปัจจัยหนุนนำว่า เราได้มุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ มาโดยตลอด

• นวัตกรรมนำตลาดเพื่อให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย

การรวมวงเงินของผู้ถือบัตร (Credit Line Sharing) การรวมวงเงินของผู้ถือบัตร นับเป็นอีกหนึ่งบริการที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าผู้ถือบัตร เพื่อความสะดวกสบายในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ในกรณีที่ลูกค้าถือบัตรในแต่ละบริษัทของเรามากกว่า 1 ใบ บริการนี้ลูกค้าจะทราบวงเงินรวมทั้งหมดของทุก ๆ บัตรเครดิตในแต่ละบริษัทที่ลูกค้าถืออยู่ และสามารถใช้จ่ายบัตรเครดิตใบใดก็ได้ที่ถืออยู่ ณ จุดใช้นั้น ๆ โดยวงเงินจะเท่ากับวงเงินรวมของทุกบัตรในแต่ละบริษัทรวมกัน

เทคโนโลยีการออกบัตรเครดิตแบบเร่งด่วนภายใต้มาตรฐานอีเอ็มวี (Instant EMV Credit Card) กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่นำเทคโนโลยีการผลิตบัตรเครดิตที่ติดชิปภายใต้มาตรฐานอีเอ็มวีมาให้บริการแก่ลูกค้า โดยสามารถออกบัตรเครดิตแบบชิปการ์ดได้รวดเร็วภายในเวลา 30 นาที จากปกติที่บริษัทใช้เวลาในการอนุมัติและออกบัตรเครดิตประมาณ 3-7 วัน เครื่องออกบัตรดังกล่าวนี้ช่วยให้บริษัทสามารถออกบัตรได้รวดเร็วขึ้นแต่ยังคงมีความปลอดภัยสูงด้วยระบบชิปที่ฝังอยู่ในบัตรซึ่งช่วยเพิ่มความปลอดภัยและลดโอกาสการทุจริต

เทคโนโลยี USSD (Unstructured Supplementary Services Data) บริษัทได้เพิ่มช่องทางการใช้คะแนนสะสมของบัตรเครดิตในเครื่องกรุงศรีแก่ผู้ถือบัตร โดยผ่านบริการข้อความสั้นแบบ Interactive ที่ใช้เทคโนโลยี USSD ทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานง่ายและมีความปลอดภัยสูง ทั้งยังสามารถเช็คและแลกคะแนนสะสมจากแคมเปญทางการตลาดของบริษัท การใช้งานเพียงกดตัวเลขชุดคำสั่งแล้วกดโทรออกเท่านั้น

แอปพลิเคชัน กรุงศรี ซามูไร (Krungsri Samurai App) แอปพลิเคชันบนมือถือที่ได้รับการออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ชอบอาหารญี่ปุ่น โดยสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน กรุงศรี ซามูไร จาก Apple App หรือ Google Play Store และลงทะเบียนเช็คอิน แชร และเล่นเกมสักร้านอาหารญี่ปุ่นที่ร่วมรายการกว่า 400 แห่งทั่วประเทศซึ่งลูกค้าสามารถอิมมอร์รอยอีกทั้งได้ร่วมสนุกและรับสิทธิพิเศษรวมถึงเครดิตเงินคืนสูงสุด 1,000 บาท

นวัตกรรม Simple Application (สมัครไม่สะดุด) เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตที่รีบเร่งของคนในปัจจุบัน กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ได้นำเทคโนโลยีซิมเฟิลแอปพลิเคชันมาช่วยลูกค้าให้สามารถรู้ผลการสมัครขอสินเชื่อ พร้อมรับบัตรจริงได้ทันทีภายใน 1 ชั่วโมง จากเดิมภายใน 1 วัน ณ จุดรับสมัครที่เคาน์เตอร์กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ในห้างสรรพสินค้าชั้นนำและร้านค้าตัวแทนรวมกว่า 400 แห่งทั่วประเทศ

- **ยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการ**

กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ และกรุงศรี ชิกเนเจอร์ เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2557 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตใหม่ ได้แก่ กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์และกรุงศรี ชิกเนเจอร์ โดยจับกลุ่มลูกค้าที่ชอบความหรูหรา จากการปรับฐานลูกค้าบัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ วีซ่า แพลทินัมเดิม และการหาฐานลูกค้าใหม่ที่มีบัญชีเงินฝากตามที่กำหนด หรือมีฐานรายได้ที่เหมาะสมกับบัตร โดยพัฒนาโปรแกรมสำหรับกลุ่มคนที่มีการใช้ชีวิตหรือต้องการใช้ชีวิตสไตล์หรู โดยปรับสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร

บัตรเซ็นทรัล เดอะ แบล็ค (Central The Black) “Central The Black” บัตรเอกสิทธิ์เฉพาะลูกค้าคนพิเศษที่ต้องการบริการและสิทธิประโยชน์ที่บ่งบอกความมีรสนิยมเหนือระดับ โดยเป็นบัตรเครดิตระดับ World Elite บัตรแรกในเอเชียของมาสเตอร์การ์ดที่สมาชิกบัตรจะเป็นบุคคลที่ได้รับเชิญเท่านั้น เพื่อยกระดับให้เป็นบัตรเอกสิทธิ์ที่ทรงคุณค่า

บัตรเซ็นทรัล แบล็ค (Central BLACK) บริษัทได้เรียนเชิญสมาชิกบัตรเซ็นทรัล เครดิตการ์ด แพลทินัม ที่มีประวัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนสูง ทั้งนี้ เพื่อยกระดับสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้นและมีความพิเศษเพิ่มขึ้น โดยบริษัทตั้งเป้าหมายจะมีสมาชิกบัตร Central BLACK จำนวน 6,000 บัญชีภายในปี 2561

การปรับโฉมบัตรเพาเวอร์บาย บริษัทได้ปรับโฉมรูปแบบบัตรเพาเวอร์บาย ซึ่งมีสมาชิกกว่า 390,000 คน การปรับโฉมบัตรในปีที่ผ่านมา คือการปรับรูปแบบให้ทันสมัยและเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้คุ้มค่าต่อสมาชิกมากขึ้น

บัตรกรุงศรี เลดี้ ไทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด “Ladies First, Men Second ผู้หญิงเท่านั้น...ที่มีสิทธิ์” บัตรเครดิตกรุงศรี เลดี้ ไทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด ในเครือกรุงศรียกระดับสิทธิประโยชน์ให้ตรงใจผู้หญิงยุคใหม่ ภายใต้แนวคิด “Ladies First, Men Second ผู้หญิงเท่านั้น...ที่มีสิทธิ์” ตั้งเป้าหมายเป็นผู้นำบัตรเครดิตสำหรับผู้หญิงโดยเฉพาะ โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้หญิงทำงานสมัยใหม่ที่ใส่ใจในสุขภาพ ความงาม และแฟชั่นและผู้ที่เริ่มทำงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป

กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ “สบาย 299” จาก เทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ ประกันภัย เทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ ประกันภัย ร่วมกับ บริษัท ชิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สนับสนุนนโยบายกรมธรรม์ประกันภัยรายย่อย (Micro Insurance) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) นำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ “สบาย 299” ซึ่งเป็นกรมธรรม์ประกันภัยสะดวกซื้อที่ให้ความคุ้มครองสูงในอัตราเบี้ยประกัน เพียง 299 บาท ต่อปี ให้ความคุ้มครองชดเชยค่ารักษาพยาบาลสูงสุด 5,000 บาท ต่ออุบัติเหตุ

- **ก้าวสู่มาตรฐานการบริการระดับสากลกับ New Krungsri**

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยึดมั่นและมุ่งเน้นการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ในความเป็น New Krungsri ซึ่งมี BTMU สถาบันการเงินที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและมีเครือข่ายทั่วโลกมาช่วยเสริมความแข็งแกร่ง กรุงศรี คอนซูมเมอร์ พร้อมจะนำเอาความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ซึ่งได้มาตรฐานในระดับสากลของ BTMU มาปรับใช้ในธุรกิจ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญให้เราสามารถมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจภายใต้ New Krungsri รวมถึง

- กลยุทธ์ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยนำเสนอนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองและสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป
- พัฒนาและปรับปรุงการบริการลูกค้าในทุก ๆ ช่องทาง เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าอย่างตรงจุดมากขึ้น
- ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั่วโลกของ BTMU มานำเสนอบริการทางการเงินข้ามพรมแดนระหว่างไทยและญี่ปุ่น รวมถึงภายในภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งไทย ญี่ปุ่นและประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคด้วยเช่นกัน
- สร้างและเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกช่วงอายุ ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม
- การปรับโฉมเคาน์เตอร์เซอร์วิสให้เป็นการบริการที่เต็มรูปแบบหรือที่เรียกว่า Full Services at Branches
- พัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพในระดับสากลเช่นเดียวกับ BTMU และให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่ทุกคนปรารถนาอยากร่วมงานด้วย (Employer of Choice)

- **รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ**

การมุ่งนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นผู้นำตลาดและได้รับรางวัลแห่งความเป็นเลิศหลายรางวัล อาทิ

- รางวัล Retail Banker International Trailblazer Asia Award ประเภท Process Excellence in Loan Origination จัดโดยนิตยสาร Retail Banker International (RBI) ของประเทศสิงคโปร์ จากนวัตกรรม Simple Application (สมัครไม่สะดุด) ของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์

- รางวัลสุดยอดแคมเปญการตลาด MAT Award 2014 ระดับ Silver Award จากสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย (Marketing Association of Thailand หรือ MAT) จากแคมเปญการตลาด Simple Application (สมัครไม่สะดุด) ของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์

- ทีมงาน Chargeback ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้รับรางวัล “The Highest Chargeback Effectiveness Rate for Fraud Reason Codes Award” ในพิธีมอบรางวัล “2013 Service Quality Performance Awards” ที่จัดขึ้นโดยวีซ่า

- กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ได้รับการจัดอันดับเป็น Thailand's Most Social Power Brand 2014 หรือแบรนด์ที่คนนิยมและผูกพันบนสังคมออนไลน์มากที่สุดในประเทศไทยประจำปี 2557 ประเภทบัตรเครดิต โดยนิตยสาร BrandAge และบริษัท Zocial Inc.

- บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่าได้รับรางวัล Best Affinity Co-Branded Card Programme (Highly Commended) ประเภท Cards & Electronic Payments จาก International Asia Pacific Trailblazers Awards 2014

- บัตรเครดิตกรุงศรีได้รับรางวัล Credit Card Product of the year ประเภท Cards & Payments จาก International Asia Pacific Trailblazers Awards 2014 จากการพัฒนาบัตรเครดิต ที่ชี้ชีพรวิเลิศ การ์ด

- บริษัท เทสโก้ เชนเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด ได้รับรางวัล “นายหน้าประกันภัยวินาศภัยที่มีการส่งเสริมกรรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประชาชนดีเด่น ประจำปี 2556” ในพิธีมอบรางวัลประกันภัยดีเด่นครบวงจร (Prime Minister's Insurance Awards) จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งบริษัทได้รับรางวัลดังกล่าวในด้านกรรมธรรม์ประกันภัยรายย่อย (Micro Insurance)

- **ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน**

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ต้องการเป็นองค์กรที่ตอบแทนสังคมอย่างแท้จริง โดยยึดมั่นต่อนโยบาย “การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ” เช่น ในการอนุมัติสินเชื่อ จะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมโดยใช้ระบบบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ นอกจากนี้ ยังได้จัดบรรยายเรื่องการจัดการการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน นิสิตนักศึกษาและบุคคลภายนอก เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพิ่มเติมอีกด้วย

ยิ่งไปกว่านั้น ยังให้ความสำคัญกับการปลูกฝังแนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคมแก่พนักงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานร่วมเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาและสิ่งแวดล้อม เช่น การร่วมปรับปรุงห้องสมุดแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ และโครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ เป็นต้น

ไมโครไฟแนนซ์

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ (โดยบริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด) ดำเนินธุรกิจภายใต้ชื่อการค้า “ศรีสวัสดิ์ เงินติดล้อ” และแข่งขันโดยตรงกับคู่แข่งในระดับท้องถิ่นและระดับภูมิภาค โดยบริษัทมุ่งที่จะครองความเป็นผู้นำในตลาดดังกล่าวนี้ซึ่งมีการกระจายตัวอยู่มาก ในปีที่ผ่านมาถือว่าตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถมีการแข่งขันค่อนข้างสูง โดยคู่แข่งระดับท้องถิ่นและภูมิภาคต่างเร่งขยายการดำเนินธุรกิจในตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ซึ่งกรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ ได้เสริมสร้างความแข็งแกร่งของแบรนด์ “เงินติดล้อ” ด้วยการขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้นและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการของสถาบันการเงิน

ณ สิ้นปี 2557 บริษัทมีสาขาให้บริการ 323 สาขาทั่วประเทศครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัด ซึ่งเป็นการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ตามพันธกิจที่ต้องการให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial inclusion) ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาสวัสดิการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของลูกค้า บริษัทยังช่วยสร้างเครดิตให้กับลูกค้า โดยให้ลูกค้ามีประวัติทางการเงินกับบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ กลยุทธ์ของบริษัทคือการขยายการให้บริการจากสินเชื่อรถเพื่อเงินสดเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในด้านไมโครไฟแนนซ์ รวมถึงช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านการเงินแก่ลูกค้า

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งในปี 2557 กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ ได้ให้บริการทางการเงินเพิ่มเติม คือ การจำหน่ายประกันภัยสำหรับบุคคลทั่วไปและลูกค้าสินเชื่อของบริษัท ภายใต้ชื่อ “โบรกเกอร์ เงินติดล้อ” ด้วยสโลแกน ‘ประกันซื้อง่าย คุ่มครองไว’ ด้วยแนวคิดอยากให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างหลากหลายมากขึ้น และต้องการยกระดับมาตรฐานบริการให้แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย พร้อมชูจุดแข็งเรื่องจำนวนสาขาที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งถือว่าเป็นโบรกเกอร์วินาศภัยที่มีจำนวนมากที่สุด

ในปี 2557 บริษัทมียอดสินเชื่อคงค้างรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 35 ทำให้บริษัทมียอดลูกหนี้คงเหลือสูงกว่า 13,555 ล้านบาท และฐานลูกค้ากว่า 170,000 ราย ซึ่งมีกำไรมากเป็นประวัติการณ์อีกปีหนึ่ง โดยปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตคือความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ และการเพิ่มช่องทางแนะนำบริการสินเชื่อ (referral channel) และเครือข่ายสาขา ทั้งนี้ ควบคู่กับการเติบโตอย่างรวดเร็ว บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่ออย่างรอบคอบและระมัดระวัง ทำให้สามารถรักษาคุณภาพพอร์ตสินเชื่อไว้ได้ดี การเปิดตัวผลิตภัณฑ์ “ไม่ต้องโอน ไม่ต้องค้า รับเงินแสนด่วน” ตอกย้ำความเป็นผู้นำสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เน้นจุดแข็ง การให้บริการที่สะดวก ง่าย ไม่ยุ่งยากและรับเงินเร็ว กอปรกับการดำเนินงานที่เน้นให้บริการด้วยความใส่ใจ เป็นกันเอง มีความโปร่งใส ซึ่งมียอดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่ำกว่าร้อยละ 1 ของยอดลูกหนี้คงเหลือทั้งหมด ส่วนหนึ่งมาจากสาขาที่ตั้งครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศทำให้การติดตามหนี้ทำได้สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่เข้มแข็งเนื่องจากมีบริษัทแม่ คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ควบคุมนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

นวัตกรรมตลาด : ในฐานะที่ กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ เป็นผู้ตลาดผู้ให้บริการทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการของสถาบันการเงินหลักหรือกลุ่มลูกค้ารากหญ้าในประเทศไทย บริษัทได้เปิดตัว “โบรกเกอร์ เงินติดล้อ” โดยการนำเสนอประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA) และประกันรถยนต์ (Auto Insurance) แบบสำเร็จรูป เน้นนโยบายให้ลูกค้ามีทางเลือกในการซื้อประกันภัยที่มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถซื้อประกันภัยได้สะดวกและคุ้มครองทันที บริษัทมีพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมและผ่านการสอบใบอนุญาตตัวแทนให้คำปรึกษาลิขสิทธิ์ประกันภัยกว่า 1,000 คน ซึ่งในปี 2557 เราขายกรมธรรม์ประกันภัยให้กับลูกค้ากว่า 80,000 ราย

นอกจากนี้ ยังมีโครงการสินเชื่อตลาดสดซึ่งบริษัทได้ทดลองให้สินเชื่อเจาะกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพพ่อค้าแม่ค้าในตลาดสดที่ไม่สามารถเข้าถึงสถาบันการเงินได้ และเป็นการนำลูกค้ากลุ่มนี้เข้าสู่บริการเงินกู้ในระบบ ที่มีการคิดอัตราดอกเบี้ยอย่างเป็นธรรมมีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีระบบและโปร่งใส โดยโครงการดังกล่าวยังสามารถสร้างเครดิตทางการเงินให้แก่ลูกค้า ในกรณีที่ต้องการขอสินเชื่อเพิ่มเพื่อขยายกิจการต่อไป รวมถึงทางบริษัทได้ออกแบบหลักสูตรการบริหารการเงินด้านต่าง ๆ ตลอดจนการปลูกฝังวินัยทางการเงิน โดยจัดหลักสูตรให้ความรู้แก่กลุ่มลูกค้าของบริษัท เช่น หลักการออมเงิน การบริหารรายจ่าย และการบริหารจัดการเงินกู้ยืม เป็นต้น เพื่อสร้างความยั่งยืนด้านการเงินและพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกค้า ปัจจุบันบริษัทได้ปล่อยสินเชื่อดังกล่าวกว่า 4,625 ครัวเรือน มูลค่าสินเชื่อกว่า 390 ล้านบาท

ธุรกิจลูกค้าบุคคล

- **บริการบริหารความมั่งคั่ง เงินฝาก และการลงทุน**

เป้าหมายหลักของธนาคารในปี 2557 คือการเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าพร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนใหม่ ๆ ให้ครอบคลุมทุกประเภทสินทรัพย์และตลาดการลงทุน ทั้งนี้ ธนาคารได้เพิ่มความสำคัญในการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้นเพื่อเสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้คำแนะนำด้านการลงทุนแก่พนักงานสาขา นอกจากนี้ ธนาคารได้เริ่มดำเนินการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยหนึ่งในโครงการที่สำคัญที่สุด คือ การขยายเวลาการทำรายการกองทุนในช่วงเย็นและวันหยุดสุดสัปดาห์ ลูกค้าสามารถสั่งทำรายการได้ตลอดเวลาทำการของธนาคาร โดยรายการดังกล่าวจะมีผลในวันทำการถัดไปตามข้อกำหนดของแต่ละกองทุน การขยายระยะเวลาให้บริการดังกล่าวสร้างความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารมากกว่าผ่านบริการออนไลน์

- **บริการ Plan your money**

ธนาคารได้นำเสนอบริการใหม่สำหรับลูกค้าระดับกลาง เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำปรึกษาด้านการวางแผนการเงินและการลงทุนที่ครบวงจร เข้าใจได้ง่าย และสามารถช่วยลูกค้าบริหารจัดการอนาคตทางการเงิน สร้างพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การดำเนินชีวิต และบรรลุเป้าหมายในการสร้างความมั่งคั่งได้ตามแผนที่วางไว้ด้วยบริการของธนาคาร

ลูกค้าสามารถใช้บริการ ผ่านทางกรุงศรีโฟน โทร 1572 เลือก 5 และ แคนเตอร์ Plan your money ในสาขาหลายแห่งที่ตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานสำคัญใจกลางเมือง ทั้งนี้ ลูกค้าที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของเราสามารถเข้าไปที่ www.krungsri.com/planyourmoney เพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินและทดลองใช้เครื่องมือวางแผนการเงินที่ออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย ก่อนติดต่อเจ้าหน้าที่ของเราที่ได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น สัมมนาการลงทุน การจัดพอร์ตการลงทุน และกิจกรรมไลฟ์สไตล์ต่าง ๆ ลูกค้าที่สนใจสามารถติดตามข่าวสารได้จากเว็บไซต์ของธนาคาร

- **บริการธนบดี**

เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ ของธนาคาร เป้าหมายสำคัญของบริการธนบดีในปี 2557 คือการเพิ่มความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าจากการบริการในทุกช่องทางของธนาคาร ผลการวิจัยเชิงลึกที่ธนาคารได้จัดทำขึ้นมาเฉพาะกลุ่มลูกค้าธนบดี แสดงให้เห็นว่าลูกค้ากลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับเรื่องบริการที่คัดสรรมาเป็นพิเศษพร้อมความสะดวกสบาย ธนาคารจึงได้พัฒนาการให้บริการรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น Simple Q ซึ่งเป็นระบบจัดคิวอัจฉริยะที่มีการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) เพื่อแจ้งลูกค้าเมื่อถึงคิวรับบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ใหม่ที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น ด้านสุขภาพ อาหาร และความบันเทิง นอกจากนี้ เราได้พัฒนาการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง โดยทุกครึ่งปีเราจะจัดทำวารสาร Krungsri Exclusive Outlook ซึ่งเสนอบทวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ มุมมองการลงทุนทั้งในประเทศ ในภูมิภาค และทั่วโลก โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มกรุงศรี ได้แก่ ฝ่ายวิจัยของธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) วารสารดังกล่าวจะส่งตรงให้กับลูกค้าธนบดีที่บ้านและลูกค้าสามารถดาวน์โหลดได้เองจากเว็บไซต์ของธนาคาร

- **บริการบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิต**

ธนาคารยังคงขยายเครือข่ายเอทีเอ็มอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำเสนอบริการและโปรโมชั่นใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ ในปีที่ผ่านมาธนาคารร่วมมือกับคู่ค้าในการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้แก่

- **บัตรเดบิตมาสเตอร์การ์ดอีเอ็มวี :** กรุงศรีเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่มีเครื่องเอทีเอ็มที่สามารถรองรับบัตรดังกล่าวได้ โดยธนาคารได้อัปเดตเครื่องเอทีเอ็มกว่า 1,000 เครื่อง เพื่อรองรับการทำธุรกรรมด้วยบัตรแบบมีชิปที่ออกโดยสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าธนาคารคงไว้ซึ่งมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุดระดับสากล

- **บริการถอนเงินที่สะดวกสบายสำหรับลูกค้าบัตรยูเมะพลัส :** ธนาคารได้ร่วมกับอีซีบายในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของบริษัทสามารถถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารได้ทั่วประเทศ

- **สิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับนักท่องเที่ยว :** ธนาคารได้มอบสิทธิประโยชน์พิเศษให้กับนักท่องเที่ยวที่ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพียงใช้รหัสในการเข้าสู่ระบบและรหัสผ่านที่ปรากฏอยู่บนสลิปเอทีเอ็มในการใช้บริการ

- **การชำระเงินค่าสมัครวีซ่าประเทศสหรัฐอเมริกา :** กรุงศรีเป็นธนาคารแห่งเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการนี้ โดยผู้สมัครขอวีซ่าสามารถชำระค่าบริการได้ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ และนำสลิปเป็นหลักฐานยืนยันการสมัคร นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่กล่าวมาทั้งหมด ธนาคารยังใช้กลยุทธ์การเข้าถึงลูกค้าเฉพาะกลุ่มในการขยายธุรกิจบัตรเครดิตโดยธนาคารมุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้ามหาวิทยาลัยและกลุ่มลูกค้าพนักงานบริษัท

- **กลุ่มลูกค้ามหาวิทยาลัย :** ด้วยเครือข่ายสาขาที่แข็งแกร่งในภาคใต้ของประเทศไทย ธนาคารประสบความสำเร็จในการเพิ่มจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตจากนักศึกษาและพนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตกว่า 10,000 ราย ที่จะใช้บัตรเครดิตของเราในขณะที่ศึกษาหรือทำงานที่มหาวิทยาลัย เมื่อผู้ถือบัตรทำธุรกรรมผ่านบัตรเดบิตจะได้รับคะแนน Krungsri Yellow Points ที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาดและแลกของรางวัลต่าง ๆ ได้อย่างเพลิดเพลิน

- **กลุ่มลูกค้าพนักงานบริษัท :** ธนาคารได้ร่วมมือกับกลุ่มไทยเจริญคอร์ปอเรชั่น (ทีซีซี) หนึ่งในกลุ่มบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยนำเสนอ “บัตรกรุงศรี เดบิต เพียร์สช้อยส์ สำหรับพนักงานกลุ่มบริษัทไทยเจริญคอร์ปอเรชั่น” ซึ่งสามารถใช้งานได้หลากหลาย เป็นบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต บัตรเบิกเงินสดล่วงหน้า และบัตรผ่อนชำระสินค้า อีกทั้งยังได้รับสิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษอื่น ๆ จากกลุ่มทีซีซี

กรุงศรีได้เพิ่มเมนูภาษาญี่ปุ่นสำหรับการใช้งานในเครื่องเอทีเอ็ม ประมาณ 2,200 เครื่อง โดยเริ่มจากเครื่องในพื้นที่ที่มีชาวญี่ปุ่นพักอาศัยเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารได้เริ่มให้บริการเคาน์เตอร์สำหรับลูกค้าญี่ปุ่น โดยมีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์และบริการการเงินที่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้คอยให้ความช่วยเหลือลูกค้า โดยเริ่มจากสาขาสยามพารากอนและจะขยายการให้บริการไปยังสาขาอื่นของธนาคารต่อไป

- **ผลิตภัณฑ์ประกันภัย**

ท่ามกลางการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในธุรกิจประกันผ่านธนาคารในปี 2557 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับลูกค้าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยได้นำเสนอแบบประกัน “กรุงศรีคุ้มครองสบาย 12/7” ซึ่งให้ความคุ้มครองสูงพร้อมอัตราการเงินจ่ายคืนตามกรมธรรม์ที่น่าสนใจ นอกจากนี้ ยังมีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ที่ชำระเบี้ยระยะสั้น ได้แก่ “กรุงศรีสุดคุ้ม 11/5 (มีเงินปันผล)” และ “กรุงศรีคุ้มค่า 10/5” ที่เหมาะสำหรับลูกค้าที่มองหาทางเลือกอื่นในการออม

สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ได้เพิ่ม “กรุงศรี คุ้มครองคุ้มครองมือถือ” เข้ามาในกลุ่มประกันภัยสำเร็จรูป โดยเสนอความคุ้มครองอุบัติเหตุและการลักทรัพย์ที่มีร่องรอย สูงที่สุดในตลาดถึง 15,000 บาท ด้วยค่าเบี้ยประกันเพียง 995 บาท

ในปี 2557 นี้ ธนาคารได้เตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่จะเกิดขึ้นในปี 2558 โดยเริ่มขยายธุรกิจไปยัง สปป.ลาวผ่านกรุงศรีสาขาเวียงจันทน์และสะหวันนะเขต นอกจากนี้ในเดือนสิงหาคม ได้นำเสนอ “ประกันสุขภาพกรุงศรี AGL” ให้กับชาวลาวและชาวต่างชาติที่ทำงานในสปป.ลาว โดยมีแบบประกันให้เลือก 4 แผนที่ให้ความคุ้มครองการรักษาในโรงพยาบาลทั่วโลก ในราคาที่เหมาะสม

- **พลังแห่งการผสมผสานความแข็งแกร่ง**

เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2557 BTMU และธนาคาร ได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์ “Krungsri Thai Benefit Package” พร้อมกันทั้งในประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น ที่ประกอบด้วยบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ Krungsri Thai Savings (บัญชีสกุลเงินบาทสำหรับผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ) บัตรเดบิตกรุงศรี (ที่ยกเว้นค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดและการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารทุกแห่งทั่วประเทศ) และบัตรเครดิต กรุงศรี วีซ่า แพลทินัม โดยขั้นตอนการสมัครได้ออกแบบมาเพื่อให้ความสะดวกในการเปิดบัญชีและเตรียมตัวด้านการเงินแก่ชาวญี่ปุ่นก่อนที่จะเดินทางมาทำงานในประเทศไทย สิ่งที่ทำให้ Krungsri Thai Benefit Package มีความแตกต่างจากบริการอื่น ๆ คือความสะดวกง่ายดายในการเตรียมเอกสารการสมัครและการให้บริการที่ยอดเยียมตั้งแต่เริ่มต้นที่ BTMU ประเทศญี่ปุ่น ผ่านมายังศูนย์บริการลูกค้าญี่ปุ่นในประเทศไทย จนถึงการใช้บริการที่สาขาของธนาคารที่ลูกค้าเป็นผู้เลือกมา

ผลิตภัณฑ์นี้เกิดจากความร่วมมือทางธุรกิจระหว่าง BTMU และธนาคาร โดยนับจากปี 2558 เป็นต้นไป ธนาคารมีแผนที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่พัฒนาเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เช่น บัญชีเงินฝากประจำสำหรับผู้สูงวัย และแพคเกจสุดคุ้มสำหรับลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ธุรกิจจัดการกองทุน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

- **ความสำเร็จที่สำคัญ**

- **มุ่งมั่นรักษาความสม่ำเสมอของผลการดำเนินงานกองทุน**

บริษัทมุ่งมั่นบริหารกองทุนโดยให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานที่ดีกว่าดัชนีเปรียบเทียบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ ทำให้ผู้ลงทุนเชื่อมั่นในปรัชญาการลงทุนภายใต้การบริหารจัดการของบริษัทจนมีการบอกต่อกันในวงกว้าง ส่งผลให้บริษัทมีจำนวนลูกค้าใหม่และเงินลงทุนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของกองทุนหุ้นและกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) ที่มียอดเงินลงทุนเพิ่มสุทธิสูงเป็นอันดับหนึ่งของอุตสาหกรรมคิดเป็นเงินลงทุนรวมกว่า 18,300 ล้านบาท แบ่งเป็นเงินลงทุนเพิ่มสุทธิในกองทุนหุ้นกว่า 7,300 ล้านบาท และเงินลงทุนเพิ่มสุทธิในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) กว่า 11,000 ล้านบาท (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2557 จากการจัดอันดับของ Morningstar Thailand)

- **กองทุนรวมหุ้นอันดับหนึ่งของประเทศ**

กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นปันผล (KFSDIV) เป็นกองทุนรวมหุ้นที่มีขนาดสินทรัพย์ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2557) 15,900 ล้านบาท โดยกองทุนมีนโยบายเน้นลงทุนในหุ้นที่มีแนวโน้มจ่ายปันผลดีเพื่อสร้างผลตอบแทนที่สม่ำเสมอจากเงินปันผลของหุ้นที่ลงทุน จ่ายเงินปันผลรวมแล้ว 24 ครั้ง เป็นเงิน 12.55 บาทตั้งแต่จัดตั้งกองทุนในปี 2550 โดยในปี พ.ศ. 2557 กองทุนมียอดเงินลงทุนเพิ่มสุทธิกว่า 6,000 ล้านบาท ซึ่งสูงสุดในอุตสาหกรรมกลุ่มกองทุนหุ้นทั่วไปในประเทศ (ไม่นับรวม LTF- RMF) คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 23.45 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2557 จากการจัดอันดับของ Morningstar Thailand ซึ่งเป็นการจัดอันดับกองทุนหุ้นทั่วไปในประเทศไม่รวมกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF))

- **แข็งแกร่งด้วยช่องทางที่เข้าถึงง่ายของเครือข่ายสาขาธนาคาร**

สาขาของธนาคารจำนวนกว่า 600 สาขาทั่วประเทศ เป็นช่องทางสำคัญในการขยายบริการให้แก่ลูกค้าที่สนใจการลงทุนโดยพนักงานของธนาคารสามารถให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนประเภทต่าง ๆ แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้หลากหลายประเภท โดยบริษัทได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนและพัฒนาทักษะการให้คำแนะนำด้านการวางแผนการลงทุนให้กับพนักงานของสาขาธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มจำนวนพนักงานที่ได้รับใบอนุญาต “ผู้แนะนำการลงทุนในหลักทรัพย์” ของแต่ละสาขา โดยในปี 2557 เงินลงทุนและจำนวนลูกค้าที่ลงทุนผ่านสาขาของธนาคาร เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 51 และ 34 ตามลำดับ

- **การสัมมนานำเสนอความรู้เรื่องการลงทุน**

การให้ความรู้ด้านการกระจายการลงทุนและการวางแผนการลงทุนระยะยาวแก่ลูกค้าและผู้สนใจทั่วไปผ่านการจัดสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ โดยวิทยากรภายในและวิทยากรรับเชิญที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากภายนอก เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการวางแผนการลงทุนส่วนบุคคล และการจัดพอร์ตการลงทุนที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินในอนาคตให้แก่ผู้ลงทุน อาทิ “ลงทุนอย่างไรให้ได้ 100 ล้าน” ซึ่งจัดต่อเนื่องมาแล้วกว่า 5 ปี และมีผู้เข้าร่วมการอบรมแล้วกว่า 8,790 คน นอกจากนี้ ในเดือนกรกฎาคม 2557 ได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ย่อย (Web Community Microsite) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สนใจเข้าร่วมงานสัมมนาของบริษัทและผู้สนใจการลงทุนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการลงทุนที่เป็นประโยชน์ได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านทาง www.krungsriasset.com/100mbclub/index.aspx ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 1,000 ราย

- **4 รางวัลแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุน**

- **รางวัลกองทุนตราสารหนี้ยอดเยี่ยมแห่งปี 2557** ประเภทกองทุนตราสารหนี้ระยะกลางปันผล (Krungsri Medium Term Fixed Income Dividend Fund: KFMTFI-D) นับเป็นปีที่ 5 ติดต่อกันที่บริษัทได้รับรางวัลกองทุนยอดเยี่ยมจาก Morningstar Thailand (ตั้งแต่ปี 2552) ส่งผลให้เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่ได้รับรางวัลมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งถึง 9 รางวัล

- **2 รางวัลกองทุนยอดเยี่ยมแห่งปี** จากวารสารการเงินธนาคาร ในประเภทสะสมทรัพย์ ตราสารหนี้จากกองทุนเปิดกรุงศรีตราสารเพิ่มทรัพย์ (KFSPLUS) และประเภทกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ตราสารหนี้ทั่วไป จากกองทุนเปิดกรุงศรีพันธบัตรเพื่อการเลี้ยงชีพ (KFGOVRMF)

- **รางวัล Rising Star – Asset Management Company of the Year, Thailand 2014** จาก The Asset นิตยสารด้านการเงินชั้นนำแห่งเอเชีย พิจารณาจากศักยภาพที่แข็งแกร่งของบริษัทในช่วงปีที่ผ่านมา อาทิ การเติบโตของมูลค่าทรัพย์สินภายใต้การจัดการ และผลการดำเนินงานที่โดดเด่นโดยเฉพาะในส่วนของกองทุนหุ้น รวมถึงการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมในส่วนของกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) อีกทั้งยังเป็นบริษัทแรกและบริษัทเดียวที่ได้รับรางวัลนี้

• **การพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า**

• **ระบบบริการข้อมูลออนไลน์สำหรับนายจ้างและสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ**

บริษัทได้อำนวยความสะดวกให้นายจ้างและสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ เช่น การเรียกดูประวัติการนำส่งเงินสะสม เงินสมทบเข้ากองทุน และผลประโยชน์ของสมาชิกแต่ละราย รวมถึงรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ นายจ้างและสมาชิกสามารถตรวจสอบรายการและผลการดำเนินการของกองทุนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่าน www.krungsriasset.com หัวข้อ “Em@ccess Online Service” ซึ่งบริษัทได้เปิดบริการให้นายจ้างและสมาชิกสามารถส่งข้อมูลให้กับบริษัทจัดการกองทุนได้ด้วยตนเอง

• **ระบบ @ccess Online Service รองรับการทำธุรกรรมออนไลน์**

บริการ @ccess Online Service ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2557 มีจำนวนสมาชิกผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 97,326 ราย รวมจำนวนธุรกรรมในรอบปีมากกว่า 334,000 รายการ ในปี 2557 บริษัทได้ดำเนินการเพิ่ม 3 เมนูใน @ccess Online Service เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเรียกดูข้อมูลและเอกสารการทำธุรกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- สรุปยอดซื้อ LTF และ RMF ในรอบปี
- หนังสือรับรอง LTF และ RMF
- สรุปกำไร/ขาดทุนของเงินลงทุน

• **ผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการใหม่**

ในปี 2557 บริษัทยังคงมองหาโอกาสและนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมรูปแบบใหม่ ๆ พร้อมทั้งยังคงรักษาคุณภาพของกระบวนการลงทุน การบริหารจัดการกองทุนให้มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ลงทุนมีทางเลือกในการลงทุนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการวางแผนและจัดพอร์ตการลงทุนให้มีประสิทธิภาพภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมของแต่ละบุคคลเพื่อเพิ่มโอกาสผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอในระยะยาว บริษัทมีการเสนอขายกองทุนใหม่รวมทั้งสิ้น 56 กองทุน โดยกองทุนที่โดดเด่นและเป็นนวัตกรรมใหม่มีดังนี้

• **กองทุนเปิดกรุงศรีอควิตี้ 3% พลัส 3% ทริกเกอร์ 3 (KFEQ3P3-3)**

บริษัทเล็งเห็นถึงโอกาสในการสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนในตลาดหุ้นยุโรป เนื่องจากมีมุมมองว่าแนวโน้มตลาดหุ้นและผลประกอบการบริษัทจดทะเบียนในยุโรปยังดีต่อเนื่อง และตลาดหุ้นยุโรปยังคงไม่แพงเมื่อเทียบกับตลาดหุ้นประเทศพัฒนาอื่น ๆ จากปัจจัยบวกดังกล่าวและมุมมองการลงทุนที่แม่นยำ และกระบวนการคัดสรรหุ้นเข้าพอร์ตรวมถึงการจับจังหวะการลงทุนที่เหมาะสม ส่งผลให้กองทุนสามารถสร้างผลตอบแทนได้ร้อยละ 3 ตามเป้าหมาย เลิกโครงการที่ตั้งไว้ภายในระยะเวลาเพียง 3 เดือน

- **กองทุนเปิดกรุงศรีพันธบัตรรัฐบาล 6M1 ทริกเกอร์ (KFGOV6MTG1)**

เป็นกองทุนที่มีอายุโครงการประมาณ 6 เดือน มีนโยบายเน้นลงทุนในตราสารภาครัฐไทยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน อีกทั้งยังมีการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลที่ออกโดยกระทรวงการคลังและมีสภาพคล่องในตลาดรองอยู่ในระดับสูง ซึ่งถือเป็นกองทุนรวมแบบใหม่ในอุตสาหกรรมกองทุนรวม โดยกองทุนดังกล่าวสามารถสร้างผลตอบแทนได้ร้อยละ 2.5 ภายในระยะเวลาเพียง 4 เดือน ทั้งนี้ ในช่วงเสนอขายกองทุน บริษัทสังเกตเห็นถึงโอกาสในการรับผลตอบแทนจากการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยพันธบัตรระยะกลางที่มีความผันผวนอยู่ในระดับต่ำ และมีแนวโน้มสูงมากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงสู่ระดับร้อยละ 2.00 ต่อปี

- **กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ**

- **KF-SMCPD** : ชูจุดเด่นสร้างโอกาสรับผลตอบแทนจากการลงทุนในหุ้นขนาดเล็กถึงกลางที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง ผ่านกองทุนหลัก Franklin Global Small-Mid Cap Growth ซึ่งมีผลการดำเนินงานย้อนหลังที่ดีอย่างสม่ำเสมอ พร้อมด้วยทีมจัดการการลงทุนที่มีประสบการณ์ในหุ้นขนาดเล็กทั่วโลกมากกว่า 10 ปี และได้รับการสนับสนุนจากทีมงานตราสารทุนของ Franklin Equity Group ทั่วโลก

- **KF-HEALTHD** : บริษัทเห็นว่า ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจมีแนวโน้มเติบโตสูงเนื่องจากประชากรโลกกำลังเข้าสู่วัยชราและมีอายุขัยยาวนานขึ้น ส่งผลให้มีการใช้จ่ายด้านสุขภาพมากขึ้น อีกทั้งผู้บริโภคมีความต้องการคุณภาพด้านการรักษาสุขภาพที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในประเทศเกิดใหม่ จึงถือเป็นโอกาสการลงทุนที่จะให้ผลตอบแทนที่ดีต่อเนื่องในระยะยาวได้สอดคล้องกับแนวทางการลงทุนของบริษัทโดยได้เลือกกองทุนหลักคือ JP Morgan Global Healthcare Fund ที่มีผลการดำเนินงานย้อนหลังที่ดีและได้รับการจัดอันดับ 5 ดาวจาก Morningstar

- **KF-INCOME** : ลงทุนในกองทุนหลัก JPMorgan Investment Funds - Global Income Fund ที่กระจายการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นหุ้น ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) ตราสารหนี้คุณภาพสูง พันธบัตรประเทศเกิดใหม่ พันธบัตรอัตราผลตอบแทนสูง หุ้นกู้แปลงสภาพ และสินเชื่อที่อยู่อาศัย กองทุน KF-INCOME ออกแบบมาเพื่อจ่ายผลตอบแทนรายเดือนเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการผลตอบแทนที่ดีสม่ำเสมอ

- **โอกาสกระจายการลงทุนใหม่ด้วยกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)**

- **KFEURORMF** : ลงทุนในกองทุนหลัก Allianz Europe Equity Growth ที่ได้รับการยอมรับและรางวัลต่าง ๆ มากมาย ถือเป็นโอกาสในการลงทุนในบริษัทระดับโลกที่มีการเติบโตจากการดำเนินธุรกิจทั่วโลกและมีศักยภาพให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า อีกทั้งตลาดหุ้นยุโรปยังคงราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับประเทศหรือภูมิภาคอื่น ถือเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนระยะยาว

- **KFHCARERMF** : โอกาสการลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรม Healthcare ระดับโลกผ่านกองทุนหลัก JPMorgan Global Healthcare Fund ที่มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่องและมีเป้าหมายที่จะสร้างผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวด้วย การลงทุนในหุ้นกลุ่มเทคโนโลยีชีวภาพและบริการด้านการดูแลสุขภาพ กอปรกับธุรกิจการดูแลสุขภาพมีศักยภาพในการเติบโตสูงจากการที่ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาสุขภาพทั่วโลกเพิ่มขึ้น

- **โอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้นจากความเป็น New Krungsri**

การผสมผสานความแข็งแกร่งกับ MUFG/BTMU ถือเป็นโอกาสที่ดีของบริษัทที่จะขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าทั้งนิติบุคคลและลูกค้าบุคคลธรรมดารายใหญ่ของ BTMU ซึ่งบริษัทมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเติบโตตลอดจนเสริมความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจภายในหน้า

- **แผนงานในปี 2558**

- **แนวคิดการกระจายการลงทุน**

การสัมมนา :

- ให้ความรู้แก่ลูกค้าให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการสินทรัพย์ ซึ่งช่วยกระจายพอร์ตการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทต่าง ๆ

- แนะนำผู้ลงทุนที่ถือครองตราสารหนี้ให้ปรับเปลี่ยน พอร์ตการลงทุนเป็นประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้นและบรรลุเป้าหมายการลงทุน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ :

- เรายังคงเสนอความหลากหลายของกองทุน โดยเฉพาะกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ เพื่อให้นักลงทุนกระจายพอร์ตการลงทุน โดยเพิ่มการลงทุนในสินทรัพย์ในต่างประเทศ เพื่อผลตอบแทนที่ดีกว่าในการลงทุนระยะยาว

- **การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าตามพันธสัญญา “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย”**

- การพัฒนาเว็บไซต์ของบริษัทบนมือถือ สำหรับสื่อสารผลิตภัณฑ์และบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ

- แอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับลูกค้าทำธุรกรรมการลงทุนผ่านระบบออนไลน์

ธุรกิจหลักทรัพย์

บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) ให้บริการที่หลากหลาย อาทิ ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ประเภทตราสารทุน (หุ้น) และตราสารอนุพันธ์ (Derivatives) ธุรกิจวาณิชธนกิจ ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน และธุรกิจการบริหารการลงทุน

- **ตลาดและการแข่งขัน**

ในปี 2557 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีมูลค่าตลาดทั้งสิ้นรวม 14.24 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ร้อยละ 22.0 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เฉลี่ยต่อวันแล้วปรากฏว่ามีมูลค่า ซื้อขายลดลงมาอยู่ที่ 45.47 พันล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2556 ซึ่งอยู่ที่ 50.33 พันล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 9.7 โดยส่วนใหญ่เป็นประเภทบัญชีลูกค้าบุคคลทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 62.3 ของมูลค่าการซื้อขายรวมในตลาดหลักทรัพย์ (สูงกว่าปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 51.7) เป็นบัญชีประเภทสถาบันภายในประเทศร้อยละ 8.8 เปรียบเทียบกับปีก่อนอยู่ที่ร้อยละ 8.6 ส่วนการซื้อขายประเภทบัญชีเพื่อบริษัทอยู่ที่ร้อยละ 8.7 ลดลงจากปี 2556 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 12.6 และบัญชีประเภทผู้ลงทุนต่างประเทศที่ร้อยละ 20.2 ลดลงจากปี 2556 ที่ร้อยละ 21.7 หากแบ่งตามมูลค่าการซื้อขายตามประเภทบัญชีปี 2557 สรุปได้ว่า บัญชีประเภทสถาบันภายในประเทศมีมูลค่าซื้อขายสุทธิ 69.6 พันล้านบาท บัญชีซื้อขายเพื่อบริษัทซื้อขาย

สุทธิ 3.6 พันล้านบาท และเป็นมูลค่าซื้อขายจากประเภทบัญชีบุคคลทั่วไปและนักลงทุนต่างประเทศ ซื้อขายสุทธิ 37.50 พันล้านบาทและ 35.70 พันล้านบาท ตามลำดับ ทั้งนี้ หลังจากที่ยุทธศาสตร์ทางการเงินปรับตัวดีขึ้นในเดือนพฤษภาคม 2557 เป็นต้นมา ช่วยให้เกิดความมั่นใจต่อสาธารณชน ส่งผลทางบวกต่อบรรยากาศในการลงทุน ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ (SET Index) เพิ่มขึ้นสูงสุดที่ 1,603.89 จุดในเดือนธันวาคม 2557 สูงกว่าระดับดัชนีตลาดหลักทรัพย์เมื่อสิ้นปี 2556 ซึ่งปิดที่ 1,298.71 จุด แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยภายนอกเรื่องราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ลดลง และความกังวลเกี่ยวกับการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยสหรัฐ (Fed Fund Rate) เร็วกว่าที่มีการคาดการณ์ไว้ส่งผลให้กระแสเงินไหลออกจากตลาดการเงินไทย ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ปิดลงที่ 1,497.67 จุด ณ สิ้นปี 2557 หรือเพิ่มขึ้นจากสิ้นปีก่อนร้อยละ 15

จากการประกาศใช้อัตราค่านายหน้าแบบขั้นบันไดในปี 2555 ส่งผลให้เกิดการแข่งขันรุนแรงระหว่างบริษัทหลักทรัพย์ รวมทั้งการเข้ามาของบริษัทหลักทรัพย์ใหม่ 3 บริษัท ทำให้เกิดการแข่งขันกันลดอัตราค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อแย่งลูกค้าและผู้แนะนำการลงทุนจากบริษัทหลักทรัพย์ที่เปิดทำการอยู่เดิมซึ่งรายได้ค่านายหน้าเป็นรายได้ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 60 ของรายได้รวมของบริษัทหลักทรัพย์ ดังนั้น บริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ จึงพัฒนาบริการทางการเงินใหม่ ๆ และสร้างมูลค่าเพิ่มจากบริการ อาทิ การพัฒนาบทวิจัยเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของแต่ละบริษัท

ปัจจัยบวกทางด้านเศรษฐกิจในปี 2558 และบรรยากาศทางการเมืองที่มีเสถียรภาพ รวมทั้งแผนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐบาลเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจช่วยให้แนวโน้มทางเศรษฐกิจของประเทศไทยปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม บรรยากาศในการแข่งขันในตลาดทุนไทยก็ยังคงความตึงเครียดอยู่ ดังนั้น บริษัทหลักทรัพย์จึงจำเป็นต้องสร้างความแตกต่างด้วยการสร้างสรรค์และพัฒนาตลาดในลักษณะการให้บริการเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยบริการ อาทิ บทวิจัยให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ และระบบสารสนเทศเพื่อการลงทุนที่ดี

• พัฒนาการสำคัญและกลยุทธ์ที่เกิดขึ้นในปี 2557

บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) มีส่วนในการพัฒนาตลาดทุนของประเทศโดยได้จัดทำโครงการอบรมและโครงการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

1. โครงการ KSS Student Internship Program 2014 ซึ่งเป็นโครงการอบรมเพื่อให้นักศึกษาที่มีความสนใจเรื่องการลงทุนในตลาดทุน โดยผู้เข้ารับการอบรมตามโครงการนี้จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือการลงทุนทั้งในตลาดหลักทรัพย์และตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เป็นระยะเวลาประมาณ 10 วัน นอกจากนี้ ก่อนที่จะสิ้นสุดโครงการอบรม นักศึกษาจะยังได้รับประสบการณ์การลงทุนเสมือนจริงโดยผ่านระบบการซื้อขายจำลองที่เรียกว่า Streaming Simulation ซึ่งโครงการดังกล่าวได้รับความนิยมจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก รวมทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้วย

2. บริษัทได้เข้าร่วมกิจกรรมกับตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในโครงการแข่งขัน “TFEX Derivatives Star Team 2014” เป็นโครงการค้นหาผู้เชี่ยวชาญการลงทุนด้านการเงินรุ่นใหม่ โดยบริษัทสนับสนุนโครงการดังกล่าว ด้วยการมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญการลงทุนด้านอนุพันธ์ของบริษัทเข้าเป็นพี่เลี้ยง เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำนักศึกษา ผู้เข้าร่วมโครงการแข่งขันเพื่อเตรียมการนำเสนอแผนการลงทุน และทีมนักศึกษาที่บริษัทเป็นพี่เลี้ยง ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1

3. โครงการพัฒนานักลงทุน ชื่อโครงการ KSS Knowledge Sharing โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการลงทุนและทำความเข้าใจกับผลิตภัณฑ์การลงทุนใหม่ ๆ ในตลาดทุนไทย โดยมีการจัดอบรมแก่นักลงทุนรวม 34 ครั้งในปี 2557

4. บริษัทได้เข้าร่วมโครงการ Banker to Broker กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะขยายฐานลูกค้าผู้ลงทุนทั้งในตลาดตราสารทุน และตราสารอนุพันธ์ โดยมีการให้รางวัลแก่พนักงานของธนาคารที่ช่วยแนะนำลูกค้าให้มาเปิดบัญชีลงทุนกับบริษัท มีการแข่งขัน และแจกรางวัลทุก 2 เดือน ซึ่งเท่ากับว่าปัจจุบันนี้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการลงทุนได้ง่ายขึ้น กล่าวคือสามารถติดต่อปรึกษาเพื่อขอเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์และอนุพันธ์ ได้ที่สาขาของบริษัททั้งในกรุงเทพ และต่างจังหวัดกว่า 13 แห่ง รวมถึงสามารถติดต่อผ่านสาขาของธนาคาร อีกกว่า 600 สาขาทั่วประเทศ

5. บริษัทมีโครงการส่งเสริมการตลาดสำหรับลูกค้าในปี 2014 รวม 2 โครงการ โดยให้ลูกค้าที่ลงทุนผ่านบริษัททั้งหมด หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าสามารถสะสมคะแนนเพื่อแลกกับรางวัลเป็นบัตรเดบิตธนาคารหรือบัตรกำนัลของห้างสรรพสินค้า เมื่อสิ้นสุดโครงการในเดือนพฤศจิกายน 2557 โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสีสันและความแตกต่างให้เกิดขึ้นจากการลงทุนผ่านบริษัทในกลุ่มกรุงศรีกรุ๊ป

6. ในปี 2558 บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) วางแผนที่จะเสริมสร้างรากฐานและส่งเสริมธุรกิจที่สำคัญทั้ง 3 ด้าน ขององค์กร ดังต่อไปนี้

- ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กรโดยการอัพเกรดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าสถาบัน
- เสริมสร้างคุณค่าให้กับลูกค้ารายย่อยโดยนำเสนอผลประโยชน์ที่มากขึ้นให้กับลูกค้าและนำเสนอบริการ/แนวทางการจัดการความมั่งคั่งให้กับลูกค้า
- ขยายธุรกิจสถาบัน โดยการสร้างธุรกิจที่แข็งแกร่ง บริษัทอยู่ในกระบวนการของการเสริมสร้างทีมงานขายและทีมงานวิเคราะห์หลักทรัพย์ เพื่อให้บริการที่ดีขึ้นทั้งสถาบันในประเทศและต่างประเทศ

ท้ายสุดในปี 2558 บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) จะเป็นบริษัทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น พร้อมให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้นกว่าเดิม แก้ปัญหาด้านการลงทุนและนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย OneKrungsri

ด้านการตลาด

ในฐานะผู้นำในธุรกิจการเงินที่มุ่งสู่ระดับสากล ด้วยเป้าหมายภารกิจ "ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย" ได้กลายเป็นสิ่งที่จดจำของกรุงศรี และส่งผลให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในกลุ่มทุกธุรกิจ แม้ว่าเราจะประสบความสำเร็จ แต่เรายังคงมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจและความง่ายเพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า

บุคลากรของธนาคารเป็นสิ่งที่เรามีความได้เปรียบในการแข่งขัน สมาชิกในทีมเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดของเรา เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่มีแรงจูงใจต่อลูกค้า เราเชื่อว่าหากพนักงานมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่กับกรุงศรี พวกเขาจะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดและเกิดความผูกพันของลูกค้าและธนาคาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นี้ จึงได้มีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมจำนวนมาก รวมทั้ง "7-Touch customer journey" ซึ่งเป็นความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่วันแรกที่เดินเข้าสาขาจนถึงวันที่เดินจากไป กลยุทธ์ของเราเพื่อเพิ่มบริการที่เป็นเลิศไม่ได้จำกัดเพียงพนักงานเคาน์เตอร์ที่สาขา แต่รวมถึง Branch Ambassador ตลอดจนพนักงานรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ ผลของการเน้นการเพิ่มความผูกพันในแบรนด์ของลูกค้า ในปีนี้จะเห็นความขึ้นขอบในแบรนด์กรุงศรี (Net Promoter Score -NPS) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ 57 เพิ่มขึ้นจาก 48 ในปี 2556 นอกจากนี้ ร้อยละ 70 ของสาขาที่ได้รับการจัดอันดับระดับโลกสำหรับการให้บริการโดย Gallup เรา ยังคงสร้างความสำเร็จที่สำคัญเหล่านี้ ไปพร้อมกับการเติบโตของธนาคาร

การเป็นพันธมิตรกับ MUFG/BTMU จะเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการเป็นผู้นำในตลาดและความแข็งแกร่งของแบรนด์กรุงศรี ความร่วมมือทางธุรกิจครั้งนี้จะเสริมสร้างศักยภาพของทั้ง MUFG และธนาคาร โดย MUFG นำความเชี่ยวชาญในด้านธุรกิจสินเชื่อขนาดใหญ่ พร้อมกับการมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการระหว่างประเทศ รวมทั้งแบรนด์ที่มีคุณภาพ ขณะที่ธนาคารสามารถเพิ่มความแข็งแกร่งของธุรกิจด้วยความเชี่ยวชาญในธุรกิจลูกค้ารายย่อยในประเทศ ด้วยการประสานความเชี่ยวชาญดังกล่าว ส่งผลให้กรุงศรีมีความแข็งแกร่งและสามารถขยายความสามารถในการหาโอกาสใหม่ ๆ จากลูกค้าทุกกลุ่มธุรกิจตั้งแต่ลูกค้ารายย่อยไปจนถึงลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

• การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ธนาคารได้พัฒนาประสิทธิภาพ การขายผลิตภัณฑ์ข้ามประเภทในทุกช่องทางทางการติดต่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2557 ธนาคารมีการเพิ่มฟังก์ชันการค้นหาข้อมูลลูกค้าในระบบ Lead Management ซึ่งพนักงานสาขาสามารถระบุลักษณะของลูกค้าที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้รับข้อมูลกลุ่มลูกค้าสำหรับการขายผลิตภัณฑ์ข้ามประเภทที่เหมาะสมกับแผนงานการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สาขาได้วางไว้ ซึ่งระบบใหม่นี้จะช่วยให้นักงนสาขาสามารถบริหารงานขายได้อย่างเต็มศักยภาพและสนับสนุนการเติบโตของธนาคารเพิ่มขึ้น

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามีส่วนร่วมในการริเริ่มแผนงานใหม่ ๆ ในด้านดิจิทัล แบ่งกึ่ง หลายโครงการ เช่น การเพิ่มช่องทางการขายผลิตภัณฑ์ข้ามประเภทผ่าน Krungsri Mobile Application ซึ่งเป็นการยกระดับความสามารถในการบริหารและส่งเสริมความสัมพันธ์กับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยธนาคารจะสามารถสื่อสารข้อเสนอพิเศษพร้อมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ สำหรับลูกค้าที่แสดงความสนใจในสิ่งที่นำเสนอ ลูกค้าจะได้รับคำแนะนำในการติดต่อกับธนาคารผ่านช่องทางที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการในเรื่องผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารยังเตรียม

แผนการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้งานช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ธนาคารเข้าใจความต้องการและความชอบโดยส่วนตัวของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทำให้สามารถเสนอบริการทางการเงินที่อยู่ในความสนใจของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

สำหรับในด้านการสร้างประสบการณ์ที่ดีและยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารนั้น ธนาคารได้จัดให้มีบริการพิเศษเพื่อแข่งขันเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการครบกำหนดของเงินฝากประจำหรือกองทุนรวมตราสารหนี้ที่มีระยะเวลา การครบกำหนดชำระเบี้ยประกัน หรือการหมดอายุของบัตรเครดิต เพื่อเตรียมให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการเหล่านี้ ทั้งนี้ ธนาคารยังมีแผนการสื่อสารข้อมูลทางการเงินอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกค้าเพื่อทำให้ธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย และช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารเงินของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำเสนอสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมในโครงการ “ขอบคุณลูกค้าคนสำคัญ” อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการตอบแทนลูกค้า ซึ่งส่งผลให้อัตราการยกเลิกการใช้บริการกับธนาคารของลูกค้ากลุ่มดังกล่าวต่ำกว่าลูกค้าทั่วไปถึง 10 เท่า

นอกเหนือจากกลไกในการดูแลลูกค้าแล้ว ธนาคารยังคงรักษาความล้ำหน้าของระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและเชื่อถือได้อยู่เสมอ รวมทั้งมีการพัฒนาระบบรายงานการปฏิบัติการของแคมเปญ เพื่อติดตามกระบวนการจัดเตรียมข้อมูลกลุ่มลูกค้าสำหรับการขายผลิตภัณฑ์ข้ามประเภท ตลอดจนการจัดส่งข้อมูลเหล่านี้ให้กับช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร รวมทั้งได้มีการบูรณาการเชื่อมต่อช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับช่องทางติดต่อแบบปกติอย่างสมบูรณ์แบบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การใช้บริการและรับรู้ข้อมูลจากธนาคารที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทาง

กลุ่มงานเครือข่ายการขาย

กลุ่มงานเครือข่ายการขายบริหารการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนองความต้องการลูกค้าทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เรามีช่องทางการทำธุรกรรมที่หลากหลายสำหรับลูกค้าผ่านสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศูนย์บริการลูกค้า Krungsri Exclusive ศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน และ ศูนย์ให้บริการส่ง-รับเงินโอน Western Union นอกจากนี้เรายังให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานขายทางโทรศัพท์ (Telesales) และ ผู้แทนการขายอิสระ (Commission Sales)

จากการพัฒนาสาขาอย่างต่อเนื่องและการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ส่งผลให้ยอดขายเติบโตสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในปี 2557 โดยยอดขายผลิตภัณฑ์โดยรวมของธนาคารเติบโตตามเป้าหมายที่ธนาคารวางไว้ ผลิตภัณฑ์ที่เติบโตอย่างโดดเด่น อาทิ เงินฝากขยายตัวร้อยละ 9 กองทุนรวมขยายตัวร้อยละ 51 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อลูกค้ารายย่อย (SME-Retail) ที่สูงขึ้นร้อยละ 97 ซึ่งเราได้เน้นพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของสาขาหรือช่องทางการให้บริการที่มีอยู่มากกว่าที่จะมุ่งขยายเพียงปริมาณสาขา โดยการปรับ/ขยาย/เปิด/ปิด/ย้ายสาขาตามศักยภาพของทำเลที่ตั้ง ให้สาขาอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย ทำให้มีจำนวนที่เหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทั่วประเทศพร้อมที่จะรองรับการเติบโตของธนาคารในอนาคต เน้น “ทำเล” ที่เข้าถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับรูปแบบการดำรงชีวิตที่หลากหลายของลูกค้า เช่น สาขาในห้างสรรพสินค้า มีขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม รูปแบบที่เป็นมาตรฐานสร้างความคุ้นเคยให้กับลูกค้า บรรยากาศสาขา โถง โปร่ง สบาย ให้บริการได้สะดวก ตกแต่งแบรนด์กรุงศรีรองรับการขายตัวจากการเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ในปี 2557 ธนาคารเปิดสาขาใหม่จำนวน 9 สาขา ซึ่ง ณ สิ้นปี ธนาคารมีจำนวนสาขาทั้งหมด 644 สาขา เป็นสาขาที่ให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ 616 สาขาและสาขาที่ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 28 สาขา ที่เกิดจากการรวมธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ ของกรุงศรี ออโต้เข้ากับธนาคาร อีกทั้งธนาคารได้เพิ่มเครื่องเอทีเอ็ม 564 เครื่องและศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอีก 14 แห่ง ซึ่ง ณ สิ้นปี ธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มทั้งหมด 5,103 เครื่อง และศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 91 แห่ง นอกจากนี้ ยังได้ลงทุนอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงรูปลักษณ์ของสาขา (Branch Refurbishment) ให้สื่อถึงเอกลักษณ์ความเป็นกรุงศรี โดยในปี 2557 ดำเนินการจำนวน 21 สาขา อีกทั้งเพื่อเป็นการรองรับลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่จะเพิ่มขึ้นจากการควบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ ธนาคารจึงได้จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการสำหรับลูกค้าชาวญี่ปุ่น (Japanese Service Desk) ซึ่งในขั้นต้นได้ดำเนินการทดลองเปิดให้บริการจำนวน 2 สาขาที่มีชาวญี่ปุ่นไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก ได้แก่ สาขาสยามพารากอนและสาขาทองหล่อ และจะขยายไปยังสาขาอื่นอีก โดยเฉพาะบริเวณนิคมอุตสาหกรรมที่มีกลุ่มลูกค้าและพนักงานที่เป็นชาวญี่ปุ่น อีกทั้งได้เพิ่มเติมเมนูภาษาญี่ปุ่นในเครื่องเอทีเอ็มเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มาใช้เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร

สำหรับลูกค้า Krungsri Exclusive เราได้เพิ่มศักยภาพการขายให้กับทีมบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ธนบดี (Krungsri Exclusive Relationship Manager) โดยเน้นการขายอย่างที่ปรึกษาแบบมืออาชีพ ให้คำปรึกษาทางการเงินครบวงจร ทำให้ Wealth Management เติบโตขึ้นจำนวนร้อยละ 32 เมื่อเทียบกับปี 2556

ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล เราจึงได้พัฒนา “คน” เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้า โดยพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถของพนักงาน ผ่านการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้มีการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับพนักงาน อาทิ ทักษะการบริการ ทักษะการขาย และทักษะในการบริหารจัดการภายในสาขา เพื่อให้รอบรู้แม่นยำและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้เหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า พร้อมกันนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของสาขาโดยมีการทบทวนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานและอบรมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิด ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย ในมุมมองของกลุ่มงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่ใช่เป็นเพียงแค่การนำเทคโนโลยีขั้นนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเข้าถึงธนาคารได้ง่ายขึ้นเท่านั้น แต่รวมไปถึงการช่วยเหลือ และจัดการภาระทางการเงินต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์การใช้เงินของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ในปี 2557 ที่ผ่านมามาตราฐานการได้รับรางวัลธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ยอดเยี่ยมแห่งปี แต่เรายังคงไม่หยุดยั้งที่จะพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าประสบการณ์ของลูกค้าและพนักงาน จะได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น

ตลอดทั้งปี 2557 ทั้งกรุงศรีออนไลน์และกรุงศรี Mobile Application ประสบความสำเร็จด้วยจำนวนการทำธุรกรรมซึ่งเติบโตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ปัจจุบันธนาคารมีลูกค้าในระบบออนไลน์มากกว่า 2.5 ล้านบัญชี จากเดิม 2.4 ล้านบัญชีในปีที่ผ่านมา หรือเติบโตร้อยละ 4 ทั้งนี้ ปริมาณการทำธุรกรรมของกลุ่มลูกค้าออนไลน์ตลอดทั้งปีมีสูงถึง 100 ล้านรายการ เติบโตมากกว่าร้อยละ 41 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยมีมูลค่าในการทำธุรกรรมทั้งปีรวมเป็นจำนวนเงิน 250,000 ล้านบาท

นอกจากนี้ เราได้รับรางวัลชนะเลิศทางด้านนวัตกรรมจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งถือว่าเป็นรางวัลสำคัญรางวัลหนึ่งในประเทศไทยที่มอบให้แก่องค์กรที่มีการสร้างโครงสร้างพื้นฐานสำหรับระบบดิจิทัลที่ดีที่สุดของแต่ละประเภทธุรกิจในประเทศไทย

- กรุงศรี Mobile Application เป็นแอปพลิเคชันที่ดีที่สุดในตลาดและยังคงมุ่งมั่นในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ในปีนี้เราได้เพิ่มคุณสมบัติให้กับแอปพลิเคชันให้ได้มากกว่าที่ลูกค้าตั้งความคาดหวังเอาไว้ โดยการรวมเอาคุณสมบัติของการแลกคะแนนสะสมของบัตรเครดิตมาไว้ในแอปพลิเคชันการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) ผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งลูกค้าสามารถทำรายการโอนเงินจากวงเงินที่เหลือในบัตรเครดิตเข้าสู่บัญชีธนาคารได้โดยตรง หรือแม้กระทั่งการชำระค่าบริการและสาธารณูปโภคด้วยการสแกนบาร์โค้ด นอกจากนี้ กรุงศรียังเป็นธนาคารแรกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่มีแอปพลิเคชันที่ออกแบบและมีคุณสมบัติพิเศษเฉพาะกลุ่มลูกค้าพิเศษ ที่เราเรียกว่า “Krungsri Exclusive” โดยในแต่ละเดือนจะมีธุรกรรมที่ดำเนินการผ่านช่องทางแอปพลิเคชันมากกว่า 5 ล้านรายการ

- กรุงศรี Mobile Application เพื่อลูกค้า Krungsri Exclusive กรุงศรีถือเป็นธนาคารแห่งแรกในเอเชียแปซิฟิกที่ทำการพัฒนาแอปพลิเคชันแบบเฉพาะกลุ่มสำหรับกลุ่มลูกค้าชนบทชนกิจ ด้วยการผสมผสานทั้งในด้านการออกแบบที่มีเอกลักษณ์เป็นพิเศษและคุณสมบัติเพิ่มเติมที่ตรงกับลูกค้ากลุ่มนี้โดยเฉพาะ ซึ่งมีทั้งการให้บริการข้อมูลทางด้านการลงทุนแบบเจาะลึกจากผู้เชี่ยวชาญหรือแม้กระทั่งการสำรองที่นั่งสำหรับกิจกรรมที่จัดเป็นพิเศษสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้

- กรุงศรี SMS Banking ในปีนี้ทางธนาคารได้ทำการเปิดตัวแพ็คเกจใหม่ที่มีความสามารถมากกว่าเดิม ไม่มีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขในการเตือนในทุก ๆ กิจกรรมหรือรายการที่เกิดขึ้นกับบัญชีของลูกค้า

นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบธนาคารออนไลน์เฉพาะสำหรับกลุ่มลูกค้า SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่อีกหลากหลายผลิตภัณฑ์ โดยในปี 2557 เราได้ออกบริการและสร้างนวัตกรรมบริการออนไลน์ให้กับกลุ่มเจ้าของธุรกิจดังนี้

- กรุงศรี Krungsri Biz Alert : บริการ SMS ที่พร้อมจะแจ้งลูกค้าผู้ใช้งานเช็คให้ทราบถึงยอดรวมเช็คครบถ้วนรายวัน และแจ้งเตือนล่วงหน้าเมื่อเงินในบัญชีไม่พอจ่าย ทำให้หมดห่วงเรื่องปัญหาเช็คคืน รวมไปถึงบริการแจ้งผลเมื่อเกิดเช็คคืนทั้งเช็คส่งจ่ายและเช็คนำฝาก นอกจากนี้ ยังแจ้งเตือนเมื่อวงเงินเบิกเกินบัญชีมียอดใช้ใกล้เต็มวงเงิน โดยกรุงศรีถือเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่ให้บริการนี้แก่ลูกค้ากลุ่มธุรกิจ

- กรุงศรี E-Fund Registrar : ระบบปฏิบัติการผ่านเว็บไซต์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนและผู้ลงทุนสามารถซื้อ ขาย และบริหารหน่วยลงทุนได้อย่างง่ายดาย

- กรุงศรี Host-to-Host : ระบบโอนถ่ายข้อมูลอัตโนมัติระหว่างองค์กรกับธนาคาร ที่จะทำให้อุทธรกรรมการเงินขององค์กรต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง อีกทั้งผู้ใช้บริการยังสามารถตรวจสอบข้อมูลธุรกรรมของตนเองผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

- กรุงศรี Biz Phone 0 2626 2626 : Call Center ที่ถูกรังสรรค์มาเพื่อบริการลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่โดยเฉพาะ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกสอบถามข้อมูลได้ตามต้องการผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response หรือ IVR) หรือ พนักงาน Call Center หรือระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response หรือ IVR) ตลอด 24 ชั่วโมง

- กรุงศรี Quick pay (mPOS) : นวัตกรรมบริการการชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟนที่การันตีด้วยรางวัล Innovation Payment ที่ช่วยให้ลูกค้าธุรกิจมีช่องทางการชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตเป็นไปอย่างง่ายดายในทุกๆ ที่

• **กรุงศรี e-Payment** : บริการช่องทางทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกรุงศรีร่วมมือกับ CyberSource หนึ่งในบริษัทยักษ์ใหญ่แห่งธุรกิจบริหารการชำระเงินภายใต้วีซ่า ทำให้ลูกค้าและองค์กรผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าทุกธุรกรรมการชำระเงินไม่ว่าจะเป็นด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตเป็นไปอย่างถูกต้องและปลอดภัย

สำหรับด้านการตลาดนั้น เราได้ลงทุนในส่วนของดิจิทัล โซเชียลมีเดีย ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งมือถือ และกระบวนการปรับแต่งเว็บไซต์ ตั้งแต่การออกแบบ การเลือกใช้เครื่องมือในการทำงาน การเขียนโปรแกรมสนับสนุน จนถึงการพัฒนาเว็บไซต์และการโฆษณาบนเว็บไซต์ ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับระบบการทำงานของเครื่องมือค้นหาเว็บไซต์ต่าง ๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังนำข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์มาประมวลผลเพื่อเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคและพัฒนาช่องทางให้บริการออนไลน์ให้ตอบโจทย์การใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

• **โซเชียลมีเดีย** เรามุ่งเน้นที่จะให้ข้อมูลและความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางนี้ เพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด โดยใช้ข้อมูลแบบอินโฟกราฟิกเพื่อให้เข้าใจข้อมูลที่ซับซ้อนได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยไม่มุ่งเน้นไปที่การนำเสนอผลิตภัณฑ์ แต่พยายามสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแบรนด์กับผู้บริโภค โดยเราใช้โซเชียล มีเดียหลายรูปแบบ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุม และยังให้ความสำคัญกับการตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคอีกด้วย โดยกรุงศรีมีผู้ที่เป็นสมาชิกในเครือข่ายโซเชียลมีเดียถึงแปดล้านบัญชี

• **Banking Web Portal** ธนาคารได้เปิดตัว www.krungsri.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ของธนาคารที่มาพร้อมระบบหลังบ้านที่มีความฉลาดและใช้งานง่าย โดยธนาคารได้คำนึงถึงการใช้งานของผู้บริโภคในทุก ๆ ขั้นตอนของการออกแบบ รวมถึงการใช้งานที่รองรับอุปกรณ์ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน ตัวอย่างเช่น มีบริการนำเสนอข้อมูลธุรกิจรายย่อยหรือ SME กับองค์กรขนาดใหญ่ของประเทศไทยให้กับผู้ใช้งานทุกคน โดยไม่จำเป็นต้องเป็นลูกค้าของธนาคาร เพื่อตอกย้ำความตั้งใจของธนาคารในการอยู่เคียงข้างนักธุรกิจรายย่อยของประเทศไทย ซึ่งรวมไปถึงการจัดสัมมนาที่มีประโยชน์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้กับคนไทยที่ต้องการทำธุรกิจเช่นกัน โดยเทคโนโลยีนี้ ธนาคารมีแผนงานที่จะนำไปพัฒนาต่อให้กับกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้กรุงศรีกรุ๊ปเช่นกัน

• **ดิจิทัล คอนเทนต์ มาร์เก็ตติ้ง** กรุงศรีเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่ลงทุนในการสร้างเนื้อหาที่ให้ความรู้ทางการเงินกับผู้บริโภคอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่ง “กรุงศรี ญู” คือความภูมิใจของธนาคารที่ได้ริเริ่มสร้างขึ้น โดยรวบรวมบล็อกเกอร์และนักเขียนชื่อดังที่มีความสามารถในการอธิบายเรื่องการเงินให้เข้าใจได้ง่ายมาให้ความรู้และเทรนด์การเงินต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้งานเว็บไซต์ของธนาคารทุกคน รวมไปถึงคนต่างชาติที่อาศัยหรือทำงานอยู่ที่ประเทศไทย ให้มีความรู้ในการบริหารจัดการเรื่องเงินในประเทศไทยเช่นกัน

• **การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก** เราได้พัฒนาระบบการวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้งานออนไลน์ต่าง ๆ ของผู้บริโภค เพื่อให้เราเข้าใจลูกค้าและบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารได้นำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้นั้นมาพัฒนาระบบการตัดสินใจ เพื่อวางแผนกลยุทธ์ออนไลน์ให้ได้มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน

ระบบความปลอดภัยถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการพัฒนาและดำเนินงานของการให้บริการธนาคารดิจิทัล โดยทางธนาคารได้ดำเนินการขยายและเพิ่มขีดความสามารถของระบบป้องกันการทุจริตอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- การตรวจจับและระบุนุกรกรรมที่น่าสงสัยแบบทันที/ผลสมผสานช่องทางการทำธุรกรรมที่หลากหลาย ตั้งแต่แรกเริ่มการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อปกป้องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า
- การรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งครอบคลุม 360 องศา ในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงาน อุปกรณ์ที่ใช้งาน เพื่อสร้างแบบแผนพฤติกรรมของกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน และแจ้งเตือนเมื่อแบบแผนพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
- หน่วยงานตรวจสอบควบคุมและป้องกันการทุจริต ที่ให้การสนับสนุน 24 ชั่วโมง ตลอดทั้ง 7 วัน เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศยังคงเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางธุรกิจ รวมทั้งการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าเรามีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และเอื้อให้ธนาคารครองความเป็นผู้นำตลาด รวมถึงสามารถทำตามพันธสัญญา ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย สำหรับทั้งลูกค้าและพนักงานของเรา ในปี 2557 ธนาคารได้ต้อนรับผู้ถือหุ้นใหม่ และได้ดำเนินการควบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ โดยกระบวนการทั้งหมดเสร็จสิ้นในช่วงต้นปี 2558 รวมทั้งยังเดินหน้าลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสำคัญหลายอย่างอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบธุรกิจหลักของธนาคาร ระบบบริหารเงินสด ระบบการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ การพัฒนาระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสาขา ระบบรักษาความปลอดภัยตลอดจนปรับปรุงให้ระบบต่าง ๆ ง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ เรายังขยายขอบเขตของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้บริการและการปฏิบัติงานอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในภาพรวม และเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

- ระบบปฏิบัติการโครงสร้างพื้นฐานและเครือข่าย

ธนาคารทำการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอายุมากให้เป็นเครื่องที่ทันสมัยขึ้น โดยเครื่องใหม่สามารถเข้าสู่ทิศทางที่ทางธนาคารกำหนดไว้ คือเป็นระบบ Virtual Machine ซึ่งทำให้มีความสามารถในการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนระบบ จากเครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่ง โดยที่ไม่มีการสะดุดในขณะที่ปรับเปลี่ยน ในปี 2557 ธนาคารสามารถเปลี่ยนเครื่องดังกล่าวไปแล้วถึงประมาณร้อยละ 91 ของจำนวนเครื่องทั้งหมด ในส่วนที่เหลือจะดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2558

ในปี 2557 ฝ่ายสถาปัตยกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เริ่มโครงการ Upgrade Mainframe ซึ่งเป็นระบบหลักของธนาคารให้เป็นระบบที่ทันสมัย และรองรับการทำงานมากขึ้น โครงการ Upgrade Mainframe คาดการณ์ว่าจะเสร็จสิ้นประมาณเดือนเมษายน 2558 ความซับซ้อนของโครงการ Upgrade Mainframe นี้มีความจำเป็นจะต้องทำการอัปเกรด ระบบปฏิบัติการให้ทันสมัย ก่อนที่จะทำการเปลี่ยนเครื่อง (Hardware) เป็นเครื่องรุ่นใหม่ (EC12) ทำให้การอัปเกรดระบบปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องมีการอัปเกรดระบบรอบข้างซึ่งมีเป็นจำนวนมากไปพร้อม ๆ กับระบบปฏิบัติการหลัก ซึ่งทางธนาคารได้ทำการอัปเกรด ระบบปฏิบัติการหลักพร้อมระบบรอบข้างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อรองรับการ Upgrade hardware ในปีหน้า

จากการอัปเดต ระบบปฏิบัติการหลักและระบบรอบข้างธนาคารยังสามารถเปลี่ยนวิธีการคำนวณค่าใช้จ่ายของการใช้งานระบบ Mainframe และระบบรอบข้างให้เป็นการคิดแบบ “Pay Per Use” ซึ่งสาเหตุของการเปลี่ยนวิธีคิดดังกล่าวเป็นการรองรับการสนับสนุนการเติบโตของทางธนาคารได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากเครื่อง Mainframe รุ่นใหม่ที่ทางธนาคารจะทำการอัปเดต ในปี 2558 นั้น เป็นเครื่องที่มีขนาดความเร็ว (CPU) สูง แต่จะเรียกใช้งานตามธุรกรรมหรือปริมาณงานที่ต้องการประมวลผล ซึ่งเป็นการเริ่มต้นของแนวคิด Private Cloud นับเป็นการพัฒนาการให้บริการกับทางธุรกิจอย่างก้าวกระโดดและทันสมัย โดย Private Cloud Concept นี้เป็นแนวคิดที่ทำให้ธุรกิจสามารถใช้บริการจากทาง IT ได้โดยรวดเร็ว และสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีการสำรองข้อมูลแบบไร้เทป (Tapeless) เข้ามาใช้ในธนาคาร ซึ่งระบบนี้เริ่มนำมาใช้ในปี 2556 โดยเป็นเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม ช่วยให้ธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ช่วยยกระดับประสิทธิภาพของระบบการป้องกันข้อมูลลูกค้า ด้วยการใส่รหัส (KEY encryption) รวมถึงเพิ่มความเร็วในการกู้คืนข้อมูล โดยในภาพรวมเทคโนโลยีดังกล่าวได้เอื้อให้กระบวนการประมวลผลข้อมูลมีความรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งช่วยส่งเสริมเสถียรภาพของระบบการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประมวลผลสิ้นวัน

นอกจากนี้ จากความสำเร็จของการนำระบบ Tapeless มาใช้กับ Mainframe ธนาคารจึงยังขยายเพิ่มเติมไปถึงในส่วนที่เป็น Non-Mainframe โครงการดังกล่าวมีความคืบหน้าถึงร้อยละ 100 และสามารถทำให้ศูนย์คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถรองรับงานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ธนาคารยังคงพัฒนาระบบ Krungsri Mobile Application อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่มีการใช้งานจากสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างสูง โดยในปีนี้ ธนาคารได้เพิ่มฟังก์ชันการทำงานโดยเฉพาะการอ่านบาร์โค้ดจากใบเรียกเก็บค่าบริการได้โดยตรงโดยไม่ต้องใส่ข้อมูลเพิ่มเติม เพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและลดการผิดพลาดในการพิมพ์ ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

• โครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์สื่อสารของสาขา

ในปีนี้ ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสาขาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนช่วยลดระยะเวลาการรอรับบริการให้สั้นลง โดยหนึ่งในการดำเนินการของเราคือการติดตั้งคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมจำนวนทั้งสิ้น 1,752 เครื่อง (PC 1,642 เครื่องและ Laptop 110 เครื่อง)

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินการสูงสุด ธนาคารได้อัปเดตระบบปฏิบัติการสำหรับคอมพิวเตอร์จาก Windows XP เป็น Windows 7 เสร็จสิ้นแล้วจำนวน 5,700 เครื่อง และมีแผนที่จะดำเนินการต่อเนื่องอีก 7,000 เครื่องให้แล้วเสร็จในปี 2558 ในส่วนของอุปกรณ์มาตรฐานของสาขา เราได้เปลี่ยนเครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติของสาขาจำนวน 403 เครื่อง รวมทั้งนำระบบการตรวจสอบปัญหา (AUP Monitoring System) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารมีโครงการ Bring Your Own Device (BYOD) สำหรับพนักงานสามารถนำอุปกรณ์มือถือเคลื่อนที่หรือคอมพิวเตอร์พกพามาติดตั้งระบบ Mobile Device Management (MDM) เพื่อรองรับการทำงานนอกสถานที่และนอกเวลางานได้ รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยมีแผนดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในปี 2557 จำนวน 2,000 อุปกรณ์ และต่อเนื่องอีก 1,000 อุปกรณ์แล้วเสร็จภายในปี 2558

ธนาคารได้มีการติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้าแบบ Power Redundancy ใหม่ ซึ่งอุปกรณ์ประกอบไปด้วยแบตเตอรี่สำรองที่จะทำงานได้ทันทีเมื่อไฟดับ (UPS) พร้อมทั้งเครื่องปั่นไฟ ปัจจุบันได้ติดตั้งให้กับสาขาธนาคารทั้งสิ้น 611 แห่งทั่วประเทศ และเราได้ติดตั้งเครื่องปั่นไฟแบบเริ่มต้นการทำงานโดยอัตโนมัติ (Auto-start Generator) จำนวนรวมทั้งสิ้น 406 สาขา พร้อมทั้งอุปกรณ์ป้องกันการกระชากไฟ (Surge Protection) ณ สาขาที่สำคัญ 232 แห่ง เพื่อลดผลกระทบจากไฟฟ้าดับและเพิ่มความต่อเนื่องในการให้บริการทางธุรกิจ

โครงการ IT Star Phase III สำหรับพนักงานสาขาที่ต่อเนื่องมาจาก Phase I-II ยังคงช่วยเพิ่มศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสาขาให้เข้มข้นยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานสาขาใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้เรายังได้ปรับปรุงการให้บริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ด้วยระบบ Rails Operational นอกจากจะช่วยลดจำนวนรายการแจ้งซ่อมของสาขาแล้ว ยังสามารถช่วยให้สาขากลับมาใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย

• ระบบธุรกิจหลักของธนาคาร

ในปี 2557 ธนาคารได้พัฒนาระบบธุรกิจหลักอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับการคิดค้นและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ได้แก่

- ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2557 ธนาคารเพิ่มช่องทางการเชื่อมต่อกับ เวสเทิร์น ยูเนียน ให้สามารถทำการการรับ-ส่งเงิน ระหว่างประเทศผ่านระบบกรุงศรีออนไลน์เป็นธนาคารแรก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการที่รวดเร็ว ปลอดภัยแก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการผ่านระบบกรุงศรีออนไลน์ได้ด้วยตนเอง

- ธนาคารให้บริการผลิตภัณฑ์เงินฝากอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดตัวเงินฝากประจำ 10 เดือน อัตราดอกเบี้ยสูงสุดร้อยละ 2.75 ต่อปี นอกจากนี้ได้เปิดตัวเงินฝากประจำ Step up 8 เดือน รวมถึงเปิดตัว Krungsri Thai Benefit Package ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ที่เกิดจากความร่วมกันระหว่าง BTMU และธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

- ธนาคารออกผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า SME ชื่อ Krungsri SMS BIZ Alert โดยมีค่าใช้จ่ายเพียง 39 บาทต่อเดือน สำหรับการแจ้งเตือนในรูปแบบ SMS ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเช็ค ประกอบด้วยสรุปผลเช็คที่รอขึ้นเงินรายวัน แจ้งเตือนเงินในบัญชีไม่พอจ่ายเช็ค แจ้งผลเช็คคืนทั้งเช็คส่งจ่ายและเช็คนำฝาก นอกจากนั้น ยังมีการแจ้งเตือนการใช้วงเงิน O/D ซึ่งมีการแจ้งเตือนเป็น 2 ระดับ คือตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปหรือร้อยละ 100 ขึ้นไป

- ธนาคารได้พัฒนาระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน Cash Management ซึ่งเป็น Corporate Internet Banking ในส่วนของการชำระเงินด้วยเช็คและเช็คเรียกเก็บ ระบบสามารถประมวลผลตั้งแต่การเรียกเก็บเช็ค ผลการรับส่งเช็ค รวมถึงออกรายงานที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ Straight Through Processing (STP) กับระบบต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบเงินฝากออมทรัพย์ และกระแสรายวัน ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค การโอนเงินมูลค่าสูง (ระบบบาทเน็ต) และการโอนเงินต่างประเทศ (SWIFT) โดยมีแผนที่จะเริ่มดำเนินการและนำไปใช้จริงภายในไตรมาสแรกของปี 2558

• การพัฒนาระบบ Krungsri Supply Chain Management เป็นระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจของธนาคารในการทำ Paperless Supply Chain Financing ทั้งในส่วนของผู้ซื้อและผู้จัดจำหน่ายสินค้า โดยสามารถใช้วงเงินเบิกเกินบัญชีกระแสรายวันพิเศษ (Special O/D) หรือ ตั๋วสัญญาใช้เงิน (Promissory Note) ที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคารได้นอกจากนี้ ระบบยังสามารถให้บริการเกี่ยวกับ Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) Direct Approve Program และ Factoring Program ได้ โดยทางธนาคารได้เริ่มดำเนินการโครงการตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ของปี 2557 และมีแผนที่จะนำระบบ Buyer Financing ไปใช้ภายในต้นปี 2558 สำหรับบริการ Supplier Financing ธนาคารมีโครงการนำไปใช้ภายในปลายปี 2558 และให้บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในปี 2559 ตามลำดับ

• เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทางด้านธุรกิจนายทะเบียนหลักทรัพย์ ธนาคารได้ลงทุนในการพัฒนาระบบช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เรียกว่า Fund Internet Trading ซึ่งระบบนี้จะเป็นการให้บริการด้านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม (บลจ.) ระบบจะช่วยให้ บลจ. ให้สามารถให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแก่ผู้ถือหน่วยลงทุน ผ่านเว็บไซต์ของ บลจ. ซึ่งบริการดังกล่าวได้ผ่านการขออนุญาตตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเรียบร้อยแล้ว โดยได้นำระบบออกใช้กับ บลจ. แมนูไลฟ์ ในไตรมาสที่ 4 ปี 2557

• ในเดือนมิถุนายน 2557 ธนาคารได้พัฒนาระบบตั๋วสัญญาใช้เงินให้รองรับสินเชื่อผลิตภัณฑ์ใหม่ ภายใต้โครงการ “สินเชื่อพร้อมใจ” สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าธุรกิจ SME ซึ่งได้เริ่มนำเสนอเพื่อใช้ในการขอวงเงินเพื่อซื้อสินค้า/วัตถุดิบและบริการจากผู้ขายสินค้าโดยใช้ใบเรียกเก็บเงินแทนการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน วงเงินดังกล่าว ยังสามารถได้รับการอนุมัติสูงถึงร้อยละ 100 ของมูลค่าตามใบเรียกเก็บ และยังสามารถให้บริการโอนเงินไปยังบัญชีผู้ให้บริการหรือจำหน่ายสินค้าโดยตรง ธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME ตระกูล 3 เท่า (สินเชื่อใจ สิ้นเชื่อทันใจ และสินเชื่อพร้อมขยาย) ด้วยการให้วงเงินสินเชื่อสูงถึง 3 เท่าของมูลค่าหลักประกัน

• ด้านธุรกิจการนำเข้าส่งออก ธนาคารเพิ่มประสิทธิภาพการบริการติดตามการชำระเงินจากธนาคารต่างประเทศภายใต้ตัวส่งออก โดยทำการพัฒนาระบบการออก Auto Tracer ผ่านช่องทาง SWIFT ของธนาคาร เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับเงินจากการชำระค่าสินค้าตามเงื่อนไขที่กำหนด

• ธนาคารได้พัฒนาระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค เพิ่มเติมในเดือนพฤษภาคม 2557 ให้รองรับข้อมูลบนหน้าเช็ค (Code Line) ตามแผนงานธนาคารแห่งประเทศไทย โดยขยายรหัสธนาคารจาก 2 หลัก เป็น 3 หลัก รหัสสาขาจาก 3 หลักเป็น 4 หลัก และเลขที่เช็คจาก 7 หลักเป็น 8 หลัก รวมทั้งได้เพิ่มเติมข้อมูล Check Digit ในหน้าเช็ค (Code Line) เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของการ Encode และอ่านข้อมูล Code Line บนตัวเช็ค

- **โอกาสทางธุรกิจ在不同ประเทศ**

หลังจากที่ได้มีการเปลี่ยนระบบธุรกิจหลักของธนาคารในปี 2556 ที่ 2 สาขาในสปป. ลาว ในเดือน พฤษภาคม 2557 ธนาคารได้ขยายฐานลูกค้าโดยการเป็นพันธมิตรกับ Banque Pour Le Commerce Exterieur Lao (BCEL) ซึ่งเป็นธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในสปป. ลาว และได้ทำการเชื่อมต่อเครือข่ายระบบเอทีเอ็ม ระหว่าง 2 ธนาคาร ไม่เพียงแต่เพิ่มสิทธิประโยชน์ใหม่ให้กับลูกค้าในตลาดไทย-ลาว แต่ยังทำให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย สำหรับลูกค้า บัตรกรุงศรีเอทีเอ็มวีซ่าเดบิตและบัตรเครดิตสามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มของ BCEL เพื่อ สอบถามยอดเงินและการเบิกถอนเงินสดในอัตราพิเศษและในทางกลับกันสำหรับบัตร BCEL ก็สามารถ นำมาใช้ที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารในประเทศไทยได้ด้วยเช่นกัน ปัจจุบันธนาคารอยู่ในกระบวนการที่จะ ยกระดับแพลตฟอร์มการดำเนินงานเพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่สำหรับการขยายตัวของ ตลาดในประเทศลาวต่อไป

- **ระบบเทคโนโลยีการจัดการข้อมูลองค์กร**

ธนาคารยังคงดำเนินโครงการคลังข้อมูล Teradata อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสร้างฐานข้อมูลหลัก ส่วนกลางสำหรับธนาคาร เราได้เริ่มลงมือในเรื่องของระบบการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) สำหรับบางกลุ่มธุรกิจ ผลที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ ผู้ใช้งานข้อมูลชื่นชอบกับผลที่ได้รับและมีการ วางแผนเพื่อเริ่มต้นโครงการธุรกิจในการใช้ความสามารถนี้ ในปีนี้เราเริ่มทำงานกับหน่วยงาน Data Governance (DG) ของธนาคาร ที่จะสนับสนุนกรอบ DG ต่อไปในอนาคต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อโปรแกรม บริหารจัดการข้อมูล (Master Data Management) ซึ่งเราวางแผนที่จะดำเนินการในปี 2558 ด้วยความ หลากหลายของข้อมูล จากหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เริ่มทบทวนการวิเคราะห์ความต้องการสำหรับกลุ่ม บริษัทในเครือ เพื่อตอบสนองความต้องการล่าสุด รวมทั้งการใช้ความสามารถของเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดที่ เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์สำหรับกลุ่มบริษัทในเครือของกรุงศรี นอกเหนือจากการโครงการจัดการข้อมูลดังกล่าว ข้างต้น ธนาคารยังได้เริ่มต้นสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture - EA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ นำมาสร้างกรอบการกำกับดูแลภายในธนาคารโดยการเสริมสร้างระบบการควบคุมภายในที่จะนำมาซึ่งการ ลงทุนด้านเทคโนโลยีที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- **เทคโนโลยีสำหรับการบริหารความเสี่ยงและการเงิน**

ในปีนี้ ธนาคารได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของระบบกระทบยอดบัญชีให้มีความรวดเร็ว เป็น อัตโนมัติ ถูกต้องแม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อขยายขอบข่ายของระบบกระทบยอดบัญชี รองรับ มาตรฐานงานและการควบคุมทางด้านบัญชีที่เพิ่มเติมขึ้น ธนาคารได้ติดตั้งระบบครอบคลุมบริษัทในเครือ 18 บริษัทครบตามแผนงานในส่วนของการบริหารทางการเงิน ธนาคารได้ปรับปรุงระบบบริหารจัดการและ การวิเคราะห์ทางการเงิน (Financial Analysis and Business Intelligence and Data Visualization) เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดการ การปฏิบัติงานและการดำเนินธุรกิจ สร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขัน ลด ค่าใช้จ่ายและหลีกเลี่ยงความเสี่ยง โดยเพิ่มเติมข้อมูลการวิเคราะห์เชิงลึกการเข้าถึงข้อมูล และการรายงานต่าง ๆ ที่สนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจได้อย่างเห็นผลเป็นรูปธรรมต่อเนื่องจากปีที่แล้วที่ธนาคารได้พัฒนาระบบ Krungsri Recovery System (KRS) เพื่อช่วยในการบริหารจัดการหนี้สินที่มีการผิดชำระเกิน 90 วันนั้น ในปีนี้ ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบดังกล่าว เพิ่มเติม 3 ส่วนหลัก ๆ ดังนี้

1. ระบบที่ช่วยในการคำนวณค่า Present Value (PV) สำหรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งก่อนหน้านี้ทำโดย MS Excel
2. พัฒนาการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างระบบ KRS และ Krungsri Appraisal One (KAO) เพื่อช่วยเหลือผู้ในระบบในการค้นหาข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทรัพย์สิน
3. พัฒนาการแสดงข้อมูลจากระบบ Collateral System (COS) ในรูปแบบรายวันเพื่อช่วยให้การวิเคราะห์และจัดการลูกค้าที่อยู่ในช่วงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาระบบเหล่านี้สามารถช่วยให้การบริหารสินทรัพย์มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบประเมิน เพื่อให้การทำงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว

นอกเหนือจากระบบดังกล่าวไปแล้วข้างต้น ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบใหม่ เพื่อช่วยในการคำนวณและกำหนดความเสี่ยงด้านเครดิต หรือที่รู้จักในนามของ Krungsri Rating Application ขึ้น เพื่อกำหนดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้าทุกราย ให้ถูกต้องและแม่นยำด้วยข้อมูลที่นำมาใช้สนับสนุนการคำนวณที่ครบถ้วน ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการการปล่อยสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **ระบบงานเพื่อวิสาหกิจสนับสนุนกรุงศรีกรุป**

ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการปฏิบัติการ One Krungsri Enterprise Application Platform โดยในปีที่ผ่านมา เราได้พัฒนาและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อตอบโจทย์ด้านธุรกิจองค์กรหลายด้าน ภายใต้วิสัยทัศน์ OneKrungsri

ธนาคารยังเดินหน้าลงทุนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการป้องกันการทุจริตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ามีความปลอดภัยและได้รับการคุ้มครองสูงสุด โดยเราได้นำเทคโนโลยีระบบ Instinct ซึ่งช่วยในการตรวจจับธุรกรรมน่าสงสัยมาใช้ในระบบการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบในการเฝ้าระวังและตรวจจับการทุจริตได้อย่างครอบคลุมและแม่นยำมากขึ้น ในปีนี้ธนาคารได้ริเริ่มทำการขยายการใช้งานระบบดังกล่าวไปยังจุดให้บริการต่าง ๆ ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับลูกค้าโดยตรง ภายใต้แนวคิด “Customer-Centricity Protection” ของโครงการ “Fraud Integration”

ระบบ HR PeopleSoft ได้ถูกนำมาใช้สำหรับกลุ่มบริษัทในเครือกรุงศรีในปี 2557 เราได้โอนย้ายข้อมูลของพนักงานและขั้นตอนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งหมดมารวมไว้ในระบบเดียวกัน ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาแนวปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรบุคคลรูปแบบใหม่และเป็นการเพิ่มคุณค่าของการลงทุนด้านเทคโนโลยี ภายใต้แนวคิด One HR Solution อาทิ การบริหารจัดการระบบการเรียนรู้ขององค์กรฐานข้อมูลการรับสมัครงาน และระบบการบริหารค่าตอบแทนของพนักงานต่อไปในอนาคต

กระบวนการอนุมัติสินเชื่อ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจธนาคาร ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าว ธนาคารได้นำระบบการอนุมัติสินเชื่อใหม่เข้ามาใช้ได้อย่างเต็มรูปแบบ ในปีนี้สำหรับลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ และมีโครงการจะครอบคลุมลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ SME ในปี 2558

- **การควบคุมคุณภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ในปี 2557 ศูนย์แห่งความเป็นเลิศในการทดสอบระบบงานสารสนเทศของธนาคาร (Krungsri Test Centre of Excellence - TCoE) ได้ขยายขอบเขตการทำงานและเติบโตอย่างมากจากพนักงาน 9 ท่านในปี 2556 เป็น 70 กว่าท่านในช่วงเวลาที่มียางานมากที่สุดของปี 2557 ภารกิจของศูนย์ TCoE คือการทำให้ชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนาคุณภาพของระบบงานที่ใช้ในการให้บริการต่อลูกค้าภายนอกองค์กรให้ดียิ่งขึ้นเพื่อพนักงานภายในองค์กร อาทิ ผู้ใช้ระบบงานและกลุ่มผู้พัฒนาระบบ ศูนย์ TCoE วางเป้าหมายที่จะเป็นผู้ทดสอบระบบงานอิสระอย่างมืออาชีพที่พนักงานไว้วางใจ เพื่อที่จะเป็นศูนย์รวมการทดสอบที่ใช้ร่วมกัน ทางศูนย์ฯ ได้ขอให้ผู้พัฒนาระบบงานฝากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบระบบงานไว้กับเรา เพื่อที่จะช่วยให้ทีมพัฒนาระบบมุ่งมั่นต่อประสิทธิภาพของการพัฒนา สามารถส่งมอบระบบที่มีคุณภาพมากขึ้น และข้อผิดพลาดลดน้อยลง

ในการทดสอบและเพิ่มคุณภาพของระบบงาน เราได้นำกรอบและมาตรฐานสากลของระบบการทดสอบงานมาใช้ผ่านผู้บริหารจัดการทดสอบระบบงาน และผู้ดำเนินการทดสอบของศูนย์ที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในการทำงาน และยังร่วมมือกับผู้บริหารจัดการของแต่ละโครงการ เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ก่อนการเข้าสู่ขั้นตอนของการทดสอบระบบงาน โดยมุ่งเน้นที่จะสามารถแจ้งความเสี่ยงของความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น หรือสิ่งที่ควรพิจารณาและป้องกัน ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการทดสอบระบบงาน เพื่อที่เราจะสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและความกังวลที่หากไม่ได้รับการแก้ไขป้องกันล่วงหน้าจะเกิดเป็นปัญหาในภายหลัง โดยหลักการและในความเป็นจริงแล้ว ทางศูนย์ TCoE ไม่เพียงแต่ทำการทดสอบ หากทำการดำเนินการและควบคุมให้มั่นใจว่า ทุกขั้นตอนการทำงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และจะไม่เกิดปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดไว้ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนกระทั่งถึงจุดสิ้นสุดของกระบวนการพัฒนาระบบงาน รวมถึงเมื่อได้มีการนำระบบงานสารสนเทศไปใช้งานจริง เรามีความเชื่อมั่นว่า นี่เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการป้องกันความล่าช้าและลดต้นทุนของโครงการสำหรับลูกค้าภายนอกของธนาคาร อาทิ ประชาชนทั่วไปที่ใช้ระบบงานสารสนเทศของธนาคารโดยตรง หรือโดยอ้อมผ่านพนักงานของธนาคาร ผลงานของศูนย์ TCoE ที่ลูกค้าจะได้รับคือสินค้าและบริการของธนาคารที่สนับสนุนโดยระบบงานสารสนเทศที่ทำงานได้ถูกต้องและเหมาะสม เราวัดคุณภาพการทำงานของเราจากคุณภาพของระบบงานเหล่านี้

ตลอดปีที่ผ่านมา ศูนย์ TCoE ได้มีส่วนร่วมในโครงการระบบสารสนเทศที่มีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อนมากมายหลายโครงการ สองโครงการที่ใหญ่ที่สุดคือ โครงการควมรวมธุรกิจกับ BTMU สาขากรุงเทพ และ โครงการปรับปรุงระบบงานสาขา (Branch Improvement) เนื่องด้วยทั้งสองโครงการนี้มีความยิ่งใหญ่ ซับซ้อน และมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับธนาคารการทดสอบระบบงานเพื่อให้ได้คุณภาพเป็นเลิศ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดขององค์กร

ศูนย์ TCoE มีศักยภาพในการเติบโตทั่วทั้งธนาคารในแง่ของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทดสอบระบบงาน และมาตรฐานวัดคุณภาพของแต่ละระบบ

- **การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล**

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ยังคงเป็นหัวใจสำคัญสำหรับทางออกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงศรีมีการควบคุมอย่างเข้มงวด สำหรับทุกขั้นตอนที่สำคัญของการพัฒนาระบบ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบกระบวนการพัฒนาและนำไปใช้จริง

ธนาคารจะไม่ประนีประนอมในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต เนื่องจากระบบดังกล่าวมีความเสี่ยงกับภัยคุกคามในโลกไซเบอร์ต่าง ๆ ไม่เพียงแต่ให้แน่ใจว่า ระบบจะถูกสร้างขึ้นอย่างปลอดภัย แต่ต้องถูกเก็บรักษาไว้ในสภาพแวดล้อมที่ได้รับการป้องกันอย่างสูง และพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ป้องกันและสืบค้นด้วย นอกจากนี้ ระบบจะได้รับการเฝ้าระวังตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน โดยทีมผู้ทรงคุณวุฒิด้านการรับมือเหตุการณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย (Security Incident Response Team - SIRT)

ในปี 2557 ได้มีการปรับปรุงเครื่องมือรักษาความปลอดภัยของเรา เช่น การเพิ่มระบบเก็บข้อมูลตัวใหม่สำหรับการรวบรวมข้อมูลความปลอดภัยเข้าสู่ระบบและการวิเคราะห์ เครื่องมืออัตโนมัติสำหรับสร้างรหัสผ่านใหม่ เพื่อการจัดการสิทธิ์ในหลาย ๆ แพลตฟอร์ม การควบคุมการปฏิบัติงานสำหรับการบังคับใช้มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยใหม่ ฯลฯ เครื่องมือชุดใหม่ ๆ เหล่านี้จะช่วยในการสนับสนุนภาระงานที่เพิ่มขึ้นและเพิ่มการปฏิบัติตามนโยบายให้ได้มากที่สุด

- **การควบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ**

ในฐานะส่วนหนึ่งของโครงการ BTMU Integration งาน IT Integration ก็เป็นหนึ่งในอีกงานที่สำคัญที่สุด ที่ส่งผลให้การควบรวมกิจการระหว่างธนาคารและ BTMU ประสบความสำเร็จไปด้วยดี โดยเน้นให้การส่งมอบระบบมีความราบรื่นและส่งผลกระทบต่อลูกค้าให้น้อยที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การควบรวม ธนาคารจัดตั้งโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและวิธีในการเชื่อมต่อและสื่อสารใหม่ ๆ ซึ่งมีมาตรการการรักษาความปลอดภัยสูง อาทิ การเชื่อมต่อเครือข่ายใหม่ (การเชื่อมต่อระหว่างประเทศ) จากธนาคารไป BTMU โตเกียวซึ่งครอบคลุมทั้งศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ติดตั้งระบบเมลเกตเวย์ เพื่อเป็นตัวกรองและป้องกัน สแปมเมล อีเมลขยะไม่ให้เข้าสู่อีเมลขององค์กรการถ่ายโอนข้อมูลด้วยช่องทางที่มีความปลอดภัยสูงและอื่น ๆ

ด้วยความหลากหลายของนวัตกรรมและความรู้ที่มีอยู่ ธนาคารสามารถใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันมาตรฐาน ทั้งระบบหน้าบ้านและหลังบ้าน ให้รองรับความต้องการใหม่ และเพื่อที่จะสามารถรองรับลูกค้าญี่ปุ่นในประเทศ โดยการเพิ่มภาษาญี่ปุ่นในเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร เครื่อง Simple-Q และระบบ IVR เพื่อจะทำให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้า ลดต้นทุนและปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น การปฏิบัติการและการบริหารการเงินไปจนถึงความเสี่ยงและการกำกับดูแลตามข้อกำหนดของทางการ

ด้านปฏิบัติการ

กระบวนการและระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมที่ดี ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีกรุ๊ป กลุ่มปฏิบัติการได้มีการพัฒนาการกระบวนการปฏิบัติการและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็น New Krungsri ในเวทีระดับโลก มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ผ่านระบบอัตโนมัติ Automation & Digitalization เพื่อลดการใช้กระดาษลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อนในการทำงาน และควบคุมจัดการข้อมูลผ่านระบบการจัดเก็บเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Enterprise Content Management หรือ ECM) ตลอดจนการประสานงานกับกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน และลดความผิดพลาด

ในปี 2557 กลุ่มงานปฏิบัติการยังคงเดินหน้าการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ (Center of Excellence หรือ COE) และการร่วมกันแบ่งปันความรู้ กระบวนการและทรัพยากรในการทำงาน (Shared Services Center หรือ SSC) ทั้งที่ธนาคารและบริษัทในเครือ เพื่อให้การทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้นทุนค่าใช้จ่าย

ในปีที่ผ่านมา กลุ่มปฏิบัติการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยได้มีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในสายการให้บริการ ในด้านภาษาต่างประเทศแก่กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะภาษาญี่ปุ่น เพื่อส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศ ตลอดจนได้วางมาตรฐานในการประสานงานเรื่องร้องเรียน และการควบคุมคุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ในสายการบริการ เพื่อให้แน่ใจว่า ลูกค้าจะได้รับการบริการที่ดีเยี่ยม ภายใต้มาตรฐานระดับสากลเดียวกัน ธนาคารได้รับประกาศนียบัตรจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รับรองการเป็นศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น ประจำปี 2557 ภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ผ่านการคัดเลือกตามมาตรฐานสากล (ISO) นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ได้มีการลงทุนเพิ่มเติมในการพัฒนาระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) เพื่อให้มีความสามารถในการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังอยู่ระหว่างการลงทุนในการพัฒนาช่องทางใหม่ ๆ ในการให้บริการผ่านช่องทางที่ไม่ใช่โทรศัพท์ (Non-voice channels) เช่น Facebook และ e-mail ตลอดจนได้มีการวางมาตรฐานในการรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าของกรุงศรีกรุ๊ปภายใต้มาตรฐานเดียวกันเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

นอกจากนี้ ธนาคารได้รับรางวัลสำหรับระบบปฏิบัติการที่ยอดเยี่ยม สามารถนำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ผ่านกระบวนการรับและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ในด้านการให้บริการธุรกรรมระหว่างประเทศหลายรางวัล เช่น

- รางวัล “STP Award for Outstanding Excellence in the Quality of Commercial Payment Transactions (MT 103)” จาก Citibank ประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 6
- รางวัล “STP Performance Excellence Award for USD Payment” จาก Standard Chartered Bank ประเทศสหรัฐอเมริกา
- รางวัล “STP Award for Excellence Quality of EUR Payment” จาก Commerzbank สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี
- รางวัล “STP Improvement Award on AUD Clearing in Recognition of Excellence for AUD & NZD MT 103 Commercial Payment Transactions” จาก ANZ Banking Group ประเทศออสเตรเลีย

การมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรในกลุ่มงานปฏิบัติการ ผ่านทางการอบรมภายในระหว่างฝ่ายงาน และระหว่างธนาคาร และภายนอก เพื่อให้พนักงาน มีความรู้ในผลิตภัณฑ์/บริการ รวมทั้งการปฏิบัติการเพื่อผลักดันการให้บริการอย่างต่อเนื่องแบบครบวงจร และมุ่งเน้นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ผ่านวารสารทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกเดือนและการจัดประชุมประจำปี ตลอดจนการจัดกิจกรรมสำหรับพนักงานเพื่อสร้างความผูกพันให้กับพนักงานในกลุ่มงานปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

เรามีบทบาทสำคัญในการเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตของธนาคารโดยการวางแผนขยายอาคารสำนักงานให้เพียงพอต่อการขยายตัวทางด้านธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการก่อสร้างอาคารกรุงศรีเพลทินิจิตทาวเวอร์แทนอาคารปัจจุบัน การวางแผนในการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรองในภูมิภาค เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องหากเกิดวิกฤต ตลอดจนมีการเตรียมความรู้และความพร้อมของพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการสำหรับการขยายธุรกิจไปยังกลุ่มแม่น้ำโขงและระดับภูมิภาคอื่น ๆ

ตลอดปี 2557 กลุ่มงานปฏิบัติการร่วมมีบทบาท ในการสนับสนุนการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ในการควบคุมระบบปฏิบัติการของธนาคารและ BTMU สาขากรุงเทพฯ ให้เป็นไปอย่างราบรื่น

ด้านทรัพยากรบุคคล

ปี 2557 เป็นอีกหนึ่งปีที่ท้าทายสำหรับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ทั้งจากการควบคุมธุรกิจครั้งสำคัญและการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องภายในองค์กร ด้วยความตระหนักดีว่าบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ตามพันธกิจหลักของธนาคารไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน เราจึงยังคงมุ่งมั่นก้าวสู่การเป็นหนึ่งในองค์กรที่ทุกคนปรารถนาอยากร่วมงานด้วย (Employer of Choice) ที่มีบรรยากาศการทำงานอันเป็นมืออาชีพ และสนับสนุนความก้าวหน้าของพนักงานทุกระดับ

เครื่องยืนยันถึงความสำเร็จของความมุ่งมั่นที่จะก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ทุกคนปรารถนาอยากร่วมงานด้วยคือ ธนาคารได้เป็นองค์กรเพียงหนึ่งเดียวในประเทศไทย และเป็นหนึ่งใน 36 องค์กรจากทั่วโลก ที่ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติและน่าภาคภูมิใจ รางวัลสุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน (Gallup Great Work Place Award) เป็นปีที่สองติดต่อกัน เป็นการตอกย้ำความสำเร็จครั้งสำคัญของธนาคารอีกครั้งในการส่งเสริมพนักงานมีความผูกพันและพร้อมที่จะเติบโตไปกับองค์กร ซึ่งเป็นคำยืนยันว่าที่ธนาคาร เราเชื่อว่าความสำเร็จขององค์กรและคุณค่าของงานเกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงานทุกคน เราจึงให้คุณค่าและความสำคัญของพนักงานธนาคารมาเป็นอันดับแรกเสมอ

การที่ BTMU ซึ่งเป็นสถาบันการเงินระดับโลก เข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคาร กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้มีการกำหนดกลยุทธ์และนโยบาย รวมทั้งทิศทางการบริหารใหม่ร่วมกับทุกกลุ่มงานในองค์กรภายใต้แนวคิด New Krungsri ที่จะขับเคลื่อนธนาคารให้เป็นกลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำระดับโลกเพื่อพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการอันเป็นเลิศเพื่อกลุ่มลูกค้า

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการสร้างค่านิยม “การก้าวสู่เวทีระดับโลก” (Global Awareness) เพื่อสนับสนุนพฤติกรรมพนักงานในทุกระดับของธนาคารให้มีทัศนคติและแนวคิดที่เป็นสากล รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาตนเองและองค์กรสู่การเป็นผู้นำอย่างมืออาชีพในเวทีระดับโลก ซึ่งแนวทางดังกล่าวได้รับการสื่อสารไปยังผู้บริหารธนาคารเพื่อส่งผ่านไปยังพนักงานทุกระดับขององค์กร ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและยึดถือค่านิยมกรุงศรีในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุนี้ สัญลักษณ์ของค่านิยมองค์กรจึงได้รับการออกแบบขึ้นมาใหม่ พร้อมกับคำนิยามเพิ่มเติม โดยมี “ลูกค้าคือคนสำคัญ” (Customer Centricity) เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ “ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน” (Integrity) และ “ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ” (Team Spirit) เป็นสิ่งที่เราทุกคนจำเป็นต้องมีและยึดมั่น ในขณะที่ “มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ” (Passion for Excellence) “ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง” (Embracing Changes) และ “ก้าวสู่เวทีโลก” (Global Awareness) คือสิ่งที่พนักงานจะต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สร้างสรรค์และบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้าของธนาคาร

เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการเติบโตของธนาคาร กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลมีการเตรียมความพร้อมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคารในการดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานเพื่อให้การรวมหน่วยงานของธนาคารและ BTMU สาขากรุงเทพฯ สามารถบริหารจัดการร่วมกันได้อย่างสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันจะเป็นการช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้พันธกิจขององค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน และการควมรวมธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในปีนี้เป็นแผนกกำลังบุคลากรครั้งสำคัญ อันก่อให้เกิดการหลอมรวมวัฒนธรรมและค่านิยมระหว่างองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทุกฝ่ายงานควบคู่ไปกับการดำเนินการในการควมรวม ธนาคารได้ปรับค่าตอบแทนและผลประโยชน์พนักงานของกรุงศรี ออโต้และ BTMU สาขากรุงเทพฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสามารถได้ปรับเปลี่ยนไปทำงานในตำแหน่งอื่น (Talent Rotation) อีกทั้งยังเป็นการทำให้ธนาคารได้เก็บรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กร

นอกจากนี้ การปรับโครงสร้างองค์กรดังกล่าว ยังได้รับการออกแบบโดยพิจารณาถึงความสำคัญในการสร้างรากฐานการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้การเติบโตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสนับสนุนหน่วยงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความเป็นเลิศ รวมถึงจัดตั้งหน่วยงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การปรับโครงสร้างองค์กรนี้จะช่วยให้ทุกฝ่ายทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงานได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความรับผิดชอบของตนเอง และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น อันจะทำให้ทุกฝ่ายร่วมมือร่วมแรงในการพัฒนาธนาคาร เพื่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร

ด้านการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงดูแลรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงรายวันและนโยบายด้านความเสี่ยงในระยะยาวของธนาคาร โดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้กำหนดนโยบายและวิธีการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระยะยาวของธนาคารในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และอยู่ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้ใช้วิธีการจัดการความเสี่ยงแบบบูรณาการสำหรับความเสี่ยงหลักทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร

- **ความเสี่ยงด้านเครดิต**

ธนาคารมีการบริหารจัดการคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อผ่านกระบวนการอนุมัติที่มีความเข้มงวด และการพิจารณาในระดับรายบัญชีโดยทีมงานที่เชี่ยวชาญด้านเครดิตโดยเฉพาะทุกไตรมาส หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจจะทบทวนพอร์ตของลูกค้าขนาดใหญ่ที่มีปริมาณภาระสินเชื่อสูง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการทบทวนคุณภาพพอร์ตสินเชื่อของธนาคารในแต่ละผลิตภัณฑ์แยกตามปัจจัยภูมิศาสตร์ ประเภทสินเชื่อ อันดับความเสี่ยง อุตสาหกรรม และอื่น ๆ เป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และดำเนินการปรับกลยุทธ์เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว

ในปีนี้ สินเชื่อด้วยคุณภาพมีจำนวน 29.99 พันล้านบาท เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ เพิ่มขึ้น เป็นร้อยละ 2.79 จากร้อยละ 2.67 ในปี 2556 ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อด้วยคุณภาพของกลุ่ม SME รายย่อยและบริษัทในเครือโดยเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (Equipment Leasing) กลุ่มธุรกิจเหล่านี้มีผลการดำเนินการต่ำกว่าที่คาดการณ์เนื่องจากผลกระทบของความไม่สงบทางการเมืองเศรษฐกิจชะลอตัวและหนี้สินภาคครัวเรือนที่สูงขึ้น แต่สำหรับสินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทในเครืออื่น ๆ ของธนาคารยังอยู่ในเกณฑ์ดี อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้เพิ่มความเข้มงวดในการบริหารจัดการสินเชื่อด้วยคุณภาพ โดยการเข้าไปดำเนินการจัดการอย่างเร่งด่วน (Portfolio intervention)

การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบได้ถูกนำมาใช้เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจว่าธนาคารมีเงินสำรองอย่างเพียงพอ โดยนอกจากการคำนวณเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ด้วยคุณภาพตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ธนาคารยังมีการกันเงินสำรองเพิ่มเติม เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่ไม่ได้คาดหมาย ซึ่งส่งผลให้สัดส่วนเงินสำรองต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพสำหรับงบการเงินรวมอยู่ที่ร้อยละ 133.2 ลดลงจากร้อยละ 145.1 ในปี 2556 การลดลงนี้เป็นผลอันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อด้วยคุณภาพที่ส่วนใหญ่มีการใช้หลักประกันค้ำประกัน ดังนั้น ธนาคารจึงมีจำเป็นต้องเพิ่มเงินสำรองเพียงเล็กน้อยเพื่อให้ครอบคลุมสินเชื่อด้วยคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามเงินสำรองยังคงมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 39.94 พันล้านบาทจาก 39.19 พันล้านบาทในปี 2556

แม้ว่าทีมบริหารความเสี่ยงจะมั่นใจในสถานการณ์ทางการเมืองที่คลี่คลายดีขึ้นในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2557 อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่และยังอาจเผชิญกับความท้าทาย ธนาคารจึงระมัดระวังผลกระทบทางลบเสมอและทำให้มั่นใจว่า เหตุการณ์ดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อน้อยที่สุดโดยการเข้าให้ความช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอย่างทันทีทันด่วน และมีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ

- **ความเสี่ยงด้านตลาด**

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่ประเมิน ติดตาม และรายงานความเสี่ยงทั้งในบัญชีการค้าและบัญชีการเงิน รวมไปถึงการวางแผนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การทบทวนและทดสอบภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ตลอดเวลาจะไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ในขณะเดียวกัน คณะกรรมการบริหารจัดการเงินกองทุนของธนาคารมีหน้าที่จัดทำแผนเงินทุนระยะยาวที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร รวมทั้งการประมาณการเงินกองทุนจากการทดสอบภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ธนาคารได้ใช้วิธีการทดสอบภาวะวิกฤตที่อิงกับเหตุการณ์ด้านเศรษฐกิจมหภาคที่อาจเกิดขึ้นในช่วงวิกฤตการณ์มาประเมินระดับความเสี่ยงของเงินกองทุนที่พึงดำรงไว้ภายใต้สถานการณ์นั้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่คณะกรรมการใช้ในการประมาณการความต้องการเงินกองทุนในอนาคต

- **ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง**

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทั้งแบบรายวันและตามแผนฉุกเฉิน โดยมีการบริหารสภาพคล่องในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมทั้งมีการติดตามพฤติกรรมของผู้ฝากเงิน ภาวะเศรษฐกิจ กิจกรรมในตลาดเงิน ตลอดจนภาวะการแข่งขันในตลาด เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนเพียงพอที่จะรองรับแผนการขยายธุรกิจของธนาคารได้

- **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ**

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารและบริษัทในเครือจะได้รับผลกระทบน้อยที่สุดหากเกิดความผิดพลาดจากปัจจัยภายในภาวะการหยุดชะงัก และเหตุจากปัจจัยภายนอก ในการนี้ ธนาคารและบริษัทในเครือทั้งหมดได้ทำการประเมินตนเองด้านการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Self - Assessment: RCSA) ในขณะเดียวกัน ก็มีการกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk Indicators: KRI) สำหรับฝ่ายงานภายในทั้งหมดของธนาคาร และมีการติดตามความเสี่ยงเหล่านี้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังได้มีการจัดทำ ทบทวน และทดสอบแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอด้วย

การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารดำเนินกิจการโดยให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีความเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากจะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืนแล้ว ยังเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้เป็นอย่างดี ธนาคารจึงได้พัฒนาหลักปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การที่ธนาคารเข้าเป็นส่วนหนึ่งของ MUFG ซึ่งเป็นสถาบันการเงินระดับโลกที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของประเทศญี่ปุ่น ธนาคารจึงได้นำเอามาตรฐานการดำเนินธุรกิจของ BTMU มาใช้พัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลด้านต่าง ๆ ของธนาคารอีกด้วย

ในปี 2557 ธนาคารได้กำหนดมาตรการเพื่อใช้ในการตรวจสอบกลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่นว่ามีได้มีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูล Anti-Social Element (ASE) ของประเทศญี่ปุ่น และธนาคารยังได้กำหนดมาตรการเกี่ยวกับ “ประเทศต้องห้าม” และ/หรือ “บุคคลต้องห้าม” (Sanction Countries and Designated Persons to include Foreign Exchange and Trade Law of Japan - JFEL) เพื่อป้องกันการทำธุรกรรมกับประเทศที่ถูกคว่ำบาตรหรือบุคคลต้องห้ามเพิ่มเติมจากมาตรการขององค์การสหประชาชาติ และ/หรือรัฐบาลประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งธนาคารยังอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงระบบคัดกรอง (Screening) เพื่อใช้ในการจัดระดับความเสี่ยงของ “บุคคลที่มีสถานภาพทางการเมือง” (Politically Exposed Person) ผ่านระบบดังกล่าวด้วย ตลอดจนดำเนินการให้มีการปรับปรุงกฎระเบียบภายในอื่น ๆ ของธนาคารให้สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการกำกับดูแลกิจการของ BTMU เช่น การซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงานธนาคาร และการทำธุรกรรมรายการที่เกี่ยวข้องกันระหว่างธนาคารและ BTMU เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งมั่นในการก้าวสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในภูมิภาค โดยมีได้มุ่งแต่เพียงการยกระดับความสามารถในทางธุรกิจเท่านั้น แต่ธนาคารยังมุ่งมั่นในการยกระดับการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น เพื่อสอดคล้องกับการเป็นครอบครัวเดียวกันกับกลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำของโลก

สำนักวางแผนกลยุทธ์

(กลุ่มงานวางแผนธุรกิจองค์กร ในปี 2558)

สำนักวางแผนกลยุทธ์เป็นหน่วยงานใหม่ที่เกิดขึ้นเมื่อเดือนมกราคม 2557 ภายหลังจากที่ BTMU ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคาร โดยสำนักวางแผนกลยุทธ์ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่เป็น secondee จาก BTMU โดยรับผิดชอบในงานด้านกลยุทธ์ เพื่อให้กลยุทธ์ธุรกิจและบรรษัทภิบาลของธนาคารเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับ MUFG นอกจากนี้ สำนักวางแผนกลยุทธ์ยังทำหน้าที่ในการประสานงานและอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันระหว่างธนาคาร และ MUFG/BTMU

ทั้งนี้ หน้าที่หลักสำคัญอีกด้านของสำนักวางแผนกลยุทธ์ คือ การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ในภาพกว้างของกรุงศรีกรุ๊ปให้กลุ่มงานต่าง ๆ ภายในกรุงศรีกรุ๊ปมีการดำเนินการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ในช่วงปี 2557 สำนักวางแผนกลยุทธ์มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดทำแผนธุรกิจระยะปานกลางของกรุงศรีกรุ๊ปซึ่งจะเป็นแผน 3 ปี สำหรับการดำเนินธุรกิจของ New Krungsri ในช่วงปี 2558 - 2560

ณ สิ้นปี 2557 สำนักวางแผนกลยุทธ์ได้ร่วมกับกลุ่มงานปฏิรูปธุรกิจองค์กร และได้ตั้งขึ้นเป็นกลุ่มงานวางแผนธุรกิจองค์กร โดยนับจากปี 2558 เป็นต้นไป กลุ่มงานวางแผนธุรกิจองค์กร จะมีบทบาทสำคัญในการผลักดันการปฏิบัติตามแผนธุรกิจระยะปานกลาง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการต่าง ๆ ของธนาคารเป็นไปตามกลยุทธ์ที่ตั้งไว้

ด้านการปฏิรูปธุรกิจองค์กร

(กลุ่มงานวางแผนธุรกิจองค์กร ในปี 2558)

ในปี 2557 กลุ่มงานปฏิรูปธุรกิจองค์กร ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะบริหารงานในโครงการควบรวมระหว่างธนาคารกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ รวมถึงการผนวกกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานหลักเข้าด้วยกัน คณะทำงานได้ร่วมงานอย่างใกล้ชิดกับคณะทำงานของ BTMU เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการประสานระบบการทำงานและกระบวนการทำงานต่าง ๆ ระหว่างทั้งสองธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี และการควบรวมกิจการจะเสร็จสมบูรณ์ตามที่กำหนด

นอกจากภารกิจที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ทางธนาคารยังได้ดำเนินการควบรวมกลุ่มธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Auto Business – AYCAL) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ถึงแม้ว่าภารกิจหลักของกลุ่มงานจะมุ่งเน้นในการดำเนินการประสานระบบการทำงานกับ BTMU และธุรกิจสินเชื่อบุคคล แต่การดำเนินงานตามพันธสัญญาที่จะทำให้เรื่องเงิน เป็นเรื่องง่ายก็ยังคงมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดปีที่ผ่านมา

• โครงการสำคัญในปี 2557

- การส่งมอบระบบการบริหารการเงินใหม่ (New Cash Management Platform) ซึ่งได้มีการเริ่มต้นให้บริการกับลูกค้าใหม่ในเดือนมกราคม 2557 และจะทยอยติดตั้งให้ลูกค้าเดิมของธนาคารทั้งหมดภายในครึ่งปีแรกของ 2558

- โครงการ New Branch Intelligent Platform ซึ่งเป็นโครงการจัดทำระบบการทำงาน เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการและการขายที่สาขาด้วยโครงสร้างเทคโนโลยีพื้นฐานใหม่ ซึ่งเริ่มต้นขึ้นในปี 2555 ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการทำงานและการทดสอบระบบเป็นไปอย่างต่อเนื่องในช่วงปลายปี 2557 ต่อเนื่องถึงต้นปี 2558 ระบบดังกล่าวคาดว่าจะดำเนินการติดตั้งไปยังสาขาทั่วประเทศภายในปี 2558 นี้

- โครงการ Krungsri Center of Excellence เป็นโครงการที่เริ่มต้นในปี 2556 ยังคงมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งมอบการบริการที่ดีขึ้นให้กับลูกค้าภายในและภายนอกของธนาคาร โครงการ Krungsri Talent Acquisition Center ได้ก่อตั้งขึ้นในเดือนตุลาคม และในส่วนของการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานของ e-Business จะเริ่มใช้งานได้ในปี 2557

- โครงการพัฒนาระบบ Wealth Management ซึ่งเป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานใหม่ของการให้บริการเพื่อรองรับการขยายบริการที่มากขึ้นสำหรับลูกค้าที่มีสินทรัพย์สูง (high net worth) ระบบดังกล่าวจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลูกค้าสามารถประมวลผลข้อมูลการเงินและการลงทุนของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างครบถ้วน และยังสามารถจำลองผลลัพธ์จากการตัดสินใจทางการเงินให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ความสามารถดังกล่าวจะช่วยเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการปรับเปลี่ยนตามสภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ระบบ Wealth Management ได้มีการพัฒนาและทดสอบในเดือนกรกฎาคม 2557 และคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2558

- โครงการพัฒนาระบบ Supply Chain Financing Platform ระบบที่พัฒนาขึ้นนี้จะรองรับความต้องการทางการเงินอย่างครบวงจรของห่วงโซ่อุปทานของผู้ซื้อรายใหญ่และคู่ค้าที่เป็นผู้จัดหาสินค้าต่าง ๆ ระบบที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่นี้จะทำให้ธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการตามความต้องการเฉพาะของกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ตลอดจนมีความสามารถในการรองรับการขยายตัวของธุรกิจและยังเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้าระดับ enterprise ที่จะมีมากขึ้น โครงการนี้คาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาสแรกของปี 2558

- FATCA ตามข้อกำหนดของรัฐบาลของสหรัฐอเมริกาที่ให้ธนาคารของประเทศต่าง ๆ ต้องจัดทำรายงานการทำธุรกรรมของผู้ถือสัญชาติอเมริกาที่ทำธุรกรรมนอกประเทศสหรัฐอเมริกานั้น ทางธนาคารได้ให้ความร่วมมือกับข้อกำหนดดังกล่าวและได้เริ่มการนำส่งข้อมูลตามข้อกำหนดดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557 เป็นต้นมา

- เนื่องจาก Chip Card ได้ถูกกำหนดให้เป็นมาตรฐานความปลอดภัยใหม่ของระบบเอทีเอ็ม บัตรเดบิตและบัตรเครดิต ในปี 2557 ทางธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของระบบ บัตรเดบิตและบัตรเครดิต และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน EMV จาก VISA/MASTER จนพร้อมให้บริการตามมาตรฐานดังกล่าว ทั้งนี้ ทางธนาคารยังได้ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มใหม่ซึ่งรองรับการใช้งานบัตรประเภท Chip Card เพิ่มเติมไปทั้งสิ้นกว่า 1,020 เครื่องในปี 2557 ที่ผ่านมา

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ภาพรวมธุรกิจธนาคารพาณิชย์ปี 2557 และแนวโน้มปี 2558

• ภาพรวมในปี 2557 ของธนาคารพาณิชย์ไทย

เศรษฐกิจไทยขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงในปี 2557 เนื่องจากความต้องการใช้จ่ายในประเทศที่อ่อนแอในช่วงครึ่งปีแรกจากปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมืองเป็นระยะเวลานาน ส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายของรัฐบาล และความเชื่อมั่นของภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจ ส่งผลให้การขยายสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ชะลอตัวลงในช่วงเดือนมกราคมถึงมิถุนายน โดยสินเชื่อขยายตัวร้อยละ 1.6

อย่างไรก็ตาม ในช่วงครึ่งปีหลัง สภาพแวดล้อมด้านการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ปรับตัวดีขึ้น จากบรรยากาศทางการเมืองที่คลี่คลายขึ้นภายใต้การทำงานของรัฐบาลชุดใหม่ ได้ช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐและฟื้นความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและนักลงทุนให้กลับมาในระดับหนึ่ง ธนาคารพาณิชย์ให้ความสนับสนุนตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อที่จะฟื้นฟูภาวะเศรษฐกิจ โดยการสนับสนุนเงินทุนเพื่อนำมาชำระหนี้ที่ค้างชำระให้กับชาวนาภายใต้โครงการรับจำนำข้าว นอกจากนี้ รัฐบาลสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์ขยายการปล่อยสินเชื่อให้ผู้ประกอบการ SME ซึ่งเป็นภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจ โดยรัฐบาลได้สนับสนุนธนาคารพาณิชย์ในการเพิ่มวงเงินในการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้า SME โดยการรับประกันสินเชื่อจากบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) โดยการเพิ่มอัตราการรับประกันจากร้อยละ 18 เป็นร้อยละ 50 ของมูลค่าของเงินให้สินเชื่อ พร้อมการยกเว้นค่าธรรมเนียมค่าประกันรายปีในปีแรก นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้สนับสนุนการแก้ไขของหลักประกันสำหรับสินเชื่อ SME เพื่อให้ลูกค้ามีความสามารถในการกู้ยืมเพิ่มมากขึ้น

ความต้องการในการใช้สินเชื่อปรับตัวดีขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง โดยเติบโตร้อยละ 3.4 จากการเมืองที่มีเสถียรภาพมากขึ้น ความเชื่อมั่นของธุรกิจที่เพิ่มขึ้น การใช้จ่ายตามฤดูกาลของการบริโภคภาคเอกชนและการส่งออก รวมถึงมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล

สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ขยายตัว ร้อยละ 5.0 ในปี 2557 สินเชื่อธุรกิจขยายตัว ร้อยละ 4.0 โดยส่วนใหญ่มาจากภาคสาธารณูปโภค พาณิชย์ และก่อสร้างสินเชื่อ SME เติบโตร้อยละ 2.2 ขณะที่สินเชื่อรายย่อยเติบโตร้อยละ 7.4 โดยเติบโตในอัตราที่ชะลอลงในทุกภาคธุรกิจ โดยเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่มีการหดตัวร้อยละ 3.4 สอดคล้องกับยอดขายรถยนต์ในประเทศที่ได้รับผลกระทบจากฐานที่สูงในปี 2556 ซึ่งเป็ผลจากการหมดอายุของนโยบายคืนภาษีรถยนต์คันแรก ประกอบกับภาวะหนี้สินต่อครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงซึ่งจำกัดการเติบโตของสินเชื่อรายย่อย

เงินฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.0 สอดคล้องกับการชะลอตัวของการเติบโตของสินเชื่อการแข่งขันเงินฝากที่เพิ่มขึ้นในช่วงครึ่งหลังของปี 2557 เป็นผลจากมาตรการของรัฐบาลเพื่อช่วยในการกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยธนาคารพาณิชย์ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากพิเศษเพื่อระดมเงินทุนจากความคาดหวังในการฟื้นตัวของความต้องการในการใช้สินเชื่อ ขณะที่ตัวแลกเงินลดลงต่อเนื่องร้อยละ 68.7 จากปี 2556 อย่างไรก็ตาม สภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์ในปี 2557 ยังคงอยู่ในระดับที่เพียงพอ โดยมีสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากรวมตัวแลกเงิน อยู่ที่ร้อยละ 95.7 ลดลงจากร้อยละ 96.6 ในปี 2556 ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายจากร้อยละ 2.25 เป็นร้อยละ 2.00 ในเดือนมีนาคม 2557 เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนทางการเมือง และยังคงรักษาระดับอัตราดอกเบี้ยนโยบายที่ร้อยละ 2.00 จนถึงสิ้นปี เพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ

ด้านคุณภาพสินทรัพย์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยสัดส่วนสินเชื่อด้อยคุณภาพต่อสินเชื่อรวมทรงตัวที่ร้อยละ 2.2 ขณะที่คุณภาพสินทรัพย์ของสินเชื่อรายย่อยมีแนวโน้มด้อยลง โดยสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อรายย่อยเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 2.4 จากร้อยละ 2.2 ในปี 2556 โดยส่วนใหญ่มาจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นผลจากการชะลอตัวของภาวะเศรษฐกิจ

ในปี 2557 ธนาคารพาณิชย์มีการตั้งเงินสำรองเพิ่มขึ้นส่งผลให้ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพของระบบธนาคารพาณิชย์ปรับเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 169.4 จากร้อยละ 168.3 ในปี 2556 ธนาคารมีการกระจายแหล่งที่มาของรายได้ จากเดิมที่มาจากรายได้ดอกเบี้ยเป็นหลักมายังรายได้จากส่วนอื่น โดยส่วนใหญ่มาจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการจากธุรกิจตัวแทนประกัน ธุรกิจบริหารจัดการกองทุน และธุรกิจหลักทรัพย์ โดย ณ สิ้นปี 2557 รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการคิดเป็นร้อยละ 25.4 ของรายได้ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์

โดยภาพรวม ธนาคารพาณิชย์ไทยมีกำไรสุทธิอยู่ที่ 223.9 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 10.2 พันล้านบาทจากปีที่ผ่านมา แม้ต้องเผชิญสภาวะแวดล้อมที่ท้าทาย อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (NIM) ปรับตัวดีขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 2.6 ในขณะที่อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) ทรงตัวอยู่ที่ร้อยละ 1.3 โดยปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการเติบโตของธนาคารพาณิชย์มาจากการเติบโตของรายได้ทั้งรายได้ดอกเบี้ยและรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย

ธนาคารพาณิชย์ไทยยังคงรักษาระดับเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง ตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้น การเพิ่มขึ้นของระดับเงินกองทุนในปี 2557 โดยส่วนใหญ่มาจากกำไรสะสมของปี 2557 และการออกหุ้นกู้ด้อยสิทธิของธนาคารพาณิชย์บางแห่ง เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารธนชาติ และธนาคารกสิกรไทย โดยมีการออกหุ้นกู้ด้อยสิทธิเพื่อเพิ่มเงินกองทุนชั้นที่ 2 และเป็นไปตามเงื่อนไขในการนับเป็นเงินกองทุนตามกฎ Basel III ส่งผลให้อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 16.8 เทียบกับร้อยละ 15.7 ในปี 2556 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2 เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 13.7 และ 3.1 ตามลำดับ

- **แนวโน้มธุรกิจในปี 2558**

แนวโน้มการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยยังคงสดใสในปี 2558 เมื่อความต้องการสินเชื่อคาดว่าจะกลับมาตามการเติบโตทางเศรษฐกิจ การฟื้นตัวทางด้านการลงทุนจากแรงกระตุ้นของโครงการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ และการฟื้นตัวของภาคธุรกิจในประเทศ

ในขณะเดียวกัน ความเสี่ยงในการดำเนินงานเกิดจากความล่าช้าในการใช้จ่ายภาครัฐและการปรับลดวงเงินคุ้มครองเงินฝากจากจำนวน 50 ล้านบาท เป็นจำนวน 25 ล้านบาท ต่อผู้ฝากเงินต่อธนาคารพาณิชย์ ระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม 2558 - 10 สิงหาคม 2559 และปรับวงเงินลดลงอยู่ที่จำนวน 1 ล้านบาท ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559 เป็นต้นไป ขณะที่สภาพคล่องในระบบธนาคารคาดว่าจะตึงตัวขึ้นในปี 2558 เมื่อธนาคารมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับการแข่งขันด้านเงินฝากเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม โอกาสการเติบโตของเศรษฐกิจและการเพิ่มการลงทุนของภาครัฐน่าจะมีน้ำหนักมากกว่าปัจจัยลบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

หลังจากปี 2558 การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่กำหนดไว้ในช่วงสิ้นปี 2558 นับเป็นโอกาสทางธุรกิจที่ชัดเจนสำหรับภาคธนาคาร ธนาคารพาณิชย์ไทยมีโอกาสที่จะขยายขอบเขตของธุรกิจและครอบคลุมทั่วทั้งภูมิภาค นอกเหนือจากการให้บริการทางการเงินที่มีอยู่ (การให้กู้ยืมเงิน สินเชื่อการค้าระหว่างประเทศ และธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ) รวมทั้งบริษัทของไทย ทั้งในส่วนของบริษัทเอกชนและ SME ที่มีการขยายกิจการออกไปในระดับภูมิภาค ซึ่งจะมีความต้องการการให้บริการทางการเงินที่เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการทำธุรกรรม

ธนาคารพาณิชย์ไทยมีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ดีและมีเสถียรภาพในปี 2558 ด้วยความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นจากความมั่นคงทางการเมือง การฟื้นตัวของการลงทุนและการบริโภค โดยคาดว่าสินเชื่อในระบบจะเติบโตร้อยละ 7-8

ความสามารถในการแข่งขัน

ปรัชญาการดำเนินธุรกิจของธนาคารตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส ด้วยเราตระหนักดีว่า เราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าที่ได้ให้เกียรติมาฝากเงินและลงทุนกับเรา

ในการขับเคลื่อนธุรกิจ เรามุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ง่ายแก่ลูกค้าตามแบรนด์กรุงศรี โดยธนาคารดำเนินตามพันธสัญญาที่มีต่อลูกค้าในการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่ายด้วยการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ง่ายและทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการต่าง ๆ อย่างสะดวก

เมื่อผลงานความแข็งแกร่งด้านบรรษัทภิบาลของธนาคารและความสามารถในการดำเนินตามพันธสัญญาแก่ลูกค้า ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารมีความเชื่อมั่นในการทำธุรกิจกับเรามากขึ้น และทำให้เราเป็นที่ยอมรับและได้รับรางวัลที่หลากหลายทั้งในระดับสากล ภูมิภาค และระดับประเทศตลอดปี 2557

- **ความเป็นเลิศในด้านบรรษัทภิบาล**

การยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาลของธนาคาร สะท้อนได้จากรางวัลบรรษัทภิบาลดีเยี่ยมแห่งเอเชีย (Asia's Icon on Corporate Governance Award) จากนิตยสาร Corporate Governance Asia ซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นในการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามแนวทางของการมีบรรษัทภิบาลที่ดี ครอบคลุมทั้งในค่านโยบายการกำกับดูแลกิจการ การปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร แนวทางปฏิบัติของนักลงทุนสัมพันธ์ และความรับผิดชอบต่อสังคม

กรุงศรีกรุ๊ปได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย เรามีความภาคภูมิใจที่กรุงศรีกรุ๊ปเป็นสถาบันการเงินกลุ่มแรกที่ได้รับการยอมรับในด้านหลักการในการดำเนินธุรกิจ การมีเจตจำนงที่แน่วแน่ ตลอดจนการจัดรูปแบบของโครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบโดยรวม ในการจัดให้มีกระบวนการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ สถาบันไทยพัฒน์ได้ทำการประเมินระบบการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development) ของบริษัทจดทะเบียนไทย ด้านการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน โดยธนาคารได้รับผลการประเมินในระดับ 4 (Certified) ซึ่งระดับประเมินมีตั้งแต่ 0-5 และระดับ 5 คือดีที่สุด

- **พนักงาน**

กรุงศรีกรุ๊ปได้รับการยอมรับในความเป็นเลิศระดับสากลในด้านการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งเราได้รับรางวัลสุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี 2557 (2014 Gallup Great Workplace Award) จากบริษัท Gallup ติดต่อกันเป็นปีที่สอง โดยกรุงศรีกรุ๊ปเป็นเพียงองค์กรเดียวในประเทศไทย อีกทั้งเป็นหนึ่งใน 36 องค์กรทั่วโลกที่ได้รับรางวัลนี้จากบริษัท Gallup ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก

- **ผลิตภัณฑ์**

พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้สะดวกต่อการใช้งานและเป็นผลิตภัณฑ์ชั้นนำของตลาดมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบรรลุพันธสัญญา “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” ของธนาคาร ในปีนี้ เรายังคงดำเนินตามพันธสัญญาในการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่ายผ่านนวัตกรรมต่าง ๆ รวมถึง

นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองและตรงต่อความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

นวัตกรรมด้านกระบวนการ กระบวนการทำธุรกรรมที่ง่ายและมีประสิทธิภาพในทุกช่องทางบริการ

นวัตกรรมด้านการตลาด มุ่งเน้นการบริหารฐานข้อมูลและการจัดกลุ่มลูกค้า

นวัตกรรมด้านบริการ สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม

รางวัลแห่งความสำเร็จ

ธนาคารมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างครบวงจร ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของกรุงศรีกรุ๊ปได้รับการยอมรับจากทั้งในเวทีระดับประเทศและระดับสากลในปี 2557 ที่ผ่านมา ในด้านบรรษัทภิบาล การดำเนินธุรกิจ การสร้างคน นวัตกรรมรวมทั้งความริเริ่มต่าง ๆ ในกิจกรรมการตลาดและการสร้างแบรนด์ ผ่านรางวัลและการยอมรับต่าง ๆ เช่น

- **บรรษัทภิบาล**

ธนาคารตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน รางวัลและการยอมรับในด้านบรรษัทภิบาลเป็นหนึ่งในความภาคภูมิใจของธนาคารที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส เท่าเทียม และตรวจสอบได้

กรุงศรีกรุ๊ป

- **การรับรองการเป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์ของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)**

กรุงศรีกรุ๊ป (ธนาคารและบริษัทในเครือ) เป็นกลุ่มองค์กรแรก ๆ ในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองการเป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์ของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตและได้รับประกาศนียบัตรการต่อต้านการทุจริต นับเป็นพันธสัญญาของธนาคารในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างสูงสุด ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน

กรุงศรี

- **ASIA'S ICON ON CORPORATE GOVERNANCE** จากงาน 10th Corporate Governance Asia Recognition Awards 2014 โดยนิตยสาร Corporate Governance Asia

รางวัลซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยมาตรฐานสูงสุดภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งรวมถึงในเรื่องของการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร การทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลและติดต่อประสานงานกับนักลงทุน และนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- **ASIAN CORPORATE DIRECTOR OF THE YEAR** จากงาน 5th Asian Corporate Director Recognition Awards 2014 โดยนิตยสาร Corporate Governance Asia

นายนิริชาภิ โกโตะ กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้รับรางวัล “Asian Corporate Director of the Year” สำหรับความเป็นผู้นำและความโดดเด่นในการบริหารงานที่มุ่งเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบจริยธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม

- **ASIA'S BEST CEO (INVESTOR RELATIONS) AWARD** จากงาน 4th Asian Excellence Recognition Awards 2014 โดยนิตยสาร Corporate Governance Asia

รางวัลนี้มอบให้แก่ นางเจนิส แร แวน เอ็กเคเรน สำหรับความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการสร้างมาตรฐานความเป็นเลิศด้านการสื่อสารกับนักลงทุน และความเป็นเลิศด้านบรรษัทภิบาลของธนาคาร ระหว่างที่ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารในช่วงปี 2556

- **BEST INVESTOR RELATIONS COMPANY (THAILAND)** จากงาน 4th Asian Excellence Recognition Awards 2014 โดยนิตยสาร Corporate Governance Asia

รางวัลที่ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่สื่อสารและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน

พนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับ “การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร” นอกจากความพึงพอใจของพนักงานแล้ว การวัดผลความผูกพันยังให้ความสำคัญกับการรับรู้และประสบการณ์ของพนักงาน และแนวทางปฏิบัติที่มุ่งสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทุก ๆ ความมุ่งมั่นทุ่มเทของธนาคารในการผลักดันและพัฒนาคนได้รับการยอมรับในระดับสากล

กรุงศรีกรุ๊ป

- **GALLUP GREAT WORKPLACE AWARD** ปีที่ 2 ติดต่อกันจาก Gallup

กรุงศรีกรุ๊ป (ธนาคารและบริษัทในเครือ) เป็นองค์กรหนึ่งเดียวในไทย จาก 36 องค์กรชั้นนำทั่วโลกที่ได้รับรางวัลดังกล่าวนี้จาก Gallup บริษัทวิจัยและที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก ในฐานะองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) รางวัลดังกล่าวต่อยอดจากความสำเร็จในส่วนของธนาคารที่ได้รับรางวัลดังกล่าวในปี 2556

- **การดำเนินธุรกิจ**

รางวัลต่าง ๆ ที่ธนาคารได้รับล้วนเป็นเครื่องยืนยันถึงความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจ ความมุ่งมั่นพยายามของชาวกรุงศรี และความเชื่อมั่นที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้มอบให้กับธนาคาร เรายังคงมุ่งมั่นและทุ่มเทอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

- หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี**

- **RISING STAR ASSET MANAGEMENT COMPANY OF THE YEAR, THAILAND 2014**
จากนิตยสาร The Asset

รางวัลดังกล่าวสะท้อนความเป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการกองทุนแบบมีอาชีพด้วยผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมและผลการดำเนินงานที่โดดเด่น

- **MORNINGSTAR FUND AWARDS THAILAND 2014** จาก Morningstar Thailand
กองทุนเปิดกรุงศรีตราสารหนี้ระยะกลางปันผล (KFMTFI-D) ของบลจ. กรุงศรี ได้รับรางวัลกองทุนยอดเยี่ยมประจำปี 2014 ประเภทกองทุนตราสารหนี้ระยะปานกลางถึงยาว ทำให้บลจ. กรุงศรี เป็นองค์กรที่ได้รับรางวัล Morningstar Thailand Fund Awards ตั้งแต่ปี 2552 รวมทั้งสิ้น 9 รางวัล สูงสุดเป็นอันดับหนึ่งในธุรกิจจัดการกองทุน

- **นวัตกรรม**

ธนาคารขับเคลื่อนนวัตกรรมผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ในการทำธุรกรรมการเงินที่สะดวกและคล่องตัวสำหรับลูกค้า รางวัลจากหลากหลายเวทีเป็นอีกหนึ่งแรงสนับสนุนและยืนยันความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมเมื่อเทียบกับธุรกิจการเงินและการธนาคารในระดับภูมิภาค

- กรุงศรี คอนซูมเมอร์ (บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า)**

- **BEST AFFINITY CO-BRANDED CARD PROGRAM OF ASIA PACIFIC OF THE YEAR 2014 (HIGHLY COMMENDED)** ประเภท Cards & Electronic Payments จากงาน International Asia Pacific Trailblazers Awards 2014

บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่าได้รับรางวัลดังกล่าวจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นโดยการรวมบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่าและบัตรคลับการ์ดไว้ในใบเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสะสมแต้มคลับการ์ดได้จากการใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งในและนอกห้างเทสโก้ โลตัส

- กรุงศรี คอนซูมเมอร์ (กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์)**

- **PROCESS EXCELLENCE IN LOAN ORIGINATION** ประเภท Retail Banker International จากงาน the International Asia Trailblazer Awards 2014

ด้วยระบบ Simple Application ทำให้ลูกค้าสามารถ “สมัครไม่สะดุด” ภายใน 30 นาที ณ จุดรับสมัครหลังจากที่ยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารประกอบการสมัคร นวัตกรรมดังกล่าวทำให้กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์แตกต่างจากคู่แข่งในเรื่องของการลดขั้นตอน ประหยัดเวลาในการสมัครบัตรให้กับลูกค้า

กรุงศรีกรุ๊ป

- THAILAND ICT EXCELLENCE AWARDS จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)

4 รางวัลจากเวที Thailand ICT Excellence Awards ที่ธนาคารและบริษัทในเครือได้รับสะท้อนถึงความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังคงย้ำถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์

- การสร้างแบรนด์และความริเริ่มในกิจกรรมการตลาด

แบรนด์กรุงศรีเป็นหนึ่งในสินทรัพย์ที่สำคัญที่ช่วยให้เราสร้างความผูกพันกับลูกค้า โดยการนำเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานความสำเร็จของแบรนด์มาใช้ ทั้งหมดของความมุ่งมั่นและทุ่มเทกลายเป็นความสำเร็จที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและสากล

กรุงศรีกรุ๊ป

- ADVERTISING CAMPAIGN OF THE YEAR – THAILAND ปีที่ 2 ติดต่อกัน จากนิตยสาร Asian Banking and Finance magazine

ความสำเร็จถึง 2 ปีซ้อนสะท้อนถึงการยอมรับในความริเริ่มสร้างสรรค์ในงานโฆษณาของกรุงศรีที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์

กรุงศรี

- DISTINCTION AWARD จากงาน The 2014 Rebrand 100® Global Awards
- รางวัลดังกล่าวนับเป็นเครื่องยืนยันความสำเร็จและความมุ่งมั่นในการสร้างภาพลักษณ์ใหม่แก่แบรนด์กรุงศรี รวมถึงแคมเปญโฆษณาที่มุ่งสร้างการรับรู้ต่อแบรนด์ให้กับผู้บริโภคและพนักงาน

กรุงศรี ออโต้

- SUPERBRANDS THAILAND 2014 ปีที่ 3 ติดต่อกัน
- ในฐานะผู้นำสินเชื่อยานยนต์ครบวงจรและผู้กำหนดทิศทางการตลาด (Market Shaper) กรุงศรี ออโต้ ได้พัฒนาความแข็งแกร่งและความโดดเด่นในด้านภาพลักษณ์ ทำให้กรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลดังกล่าวถึง 3 ปี ติดต่อกัน

การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุน

ธนาคารให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนทั่วไป ซึ่งเงินรับฝากจะเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของธนาคาร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมียอดเงินรับฝากจำนวน 837,556 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 69.0 ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมร้อยละ 12.5 ส่วนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 10.8 และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ร้อยละ 7.7 โดยธนาคารให้บริการรับฝากเงินอยู่ 2 ประเภท คือ เงินรับฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากกระแสรายวัน และเงินรับฝากประเภทมีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากออมทรัพย์ และเงินรับฝากประจำ

ความสามารถในการดำรงเงินกองทุน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนภายในให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการเงินกองทุนของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร

ธนาคารดำรงเงินกองทุนทั้งสิ้นตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเงินกองทุนตามกฎหมายและอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงจำแนกได้ ดังนี้

	(หน่วย : ล้านบาท)
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	98,987
เงินกองทุนชั้นที่ 1	98,987
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	132,425

	ชั้นต่ำตามที่ รพท. กำหนด	(หน่วย : ร้อยละ) ธนาคาร
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	4.5	10.98
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	6.0	10.98
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	8.5	14.69

นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

ธนาคารจะต้องดูแลสภาพคล่องให้เป็นไปตามเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6 ของเงินฝาก ตัวแลกเงินหรือตัวสัญญาใช้เงิน เงินกู้ยืมระยะสั้นจากต่างประเทศ และเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง และให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกรรมปกติของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินยังมีนโยบายกำหนดให้ต้องรักษาสภาพคล่องส่วนเกินไว้อีกระดับหนึ่งเกินกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ตามกฎหมายเพื่อรองรับความผันผวนของธุรกิจและเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสภาพคล่องอย่างเพียงพอภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่ธนาคารยอมรับได้ อีกทั้งธนาคารยังมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มสำหรับใช้เป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายของบริษัทในกลุ่มด้วย

การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

กรุงศรี เอเอ็มซี [บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด]

ประเภทของบริการ : ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้/สินเชื่อด้วยคุณภาพ และสินทรัพย์หรือการขายของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์หรือการขาย เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

ตลาดและการแข่งขัน : บริษัทให้บริการสนับสนุนธนาคารซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่แต่เพียงรายเดียว

แหล่งที่มาของเงินทุน : ธนาคาร

กรุงศรี แฟ็กเตอร์ิง [บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอร์ิง จำกัด]

ประเภทของบริการ : บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟ็กเตอร์ิง (ภายในประเทศแบบมีสิทธิไถ่เบียและแจ้งโอน) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้า โดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการชำระเงิน

ตลาดและการแข่งขัน : บริษัทกำหนดนโยบายในการทำธุรกิจสินเชื่อแฟ็กเตอร์ิงตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นของธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทได้ติดตามและวิเคราะห์ปัจจัยต่อไปนี้ 1) อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมของผู้เล่นรายใหญ่ในตลาด 2) ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ และ 3) คุณภาพของบริการ โดยบริษัทจะปรับยุทธศาสตร์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน ล่าสุดบริษัทได้ขยายฐานลูกค้าให้รวมกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเสนออัตราค่าธรรมเนียมในระดับที่สามารถแข่งขันกับอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมของคู่แข่งได้

แหล่งที่มาของเงินทุน : ธนาคาร

กรุงศรี ลีสซิง [บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง จำกัด]

ประเภทของบริการ : ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิงและเช่าซื้อ สำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะเพื่อการพาณิชย์ทุกประเภท สำหรับไว้ใช้ในกิจการ

ตลาดและการแข่งขัน : มีบริษัทลีสซิงเพียงไม่กี่แห่งในประเทศไทยที่เน้นการให้สินเชื่อลีสซิงสำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์ สินเชื่อลีสซิงมีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่ออย่างจำกัดกับธนาคาร เพราะบริษัทลีสซิงพิจารณาให้สินเชื่อโดยอิงกับกระแสเงินสดของธุรกิจและสภาพคล่องของเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ลีสซิงเป็นหลัก มากกว่าหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ ด้วยเหตุผลดังกล่าวกรุงศรี ลีสซิง จึงสามารถจัดสรรวงเงินและเงื่อนไขการผ่อนชำระให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้ กรุงศรี ลีสซิงเป็นผู้นำด้านธุรกิจลีสซิง กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกรุงศรี ลีสซิงเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ในหลากหลายอุตสาหกรรม ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์ของกรุงศรี ลีสซิงแตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน

แหล่งที่มาของเงินลงทุน : ธนาคารเป็นหลัก

กรุงศรี ออโต้

ประเภทของบริการ : ธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ ภายใต้การดำเนินงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ “กรุงศรี ออโต้” (เริ่มปรับรูปแบบธุรกิจในเดือนตุลาคม 2557) ซึ่งครอบคลุมผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

- 1) สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ รถยนต์ใช้แล้ว รถบรรทุก สินเชื่อแบบใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน (คาร์ พอร์ แคช)
- 2) บริการสินเชื่อให้เข้าทางการเงินสำหรับนิติบุคคล (Financial Leasing)
- 3) สินเชื่อเงินกู้เพื่อยานพาหนะ ซึ่งเป็นบริการสินเชื่อภายใต้รูปแบบสัญญาเงินกู้โดยให้ยานพาหนะเป็นหลักประกันในการกู้ และคิดคำนวณดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก

บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

- 1) สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ และสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน
- 2) บริการสินเชื่อสินค้าคงคลังสำหรับผู้จำหน่ายรถยนต์

แหล่งที่มาของเงินลงทุน : ธนาคารเป็นหลัก

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ [บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด]

ประเภทของบริการ : ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต กรุงศรีบัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิต กรุงศรี วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิต กรุงศรี วีซ่า/มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิต กรุงศรี เลดี ไทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตธุรกิจ กรุงศรี บิสซิเนส มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิต กรุงศรีแมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด แชมเปียน และบัตรเครดิต เอไอเอ วีซ่า โดยมีจำนวนผู้ถือบัตรในปี 2557 จำนวน 1.8 ล้านบัตร

นอกจากนี้ บัตรเครดิต กรุงศรี ยังมีการให้บริการลูกค้าในกลุ่มที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่ม Premium segment ที่มีกำลังซื้อสูงในปัจจุบัน บริษัทพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรองรับกลุ่มเป้าหมายที่เติบโต โดยปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่เริ่มตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมา ได้แก่ บัตรเครดิต โคมโปร วีซ่า แพลทินัม ได้ปรับฐานลูกค้าจากเดิมให้สอดคล้องกับการใช้จ่าย ด้วยหน้าบัตรโฉมใหม่ พร้อมสิทธิพิเศษและโปรโมชั่นมากกว่าเดิม ทำให้ฐานสมาชิกบัตรเติบโต และยอดใช้จ่ายสูงเพิ่มมากขึ้น

ในเดือนพฤศจิกายน 2557 บริษัทได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้แก่ บัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ และบัตรเครดิต กรุงศรีชิกเนเจอร์ ออกแบบให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ที่หรูหราของลูกค้า โดยมีกลุ่มเป้าหมายจากการปรับฐานลูกค้าบัตรกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ วีซ่า แพลทินัม เดิม และจากฐานลูกค้าใหม่ที่มีบัญชีเงินฝากตามที่กำหนดหรือมีฐานรายได้ที่เหมาะสมกับบัตร โดยลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์หรูหราพิเศษที่หลากหลาย โดยเปิดตัวสิทธิประโยชน์แบบเหือระดับยิ่งขึ้น เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ หรือกรุงศรี ชิกเนเจอร์ เช่น อัฟเกรดตัวเครื่องบิน อัฟเกรดห้องพักรวมในเครือดุสิตทั่วโลก รวมถึงสามารถใช้บริการห้องรับรองพิเศษในสนามบินและสิทธิพิเศษอื่น ๆ

เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของ New Krungsri ซึ่งสนับสนุนโดย MUFG ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นเชิงกลยุทธ์ของกรุงศรี บัตรเครดิต กรุงศรี จึงมีแผนที่จะกำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับทั้งในด้านผลิตภัณฑ์บริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่จะครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลของ MUFG

กลยุทธ์หลักคือบัตรเครดิต กรุงศรี จะเติบโตตามมาตรฐานในการดำเนินงานและเครือข่ายทางธุรกิจระดับโลกของ MUFG โดยเริ่มพัฒนาในช่วงแรกได้แก่ บัตรเครดิต กรุงศรี ได้ใช้ฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพร่วมกับ MUFG พัฒนาโปรโมชันและสิทธิพิเศษให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างตรงจุด เช่น ส่วนลดของแถมจากห้างสรรพสินค้ายอดนิยมร้านแฟชั่น รวมถึงโรงแรม แหล่งท่องเที่ยว ในประเทศ ญี่ปุ่น ซึ่งโครงการนี้เริ่มเปิดตัวตั้งแต่ปลายปี 2557 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ที่จะสร้างความแตกต่างจากบัตรเครดิตใบอื่น ๆ ในตลาด

นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสนับสนุนลูกค้า MUFG บัตรเครดิต กรุงศรี คอร์ปอเรท การ์ด จะช่วยบริหารการใช้จ่ายในองค์กรของ บริษัทจากญี่ปุ่นที่จะเข้ามาให้บริการผลิตภัณฑ์ เพื่อประโยชน์สำหรับนักลงทุนที่มาทำธุรกิจในประเทศไทย

แหล่งที่มาของเงินลงทุน : ธนาคาร

บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ :

เซ็นทรัลเครดิตการ์ด เป็นบัตรเครดิตค้าปลีกชั้นนำของไทยโดยเครือกรุงศรี ได้ร่วมมือกับห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าชั้นนำแห่งแรกและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ เพื่อออกบัตรเครดิตและให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้แบรนด์ เซ็นทรัลบริษัทเป็นผู้ให้บริการบัตรเครดิตแรกในประเทศไทยที่สร้างประสบการณ์ช้อปปิ้งสุดพิเศษผ่านหลากหลายกิจกรรมให้กับผู้ถือบัตร อาทิ “Central Card Day” และ “Preview Day” รวมถึงกิจกรรมลดราคาครั้งใหญ่ อาทิ “Midnight Sale” และ “Private Sale” เซ็นทรัลเครดิตการ์ดยังมอบส่วนลดร้อยละ 10 สำหรับสินค้าราคาปกติตลอดทั้งปีทั้งในห้างเซ็นทรัล และบริษัทในเครือเซ็นทรัล ยิ่งไปกว่านั้น ยังให้สิทธิพิเศษอื่น ๆ แก่สมาชิกเซ็นทรัลเครดิตการ์ด อาทิ เครดิตเงินคืนและส่วนลดทันทีที่ซื้อปลั๊กเปอริมาร์เก็ต และปั้มน้ำมัน ปตท. ทั่วประเทศ รวมถึงโปรโมชันส่วนลดในเกือบทุกหมวดหมู่การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน อาทิ ร้านอาหาร การเดินทาง โรงพยาบาล โดยบริษัทได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณาเหล่านี้เพื่อรักษารฐานลูกค้าและเพิ่มความน่าสนใจให้กับผลิตภัณฑ์

เซ็นทรัล เอ็กซ์คิ่วชีฟ แคช เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลที่ได้สร้างนวัตกรรมใหม่และเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งให้ลูกค้าสามารถนำบัตรเซ็นทรัล เอ็กซ์คิ่วชีฟ แคช ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงศรีทั่วประเทศได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายใต้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ และยังมีกิจกรรมทางตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ข้อเสนอดอกเบี้ยต่ำ และข้อเสนอดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 3 เดือน

Central The Black เซ็นทรัลเครดิตการ์ดเปิดตัวบัตรเครดิตใหม่ภายใต้ชื่อ เซ็นทรัล เดอะแบล็ค (Central The Black) โดยในปี 2557 นี้ได้เรียนเชิญลูกค้าคนพิเศษเข้ามาเป็นสมาชิกบัตรเพียง 300 ท่านเท่านั้น บริษัทจะจำกัดจำนวนสมาชิกบัตรเพียง 500 บัญชีภายใน 5 ปีข้างหน้าหรือจนถึงปี 2561

บริษัทพิถีพิถันในการออกแบบและคัดสรรสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ให้ความรู้ลึกพิเศษเหนือระดับอย่างแท้จริง เพื่อยกระดับให้เป็นบัตรเอกสิทธิ์ที่ทรงคุณค่า เช่น สิทธิพิเศษส่วนลดสูงสุดร้อยละ 10 ทุกวันที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เซน และ 13 แปรณดั่งที่เซ็นทรัลเอ็มบาสซี่ ที่จอตลอดสำรวจพิเศษและห้องรับรองพิเศษวีไอพี เลาจน์ที่ห้างเซ็นทรัลทุกสาขา เซน และเซ็นทรัล เอ็มบาสซี่ การอัพเกรดที่นั่งโดยสารของการบินไทยจากชั้นประหยัดสู่ชั้นธุรกิจในกว่า 50 เส้นทางในทวีปเอเชียและเส้นทางในประเทศ ห้องรับรองพิเศษที่สนามบินกว่า 700 แห่งทั่วโลกโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง บริการที่ปรึกษาส่วนตัวตลอด 24 ชั่วโมงทั้งในด้านข้อมูลบัตรเครดิตการวางแผนท่องเที่ยว บริการจัดหาและสำรองห้องพักในโรงแรมหรือรีสอร์ทแบบสุดพิเศษ บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน รับความคุ้มครองประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทางทั้งในและต่างประเทศวงเงินสูงสุด 60 ล้านบาท ประกันภัยเครื่องบินล่าช้าหรือยกเลิกเที่ยวบิน ประกันภัยกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือล่าช้า รวมทั้งแผนคุ้มครองบัตรหาย Zero Liability ย้อนหลัง 48 ชั่วโมง ก่อนการแจ้ง เป็นต้น

Central BLACK บัตร เซ็นทรัล แบล็ค (Central BLACK) เป็นบัตรที่บริษัทจะเรียนเชิญสมาชิกเซ็นทรัลเครดิตการ์ด แพทลินัม ที่มีประวัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 4,000 ท่านแรกเข้ามาเป็นสมาชิกบัตร เพื่อยกระดับสิทธิประโยชน์ให้มากขึ้นและมีความพิเศษเพิ่มขึ้น โดยบริษัทตั้งเป้าหมายจะมีสมาชิกบัตร Central BLACK เพิ่มขึ้นเป็น 6,000 บัญชีภายใน 5 ปีข้างหน้าหรือภายในปี 2561

บัตรเครดิตชิมเฟิล วิซ่า เป็นบัตรที่พัฒนาจาก บัตรเครดิตโรบินสัน วิซ่า ในอดีตซึ่งเรายังคงนำเสนอสิทธิประโยชน์ โปรโมชันและกิจกรรมส่งเสริมการขายมากมาย อาทิ ส่วนลดในการใช้จ่ายที่ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ อาทิ เซ็นทรัล โรบินสัน เดอะมอลล์ เอ็มโพเรียม และ สยามพารากอน โดยปัจจุบัน บัตรเครดิตนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็น “บัตรสำหรับช้อปปิ้งที่ดีที่สุดในประเทศไทย” อีกทั้งยังมีสิทธิประโยชน์ในหมวดการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอื่น ๆ อาทิ รับเงินคืนที่ปั้มน้ำมันและซูเปอร์มาร์เก็ต

บัตรเพาเวอร์บาย เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้าที่เครือกรุงศรีได้จับมือพัฒนาร่วมกับเพาเวอร์บาย ผู้จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีสาขา 89 แห่งทั่วประเทศ ในการออกบัตรเพาเวอร์บายเพื่อผ่อนชำระค่าสินค้าที่ซื้อภายในห้างเพาเวอร์บาย รวมถึงการถอนเงินสด และผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรในช่วงโปรโมชันลดราคาภายในร้านด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เช่น อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ด้วยระยะเวลาการผ่อนชำระที่นานขึ้น นอกจากนี้ เกณฑ์รายได้ขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัครบัตรเพาเวอร์บายยังต่ำกว่าเกณฑ์ของบัตรเครดิตปกติ และบัตรเพาเวอร์บายยังเสนอวงเงินกู้ส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนนานถึง 36 เดือน โดยสามารถเข้าถึงผู้บริโภคผ่านหลากหลายช่องทาง ลูกค้าสามารถกดถอนเงินสดทันทีผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ และเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร และเครือข่ายเอทีเอ็มทั่วประเทศ

แหล่งที่มาของเงินลงทุน : ธนาคาร

บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด

ประเภทของบริการ : บริษัทสามารถรักษาสัดส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจสินเชื่อแบบผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคลที่สูงถึงร้อยละ 20 ไว้ได้ โดยบริการสินเชื่อผ่อนชำระได้เปิดตัวในปี 2537 โดยบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ในชื่อเพิร์สซ้อยส์ ซึ่งเดิมมีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอบริการสินเชื่อแบบผ่อนชำระ โดยเน้นหมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก

ต่อมาได้ขยายบริการครอบคลุมไปถึงสินค้าเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือ สินค้าตกแต่งห้องแรม บ้าน การศึกษา ประดับยนต์ และธุรกิจเสริมความงาม หลังจากนั้น บริษัทได้เพิ่มบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งทำให้บัตรเพิร์สซ้อยส์กลายเป็นบัตรที่มี 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) และหลังจากที่ได้รวมกิจการกับธนาคาร ในช่วงต้นปี 2553 เพิร์สซ้อยส์ได้ถูกรีแบรนด์เป็น กรุงศรี เพิร์สซ้อยส์

กรุงศรี เพิร์สซ้อยส์ ยังคงให้ 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) คือ บริการสินเชื่อผ่อนชำระ (นานสูงสุดถึง 48 เดือน) และสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีทั้งแบบหมุนเวียนและแบบผ่อนชำระเป็นงวด (นานสูงสุดถึง 48 เดือน) โดยผู้สนใจสามารถสมัครได้โดยใช้เกณฑ์รายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ผู้สมัครบัตรเครดิตปกติ กรุงศรีเพิร์สซ้อยส์ มีจุดให้บริการกว่า 400 แห่งทั่วประเทศ

จุดเด่นของบัตรนี้มาจากการบริหารจัดการพันธมิตรทางการค้า โดยปัจจุบันมีผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่กว่า 13,000 รายทั่วประเทศที่รับบัตรกรุงศรี เพิร์สซ้อยส์ และร่วมในรายการส่งเสริมการขายต่างๆ นอกจากนี้ บริษัทยังมีความสัมพันธ์อันยาวนานกับผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า OEM สำคัญ ๆ เช่น Samsung Sony Acer HP Dell Lenovo Panasonic Toshiba Philips Hitachi BlackBerry และ HTC ควบคู่กับการจัดโปรโมชั่นร่วมกับแบรนด์ดังกล่าว โดยมีรายการส่งเสริมการขาย 200-300 รายการต่อเดือนที่มอบดอกเบี้ยร้อยละ 0 และมีเงื่อนไขการผ่อนชำระนานสูงสุดถึง 48 เดือนในหลากหลายหมวดสินค้า

ในปี 2557 กรุงศรีเพิร์สซ้อยส์ได้รับการจัดอันดับเป็นที่ 1 Thailand's Most Social Power Brand 2014 หรือแบรนด์ที่คนนิยมและถูกพบบนสังคมออนไลน์มากที่สุดในประเทศไทย ประเภทบัตรเครดิต โดย ณ ธันวาคม 2557 มีจำนวนแฟนเพจ 420,000 คน มีแฟนเพจเข้ามาดไลค์ แสดงความคิดเห็น แชร์ข้อมูล และร่วมกิจกรรมในสื่อออนไลน์ และมีค่าปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากผู้ติดตามเพจ Engagement สูงสุดมากกว่า 55,000 คนต่อสัปดาห์

นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ OneKrungsri ธนาคารได้ร่วมกับกรุงศรี เพิร์สซ้อยส์ ในการจัดหางานสินเชื่อให้ร้านค้าผู้จัดจำหน่ายเพื่อนำไปซื้อสินค้าจาก OEM ซึ่งช่วยแก้ปัญหาห่วงโซ่อุปทาน และทำให้บริษัทสามารถตอบโจทย์ด้านการเงินเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของลูกค้า ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ OEM ผู้ค้าจัดจำหน่าย ไปจนถึงผู้บริโภค

บัตรกรุงศรี เพิร์สซ้อยส์ วิซ่า เปิดตัวในปี 2551 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมีบัตรเครดิตนอกเหนือจากบริการสินเชื่อผ่อนชำระและสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนชำระนานเป็นพิเศษ โดยบัตรนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์บัตรเครดิต แต่ยังต้องการสภาพคล่องทางการเงินด้วยระยะเวลาการชำระที่นานกว่า โดยบัตรนี้เป็นที่ยอมรับของเครือข่ายวิซ่าสำหรับการใช้จ่ายบัตรเครดิตปกติ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของพันธมิตรทางการค้ากว่า 13,000 รายทั่วประเทศ สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระทั้งแบบอัตราดอกเบี้ยปกติและร้อยละ 0

บัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์ เปิดตัวช่วงกลางปี 2554 โดยได้รับแรงบันดาลใจมาจากพันธกิจ “ทำเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย” ของธนาคาร บัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์เป็นบัตรแรกในประเทศไทยที่รวม 4 บริการไว้ในบัตรเดียว (4-in-1) ซึ่งรวมบริการด้านเอทีเอ็ม และบริการด้านบัตรเดบิตจากธนาคาร กับบริการด้านสินเชื่อผ่อนชำระและบริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลจากกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์เข้าด้วยกัน โดยบัตรนี้สามารถให้ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร ชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเดบิตโดยใช้เครือข่ายของวีซ่า ใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับพันธมิตรทางการค้ากว่า 13,000 แห่ง โดยให้เงื่อนไขการผ่อนชำระนานสูงสุดถึง 48 เดือน รวมทั้งใช้ขอสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีทั้งแบบหมุนเวียนและแบบผ่อนเป็นงวดนานสูงสุดถึง 36 เดือน คุณสมบัติของลูกค้าที่ต้องการสมัครบัตรนี้เหมือนกับเงื่อนไขของบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (2-in-1) โดยผู้สนใจสามารถสมัครบัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์ได้ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ

นอกจากสินเชื่อผ่อนชำระแล้ว กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ยังมีบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้หลักให้กับธนาคาร ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บัตรนี้ได้รับความนิยมสูง คือความสะดวกสบายในการเบิกถอนเงินสดผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น อีโวล्यू แชช (ผ่านระบบ IVR) สาขาและเคาน์เตอร์เซอร์วิสของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (ผ่านระบบ EDC) รวมทั้งเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี

นวัตกรรมนำตลาด : กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ขยายจุดให้บริการเข้าไปในพื้นที่ที่มีศักยภาพกว่า 400 จุดทั่วประเทศเพื่อให้สามารถให้บริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น และยังได้นำนวัตกรรม “สมัครไม่สะดุด” ซึ่งเป็นระบบขั้นตอนที่ช่วยให้ลูกค้า “สมัครไม่สะดุด” โดยสามารถออกบัตรจริงให้ลูกค้า ณ จุดรับสมัครได้ภายใน 30 นาที โดยไม่ต้องกรอกฟอร์มใบสมัครนวัตกรรมดังกล่าวทำให้ กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ได้รับรางวัลมากมาย อาทิ Retail Banker International Trailblazer Asia Award 2014 ประเภท Process Excellence in Loan Origination จัดโดยนิตยสาร Retail Banker International (RBI) ของประเทศสิงคโปร์ ที่ได้รับการยอมรับในแวดวงธนาคารและนักการเงินทั่วโลก และรางวัลสุดยอดแคมเปญการตลาด Silver Award - Marketing Association of Thailand (MAT) Award 2014 จัดโดยสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย

แหล่งที่มาของเงินทุน : ธนาคาร

บริษัท โทเทิล เซอร์วิส เซลูลาร์ จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ : ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้ค่านานาชาติ รวมถึงดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า ลูกค้าหลักที่เราให้บริการในปัจจุบันคือบริษัทในเครือ ได้แก่ บริษัท อยุธา แคปิตอล เซอร์วิส จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส จำกัด และธนาคารกรุงศรีอยุธยา

บริษัทมีความเชี่ยวชาญสูงในการเรียกเก็บชำระหนี้ค่านานาชาติ และดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน โดยมีการปรับการทำงานเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีในยุคของการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์อัตโนมัติขั้นสูงเพื่อการเข้าถึงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระบวนการทั้งหมดได้ถูกออกแบบโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก ตลอดจนความสอดคล้องกับข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย จากความเชี่ยวชาญในการเรียกเก็บและการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ บริษัทจึงได้รับการจัดอันดับอยู่ระดับต้น ๆ ในธุรกิจเรียกเก็บหนี้ ทั้งนี้ บริษัทยังมีการทดสอบและนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้อยู่เสมอ ทำให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยม แม้ในปีที่เศรษฐกิจไม่สู้ดีนัก

กลยุทธ์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจ : การจัดเตรียมกำลังคน พัฒนาบุคลากร อุปกรณ์ สถานที่ให้มีความพร้อมในการทำงานรองรับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต และพัฒนาระบบช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ กำหนดกลยุทธ์การทำงานโดยการจัดกลุ่มลูกค้าตามประเภทความเสี่ยง และประวัติการชำระเงินของลูกค้า เช่น การแจ้งเตือนก่อนถึงวันที่ลูกค้าชำระโดยใช้ประวัติการชำระเงินของลูกค้าเป็นตัวกำหนดเป็นต้น เพื่อช่วยให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการช่วยเหลือลูกค้าค้างชำระที่ประสบปัญหาทางการเงิน ทางบริษัทได้จัดทำโครงการช่วยเหลือลูกค้า โดยมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนให้กับบริษัทได้

ในการบริการลูกค้า บริษัทได้จัดเตรียมยกระดับการบริการ โดยพัฒนาระบบและภาษาในการสื่อสาร เพื่อให้สามารถดูแลและให้บริการลูกค้าของเราได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อการขยายธุรกิจในอนาคต จากการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558

แหล่งที่มาของเงินทุน : ธนาคาร

บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ : นายหน้าประกันวินาศภัย จดทะเบียนบริษัทเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2550 ด้วย ทั้งนี้ บริษัทกรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการของบริษัทรวมถึงการแนะนำ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและการประกันภัยรถยนต์แก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัลคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัดและบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา บริษัทสามารถเติบโตได้ดีจากกลยุทธ์การเน้นการศึกษาวิเคราะห์จัดแบ่งกลุ่มลูกค้า เพื่อกำหนดคุณลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทำให้เราประสบความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ เราได้ทำการศึกษาและเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่เพิ่มเติม โดยบริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกใช้ ซึ่งครอบคลุมแผนชดเชยรายได้ขณะเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล รวมถึงแผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และแผนประกันภัยจากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี ตลอดจนมีบริการชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์แบบผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0

แหล่งที่มาของเงินทุน : ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ : นายหน้าประกันชีวิต จดทะเบียนเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2550 ด้วย ทั้งนี้ บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัดเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการหลักของบริษัทคือการแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันคุ้มครองวงเงินบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา คาร์ด จำกัด และบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ธุรกิจประกันชีวิตยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการขยายประเภทของผลิตภัณฑ์ การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับบริษัทประกันใหม่ ๆ การจัดแบ่งกลุ่มลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทยังมีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์และแบบกำหนดระยะเวลาการรับประกันจากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ผ่านการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี โดยในปีนี้ บริษัทเน้นการศึกษาวิเคราะห์ลูกค้า เพื่อกำหนดคุณลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่สุดกับความต้องการของลูกค้า

แหล่งที่มาของเงินทุน : ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ : ในปี 2544 เครือกรุงศรีได้จัดตั้งบริษัทร่วมทุนกับห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย เพื่อออกบัตรเครดิตเทสโก้ โดยพัฒนามาจาก Private Label Credit Card ของห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งต่อมากลายเป็นบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า และภายหลังได้เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่คือบัตรเทสโก้ โลตัส พรีเมียร์ ซึ่งเป็นบัตรเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อบุคคลสำหรับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส และเทสโก้ โบรคเกอร์ประกันภัย บริษัทได้พัฒนาและขยายช่องทางจำหน่ายอย่างต่อเนื่องผ่านห้างเทสโก้ โลตัส โดยได้มีการขยายจำนวนสาขาจาก 145 สาขาเป็น 166 สาขาในปี 2557 ทั้งนี้ ยังดำเนินการปรับปรุงโฉมหน้าสาขาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยสาขาที่ปรับปรุงแล้วจะมีบริการใหม่เสนอเพิ่มเติมด้วย

รางวัล : บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส แพลทินัม วีซ่าได้รับรางวัล Highly Commended – Best Affinity Co-Branded Card Program ในประเภท Cards & Electronic Payments จากงาน International Asia Pacific Trailblazers Awards 2014 ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นโดยการรวมบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่าและบัตรคลับการ์ดไว้ในใบเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสะสมแต้มคลับการ์ดได้จากการใช้บัตรทั้งในและนอกห้างเทสโก้ โลตัส โดยคะแนนสะสมจะถูกเปลี่ยนเป็นคูปองเงินสดคลับการ์ดให้กับลูกค้า สิทธิประโยชน์ดังกล่าวทำให้ลูกค้าสามารถสะสมคะแนนคลับการ์ดได้เร็ว หลังจากการเปลี่ยนแปลงบัตรในรูปแบบใหม่ทำให้ผลตอบรับจากลูกค้าเทสโก้ โลตัสมากขึ้น ทั้งความทันสมัยและมียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นวัตกรรมนำตลาด : บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส แพลทินัม วีซ่า มาพร้อมเทคโนโลยี Visa payWave ให้การชำระเงินเป็นเรื่องง่าย รวดเร็ว ไม่ต้องรูด ไม่ต้องเซ็นต์ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วทางบริษัทยังได้นำเทคโนโลยีใหม่มาให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการด้านการเงินและโบรคเกอร์ประกันภัย และเคาน์เตอร์บริการผ่อนสินค้า ณ ห้างเทสโก้ โลตัส Electronic receipt management (ERM) ที่สามารถส่งข้อมูลของการชำระเงินแบบ Real Time หลังจากการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตทันที ลูกค้าสามารถเซ็นต์ช้อปหน้าจอ signing pad และรับสลิปได้ทันที รวดเร็ว แม่นยำ

เปิดประสบการณ์ใหม่กับศูนย์บริการเทสโก้ โลตัส เซอร์วิส เซ็นเตอร์ : ประสบความสำเร็จในการเปิดศูนย์บริการครั้งแรกกับรูปแบบคอนเซ็ปต์ใหม่ ที่เทสโก้ โลตัส พลัสมอลล์ บางใหญ่ ในเดือนกันยายน 2557 จากเคาน์เตอร์บริการด้านการเงินและโบรคเกอร์ประกันภัยเป็นศูนย์บริการขนาดใหญ่ด้วยดีไซน์ที่ทันสมัย ครบวงจร กว้างขวาง และสะดวกสบาย ตอกย้ำความเป็นผู้นำในด้านการบริการทางการเงินและโบรคเกอร์ประกันภัย ด้วยบริการที่ใส่ใจ ศูนย์บริการคอนเซ็ปต์ใหม่เริ่มเปิดบริการถึง 4 สาขาในปีที่ผ่านมา

แหล่งที่มาของเงินทุน : ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ : บริษัทให้บริการแนะนำประกันภัย สำหรับลูกค้าของบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด และลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส ทั้งนี้ บริษัทได้ชื่อว่าเป็นผู้นำทางด้านราคาสำหรับประกันภัยรถยนต์ จากส่วนลดที่มอบให้ลูกค้า รวมถึงการนำเสนอและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ประกันภัยไม่ว่าจะเป็นประกันสุขภาพ ประกันภัยส่วนบุคคล หรือประกันภัยการเดินทาง ที่หลากหลาย ยิ่งไปกว่านั้น เรายังได้จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเพื่อดูแลลูกค้าประกันภัยรถยนต์ อีกทั้งลูกค้ายังได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ รวมถึงค่าเบี้ยประกันภัยต่าง ๆ จากเว็บไซต์ของบริษัท และสามารถซื้อประกันภัยทางเว็บไซต์ได้อย่างเบ็ดเสร็จ ทั้งการสอบถามค่าเบี้ยประกันภัย การชำระค่าเบี้ยประกันภัย ตลอดจนการพิมพ์กรมธรรม์ประกันภัยจากระบบออนไลน์ที่ปลอดภัย

ในปีนี้ บริษัทได้เสนอประกันภัยรถยนต์ราคาพิเศษให้กับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส ด้วยการผนึกกำลังกับ 8 พันธมิตรบริษัทประกันวินาศภัยชั้นนำ โดยมีประกันภัยรถยนต์ชั้น 1 สำหรับรถเก๋งและรถกระบะ และประกันภัยรถยนต์ชั้น 2 พิเศษ ในราคาที่คุ้มค่าที่สุดในตลาด ได้รับการตอบรับที่ดีเยี่ยมส่งผลให้ยอดขายพุ่งสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ลูกค้ามั่นใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์กับเราด้วยราคาที่คุ้มค่า เพิ่มความมั่นใจด้วยบริษัทประกันชั้นนำของเมืองไทย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรและขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทได้เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ ขยายเวลารับประกัน เพื่อขยายเวลารับประกันเครื่องใช้ไฟฟ้าสำหรับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส

การขยายช่องทางจำหน่ายสินค้าประกันภัย : จัดจำหน่ายประกันภัยสะดวกซื้อ Personal Accident (PA) ที่เทสโก้ โลตัส เอ็กเพรส ที่ร่วมรายการ ซึ่งเป็นร้านสะดวกซื้อที่กระจายอยู่ทั่วประเทศพันกว่าสาขา สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทั่วประเทศ

เพิ่มพันธมิตรทางธุรกิจ : เทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ประกันภัย เพิ่มพันธมิตรทางธุรกิจ โดยขยายหุ้นส่วนทางด้านยุทธศาสตร์การตลาดร่วมกับบริษัทประกันภัยขนาดใหญ่อย่าง บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และบริษัทประกันที่ได้รับการยอมรับอย่าง บริษัท ชิกนา ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ทั้งสองบริษัทเป็นบริษัทประกันภัยที่มีศักยภาพสูงทั้งในเรื่องสินค้าประกันภัยที่หลากหลายครอบคลุมทุกประกันภัย รวมถึงความสามารถในการกระจายสินค้าได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วทั้งในห้างเทสโก้ โลตัสและนักขายประกันทางโทรศัพท์ การร่วมเป็นพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์ในครั้งนี้ ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงกลุ่ม ตลอดจนช่วยขยายฐานลูกค้าและเพิ่มยอดขายที่มากขึ้นในเวลาอันรวดเร็ว

แหล่งที่มาของเงินทุน : ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ : บริษัทให้บริการแนะนำประกันชีวิต สำหรับลูกค้าของบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด และลูกค้าห้างเทสโก้ โลตัส โดยบริษัทมีพันธมิตรร่วมกับบริษัทประกันชีวิตอื่น เพื่อมอบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้กับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส

แหล่งที่มาของเงินทุน : ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อกำหนด

เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจจากการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูนิดี แคปปิตอล จำกัด ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่นครเวียงจันทน์ สปป. ลาว ได้ลงนามในสัญญาร่วมทุนในปี 2556 จัดตั้งบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อกำหนด ด้วยทุนจดทะเบียน 3 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (โดยมีสัดส่วนการถือครองหุ้นร้อยละ 35 35 และ 30 ตามลำดับ) ในปี 2557 เราประสบความสำเร็จในการจัดตั้งบริษัทในเดือน กุมภาพันธ์ และได้เปิดทำการอย่างเป็นทางการในวันที่ 9 ธันวาคม 2557 โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์แรกคือ “สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ” ภายใต้ชื่อ กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์

ประเภทของบริการ : บริษัทให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์บริการสินเชื่อให้เช่าแบบลีสซิง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (ผ่อนชำระเป็นงวด) ให้แก่ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าธุรกิจในสปป.ลาว

ตลาดและการแข่งขัน : ตลาดในสปป.ลาว มีขนาดค่อนข้างเล็ก แต่มีศักยภาพในการเติบโตสูง บริษัทจะมุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับตัวแทนจำหน่าย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในสปป.ลาว

แหล่งที่มาของเงินทุน : ธนาคาร

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ [บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด]

ประเภทของธุรกิจ : ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และในปี 2557 กรุงศรีไมโครไฟแนนซ์ ได้เพิ่มบริการด้านประกันภัย ในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม บริษัทเริ่มเข้าสู่ตลาดสินเชื่อรายย่อยในปี 2550 โดยเข้าซื้อสินทรัพย์รวมถึงสาขาของบริษัทท้องถิ่นแห่งหนึ่งซึ่งดำเนินธุรกิจด้านนี้มาตั้งแต่ปี 2523 และต่อมาในเดือนกันยายน 2552 เครือกรุงศรีก็ได้เข้าซื้อหุ้นใหญ่ (ร้อยละ 99.99) ในบริษัท

แหล่งที่มาของเงินทุน : ธนาคาร

กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์ [บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)]

ประเภทของบริการ : นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทได้ดังนี้

ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ : ให้บริการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทตราสารทุน (หุ้น) และตราสารอนุพันธ์ (Derivatives) หมายเลขสมาชิก 29 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยให้บริการแก่นักลงทุนรายย่อย บุคคลทั่วไป และนักลงทุนสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทมีทีมงานด้านการตลาดและการวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีประสบการณ์สูง เพื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาเรื่องการลงทุนแก่นักลงทุน

ธุรกิจวาณิชธนกิจ : ให้บริการงานด้านวาณิชธนกิจ (Investment Banking) โดยให้คำปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisory) และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriting Service) ที่เกี่ยวกับการเงินทั้งหมด รวมถึงการเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายทั้งหลักทรัพย์ประเภทหนี้และประเภททุนการปรับโครงสร้างทางการเงิน การปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูกิจการ การควบรวมกิจการและการซื้อขายกิจการ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) การประมาณการมูลค่าของธุรกิจ และธุรกรรมที่สอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล : บริษัทให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายจะมีผู้จัดการกองทุนคอยดูแลและรับผิดชอบ เกี่ยวกับการวางแผนการลงทุนและการบริหารกองทุน เพื่อให้บริการตามแต่ละลักษณะและวัตถุประสงค์ของลูกค้า

ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน : บริษัททำหน้าที่เป็นตัวแทนซื้อขายกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในประเทศไทยโดยการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนให้กับนักลงทุนที่สนใจ

ธุรกิจการลงทุน : บริษัทมีนโยบายลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ ทั้งในระยะสั้น และระยะปานกลางถึงระยะยาว

แหล่งที่มาของเงินทุน : ธนาคาร

กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์ [บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด]

ประเภทของบริการ : บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด (KSAM) เป็นบริษัทจัดการกองทุนชั้นนำของประเทศไทยภายใต้การได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กองทุนรวมมีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือกลงทุน ได้แก่ กองทุนหุ้น กองทุนตราสารหนี้ กองทุนดัชนีสินค้าโภคภัณฑ์ กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF) และกองทุนอสังหาริมทรัพย์ ด้วยปรัชญาการลงทุนที่บริษัทยึดถือคือ มุ่งสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืนโดยผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูงตลอดจนระบบจัดการการลงทุนที่รัดกุมและทันสมัย เพื่อให้ผู้ลงทุนมั่นใจว่ากองทุนของบริษัทจะบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนทุกกลุ่ม ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลนิธิ สหกรณ์ และผู้ลงทุนสถาบัน

แหล่งที่มาของเงินทุน : เงินหมุนเวียนของบริษัท

กรุงศรี เซอร์วิส [บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด]

ประเภทของบริการ : บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากร และจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่ธนาคารและบริษัทในเครือ โดยธุรกิจของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ การจัดหาและให้บริการด้านบุคลากร เช่น พนักงานขับรถ แม่บ้าน พนักงานส่งเอกสารพนักงานรักษาความปลอดภัย และอื่น ๆ ให้แก่ธนาคารและบริษัทในเครือ และให้บริการรถยนต์ให้เช่าแก่ธนาคารและบริษัทในเครือ ภายใต้ขอบเขตที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ตลาดและการแข่งขัน : บริษัทให้บริการแก่ธนาคารซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายเดียวของบริษัท บริษัทจึงไม่มีคู่แข่งในตลาดนี้ และบริษัทได้ขยายการให้บริการด้านรถยนต์เช่าไปยังบริษัทในเครือของธนาคารด้วย นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดการฝึกอบรมด้านวิปัติปฏิบัติงานสำหรับการบริการทั้งสองด้าน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถมอบบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า

แหล่งที่มาของเงินทุน : ธนาคาร

บริษัท เมโทร เดชกินี จำกัด

ประเภทของบริการ : บริษัทได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2552 ด้วยทุนจดทะเบียน 100,000 บาท โดยเป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างธนาคารและผู้ร่วมสนับสนุนสินเชื่อให้แก่บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทรับโอนสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดตามสัญญาสัมปทานระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) กับบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผิดสัญญาสัมปทานกับ รฟม. หรือบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผิดข้อตกลงสัญญาเงินกู้กับกลุ่มเจ้าหนี้ ทั้งนี้ บริษัทยังไม่ได้ดำเนินธุรกิจใด ๆ

แหล่งที่มาของเงินทุน : ผู้ถือหุ้น

บริษัทอยู่ระหว่างการชำระบัญชี

บริษัท ออยุธยาการ์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

บริษัทได้จดทะเบียนเลิกกิจการต่อกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และอยู่ระหว่างขั้นตอนการชำระบัญชี

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริหารความเสี่ยง: ความสมดุลระหว่างระดับความเสี่ยงและผลตอบแทนที่ได้ประโยชน์สูงสุด

ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงโดยหน่วยงานที่เป็นอิสระ (กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง) รับผิดชอบบริหารความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร การบริหารความเสี่ยงดำเนินการผ่านนโยบายที่ได้กำหนดไว้ การปฏิบัติตามกระบวนการอนุมัติสินเชื่อที่รัดกุม กระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างผลตอบแทนและระดับความเสี่ยง กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) เพื่อทำการวิเคราะห์ประเมินผล จัดการและควบคุมความเสี่ยงต่าง ๆ โดยธนาคารใช้วิธีบูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงดำเนินการภายใต้หลักการดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีโครงสร้างและระบบการบริหารความเสี่ยงพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจ
2. สามารถระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญและวางแผนรับมือความเสี่ยงนั้นได้
3. บริหารภาพรวมความเสี่ยง ระดับผลตอบแทนต่อความเสี่ยงและการดำเนินการตามแผนธุรกิจ โดยให้ความสำคัญสูงที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
4. คาดการณ์สถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อธนาคาร และวางแผนการบริหารรองรับความเสี่ยงทั้งในด้านเครดิต ด้านปฏิบัติการ ด้านตลาดและด้านสภาพคล่องภายใต้สถานการณ์เหล่านี้ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
5. มีการติดตามความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจทุกประเภทอย่างเพียงพอ โดยครอบคลุมถึงการรายงานสถานะความเสี่ยงโดยรวม สถานะความเสี่ยงจากการกระจุกตัว และปัจจัยที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ
6. คำนึงถึงความสมดุลระหว่างระดับความเสี่ยงและผลตอบแทนที่สูงสุด เพื่อให้ได้ผลกำไรที่ยั่งยืน

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วย

- **คณะกรรมการธนาคาร** เป็นผู้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร โดยทั่วไปมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อมีอำนาจอนุมัติคำขอสินเชื่อที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000 ล้านบาท หรือหากเกินกว่าอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อแล้ว คำขอสินเชื่อดังกล่าวจะเสนอให้คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้พิจารณาอนุมัติต่อไป นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังกำกับดูแลการทำหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้วย
- **คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ** ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** มีหน้าที่หลักดังนี้
 - อนุมัติและเสนอความเห็นให้คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งสำหรับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร
 - ทบทวนคุณภาพพอร์ตสินทรัพย์ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
 - ทบทวนความเสี่ยงด้านตลาดและด้านปฏิบัติการที่สำคัญทบทวนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (เช่น การทุจริต) รวมถึงความผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบงานและบุคลากร
 - ปฏิบัติการหรือสั่งการเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของทางกำกับดูแลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง
- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน** มีหน้าที่หลักดังนี้
 - จัดการให้มีการจัดสรรเงินที่เหมาะสม ต่อแผนการเติบโตของธนาคาร
 - บริหารจัดการสินทรัพย์และหนี้สินตามระยะเวลาครบกำหนดและอัตราดอกเบี้ยที่ต้องการ ทั้งสำหรับสกุลเงินบาทและสกุลเงินต่างประเทศ
 - รักษาระดับความเพียงพอของสภาพคล่องให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง สอดคล้องกับประมาณการเติบโตของสินทรัพย์ การชำระคืนหนี้สินและแนวโน้มอัตราดอกเบี้ย
 - บริหารจัดการสภาพคล่องส่วนเกินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุด
 - อนุมัติอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินทรัพย์ และหนี้สินของธนาคาร
- **คณะกรรมการพิจารณาการประเมินมูลค่าสินทรัพย์** มีหน้าที่หลักดังนี้
 - กำหนดและทบทวนนโยบายและกระบวนการประเมินราคาหลักประกันสินเชื่อ และทรัพย์สินรอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการประเมินราคา
 - ดูแลและควบคุมการประเมินราคาโดยผู้ประเมินราคาภายในให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้องและเป็นไปตามแนวทางที่ธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
 - ทบทวนและอนุมัติผลการประเมินราคาที่จัดทำโดยผู้ประเมินราคาภายในหรือผู้ประเมินราคาอิสระ

การบริหารจัดการเงินกองทุน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP) ตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุน (Pillar 2) ของ Basel II มาตั้งแต่ปี 2553 นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงยังมีหน้าที่บริหารความเพียงพอของเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงที่กำหนดตามหลักการที่ 1 (Pillar 1) ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และตามหลักการที่ 2 (Pillar 2) ได้แก่ ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในบัญชีเพื่อการธนาคาร รวมทั้งความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญ

ธนาคารกำหนดกรอบการบริหารเงินกองทุนเพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินกองทุนของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติ

คณะกรรมการบริหารเงินกองทุนจะติดตามระดับความเพียงพอของเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการเงินกองทุนทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดแผนเพิ่มเงินกองทุนเพื่อให้การบริหารเงินกองทุนเป็นแบบเชิงรุกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือเพื่อประมาณการเงินกองทุน และเพื่อประเมินผลกระทบของสถานการณ์ภายนอกต่อเงินกองทุน เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้การทดสอบภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพและส่งผลให้การประเมินผลกระทบต่อเงินกองทุนภายใต้ภาวะวิกฤตเป็นไปอย่างถูกต้อง

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงยังทำหน้าที่บริหารความเพียงพอของเงินกองทุนสำหรับกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักการที่ 1 ทั้งนี้ กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารได้เริ่มปฏิบัติตามหลักการที่ 2 และ ICAAP ในปี 2554

ธนาคารระบุปัจจัยความเสี่ยงหลักที่สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร ดังนี้ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ปัจจัยความเสี่ยงเหล่านี้ถูกกำหนดเพื่อใช้ในการควบคุมการบริหารความเสี่ยงภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และเป้าหมายของธนาคาร

การบริหารปัจจัยความเสี่ยงหลักของธนาคารมีรายละเอียดดังนี้

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากลูกหนี้หรือคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้ รวมถึงโอกาสที่คู่ค้าจะถูกปรับลดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ และเงินกองทุนของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงได้พัฒนากลไกการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานสากลและมีประสิทธิภาพ แนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานการสร้างสรรค์ของพันธกิจทางการดำเนินธุรกิจและการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นการสร้างกลไกถ่วงดุลอำนาจในการพิจารณาสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารและผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคาร ซึ่งต่างก็มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน นั่นคือการส่งเสริมการขยายสินเชื่อใหม่อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนรักษาสินเชื่อเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตดังกล่าวข้างต้น ธนาคารได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบอัตโนมัติ ระบบสนับสนุนต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ในส่วนของบุคลากร ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับของสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความเข้าใจหลักการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ตลอดจนธนาคารได้ดำเนินการให้มีการอบรมเสริมความรู้ด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับแผนธุรกิจหลักของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ธนาคารสามารถรับได้ เพื่อระบุเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้จัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติงานขึ้นเพื่อการอ้างอิงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยครอบคลุมการให้บริการลูกค้าทุกกลุ่มและทุกผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ตลอดจนเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อตามระดับต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจขนาดของกิจการของลูกค้า และ/หรือขนาดของวงเงิน เป็นต้น ซึ่งการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าตามยุทธศาสตร์เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประการ

การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต ดังนั้น ธนาคารจึงแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบติดตามดูแล และการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้ารายย่อย ทั้งสองหน่วยงานมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- **การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ**

ระบบการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต การประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้าแต่ละรายคือองค์ประกอบหลักของกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจึงได้พัฒนาระบบการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตขึ้นเพื่อใช้ภายใน โดยใช้แบบจำลองค่าคะแนนความเสี่ยง (scorecards) ที่มีระดับคะแนนความเสี่ยงหรืออันดับความเสี่ยง 12 ระดับ สำหรับประเมินความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจโดยลูกค้าแต่ละรายจะถูกกำหนดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตที่สะท้อนความน่าจะเป็นของลูกค้าที่จะผิดนัดชำระหนี้ในอีก 1 ปีข้างหน้า (PD) และวงเงินสินเชื่อแต่ละประเภทจะถูกประมาณค่าความสูญเสียคาดหวังเมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ (LGD) และยอดหนี้เมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ (EAD) ตามคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับวงเงินนั้น ๆ ด้วยปัจจัยที่สำคัญเหล่านี้ ธนาคารจึงสามารถกำหนดเพดานการกระจุกตัวด้านเครดิต risk capital และการกั้นเงินสำรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ธนาคารได้เริ่มพัฒนาและนำแนวทางการบริหารผลงานที่ปรับความเสี่ยง (Risk-Adjusted Performance Management: RAPM) มาใช้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นให้ได้มากที่สุดผ่านดัชนีชี้วัดผลงานต่าง ๆ อาทิ การวัดอัตราผลตอบแทนต่อเงินกองทุนเมื่อปรับด้วยความเสี่ยง (Risk-Adjusted Return on Regulatory Capital: RORC) และ Risk-Adjusted Contribution Value (RACV) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดผลกำไรสุทธิหลังปรับค่าต้นทุนของเงินกองทุนตามความเสี่ยงแล้ว

แบบจำลองความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารใช้แบบจำลองภายในที่พัฒนาขึ้นเพื่อการประเมินความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะผิดนัดชำระหนี้ในอีก 1 ปีข้างหน้า (PD) ค่าความสูญเสียคาดหวังเมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ (LGD) และยอดหนี้เมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ (EAD) แบบจำลองเหล่านี้ถูกใช้งานในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ กระบวนการรายงานทางการเงินภายใน และถูกใช้งานเพื่อวัดความเสี่ยงด้านเครดิตกับลูกค้ารายตัวหรือในระดับพอร์ตสินเชื่อ นอกจากนี้แบบจำลองยังถูกใช้ในการคำนวณผลตอบแทนที่ถูกปรับด้วยความเสี่ยงและการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า

- **การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้ารายย่อย**

สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อยเป็นผู้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงและหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินเชื่อรายย่อย โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การอนุมัติและการกำหนดวงเงินจะพิจารณาจาก Application Scorecards และจากประวัติการชำระหนี้ที่ได้รับจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ โดยธนาคารอาจขยายวงเงินโดยพิจารณาจาก behavior risk grade โดยกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจะเป็นไปตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติและอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของแผนกปฏิบัติการ ธนาคารมีระบบการบริหารจัดการสินเชื่อค้างชำระแบบรวมศูนย์และบริหารจัดการในความรับผิดชอบของแผนกงานติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยกระบวนการต่าง ๆ ถูกบริหารจัดการโดยระบบอัตโนมัติ การพัฒนาแบบจำลองค่า PD LGD และ EAD แล้วเสร็จในปี 2557 และจะถูกนำเพิ่มในระบบอัตโนมัติเพื่อใช้งานในปี 2558 เมื่อแบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้งานในระบบอัตโนมัติ แบบจำลองเหล่านี้จะช่วยเสริมความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อของธนาคารได้ นอกจากนี้ ยังถือเป็นก้าวสำคัญในการเตรียมความพร้อมสำหรับการดำรงเงินกองทุนภายใต้หลักเกณฑ์ Basel II Advanced Internal Risk-Based Approach (A-IRB) และการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) ในอนาคต

การบริหารความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

ธนาคารติดตามความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาเพื่อระบุสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจในประเทศหนึ่ง ๆ ประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นและสร้างมาตรการป้องกันที่เหมาะสม

ธนาคารได้กำหนดวงเงินและระดับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศตาม การจัดอันดับความเสี่ยงของรัฐบาลควบคู่กับการใช้การจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกในการให้วงเงินสินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับประเทศคู่สัญญา แนวทางปฏิบัตินี้ทำให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงของและบริหารการกระจุกตัวของประเทศคู่สัญญาได้

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีกระบวนการในการวิเคราะห์เชิงลึกสำหรับลูกค้าแต่ละราย ได้แก่ การวิเคราะห์แนวโน้มอุตสาหกรรม การกระจุกตัวของอุตสาหกรรมและประเภทลูกค้า รวมทั้งการวิเคราะห์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์อัตราส่วนกระแสเงินสดต่อหนี้สิน

• การบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิต

ธนาคารบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อ การลงทุน ก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่ (รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่มียอดค้างเกินกว่าร้อยละ 10 ของเงินกองทุนธนาคาร) ต้องไม่เกิน 3 เท่าของกองทุนธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการกระจุกตัวด้านเครดิตในแต่ละภาคอุตสาหกรรม โดยธนาคารมีการควบคุมติดตาม มิให้ยอดหนี้ค้างในแต่ละภาคอุตสาหกรรมมีปริมาณเกินกว่าระดับเพดานที่ธนาคารกำหนด

• การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา

ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยเฉพาะธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน โดยทั่วไปธนาคารทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้าเพื่อจุดประสงค์ในการป้องกันและลดความเสี่ยงของลูกค้า พร้อมกันนั้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของธนาคารอันเกิดจากการทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้า ธนาคารจะดำเนินการลดความเสี่ยงบางส่วนหรือทั้งหมด โดยการทำสัญญาในฐานะตรงกันข้ามกับคู่สัญญาอื่น โดยส่วนมากจะเป็นสถาบันการเงินอื่น

ในการพิจารณาความเสี่ยงและกำหนดวงเงินสำหรับความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา ธนาคารมีขั้นตอนในการพิจารณาความเสี่ยงสำหรับคู่สัญญาแต่ละรายเหมือนกับการพิจารณาเครดิตของลูกค้าธนาคาร ติดตามสถานการณ์ด้านเครดิตของลูกค้า จากมูลค่าของฐานะความเสี่ยงทั้งหมด มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์ในงบดุลสำหรับอนุพันธ์นอกตลาด รวมถึงมูลค่าของฐานะที่เปลี่ยนแปลงไปอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตโดยรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างสม่ำเสมอและทัน่วงที

นอกเหนือจากนั้น ในการลดความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญาธนาคารได้จัดทำข้อตกลง Credit Support Annex (CSA) กับคู่สัญญาหลักของธนาคาร โดยการวางหลักประกันเป็นเงินสดหรือหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง เมื่อมูลค่ายุติธรรมของสัญญามีการเปลี่ยนแปลงไปเกินกว่ามูลค่าที่กำหนดไว้ (Threshold)

การติดตามและทบทวนความเสี่ยงด้านเครดิต

ธนาคารมีการติดตามและทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าและของพอร์ตสินเชื่อย่างใกล้ชิดดังนี้

- **ความเพียงพอของเงินสำรอง** ธนาคารมีการกันเงินสำรองตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มงานวิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการคำนวณเงินกันสำรอง และนำเสนอต่อประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงินเพื่อพิจารณาและอนุมัติ ธนาคารมีการจัดสรรเงินสำรองไปยังพอร์ตสินเชื่อตามข้อกำหนดของทางการ และจัดให้มีการประเมินระดับเงินสำรองที่ต้องการภายใต้ภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินสำรองของธนาคารอยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจตลอดเวลา

- **การทบทวนความเสี่ยงด้านเครดิตประจำปี** ฝ่ายสอบทานสินเชื่อเป็นหน่วยงานอิสระภายใต้กลุ่มงานตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตทั้งหมด ขอบเขตและแผนงานของฝ่ายสอบทานสินเชื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการของธนาคาร การสอบทานครอบคลุมถึงความถูกต้องของการจัดอันดับความเสี่ยง การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายสินเชื่อของธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทย

- **การติดตามและบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ** ธนาคารกำหนดให้มีการรายงานระดับความเสี่ยงด้านเครดิตต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำ โดยการรายงานประจำเดือนประกอบด้วยข้อมูลคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อแยกตามประเภทวงเงิน ระดับความเสี่ยง ภูมิภาค อุตสาหกรรม และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น

- **การทดสอบภาวะวิกฤติ** กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้จัดทำทดสอบภาวะวิกฤติตามนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤติของธนาคาร ซึ่งการทดสอบภาวะวิกฤตินั้นธนาคารมีการจัดทำทั้งสำหรับพอร์ตสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและพอร์ตสินเชื่อรายย่อย โดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและการคาดการณ์ด้านเศรษฐกิจมหภาคในอนาคต เพื่อประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเงินกองทุนของธนาคาร ผลการทดสอบภาวะวิกฤติจะนำรายงานต่อคณะกรรมการบริหารเงินกองทุน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการเตรียมกลยุทธ์ และแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ธนาคารได้มีการลงทุนพัฒนาระบบสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤติ เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถทำการทดสอบภาวะวิกฤติได้รวดเร็วและหลากหลายสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

- **การติดตามพอร์ตสินเชื่อ** ธนาคารมีการติดตามพอร์ตสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอและมีการรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- **การบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน** บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารที่อยู่ภายใต้การกำกับแบบรวมกลุ่มประกอบด้วย บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา (KAMC), บจก. กรุงศรี แฟคเตอร์อิง (KSF), บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส (AYCAL), บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง (ADLC), บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (AYCAP), บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสเซิร์ฟส์ โบรกเกอร์ (KLAB), บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ (KGIB), บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส (GCS), บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา (KCC), บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี (KSS), บจก. สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส (SRS), บลจ. กรุงศรี (KSAM), บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเชส ไชลูนส์ (TSS), บจก. ซีเอฟจี เซอร์วิส (CFGS)

ทั้งนี้ แต่ละบริษัทดำเนินการบริการความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระผ่านเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยงระดับสูง โดยมีประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นผู้กำกับดูแลภาพรวมการบริหารความเสี่ยงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร การบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มต้องจัดให้มีทรัพยากรการบริหารความเสี่ยงและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และต้องสามารถจัดทำรายงานตามที่ธนาคารกำหนด การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในผลิตภัณฑ์ นโยบาย และกระบวนการ ต้องได้รับอนุมัติจากประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- **การบริหารจัดการสินเชื่อด้อยคุณภาพ** ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะทางในการบริหารบัญชีที่มีการค้างชำระ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารหนี้ที่มีปัญหา โดยพิจารณาเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการรับชำระหนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์โดยรวมของธนาคารภายใต้เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อธนาคารน้อยที่สุด นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการขายสินเชื่อด้อยคุณภาพตามแนวทางที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยธนาคารได้ขายสินเชื่อด้อยคุณภาพ 2 ครั้งในเดือนมิถุนายนและเดือนธันวาคม 2557 ส่งผลให้จำนวนสินเชื่อด้อยคุณภาพลดลงถึง 2.5 พันล้านบาท

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านราคาของฐานะในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคาร ที่เกี่ยวข้องกับ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสารทุน และสินค้าโภคภัณฑ์ เนื่องจากปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดต่าง ๆ เป็นปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุม ธนาคารจึงตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านตลาดที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงให้ความสำคัญอย่างมากต่อการติดตามสถานะความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิด ตลอดจนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว

ธนาคารได้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของกิจกรรมทางการเงินของธนาคารและกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงสำหรับบริษัทในกลุ่มตามคำแนะนำเรื่องหลักการกำกับภาพรวมกลุ่มธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารได้ควบคุมและติดตามความเสี่ยงด้านตลาดให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้โดยกำหนดเพดานความเสี่ยงและแนวทางในการดำเนินการเมื่อระดับความเสี่ยงเกินกว่าที่กำหนด และการดำรงเงินทุนที่สอดคล้องกับสถานะความเสี่ยงของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการประเมินตนเองและกระบวนการควบคุมภายใน และการประเมินระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักการ

ธนาคารมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้กรอบความเสี่ยงที่กำหนด อีกทั้งมีการทบทวนเพดานความเสี่ยงเพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรม และสถานการณ์ตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงพัฒนาระบบการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนภายใน หรือ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) อย่างต่อเนื่อง ภายใต้การทดสอบภาวะวิกฤต โดยใช้สถานการณ์จำลองด้านเศรษฐกิจมาประเมินระดับความเสี่ยงของเงินกองทุนที่ต้องมี หากอยู่ภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการประมาณความต้องการเงินกองทุนในอนาคต เพื่อให้ธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดูแลงานด้านการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดตามขอบเขตและอำนาจการบริหารที่กำหนดไว้ในนโยบายคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน มีหน้าที่กำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลนอกจากนี้มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำธุรกรรม หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

โครงสร้างการจัดการความเสี่ยงด้านตลาด

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้แนวทางและเพดานความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาด มีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร โดยฝ่ายบริหารเงินดำเนินการทำธุรกรรมและบริหารสถานะความเสี่ยงภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน มีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการงบดุลทั้งของธนาคารและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน เพื่อบรรลุเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร

ธนาคารเผชิญกับความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนและราคาของตราสารในตลาดเงินและตลาดทุนเนื่องจากสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่ทำนายในปี 2557 เพื่อลดความเสี่ยงเหล่านี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงสภาวะทางเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงให้ความสำคัญกับการติดตามวงเงินความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น และกำหนดให้มีกระบวนการรายงานเพื่อใช้ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของราคาตลาดในทางลบเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง

เครื่องมือวัดความเสี่ยง

การประเมิน ควบคุม และติดตามความเสี่ยงด้านตลาดแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ การทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า และการทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร ดังนี้

ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า

- **การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย** การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ความสูญเสียที่มีผลกระทบต่อรายได้และ/หรือส่วนของผู้ถือหุ้น อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยทั้งในและนอกงบดุลในบัญชีเพื่อการค้า ธนาคารบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยจากตราสารหนี้และตราสารอนุพันธ์ในสถานะบัญชีเพื่อการค้าที่สอดคล้องกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมภายใต้กรอบนโยบายการกำกับดูแลความเสี่ยงตามกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย

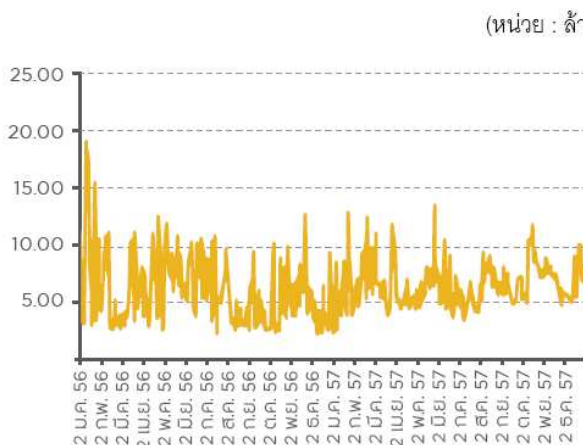
- **การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ** ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ หมายถึง ความสูญเสียที่มีผลกระทบต่อรายได้และ/หรือส่วนของผู้ถือหุ้น อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน ซึ่งมีผลกระทบกับธุรกรรม และทรัพย์สินและหนี้สินที่อยู่ในรูปแบบสกุลเงินต่างประเทศ ธนาคารมีการกำหนดนโยบายเพื่อจำกัดยอดสุทธิเงินตราต่างประเทศ ธุรกรรมสกุลเงินต่างประเทศโดยมากเป็นธุรกรรมที่ให้บริการกับลูกค้าของธนาคาร

- **การบริหารความเสี่ยงด้านราคา** ความเสี่ยงด้านราคา หมายถึง ความสูญเสียที่มีผลกระทบต่อรายได้และ/หรือส่วนของผู้ถือหุ้น อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ ธนาคารมีนโยบายในการลงทุนในตราสารทุนโดยส่วนใหญ่ลงทุนในระยะกลางถึงยาว การบริหารความเสี่ยงด้านราคาประกอบด้วย การประเมินผู้ออกตราสาร

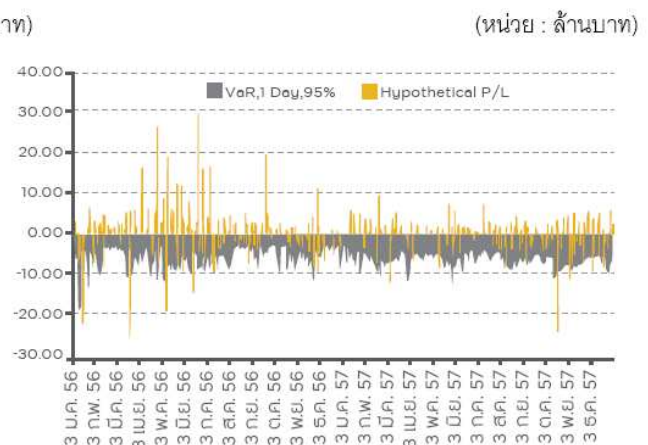
ในการติดตามความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า ธนาคารใช้ Value-at-Risk (VaR) เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง และกำหนดให้มีกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Back Testing) เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง นอกจากนี้ ยังมีการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

ในปี 2557 ความเสี่ยงด้านตลาดโดยรวมของธนาคารอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยค่า VaR ระยะเวลา 1 วันและที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สำหรับบัญชีเพื่อการค้าเฉลี่ยประมาณ 6.53 ล้านบาท

การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าความเสี่ยง (VaR)
รายวันของกรุงศรี ปี 2557 และ ปี 2556



การทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Back Testing)
ของมูลค่าความเสี่ยง (VaR)
รายวันของกรุงศรี ปี 2557 และ ปี 2556



ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร

• การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยหมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยที่มีผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและส่วนของผู้ถือหุ้นธนาคาร มีการประเมินผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ (Earning Perspective) จากความแตกต่างของโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยและฐานะทั้งในงบดุลและนอกงบดุล (Mismatches) ธนาคารวิเคราะห์ Re-pricing Gap ทั้งภายใต้สถานการณ์จำลองแบบสถิตย (Static Simulation) และแบบพลวัต (Dynamic Simulation) ขึ้นอยู่กับความคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ ธนาคารประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่อาจกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น (Economic Value Perspective) ด้วย

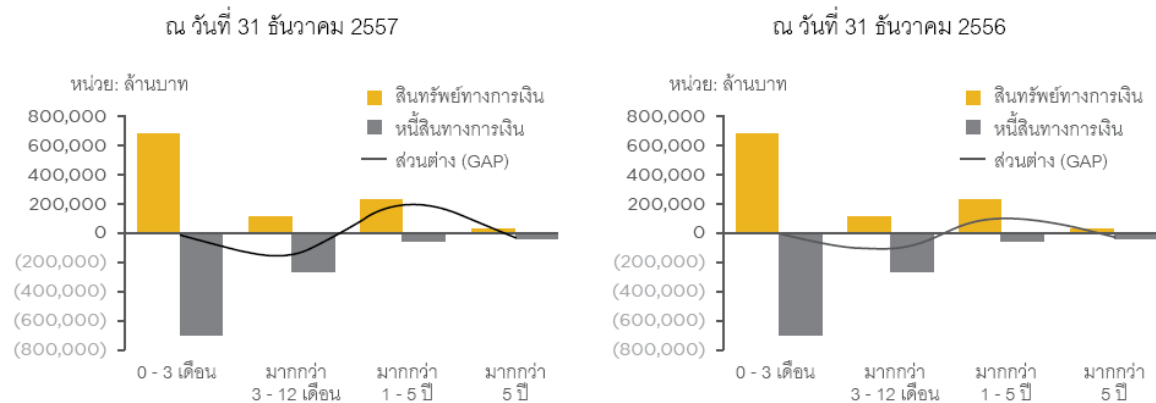
ในปี 2557 อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำ คณะกรรมการนโยบายการเงินปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงร้อยละ 0.25 ในเดือนมีนาคม 2557 เพื่อสนับสนุนการกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวในช่วงไตรมาสแรกของปี เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองที่ยืดเยื้อ คณะกรรมการนโยบายการเงินคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 2.00 จนถึงสิ้นปี การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมิได้มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเงินกองทุนของธนาคารมากนัก เนื่องจากธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างงบดุลให้สอดคล้องกับความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และให้เคลื่อนไหวอยู่ในกรอบความเสี่ยงที่กำหนด รวมถึงจัดทำรายงาน Interest Rate Risk Gap และประเมินความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income Sensitivity) ในระยะ 12 เดือนข้างหน้า ภายใต้สมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 ของรายการสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ ทั้งนี้ผลจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าวเป็นดังนี้

ความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิของกลุ่มธุรกิจทางการเงินในปี 2557 และ 2556

(หน่วย: ล้านบาท)

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	
	- 100 bps.	+ 100 bps.	- 100 bps.	+ 100 bps.
ผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ	844.01	-857.01	-29.73	-532.38
% ต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ	1.451%	-1.474%	-0.061%	-1.087%

สินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงินวิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนปรับอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป



สินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนปรับอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

งบการเงินรวมของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

(หน่วย: ล้านบาท)

	0 - 3 เดือน	มากกว่า 3 - 12 เดือน	มากกว่า 1 - 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้สินเชื่อ ด้วยคุณภาพ	ไม่มีภาระ ดอกเบี้ย	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน							
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	62,621	48	-	-	-	17,695	80,364
เงินลงทุนสุทธิ	5,461	3,792	40,889	5,679	-	4,751	60,572
เงินให้สินเชื่อ	601,132	116,231	196,845	8,369	29,988	60,195	1,012,760
หนี้สินทางการเงิน							
เงินฝาก	613,893	199,007	4,422	-	-	20,234	837,556
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	25,697	6,438	10,621	-	-	3,857	46,613
เงินกู้ยืม	47,329	46,369	23,264	34,844	-	-	151,806

งบการเงินรวมของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: ล้านบาท)

	0 - 3 เดือน	มากกว่า 3 - 12 เดือน	มากกว่า 1 - 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้สินเชื่อ ด้วยคุณภาพ	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	6,508	27,014	66,055	943,502
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

ความต้องการเงินกองทุน

ธนาคารประเมินและดำรงเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านตลาดซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ Basel ในระดับของธนาคารและระดับรวมกลุ่มตามวิธีการที่เป็นมาตรฐาน (SA) และสอดคล้องกับประกาศของ ธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดของสถาบันการเงิน

ปริมาณความต้องการเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 และ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: ล้านบาท)

วิธีมาตรฐาน	2557	2556
เงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาด	419	382
สินทรัพย์เสี่ยงด้านตลาด	5,241	4,774

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุน เนื่องมาจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด หรือไม่สามารถเปลี่ยน สินทรัพย์เป็นเงินสดเมื่อต้องการ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วย ต้นทุนที่สูงขึ้น

ธนาคารรักษาแหล่งที่มาของสภาพคล่องอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีกระแสเงินสดที่เพียงพอกับธุรกรรมของ ธนาคารภายใต้สถานการณ์ที่ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยธนาคารมีการจัดการโครงสร้างสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลในเชิงรุกอย่างเหมาะสม ธนาคารทบทวนนโยบายอย่างต่อเนื่องและพัฒนาเครื่องมือหรือ วิธีการที่ใช้วัดความเสี่ยงรวมถึงการวัดความเสี่ยงตามหลักการ Basel III (เช่น Liquidity Coverage Ratio และ Net Stable Funding Ratio) เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีปฏิบัติตามมาตรฐานสากล นโยบายการกำกับดูแลความ เสี่ยงด้านสภาพคล่องและแนวทางการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังทำการ ทบทวนแผนการและแนวทางการบริหารสภาพคล่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินและเตรียมสภาพคล่องส่วนเกิน ตลอดจนทดสอบแผนการบริหารสภาพคล่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินเป็นประจำ

หลักการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพและใช้นโยบาย การบริหารสภาพคล่องและแผนการสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินในการควบคุม โดยเฉลี่ยแล้วธนาคารดำรง อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6.00 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมตามเกณฑ์ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ธนาคารยังคงเน้นการบริหารสภาพคล่องส่วนเกินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และควบคุมระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ด้วยต้นทุน ในการจัดการที่เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารดำรงสภาพคล่องส่วนเกินในระดับที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทาง เศรษฐกิจ เพื่อให้แน่ใจว่ามีกระแสเงินสดเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทาง การเงิน และบริหารจัดการสภาพคล่องทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการกระจายความ เสี่ยงที่เหมาะสม

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน เพื่อบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร โดยมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินทำหน้าที่ติดตามสภาพคล่องและสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินธุรกรรม ปฏิบัติการ และการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจนเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์

โครงสร้างการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้มีประสิทธิภาพสูงสุด คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้เป็นไปตามแนวทางและอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ถูกอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดกำหนดทางเลือกเชิงกลยุทธ์สำหรับการบริหารความเสี่ยงและรายงานความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารไปยังคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ฝ่ายบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการงบดุลทั้งของธนาคารและคู่แข่งตลอดจนนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน กลุ่มงานบริหารเงินมีหน้าที่รับผิดชอบในการติดตามและบริหารสภาพคล่องรายวันของธนาคาร

การเตรียมการสำหรับความต้องการของ Basel III

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดทำและส่งรายงานความเสี่ยงสภาพคล่องให้สอดคล้องกับแนวทางเกี่ยวกับการกำกับดูแลสถาบันการเงินที่คณะกรรมการ Basel กำหนดกล่าวคือ รายงาน Liquidity Coverage Ratio และรายงาน Net Stable Funding Ratio เพื่อที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ และพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทยต่อไป ธนาคารได้ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของหลักเกณฑ์ Basel III อย่างต่อเนื่อง คำนวณรายงานอัตราส่วน Liquidity Coverage และ Net Stable Funding รายเดือนให้กับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

เครื่องมือวัดความเสี่ยง

• ปัจจัยความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารเกิดจากโครงสร้างของแหล่งที่มาและการใช้ไปของเงินทุนธนาคาร โดยแหล่งที่มาของเงินทุนธนาคารนั้นมาจากเงินฝากกระยะสั้นซึ่งส่วนใหญ่มีระยะเวลาน้อยกว่าหนึ่งปี รวมถึงเงินฝากที่ไม่มีวันครบกำหนด ในขณะที่การใช้ไปของเงินทุนเกิดจากธุรกรรมการปล่อยเงินกู้ที่มีระยะเวลาคงกำหนดนานกว่าเงินฝาก

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องมือ วิธีการในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เพียงพอ และเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมทั้งในและนอกงบดุล ธนาคารใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง อาทิ ประมาณการกระแสเงินสดและสภาพคล่อง (Cash flow/ Liquidity Projection) และวิเคราะห์ Liquidity Gap ระหว่างสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพัน ตามระยะเวลาคงเหลือ ก่อนครบกำหนดสัญญา (Contractual Maturity) โดยในการทำการวิเคราะห์ธนาคารคำนึงถึงสถานการณ์ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และปรับข้อมูลตามพฤติกรรม (Behavioral Maturity) เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง ทั้งหมดนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานและการติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแผนการเป็นระยะเวลายาวสามปีในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยระบบที่ถูกพัฒนานี้จะทำให้ธนาคารสามารถจำลองและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงสภาพคล่องได้อย่างทันทั่วถึง และสามารถสนับสนุนการทำการรายงานตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

ในปี 2557 ภาพรวมระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ธนาคารได้กระจายแหล่งที่มาของเงินทุน โดยแหล่งที่มาของเงินทุนหลักได้แก่ เงินฝากของลูกค้าซึ่งเป็นการกระจายกลุ่มอย่างดีในด้านประเภทของลูกค้าประเภทของเงินฝาก และวันครบกำหนด ธนาคารมุ่งรักษาความสมดุลของต้นทุนของสภาพคล่องกับความเสี่ยงของสภาพคล่องตามสภาวะของตลาดและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังบริหารสภาพคล่องระยะสั้นและระยะยาวอย่างใกล้ชิดรวมถึงการวางแผนการระดมทุนในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

สินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดตามสัญญา

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 และวันที่ 31 ธันวาคม 2556

งบการเงินรวมของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

(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	18,153	51,827	57	10,047	-	-	280	80,364
เงินลงทุนสุทธิ	-	4,701	3,791	41,405	5,613	-	5,062	60,573
เงินให้สินเชื่อ	36,384	200,330	166,794	376,145	203,119	29,988	-	1,012,761
หนี้สินทางการเงิน								
เงินฝาก	424,701	209,427	198,988	4,441	-	-	-	837,556
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	11,350	26,505	4,070	4,687	-	-	-	46,612
เงินกู้ยืม	-	47,329	46,369	23,264	34,844	-	-	151,805

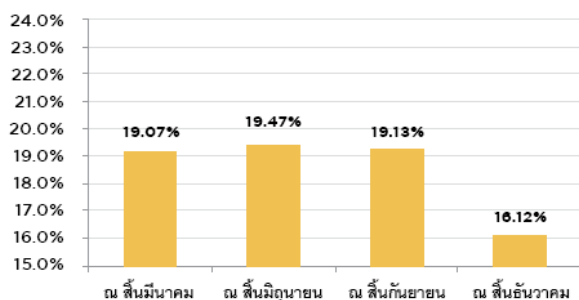
งบการเงินรวมของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: ล้านบาท)

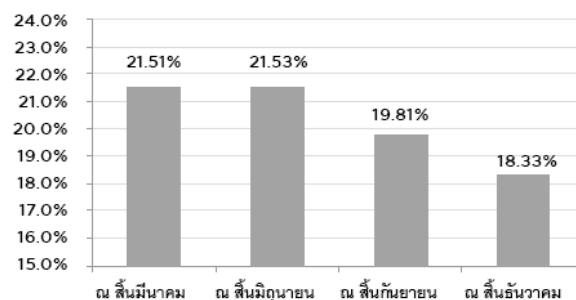
	เมื่อ ทวงถาม	0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้ สินเชื่อด้วย คุณภาพ	ไม่มี กำหนด เวลา	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน								
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	18,898	67,519	210	167	-	-	233	87,027
เงินลงทุนสุทธิ	-	7,915	14,535	33,496	11,238	-	6,091	73,274
เงินให้สินเชื่อ	25,494	201,612	162,316	338,081	188,986	27,014	-	943,502
หนี้สินทางการเงิน								
เงินฝาก	402,942	147,510	166,951	46,647	-	-	-	764,050
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	5,944	37,655	2,391	9,493	12	-	-	55,497
เงินกู้ยืม	-	66,469	34,978	38,500	34,658	-	-	174,605

อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องต่อหนี้สินระยะสั้นของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ปี 2557

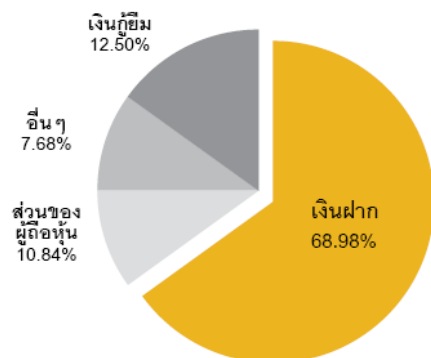


ปี 2556

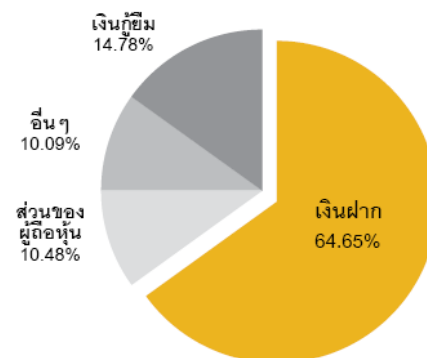


โครงสร้างแหล่งเงินทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557



ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556



การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายใน ระบบงาน บุคลากร และจากเหตุการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่นับรวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญเกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องจากบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กรการออกแบบกระบวนการทำงาน หรือระบบการควบคุมภายในไม่เพียงพอ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของทางการ ระบบสารสนเทศล้ม หรือความไม่สมบูรณ์ของระบบสารสนเทศที่อาจนำไปสู่ความบกพร่องหรือการได้รับข้อมูลผิดพลาด การหยุดชะงักของระบบงาน ระบบงานและระบบเครือข่ายล้มเหลว ปัจจัยเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุฉุกเฉินจากสถานการณ์ทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ อุทกภัย และมหันตภัยทางธรรมชาติด้านอื่น ๆ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการทางธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงการผิดต่อข้อกฎหมายหรือข้อกำหนดของทางการหรือทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางเสียหาย ธนาคารยึดมั่นที่จะดำเนินการเชิงรุกในการจัดการและลดระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทำการปลูกฝังวัฒนธรรมที่จะให้พนักงานเกิดความตระหนักในเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั้งในธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

หลักการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยดูแลให้มีทรัพยากรที่จำเป็นและเพียงพอในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่พึงปฏิบัติพนักงานทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่ม ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งนโยบายได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติไว้ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะปฏิบัติภายใต้หลักการแนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นอิสระและเพียงพอ หน่วยงานธุรกิจในฐานะเจ้าของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีความรับผิดชอบเป็นอันดับแรกในการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ฝังอยู่ในผลิตภัณฑ์กระบวนการ และระบบงาน ให้สอดคล้องตามนโยบายที่กำหนด

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในเรื่องการบริหารและจัดการความเสี่ยงโดยรวมกำหนดกลยุทธ์และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนเพื่อทำการทบทวนและให้ความเห็นในเรื่องสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการนำกรอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงมาใช้ดำเนินการรวมถึงรับผิดชอบในการพัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในรับผิดชอบในการประเมินอย่างเป็นอิสระในเรื่อง โครงสร้างนโยบาย และการดำเนินการเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

การเตรียมการสำหรับการวัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น (Advanced Measurement Approach-AMA)

ธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการที่จะใช้วิธีการวัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น คือวิธี Advanced Measurement Approach ภายใต้ข้อกำหนดของ Japanes Financial Service Agency (JFSA) ธนาคารมุ่งมั่นที่จะนำวิธี AMA มาใช้สำหรับระบบการบริหารและการวัดความเสี่ยงภายใน และเพื่อใช้สำหรับการคำนวณเงินกองทุนตามกฎหมายของ MUFG/BTMU ภายใต้ข้อกำหนดของ JFSA โดยกำหนดจะเริ่มใช้ในปี 2562

ทั้งนี้ ในการพัฒนาแบบจำลองการคำนวณเงินกองทุนโดยวิธี AMA มีส่วนประกอบสำคัญ 4 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการภายใน (2) ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการภายนอก (3) การวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง (4) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและปัจจัยการควบคุมภายใน

ระบบวัดความเสี่ยงและความสำเร็จในปี 2557

ระหว่างการทำดำเนินการในเรื่อง AMA ธนาคารยังคงพัฒนาระบบในการบริหารความเสี่ยงของทั้งธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารมีการทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยมองภาพความเสี่ยงไปข้างหน้าประเมินและทบทวนโดยใช้ข้อมูลความเสียหายในอดีตและปัจจัยเปลี่ยนของการดำเนินธุรกิจ โดยจะทำการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารมีการจัดเก็บและติดตามข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยงทั้งในระดับธนาคาร และระดับฝ่ายงาน เพื่อใช้เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าเมื่อเกิดข้อบกพร่องกับระบบการควบคุมภายในของกลุ่ม เมื่อความเสี่ยงมีระดับสูงเกินกว่าช่วงระดับที่ยอมรับได้ หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแผนจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น

การจัดเก็บข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อจัดทำฐานข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญของกรอบการบริหารความเสี่ยงแบบ AMA ธนาคารมีการนำระบบมาใช้เพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางในการจัดเก็บ ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดเก็บและรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่มีมูลค่าเกินกว่าระดับที่กำหนด (ความเสียหายทางตรงและความเสียหายทางอ้อม) ครอบคลุมถึงเหตุการณ์ที่เกือบจะเกิดความเสียหาย และเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน มาที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ มีการดำเนินการสืบสวนและกู้คืนเพื่อบรรเทามูลค่าความเสียหายและปรับปรุงการควบคุมที่บกพร่อง มีการกำหนดกรอบเพดานสำหรับมูลค่าของเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการที่มีมูลค่าค่อนข้างสูงซึ่งจะต้องทำการรายงานขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารได้จัดซื้อฐานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการภายนอกเพื่อใช้เป็นส่วนประกอบสำคัญในการวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารโดยทำการเปรียบเทียบกับข้อมูลความเสียหายของประเภทธุรกิจใกล้เคียง

ธนาคารมีกระบวนการในการจัดการและติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsource) และการให้บริการแก่บุคคลอื่น (Insource) ธนาคารให้ความสำคัญในการมีแผนรองรับในกรณีผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถปฏิบัติงานได้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการต่อลูกค้าจะไม่หยุดชะงัก รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ

ธนาคารมีระบบที่ใช้ในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ข้อมูลการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ ระบบดังกล่าวช่วยให้เห็นมุมมองสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่มที่ครอบคลุม รวมถึงช่วยในการวิเคราะห์และจัดทำรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ธนาคารมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงานใหม่ ซึ่งทำให้มั่นใจว่าทุกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการและระบบงาน จะต้องผ่านการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ผ่านความเห็นชอบจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนที่จะมีการนำผลิตภัณฑ์ออกใช้งาน

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดธนาคารยังคงสามารถให้บริการลูกค้าของธนาคารได้อย่างต่อเนื่องหรือสามารถกลับมาให้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญและภัยคุกคามโดยผู้บริหารระดับสูงอยู่เป็นประจำโดยพิจารณาถึงเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ การหยุดชะงักของระบบงานต่าง ๆ น้ำท่วม และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีกระบวนการในการรายงานความเสี่ยง ทุกหน่วยงานและทุกบริษัทจะต้องทำการรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานมาที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ผลการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตัวเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ เป็นต้น ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะทำการรวบรวมวิเคราะห์ และจัดทำรายงานภาพสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารนำรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารเพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจภาพความเสี่ยงที่สำคัญและดำเนินการจัดการและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

การรวบรวมงานด้านการบริหารความเสี่ยงกับธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ

ในช่วงปี 2557 ธนาคารได้รวบรวมงานด้านการบริหารความเสี่ยงของ BTMU สาขากรุงเทพฯ เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร โดยได้จัดตั้งทีมงานเพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการต่าง ๆ ให้นโยบาย กระบวนการ ระบบบริหารความเสี่ยงของธนาคาร และ BTMU สาขากรุงเทพฯ รองรับการทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ความพยายามเหล่านี้ทำให้การควบคุมและการบริหารความเสี่ยงหลัก (ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ) สามารถรองรับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และการขยายธุรกิจภายหลังการรวบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ ในปี 2558

การดำรงเงินกองทุน

ในปัจจุบันธนาคารใช้วิธีมาตรฐานในการคำนวณเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสำหรับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร รายละเอียดตัวเลขเงินกองทุนแสดงในตารางด้านล่าง

ตัวเลขเงินกองทุนของธนาคาร ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2557 และ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: ล้านบาท)

วิธีมาตรฐาน	2557	2556
เงินกองทุนความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	5,185	4,546
มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการ	64,815	56,831

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

มูลค่าสินทรัพย์ตามบัญชีของธนาคารและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 และ 2556 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ลักษณะ กรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน	มูลค่า	
			2557	2556
ที่ดิน				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	3,633	3,631
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	5,179	5,179
อาคาร				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	6,808	6,826
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	7,748	8,434
อุปกรณ์	เจ้าของ	ไม่มี	13,302	13,467
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	ทำสัญญาเช่า	เช่า	2,467	2,153
อื่น ๆ	เจ้าของ	ไม่มี	407	223
รวม			39,544	39,913
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม			(19,379)	(19,561)
ค่าเผื่อการด้อยค่า			(213)	(213)
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ			19,952	20,139

สัญญาเช่าระยะยาว

ธนาคารและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ เพื่อให้เป็นสำนักงานสาขาและประกอบกิจการ โดยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าและค่าบริการในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท	ระยะเวลา	ค่าเช่าและค่าบริการ
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์	ไม่เกิน 1 ปี	942
	มากกว่า 1-5 ปี	944
	มากกว่า 5 ปี	65
รวม		1,951

เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน

สินทรัพย์สำคัญของธนาคารที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน โดยธนาคารมีการบริหารสินทรัพย์ดังนี้

การจัดชั้นสินทรัพย์ และการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารได้ปฏิบัติตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้จัดชั้นสินทรัพย์และตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามอัตราที่กำหนดสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นแต่ละประเภท ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ฉบับลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่งวดการบัญชีหลังของปี 2551 เป็นต้นไป

สินทรัพย์ประเภทเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับตามการจัดชั้นสินทรัพย์ของธนาคารและบริษัท ย่อยตามงบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 และ 2556 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2557		2556	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
จัดชั้นปกติ	952,203	93.78	883,380	93.37
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	33,202	3.27	35,747	3.78
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	10,031	0.99	9,207	0.97
จัดชั้นสงสัย	8,601	0.84	11,014	1.16
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	11,360	1.12	6,802	0.72
รวม	1,015,397	100.00	946,150	100.00

หมายเหตุ: เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับหลังหักรายได้รอตัดบัญชี ไม่รวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง

การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารและบริษัทย่อยจัดชั้นเงินให้สินเชื่อทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท และตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขึ้นในอัตราที่กำหนดสำหรับแต่ละประเภท การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้จัดชั้นปกติ และจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำตามอัตราร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยได้นำมูลค่าหลักประกันมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย ส่วนหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน จัดชั้นสงสัยและจัดชั้นสงสัยจะสูญ คำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกันซึ่งไม่รวมหลักประกันประเภทเครื่องจักร ยกเว้นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจลิซซิง ได้นำมูลค่าหลักประกันประเภทเครื่องจักรมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย นอกจากนี้ ธนาคารและบริษัทย่อยได้ประมาณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติมจากอัตราขั้นต่ำตามร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ธนาคารและบริษัทย่อยคำนวณค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียสำหรับลูกหนี้เข้าซื้อ โดยวิธีการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีตเพื่อประมาณการค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียของสินเชื่อนี้ในแต่ละกลุ่ม

ธนาคารและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองไว้เป็นจำนวน 39,958 ล้านบาท ในงบการเงินรวม ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญดังกล่าวประกอบด้วย ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียของเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

การจัดสินเชื่อด้อยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 และ 2556 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพรวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	2557	2556
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ	29,988	27,014
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อ	2.79	2.67
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ	14,818	13,308
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อสุทธิ	1.40	1.33

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 ตลอดจนตราสารหนี้ของรัฐวิสาหกิจทั้งที่กระทรวงการคลังค้ำประกันและไม่ได้ค้ำประกัน โดยมีการลงทุนที่กระจายรุ่นและวันครบกำหนด วัดความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ยโดยใช้ PV01 และการปรับ Duration ให้สอดคล้องกับภาวะดอกเบี้ย มีการติดตามตลาดเป็นประจำวัน และจัดทำรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบเป็นประจำทุกเดือน ในขณะเดียวกันธนาคารมีระบบข้อมูลที่แสดง Duration ประจำวันของพอร์ตการลงทุนรวม อีกทั้งมีการติดตามอัตราดอกเบี้ยอย่างใกล้ชิดทุกวัน เพื่อพิจารณาปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสม โดยในปีนี้มีมีการปรับพอร์ตอย่างต่อเนื่องรวมทั้งพิจารณาลักษณะความชันของเส้นผลตอบแทนประกอบกับอัตราดอกเบี้ยนโยบายด้วย

• **การลงทุนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลหรือกระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกัน และหลักทรัพย์อื่นของสถาบันการเงิน**

การลงทุนในหลักทรัพย์ที่รัฐบาลหรือกระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกันจะอยู่ในกรอบการลงทุนข้างต้น และจะอยู่ภายใต้วงเงินลงทุนสำหรับแต่ละนิติบุคคลและระยะเวลาลงทุนที่ธนาคารได้อนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือวงเงินลงทุนไว้

(2) การลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนและการบริหารความเสี่ยง

วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนเป็นไปเพื่อให้ได้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดหวังและเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำถึงปานกลาง โดยมีการบริหารพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับการบริหารสภาพคล่องของธนาคารและเน้นการลงทุนระยะปานกลางถึงระยะยาวในหลักทรัพย์ที่มีปัจจัยพื้นฐานดี

(3) การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์

ธนาคารจะตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 105 เรื่องการบัญชีสำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน

การลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเงินลงทุนทางตรงในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ตามวิธีราคาทุน (Cost Method) หลังหักค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 48,231 ล้านบาท ซึ่งแบ่งเป็นธุรกิจทางการเงินมูลค่ารวม 47,865 ล้านบาท และธุรกิจสนับสนุนมูลค่ารวม 366 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 4.27 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 5 มกราคม 2558 จำนวน 7,355,761,773 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท

สาขาและศูนย์บริการทางการเงิน :

• สาขาในประเทศ	จำนวน	644	สาขา
- เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	จำนวน	282	สาขา
- ส่วนภูมิภาค	จำนวน	362	สาขา
• สาขาในต่างประเทศ	จำนวน	3	สาขา
• สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	จำนวน	91	แห่ง
• พื้นที่บริการ Exclusive Banking	จำนวน	12	แห่ง

ข้อมูลบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20

บริษัทที่ธนาคารถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 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 แฟกเตอริ่ง จำกัด เลขที่ 1222 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 19 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2208-2849 โทรสาร 0-2208-2858	ธุรกิจการเงิน (แฟกเตอริ่ง)	สามัญ	30,000,000	99.99
3. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด เลขที่ 65/182-185 อาคารชานาญเพ็ญชาติ บิเนสเซ็นเตอร์ ชั้น 22 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320 โทรศัพท์ 0-2643-1980 โทรสาร 0-2643-1059-60	ธุรกิจการเงิน (ลีสซิ่งและเช่าซื้อ)	สามัญ	190,500,000	99.99
4. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 87/2 อาคารซี อาร์ ซี ทาวเวอร์ ชั้น 26, 30, 48 ออลซีซั่นส เฟส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-6010 โทรสาร 0-2627-8211	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ	2,554,500,000	99.99

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
5. บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ฮอลล์ชั้น 1-6 และ 8 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8111 โทรสาร 0-2627-8381	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	205,800,000	99.99
6. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ฮอลล์ชั้น 1-6, 8-11 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8000	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	59,250,000	99.99
7. บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด เลขที่ 89/170 หมู่ที่ 3 อาคารจุฑามาศ ชั้น 4, 5, 9 และ 10 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 0-2792-1888 โทรสาร 0-2792-1949	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ บุริมสิทธิ	53,567,710 222,000	99.99
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ฮอลล์ชั้น 1-6, 8-11 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2646-3000 โทรสาร 0-2646-3001	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	590,552,000	99.99
9. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) เลขที่ 898 อาคารเพลินิจิตทาวเวอร์ ชั้น 3 ถนนเพลินิจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2659-7000 โทรสาร 0-2646-1100	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 กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่о จำกัด No. 039, Unit 22, 13 South Road, Jommany Tay Village, Xaysettha District, Vientiane Capital, Lao PDR.	ธุรกิจการเงิน (เช่าซื้อ, ลีสซิ่ง และ สินเชื่อเพื่อการผ่อน ชำระสินค้า)	สามัญ	912,000	70.00
12. 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
13. บริษัท โทเทิล เซอร์วิส เซลูลาร์ 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	160,599,822	99.99
14. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสเซตส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นสเพลส ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8029 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันชีวิต)	สามัญ	920,000	99.99
15. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นสเพลส ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8028 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกัน วินาศภัย)	สามัญ	920,000	99.99
16. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้น 1-6 ออลซีซั่นสเพลส ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-4130 โทรสาร 0-2627-4774	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	20,800,000	50.00

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
17. บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสเซตส์ โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้น 10 ออลซีซั่นสเพลส ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8156 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันชีวิต)	สามัญ	120,000	50.00
18. บริษัท เทสโก้ เคนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้น 10 ออลซีซั่นสเพลส ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8156 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันวินาศภัย)	สามัญ	1,070,000	50.00
19. บริษัท เมโทร เดชிகินี จำกัด เลขที่ 189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320	ธุรกิจสนับสนุน (บริการ)*	สามัญ	1,000	22.00

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

• บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		ธนาคารถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท อยุรยาการ์ด เซอร์วิส 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	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	7,200,000	99.99
2. 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 อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี 20140 โทรศัพท์ (038) 461-858, (038) 464-263	ผลิตเฟอร์นิเจอร์ ไม้ยางพารา	สามัญ	95,000	10.00
2. บริษัท เอเชียนเทรดแอนด์โลจิสติกส์ 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 เมททอล จำกัด เลขที่ 32/40 อาคารชินโน-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 0-2296-2030, 0-2296-2796 และ 0-2296-5692
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2557 (จำนวน 2 ชุด) : โทรสาร 0-2683-1581 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 2 ชุด) : ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2556 (จำนวน 2 ชุด) : เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 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 1/2557 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2558 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี

ผู้สอบบัญชี

: นายเพิ่มศักดิ์ วงศ์พัชรปกรณ์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3427
นายนิติ จินจันนรินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3809
นายชวลา เทียนประเสริฐกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4301
บริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัส ไซยศ สอบบัญชี จำกัด
เลขที่ 183 อาคารระจนาการ ชั้น 25 ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2676-5700
โทรสาร 0-2676-5757

ที่ปรึกษากฎหมาย

: นายกนก อินทรมพรรย
นายโชติช่วง ทังวงศ์
พล.ต.อ. อชิรวิทย์ 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

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถืออันได้แก่ 1. มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส 2. สแตนดาร์ด แอนด์ พาวส์ 3. ฟิทช์ เรทติ้งส์ และ 4. ทริสเรทติ้ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ปรากฏตามตาราง

1. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส	
อันดับความน่าเชื่อถือเงินฝาก	
ระยะยาว	Baa1
ระยะสั้น	Prime-2
อันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้	
ระยะยาว - หุ้นกู้	Baa1
แนวโน้มของเงินฝากและตราสารหนี้	มีเสถียรภาพ
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (BFSR)	D+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
2. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล สแตนดาร์ด แอนด์ พาวส์	
สกุลเงินบาท	
ระยะยาว	BBB+
ระยะสั้น	A-2
สกุลเงินตราต่างประเทศ	
ระยะยาว - หุ้นกู้	BBB+
ระยะสั้น	A-2
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (SACP)	bb+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
3. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล ฟิทช์ เรทติ้งส์	
อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินตราต่างประเทศ)	
ระยะยาว	A-
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	BBB+
ระยะสั้น	F2
Viability Rating	bbb
สนับสนุน	1
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือสนับสนุน	BB+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ	
ระยะยาว - หุ้นกู้	AAA (tha)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	AA+ (tha)
ระยะสั้น	F1+ (tha)
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
4. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศไทย ทริสเรทติ้ง	
อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ	
อันดับเครดิตองค์กร	AAA
อันดับเครดิตตราสารหนี้ (หุ้นกู้ด้อยสิทธิ)	AA+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ

เป้าหมายปี 2557

งบการเงินรวม	2556	2557	เป้าหมาย ปี 2557	
การเติบโตของสินเชื่อสุทธิ (พันล้านบาท)	+113.5 +13.7%	+69.3 +7.3%	7%	✓
อัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพ	2.67%	2.79%	~ 2.9%	✓
เงินฝากต้นทุนต่ำ (ออมทรัพย์+กระแสรายวัน)	53%	51%	~ 50%	✓
สัดส่วนสินเชื่อรายย่อยต่อสินเชื่อรวม	50%	49%	n.d.	✓
เงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก	123%	121%	n.d.	✓
เงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก + หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ + ตัวแลกเงิน	104%	106%	100%	~
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ	4.37%	4.32%	~ 4.2%	✓
การเติบโตของค่าธรรมเนียมและบริการ	12.8%	3.5%	5%	~
ค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้รวม	48.91%	48.47%	< 49%	✓
สัดส่วนการตั้งสำรองต่อสินเชื่อรวม	200 bps*	179 bps	~ 170 bps	~
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อต่อคุณภาพ	145%	133%	125-130%	✓
เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (ส่วนของธนาคาร)	14.7%	14.7%	n.d.	✓

* หากไม่รวมผลกระทบจากการตั้งสำรองพิเศษจำนวน 2,552 ล้านบาท ในไตรมาส 2 ปี 2556 และการตั้งสำรองพิเศษจากการปรับโครงสร้างหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจหนึ่งรายในไตรมาส 4 ปี 2556 สัดส่วนการตั้งสำรองต่อสินเชื่อรวมอยู่ที่ 172 bps