



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (“กรุงศรี”) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศ ในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก และยังเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่นและเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก

กรุงศรีมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายครอบคลุมแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ของไทย ธุรกิจญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย) และกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย นอกจากนี้ เรายังให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านบริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า ทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และเครื่องจักร แพลตฟอร์ม ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สำหรับปี 2558

วิสัยทัศน์

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก 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 เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

กรุงศรีได้จัดทำแผนธุรกิจระยะกลางซึ่งเป็นกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานในช่วง 3 ปีหรือระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2560

แผนธุรกิจระยะกลางนับเป็นฐานให้กรุงศรีมีกลยุทธ์หลักของทั้งองค์กรสำหรับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้บรรลุพันธกิจในการมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืนรับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การจัดทำแผนธุรกิจระยะกลาง ครอบคลุมการทบทวนสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบ ตลอดจนโอกาสทางธุรกิจในระยะ 3 ปีข้างหน้า ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภารกิจของกรุงศรี

ปณิธานและกรอบยุทธศาสตร์หลัก

ปณิธานของกรุงศรี คือ การยกระดับจากการเป็นสถาบันการเงินอันดับ 5 สู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศไทย ซึ่งกรอบยุทธศาสตร์หลักของกรุงศรีในการมุ่งสู่เป้าหมายดังกล่าว ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ ดังนี้

- การเติบโตของสินทรัพย์
- การเพิ่มรายได้ที่มีเสถียรภาพ
- การลดต้นทุนทางการเงิน

ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงิน กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความมั่นคงของกลุ่มธุรกิจการเงิน ดังนั้น จึงวางกรอบยุทธศาสตร์ในการบริหารควบคู่ไปกับยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ ดังนี้

1. การสร้างความแข็งแกร่งด้านการควบคุมภายใน
2. การปรับปรุงระบบงานภายในให้สอดคล้องเหมาะสม
3. การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นเลิศ

ทั้งนี้ กรอบยุทธศาสตร์หลักนี้ จะเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีในระยะต่อไป

9 กลยุทธ์ด้านธุรกิจและ 5 กลยุทธ์ด้านบริหาร

เพื่อดำเนินการตามกรอบยุทธศาสตร์ กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 9 ข้อและกลยุทธ์ด้านบริหาร 5 ข้อ ดังนี้

• กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

1. การรักษาตำแหน่งผู้นำด้านสินเชื่อรายย่อยและเช่าซื้อรถยนต์
2. การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อเคหะระดับแนวหน้า
3. การเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ
4. การให้บริการธุรกรรมทางการเงิน
5. การยกระดับธุรกิจบริหารเงิน (Foreign Exchange)

6. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านเงินทุน
7. การขยายฐานลูกค้าด้วยแนวคิด “ลูกค้าคือ คนสำคัญ”
8. การผนึกกำลังกับมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) / ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (BTMU)
9. ความร่วมมือระหว่างกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจและกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย

- **กลยุทธ์ด้านการบริหาร**

1. การยกระดับการบริหารเงิน
2. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของระบบบริหารความเสี่ยง
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การกำกับดูแลกิจการและการป้องกันการทุจริตในระดับยอดเยี่ยมเทียบกับอุตสาหกรรม
4. การมีระบบปฏิบัติการ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเลิศ
5. การส่งเสริม OneKrungsri HR Platform

ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามกลยุทธ์เหล่านี้ แต่ละฝ่ายงานจะมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลเชิงรูปธรรมต่อไป

“ลูกค้าคือคนสำคัญ” “ความเป็นหนึ่งเดียวของกรุงศรี” และ “เรื่องเงิน เรื่องง่าย”

แม้ว่าแผนธุรกิจระยะกลางจะครอบคลุมการริเริ่มเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ แต่สิ่งที่กรุงศรียังรักษา และเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานต่าง ๆ คือ กลยุทธ์ “ลูกค้าคือคนสำคัญ” ขณะเดียวกัน จะใช้ “ความเป็นหนึ่งเดียวของกรุงศรี (OneKrungsri)” ผสมกับการรักษาพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร

ทั้งนี้ กรุงศรีได้นำกระบวนการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจ และการปรับปรุงแก้ไข มาใช้ในการดำเนินการในแผนธุรกิจระยะกลาง เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินแผนงานต่าง ๆ สอดคล้องกับแผนที่วางไว้หรือมีความจำเป็นใด ๆ ที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถปฏิบัติตามพันธสัญญาที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ความเป็นมา

กรุงศรีเปิดทำการในวันที่ 1 เมษายน 2488 และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธุรกิจของกรุงศรีได้เติบโตรุดหน้าอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 73,558 ล้านบาท

ในปี 2550 กรุงศรีได้ร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกลุ่มเจเนอรัลอิเล็กทริก (“GE”) โดย GE Capital International Holdings Corporation (“GECIH”) เข้าซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของกรุงศรีจำนวน 2,000 ล้านหุ้น ราคาหุ้นละ 16 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.92 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (5,726,945,606 หุ้น) ดังนั้น ปี 2550 จึงถือเป็นปีแห่งการสร้างความแข็งแกร่งด้านโครงสร้างพื้นฐานของกรุงศรี ด้วยการนำจุดแข็งในการทำธุรกิจของทั้งสองฝ่ายมาผสานกันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นตัวเร่งผลักดันการเติบโตของกรุงศรี ในอันที่จะช่วยเสริมให้กรุงศรีมีความก้าวหน้าและมีศักยภาพทัดเทียมที่จะแข่งขันกับธนาคารชั้นนำระดับประเทศและระดับภูมิภาคได้ และกรุงศรียังได้นำหลักธรรมาภิบาลระดับโลกของ GE เข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้กรุงศรีเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งทั้งในด้านเงินทุนและการบริหารงาน เทียบเท่ามาตรฐานสากล ทั้งยังนำโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพการขาย (Sales Force Effectiveness: SFE) กระบวนการ LEAN Process และโมเดล Customer Centricity เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการของกรุงศรีอีกด้วย

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

ในปี 2556 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซึบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (“BTMU”) ได้ทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของกรุงศรีโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) จำนวนทั้งสิ้น 6,074,143,747 หุ้น ราคาหุ้นละ 39 บาท โดยมีระยะเวลารับซื้อเฉพาะวันทำการตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน – 13 ธันวาคม 2556 และ GECIH ได้ขายหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ถืออยู่จำนวน 1,538,365,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ภายใต้กระบวนการ VTO (ราคาเดียวกันกับราคาเสนอซื้อที่กำหนดไว้) ให้กับ BTMU ต่อมาเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2556 กรุงศรีได้รับรายงานผลการซื้อหลักทรัพย์จาก BTMU ว่า มีผู้ถือหุ้นที่แสดงเจตนาขายหุ้นสามัญของกรุงศรีให้กับ BTMU จำนวน 4,373,714,120 หุ้น (รวม GECIH แล้ว) คิดเป็นร้อยละ 72.01 เป็นผลให้ BTMU เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของกรุงศรี

พัฒนาการที่สำคัญครั้งนี้ เป็นการผสมผสานจุดแข็งของกรุงศรี และ BTMU เพื่อผลักดันให้กรุงศรีก้าวสู่ตำแหน่งผู้นำของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์ BTMU เป็นธนาคารระดับโลก โดยมีเครือข่ายกิจการครอบคลุมกว่า 40 ประเทศทั่วโลก การร่วมเป็นพันธมิตรกับ BTMU ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กรุงศรีในฐานะผู้นำธุรกิจการเงินเพื่อรายย่อยทั้งในประเทศไทยและในระดับภูมิภาคจากการขยายฐานลูกค้าออกไปในวงกว้างมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพและความแข็งแกร่งให้กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME โดยเฉพาะอย่างยิ่งโอกาสในการเข้าถึงธุรกิจญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วย

การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ปี 2556 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 กรุงศรีได้รับแจ้งจาก GECIH ว่า GECIH และ BTMU ได้ลงนามในข้อตกลงเสนอซื้อหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ GECIH ถืออยู่ โดย BTMU จะทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของกรุงศรีโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) จำนวนทั้งสิ้น 6,074,143,747 หุ้น ในราคาหุ้นละ 39 บาท และ GECIH จะขายหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ถืออยู่จำนวน 1,538,365,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 25.33 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ภายใต้กระบวนการ VTO (ราคาเดียวกันกับราคาเสนอซื้อที่กำหนดไว้)

- บริษัท อยุธยา คาร์บ์ เซอร์วิสเชส (“AYCS”) ได้ดำเนินการโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer) ไปยังบริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (“KCC”) บริษัทย่อยอีกแห่งหนึ่งของกรุงศรี โดยการโอนกิจการทั้งหมดแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และได้จดทะเบียนเลิกกิจการแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการชำระบัญชี

- เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2556 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2556 มีมติอนุมัติให้กรุงศรีควบรวมกิจการของกรุงศรี และ BTMU สาขากรุงเทพฯ โดยการซื้อและรับโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังกรุงศรีภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ BTMU เข้าถือหุ้นของกรุงศรี เว้นแต่มีเหตุจำเป็นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะผ่อนผันขยายเวลาให้ รวมทั้งการเข้าทำสัญญาซื้อขายกิจการระหว่างกรุงศรี (ผู้รับโอน) กับ BTMU (ผู้โอน) และสัญญาอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งเป็นการทำรายการได้มาซึ่งสินทรัพย์ และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน นอกจากนี้ ยังได้อนุมัติการลดทุนจดทะเบียนของกรุงศรีจาก 70,893,927,550 บาท เป็น 60,741,437,470 บาท ตามทุนชำระแล้ว และได้อนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนของกรุงศรีจาก 60,741,437,470 บาท เป็น 75,741,437,470 บาท โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวนไม่เกิน 1,500,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยคณะกรรมการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (“คณะกรรมการธนาคาร”) เป็นผู้มีอำนาจพิจารณา กำหนดจำนวนหุ้นที่จะจัดสรรแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU ทั้งนี้ BTMU จะไม่ทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ของกรุงศรีจากผู้ถือหุ้นทั้งหมด (Mandatory Tender Offer: MTO) อีกภายหลังการได้รับหุ้นสามัญเพิ่มทุนของกรุงศรีจากการโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ให้แก่กรุงศรี ในกรณีที่จำนวนรวมของหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ BTMU ซื้อได้จากการทำคำเสนอซื้อหุ้นทั้งหมดโดยสมัครใจ และจากการซื้อใด ๆ เมื่อรวมกับประมาณการจำนวนหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่ BTMU จะได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ แล้ว BTMU ยังมีสัดส่วนการถือหุ้นในกรุงศรีน้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

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

- เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2556 กรุงศรีได้รับสำเนาแบบรายงานผลการซื้อหลักทรัพย์ (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 เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของกรุงศรี โดยถือหุ้นจำนวนรวมทั้งสิ้นร้อยละ 72.01 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

ปี 2557 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2557 กรุงศรีได้จัดตั้งกลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ โดยรับโอนพนักงานของบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (“AYCAL”) จำนวน 1,250 คน เข้ามาอยู่ในกลุ่มงานดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้กรุงศรีสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการขยายขอบเขตการให้บริการ รวมถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างครอบคลุมและเต็มรูปแบบมากขึ้น ให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นลูกค้ารายย่อย ลูกค้า SME ดีลเลอร์ หรือลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งลูกค้าของกรุงศรีจะได้รับประโยชน์สูงสุด จากบริการเต็มรูปแบบที่ไร้รอยต่อ ภายใต้ปรัชญาและจิตสำนึกของ OneKrungsri ผสานกับประโยชน์ที่เกิดจากความร่วมมือและแรงสนับสนุนจาก BTMU

- AYCAL และบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด (“AYCAP”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่กรุงศรีถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ได้เข้าลงทุนในบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด (“KLS”) ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งประกอบธุรกิจเช่าซื้อ ลีสซิ่ง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 2,100,000 เหรียญสหรัฐ โดยมีสัดส่วนการลงทุนดังนี้

บริษัท	มูลค่าเงินลงทุน	ร้อยละ
AYCAL	USD1,050,000	35
AYCAP	USD1,050,000	35

ทั้งนี้ เป็นผลให้ KLS มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีด้วย

- บริษัท ออยุธยา โทเทิล โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) (“AYTS”) ได้ดำเนินการชำระบัญชีตามขั้นตอนของกฎหมายเสร็จสิ้น และเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557 ได้จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และแจ้งต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเรียบร้อยแล้ว

- เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความเห็นชอบการขอผ่อนผันขยายระยะเวลาการรับโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังกรุงศรี จากเดิมที่กำหนดแล้วเสร็จภายใน 1 ปี นับจากวันที่ BTMU เข้าถือหุ้นของกรุงศรี (วันที่ 18 ธันวาคม 2556) เป็นให้กรุงศรีรับโอนกิจการของ 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/หรือแลกกับการควบคุมกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2556 โดยกำหนดให้การควบคุมกิจการและจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าวแล้วเสร็จ ในวันที่ 5 มกราคม 2558

ปี 2558 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 กรุงศรีได้ควมรวมกิจการของกรุงศรีและ BTMU สาขากรุงเทพฯ โดยกรุงศรีได้ดำเนินการรับโอนกิจการทั้งหมดของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังกรุงศรี รวมถึงรับโอนพนักงานของ BTMU สาขากรุงเทพฯ จำนวน 605 คน เข้ามาเป็นพนักงานของกรุงศรีอีกด้วย และกรุงศรีได้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวน 1,281,618,026 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท เพื่อเป็นการตอบแทนและ/หรือแลกกับการควมรวมกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ซึ่ง BTMU ได้ชำระค่าหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าวด้วยทรัพย์สินที่ไม่ใช่ตัวเงิน คือ ทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ เป็นผลให้ BTMU ถือหุ้นในกรุงศรีจำนวนรวมทั้งสิ้น 5,655,332,146 หุ้น (คิดเป็นร้อยละ 76.88 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด)

กรุงศรีได้จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้ว ต่อนายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 เป็นผลให้กรุงศรีมีทุนชำระแล้ว จำนวน 73,557,617,730 บาท หรือคิดเป็นจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด 7,355,761,773 หุ้น

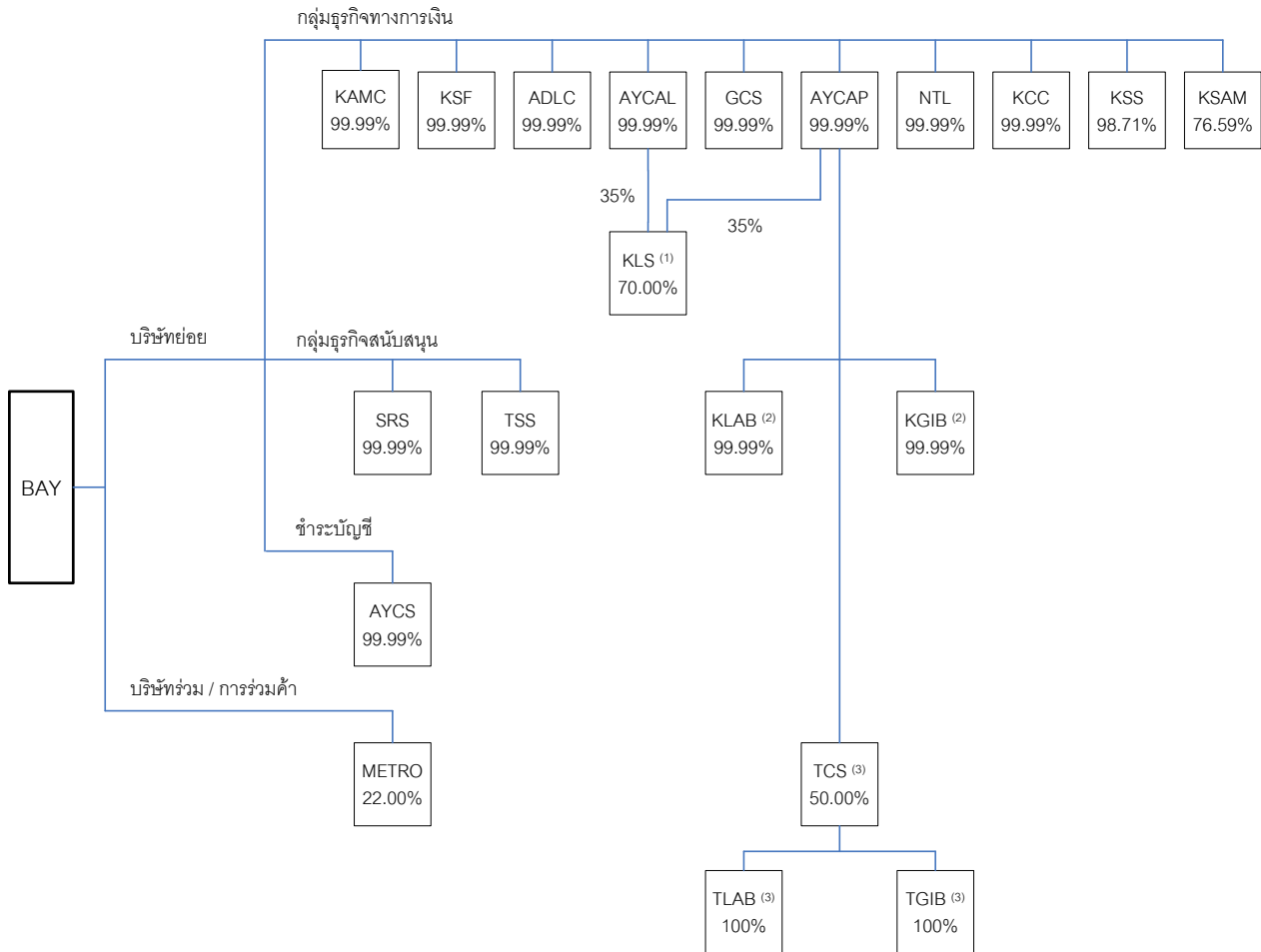
- กรุงศรีได้ดำเนินการตัดจำหน่ายเงินลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท สยามบางกอกพอร์ท จำกัด ที่กรุงศรีถืออยู่ทั้งหมดจำนวน 600,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 10 ของทุนชำระแล้ว ซึ่งเป็นหุ้นสามัญที่กรุงศรีได้รับมาจากการรับชำระหนี้โดยการตีมูลค่าทรัพย์สินชำระหนี้ของบริษัท สยามแลนด์แอนด์ซีเชอร์วิส จำกัด ตามแผนฟื้นฟูกิจการของบริษัท สยามสตีลกรุ๊ปอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยตัดจำหน่ายเงินลงทุนที่ มูลค่าหุ้นละ 1 บาท

- เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2558 กรุงศรีได้เปิดสำนักงานตัวแทน ณ นครย่างกุ้ง สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ โดยมุ่งสนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และลูกค้าธุรกิจเอสเอ็มอีของกรุงศรี เพื่อแสวงหาโอกาสด้านการค้าและการลงทุนในเมียนมาร์โดยความร่วมมือกับ BTMU โดยให้บริการข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางด้านการค้า และการลงทุนแก่นักธุรกิจไทย และนักธุรกิจเมียนมาร์ เป็นต้น

- เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558 บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี ได้ทำการเปลี่ยนชื่อนิติบุคคล จากเดิม บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด (CFG Services Co., Ltd.) เป็น บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (Ngern Tid Lor Co., Ltd.) ทั้งนี้ เครื่องหมายบริการ ชื่อทางการค้า ชื่อผลิตภัณฑ์ และการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ภายใต้แบรนด์ "ศรีสวัสดี เงินติดล้อ" ยังคงเหมือนเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ

โครงสร้างการถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

โครงสร้างการถือหุ้น



KAMC = บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา

KSF = บจก. กรุงศรี แฟกเตอรี

ADLC = บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลิสซิ่ง

AYCAL = บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลิส

GCS = บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส

AYCAP = บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส

NTL = บจก. เงินติดล้อ

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 ไลฟ์ แอสซิวรันส์

KGIB = บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์

AYCS = บจก. อยุธยา คาร์ด เซอร์วิส

TCS = บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส

TLAB = บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสซิวรันส์ โบรกเกอร์

TGIB = บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์

METRO = บจก. เมโทร เดชภัณฑ์

โบรกเกอร์

หมายเหตุ: (1) KLS เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 70.00 ผ่าน AYCAL ร้อยละ 35 และ AYCAP ร้อยละ 35

(2) KLAB และ KGIB เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัททั้ง 2 ดังกล่าว ร้อยละ 99.99 ผ่าน AYCAP

(3) TCS, TLAB และ TGIB เป็นการร่วมค้าของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 50.00 ผ่าน AYCAP

การถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในบริษัทย่อยจำนวน 16 บริษัท และบริษัทร่วม/การร่วมค้า จำนวน 4 บริษัท ซึ่งข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย				
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน				
1. บจก. บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา	รับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วย คุณภาพ ของสถาบันการเงินเพื่อ นำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อ แก้ไขหนี้ และ/หรือ เข้าซื้อ หลักประกัน รวมทั้งการดูแลรักษา สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและ จำหน่ายต่อไป	2,700.0	2,700.0	99.99
2. บจก. กรุงศรี แฟกเตอริง	แฟกเตอริง	300.0	300.0	99.99
3. บจก. อยุธยา ดีเวลลอป เมนต์ ลีสซิ่ง	ลีสซิ่งและเข้าซื้อ	3,705.0	3,705.0	99.99
4. บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออดิ ลีส	สินเชื่อเข้าซื้อรถจักรยานยนต์และ สินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้า ปัจจุบัน (Top up Loans) และ สินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้จำหน่าย รถยนต์	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

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
7. บจก. เงินติดล้อ (เดิมชื่อ บจก. ซีเอฟจี เซอวิส)	ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียน รถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของ สัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้ แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถ ทุกประเภท รวมทั้งให้บริการ นายหน้าประกันวินาศภัย	2,290.2	2,290.2	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 สินเชื่อ ^{1/}	ลีสซิ่ง/เช่าซื้อ/สินเชื่อเพื่อการผ่อน ชำระสินค้า	92.77	92.77	70.00
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน				
12. บจก. สยามเรียลตี้ แอนด์เซอวิส	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการ ด้านบุคลากรแก่กรุงศรีและบริษัท ในเครือ	100.0	100.0	99.99
13. บมจ. โทเทิล เซอวิส เชส โซลูชันส์	ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน	401.5	401.5	99.99
14. บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสซิวรันส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันชีวิต	92.0	92.0	99.99
15. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวรันส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันวินาศภัย	92.0	92.0	99.99
บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ				
16. บจก. ออยุธยาคาร์ด เซอวิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	180.0	180.0	99.99
บริษัทร่วม และการร่วมค้า				
17. บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอวิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,080.0	2,080.0	50.0
18. บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสซิวรันส์ โบรกเกอร์ ^{3/}	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า ของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอวิสเชส และลูกค้าห้างเทสโก้ โลตัส	12.0	12.0	50.0

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
19. บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ ^{3/}	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ ลูกค้าของ ห้างเทสโก้ โลตัส	107.0	107.0	50.0
20. บจก. เมโทร เดชกินี	เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตาม ข้อตกลงร่วมกันระหว่างกรุงศรี และผู้ร่วมสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ("BEM") (เป็นบริษัทที่เกิดขึ้นจาก การควบบริษัทระหว่าง บมจ.ทาง ด่วนกรุงเทพ ("BECL") และ บมจ. รถไฟฟ้ากรุงเทพ ("BMCL")) โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัท ดังกล่าวรับโอนสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดตามสัญญาสัมปทาน ระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย ("รฟม.") กับ BEM กรณี BEM ผิดสัญญาสัมปทานกับ รฟม. หรือ BEM ผิดข้อตกลง สัญญาเงินกู้กับกลุ่มเจ้าหนี้	0.1	0.025	22.0

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

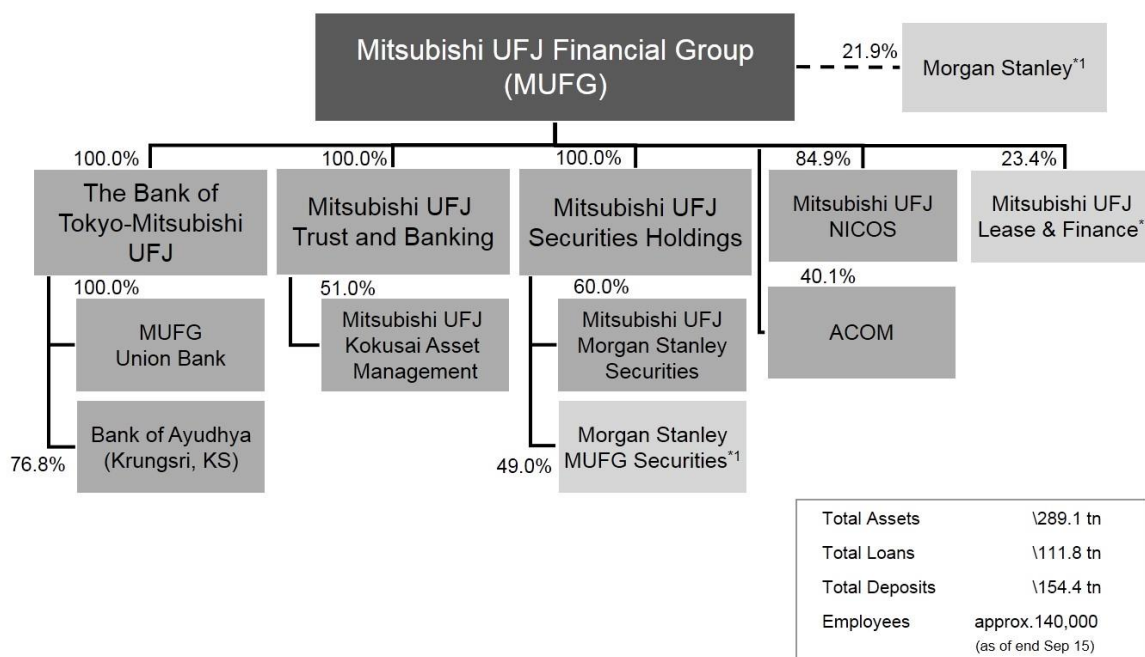
^{2/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 99.99 ผ่าน
บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส

^{3/} เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส

ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (“BTMU”) ได้แจ้งว่า BTMU ได้ลงนามในสัญญาซื้อขายหุ้น (Share Tender Agreement) กับ GE Capital International Holdings Corporation (“GECIH”) เพื่อซื้อหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ GECIH ถืออยู่ โดยภายใต้ข้อตกลงของสัญญาดังกล่าว BTMU จะทำข้อเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของกรุงศรีโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) และ GECIH จะขายหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ถืออยู่ทั้งหมดร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดให้แก่ BTMU ซึ่งตามข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้เข้าทำสัญญาซื้อขายกิจการ (Branch Purchase Agreement) กับ BTMU ในเดือนกันยายน 2556 โดยกรุงศรีซื้อและรับโอนกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ และจะดำเนินการควบรวมกิจการของกรุงศรีและ BTMU สาขากรุงเทพฯ ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ BTMU เข้าถือหุ้นของกรุงศรีจากการทำ VTO ทั้งนี้ ภายหลังจากที่กระบวนการ VTO ได้เสร็จสิ้นลงในปลายเดือนธันวาคม 2556 BTMU ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของกรุงศรี (Strategic Shareholder) แทน GECIH โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 BTMU ถือหุ้นของกรุงศรีคิดเป็นร้อยละ 76.88 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด รายละเอียดเป็นไปตามข้อมูลที่เปิดเผยไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ในหัวข้อ “การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา”

การดำเนินการในครั้งนี้เป็นการรวมความแข็งแกร่งของทั้งกรุงศรีและ BTMU เพื่อเสริมสร้างสถานะของกรุงศรีในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยให้มีความโดดเด่น โดย BTMU เป็นสถาบันการเงินระดับโลก ซึ่งมีธุรกิจสินเชื่อครอบคลุมมากกว่า 50 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกันยังช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของกรุงศรีในฐานะผู้นำด้านธุรกิจธนาคารรายย่อยในประเทศไทยและภูมิภาค โดยสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าในจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ขนาดของพอร์ตสินเชื่อกู้ยืมขนาดใหญ่และ SME ขยายตัวและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยและเขตภูมิภาคอาเซียน



*1 Equity method affiliates

Note: All percentage figures stand for voting right held at the end of March 2015 except for the one stated for Mitsubishi UFJ Kokusai Asset Management. 51% is voting right held by Mitsubishi UFJ Trust and Banking as of July 1, 2015.

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้กรุงศรี บริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า

ผลการดำเนินงานธุรกิจในปี 2558 กรุงศรี บริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า มีรายได้ดอกเบี้ย และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 72.00 และ 28.00 ตามลำดับ โดยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 48.57 ของรายได้รวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

โครงสร้างรายได้	(หน่วย : ล้านบาท)					
	2558		2557		2556 ปรับปรุงใหม่	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
เงินให้สินเชื่อ	55,279	48.57	49,688	48.79	46,751	47.25
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,806	2.46	2,598	2.55	2,709	2.74
การให้สินเชื่อและสัญญาเช่าทางการเงิน	21,313	18.73	20,193	19.83	19,561	19.77
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	87	0.08	174	0.17	157	0.16
เงินลงทุนในตราสารหนี้	2,462	2.16	1,956	1.92	2,203	2.23
รวมรายได้ดอกเบี้ย	81,947	72.00	74,609	73.26	71,381	72.15
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	22,670	19.92	19,192	18.84	18,541	18.74
กำไรจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรต						
เงินตราต่างประเทศ	3,216	2.83	1,574	1.55	1,564	1.58
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	409	0.36	1,237	1.21	633	0.64
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตาม						
วิธีส่วนได้เสีย	358	0.31	159	0.16	112	0.11
รายได้เงินปันผล	171	0.15	240	0.23	551	0.56
หนี้สูญรับคืน	3,042	2.67	3,054	3.00	3,879	3.92
รายได้อื่น	1,997	1.76	1,782	1.75	2,271	2.30
รวมรายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	31,863	28.00	27,238	26.74	27,551	27.85
รวมรายได้ทั้งหมด	113,810	100.00	101,847	100.00	98,932	100.00

กรุงศรี บริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2558		2557		2556 ปรับปรุงใหม่	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)^{1/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	57,427	72.37	49,117	68.39	46,551	78.11
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	21,923	27.63	22,705	31.61	13,043	21.89
รวม	79,350	100.00	71,822	100.00	59,594	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	98	22.07	124	12.04	162	17.72
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	346	77.93	906	87.96	752	82.28
รวม	444	100.00	1,030	100.00	914	100.00
3. บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	345	73.25	496	91.68	792	78.88
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	126	26.75	45	8.32	212	21.12
รวม	471	100.00	541	100.00	1,004	100.00
4. บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอร์ริง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2	33.33	2	66.67	76	83.52
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	4	66.67	1	33.33	15	16.48
รวม	6	100.00	3	100.00	91	100.00
5. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	11,664	75.78	15,499	79.19	17,181	80.78
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	3,728	24.22	4,072	20.81	4,089	19.22
รวม	15,392	100.00	19,571	100.00	21,270	100.00
6. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	8,191	65.38	7,557	62.27	6,736	64.58
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	4,337	34.62	4,578	37.73	3,694	35.42
รวม	12,528	100.00	12,135	100.00	10,430	100.00
7. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,193	60.87	2,101	62.62	2,032	60.10
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,410	39.13	1,254	37.38	1,349	39.90
รวม	3,603	100.00	3,355	100.00	3,381	100.00
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4,486	56.39	4,346	59.67	3,887	56.90
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	3,469	43.61	2,937	40.33	2,944	43.10
รวม	7,955	100.00	7,283	100.00	6,831	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2558		2557		2556	
					ปรับปรุงใหม่	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
9. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	56	10.83	55	9.82	54	7.92
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	461	89.17	505	90.18	628	92.08
รวม	517	100.00	560	100.00	682	100.00
10. บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	579	100.00	563	100.00	539	100.00
รวม	579	100.00	563	100.00	539	100.00
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	31	1.07	31	1.54	19	1.20
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	2,873	98.93	1,985	98.46	1,565	98.80
รวม	2,904	100.00	2,016	100.00	1,584	100.00
12. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	10	0.82	15	1.28	15	1.34
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,213	99.18	1,161	98.72	1,104	98.66
รวม	1,223	100.00	1,176	100.00	1,119	100.00
13. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	3,025	78.19	2,499	78.86	1,888	78.90
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	844	21.81	670	21.14	505	21.10
รวม	3,869	100.00	3,169	100.00	2,393	100.00
14. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	7	1.38	2	0.42	2	.046
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	500	98.62	479	99.58	437	99.54
รวม	507	100.00	481	100.00	439	100.00
15. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	6	1.65	1	0.26	1	0.26
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	358	98.35	381	99.74	377	99.74
รวม	364	100.00	382	100.00	378	100.00
16. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,226	55.18	2,347	60.01	2,139	60.82
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,808	44.82	1,564	39.99	1,378	39.18
รวม	4,034	100.00	3,911	100.00	3,517	100.00
17. บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด²⁾						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	3	0.70	2	0.52	3	0.92
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	428	99.30	382	99.48	324	99.08
รวม	431	100.00	384	100.00	327	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2558		2557		2556	
					ปรับปรุงใหม่	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
18. บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสซิวแรนส์ โบรคเกอร์ จำกัด ^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	4.35	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	22	95.65	57	100.00	47	100.00
รวม	23	100.00	57	100.00	47	100.00
19. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อบริษัท จำกัด ^{3/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	27	77.14	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	8	22.86	-	-	-	-
รวม	35	100.00	-	-	-	-
20. บริษัท เมโทร เดชภัณฑ์ จำกัด ^{4/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2558		2557		2556	
					ปรับปรุงใหม่	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1. บริษัท อุตสาหกรรมคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	299	55.37
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	-	-	-	-	241	44.63
รวม	-	-	-	-	540	100.00

หมายเหตุ: ปี 2558 เป็นข้อมูลงบการเงินที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ

^{1/} รายได้จากงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นของกรุงศรี

^{2/} เป็นบริษัทย่อยของ บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

^{3/} โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท อุตสาหกรรม แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 35 และบริษัท อุตสาหกรรม แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด ร้อยละ 35

^{4/} กรุงศรีเริ่มลงทุนในวันที่ 25 ธันวาคม 2552 และตัวเลขทางการเงินไม่มีนัยสำคัญ

การประกอบธุรกิจ

กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

กรุงศรีจัดโครงสร้างการบริหารกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ให้อยู่ภายใต้กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ เพื่อเพิ่มความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และการบริหารจัดการด้วยแนวคิดในการใช้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการจากความเข้าใจในพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าธุรกิจ ตลอดจนมุมมองและความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรีเพื่อการปรับปรุงพัฒนาในทุกด้านให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ กรุงศรียังเชื่อมั่นว่าเครือข่ายทางธุรกิจที่แข็งแกร่งจะช่วยขับเคลื่อนภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันให้เติบโตไปด้วยกันจึงเป็นพันธกิจของเราที่จะต้องสนับสนุนลูกค้าธุรกิจ SME ให้เติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจเข้าถึงการสนับสนุนทางการเงินและโอกาสทางธุรกิจผ่านการจัดกิจกรรมและการแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ และด้วยการผนึกกำลังกับพันธมิตร ชูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ทำให้เราสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้และเครือข่ายลูกค้าธุรกิจในกว่า 50 ประเทศทั่วโลก ซึ่งทำให้กรุงศรีสามารถสนับสนุนให้ธุรกิจของลูกค้าขยายตลาดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ผ่านกิจกรรมจับคู่ธุรกิจและบริการให้คำปรึกษา

ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

จากการร่วมเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ของ MUFG ทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มากมาย ซึ่งทำให้เรามีความแตกต่างโดดเด่นจากธนาคารพาณิชย์ไทยอื่น ๆ ด้วยฐานลูกค้าและเครือข่ายที่มีกว่า 40 ประเทศทั่วโลก ก่อปรกับศักยภาพในการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการเชิงนวัตกรรม กรุงศรีจึงพร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นเลิศให้แก่บริษัทขนาดใหญ่

การผนึกกำลังกับ MUFG ทำให้กรุงศรีสามารถใช้ศักยภาพและจุดแข็งของเครือข่ายทางธุรกิจในการตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินระดับโลกของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น อาทิ การลงทุนในต่างประเทศ การร่วมทุน การหาพันธมิตรธุรกิจ การขยายตลาด และการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายภายใต้แผนธุรกิจระยะกลาง กรุงศรีได้กำหนดเป้าหมายสู่การเป็นธนาคารหลักของกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่โดยมุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างครบวงจรให้แก่บริษัทไทยขนาดใหญ่ และบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย

การดำเนินงานของกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของกรุงศรีที่มุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและรู้จักลูกค้าเป็นอย่างดี ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าในราคาที่แข่งขันได้ และความเสียงที่ยอมรับและควบคุมได้ ลูกค้าจะได้รับการดูแลโดยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเภทธุรกิจในการให้คำปรึกษาด้านบริการทางการเงินที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย การให้บริการครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่การให้สินเชื่อไปจนถึงผลิตภัณฑ์และบริการด้านอื่น ๆ รวมทั้งบริการด้านวาณิชธนกิจ เพื่อต่อยอดโอกาสทางธุรกิจของลูกค้าสู่สากล ด้วยการเชื่อมโยงเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจของ MUFG

กรุงศรีมีเป้าหมายการเติบโตของสินทรัพย์ผ่านกลยุทธ์การเพิ่มลูกค้าใหม่และการจัดกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจนขึ้นภายใต้แนวคิด “การนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินที่ครบวงจร” (Total Financial Solutions) ได้แก่ บริการบริหารเงินสด (Cash Management) บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ (Trade Finance) บริการเพื่อบริหารความเสี่ยงทางการเงิน (Foreign Exchange and Derivatives) บริการด้านวาณิชธนกิจและการลงทุน (Investment Banking) และสินเชื่อโครงการ (Project Finance) เพื่อต่อยอดโอกาสทางธุรกิจ在不同ประเทศ โดยเฉพาะประเทศในภูมิภาคอาเซียน ประเทศญี่ปุ่น และประเทศจีน โดยกลยุทธ์ดังกล่าว กรุงศรีมีเป้าหมายการขยายสินเชื่อที่มีคุณภาพ การเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม และการลดต้นทุนทางการเงิน

ในด้านการกิจกรรมเพื่อสังคม กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของพลังงานและสิ่งแวดล้อม อันเป็นสิ่งสำคัญของทุกอุตสาหกรรมและชุมชน กรุงศรีจึงให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการที่ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมหลายโครงการ เช่น การสนับสนุนทางการเงินจำนวน 1,350 ล้านบาท ให้แก่บริษัท คลองหลวงยูทิลิตี้ จำกัด ในเครือกลุ่มบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) หรือกลุ่มเอ็กโก ในการสร้างโรงงานผลิตไฟฟ้าจากก๊าซธรรมชาติ และการเป็นหนึ่งในธนาคารที่เป็นผู้ออกและจัดจำหน่ายหุ้นกู้โกลด์ เอสพีพี มูลค่า 4,000 ล้านบาท ของบริษัท โกลว์ พลังงาน จำกัด (มหาชน) และการสนับสนุนทางการเงิน จำนวน 60 ล้านเหรียญสหรัฐ ให้แก่ บริษัท พีทีที เอ็มซีซี ปิโอบีเคม จำกัด ซึ่งเป็นการร่วมทุนระหว่างบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และบริษัท มิตรubishi เคมิคอล คอร์ปอเรชั่น ประเทศญี่ปุ่น เพื่อสร้างโรงงานผลิตพลาสติกชีวภาพชนิด PBS จากพืชเชิงพาณิชย์แห่งแรกของโลก อันเป็นการส่งเสริมประเทศไทยเพื่อก้าวสู่การเป็น Bio-Hub ของเอเชีย

จากการผนึกกำลังกับ MUFG ทำให้กรุงศรีมีเครือข่ายทางธุรกิจที่มีความแข็งแกร่งกว่าเดิมที่สามารถสนองตอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าธุรกิจได้หลากหลายขึ้นกว่าเดิมทั้งภายในและต่างประเทศ อีกทั้งบริการให้คำปรึกษาทางการเงิน ภายใต้ธุรกิจวาณิชธนกิจสามารถตอบโจทย์ความต้องการของภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างครอบคลุม

ลูกค้าธุรกิจ SME

กรุงศรี SME ยังคงมุ่งมั่นสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจ SME ในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับการทำธุรกิจ ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์และคุณค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการจัดสัมมนาความรู้ หรือการขยายโอกาสทางธุรกิจผ่านกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ

สำหรับ SME หลักประกันยังคงเป็นปัญหาใหญ่ในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ซึ่งที่ผ่านมากรุงศรีเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยให้ SME คลายกังวลในเรื่องหลักประกัน อาทิ สินเชื่อ 3 เท่า (สินเชื่อจุใจ สินเชื่อทันใจ และสินเชื่อพร้อมขยาย) และจากความชำนาญและประสบการณ์ในการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี จึงได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ช่วยแก้ปัญหาเรื่องหลักประกันให้แก่ SME ด้วย “สินเชื่อพร้อมให้” ที่ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งเป็นสินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่าย ที่มีความโดดเด่นจากสินเชื่อ SME โดยทั่วไปคือ นอกจากจะไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันแล้วยังเสนอวงเงินที่สูงเพียงพอกับความต้องการของแต่ละธุรกิจอีกด้วย นับว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือทางการเงินที่ช่วยเสริมสภาพคล่องให้กับลูกค้าธุรกิจที่อยู่ในระบบเครือข่าย ซึ่งจะเอื้อให้เกิดประโยชน์กับผู้อยู่ในห่วงโซ่ธุรกิจทั้งระบบ โดย

ได้เริ่มปล่อยสินเชื่อให้กับกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ยางรถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ กระดาษ ปุ๋ยและเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร วัสดุก่อสร้าง และจะขยายครอบคลุมธุรกิจที่หลากหลายยิ่งขึ้น อีกทั้ง “สินเชื่อเกินร้อย” วงเงินสูง ผ่อนสบายซึ่งเหมาะสำหรับ SME ขนาดเล็กที่ต้องการเงินทุนในการขยายกิจการ ที่ให้วงเงินสูงเกินมูลค่าหลักประกันสูงสุดร้อยละ 130 และระยะเวลาผ่อนนาน 10 ปี

กรุงศรีให้ความสำคัญในการสนับสนุนลูกค้า SME ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ในภาวะที่เศรษฐกิจโดยรวมไม่เอื้ออำนวย โดยในปี 2558 กรุงศรีได้ออกมาตรการช่วยเหลือผ่อนปรนหนี้ให้แก่ลูกค้า SME ที่ได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการขยายระยะเวลาผ่อนชำระ การผ่อนปรนการชำระเงินต้น และการลดจำนวนเงินผ่อนชำระ โดยได้มอบหมายให้ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ดูแลและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง อีกทั้งการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการเสริมสภาพคล่องและความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกลุ่มลูกค้า SME ภายใต “โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้แก่ผู้ประกอบการ SME” หรือโครงการซอฟต์โลน ดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 4 ต่อปี ระยะเวลา 7 ปี วงเงินสูงสุด 50 ล้านบาท

นอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน กรุงศรีให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และการสร้างคุณค่าเพิ่ม ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย อาทิ

- **โครงการ “ยิ่งใช้ ยิ่งได้คืน”** ซึ่งเป็นกลยุทธ์มัดใจกลุ่มลูกค้า SME ในการใช้จ่ายเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) โดยจะได้รับแต้มสะสมกรุงศรี Yellow Points ซึ่งสามารถนำมาแลกกับของรางวัลต่าง ๆ ได้
- **กิจกรรม Customer Advisory Board** ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพบปะพูดคุยกับลูกค้าในอุตสาหกรรมต่าง ๆ หรือในแต่ละพื้นที่ ในการทำความเข้าใจ รับฟังถึงแนวโน้มธุรกิจ ภาวะการแข่งขันในธุรกิจ รวมถึงความต้องการทางการเงินของลูกค้า อันนำไปตามแนวทางการทำงานโดยคำนึงถึง “ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” อย่างแท้จริง
- **กิจกรรมสัมมนาเชิงความรู้**ที่กรุงศรีได้จัดขึ้นโดยเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความสามารถ อาทิ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐ นักธุรกิจผู้มากประสบการณ์ มาร่วมกันให้ความรู้ ตลอดจนข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และโอกาสธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ SME ได้นำไปปรับใช้และเตรียมความพร้อมธุรกิจท่ามกลางภาวะการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน
- **กิจกรรม Krungsri Business Dinner** เพื่อเป็นการขอบคุณลูกค้าระดับชั้นนำ อีกทั้งเป็นการพบปะพูดคุยและรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี และเพิ่มโอกาสให้ลูกค้าพบปะทำความรู้จักซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจ
- **กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ** ซึ่งได้มีการจัดขึ้นทุก ๆ ปี โดยให้ลูกค้าของกรุงศรีได้มีโอกาสขยายตลาดไปยังต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นประเทศซึ่งมีประชากรที่มีกำลังซื้อสูงและต้องการสินค้าที่มีคุณภาพ ซึ่ง SME ก็จะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ของตนแก่คู่ค้าบริษัทญี่ปุ่นในกิจกรรมดังกล่าว อีกทั้งยังมีช่องทางออนไลน์ซึ่งเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้ SME ได้มีโอกาสนำเสนอกับบริษัทชั้นนำต่าง ๆ ของประเทศไทย อาทิ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ลีкокซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทจัดจำหน่ายชั้นนำอื่น ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของกรุงศรีได้อย่างสะดวกเช่นกัน

- **กิจกรรมเชิงสันตนาการต่าง ๆ** เพื่อเป็นการขอบคุณและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า อาทิ กิจกรรมดูหนังรอบพิเศษ กิจกรรมชมคอนเสิร์ตจากศิลปินที่มีชื่อเสียง หรือกิจกรรมชมการแสดงละครเพลง เป็นต้น

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ในการพัฒนาศักยภาพของ SME อาทิ การร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ในการส่งเสริมและสนับสนุนศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2558 ของ สสว. ในการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่ผู้ประกอบการ SME ทั้งการให้ความรู้ คำแนะนำจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ อีกทั้งเป็นผู้สนับสนุนหลัก “โครงการพัฒนาผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ครั้งที่ 5” โดยหอการค้าโคราช ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรุงศรี SME ที่พร้อมสนับสนุนผู้ประกอบการทั้งทางด้านการเงินและการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น

กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นจัดตั้งขึ้นเมื่อเดือนมกราคม 2558 จากการควบรวมธุรกิจของธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (“BTMU”) สาขากรุงเทพฯ และกรุงศรี

กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นเริ่มต้นอย่างแข็งแกร่งในการตอบสนองความต้องการทางการเงินของบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทย ทั้งนี้ ลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นและลูกค้าธุรกิจที่เป็นบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ที่มีบริษัทแม่อยู่ในต่างประเทศมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเครือข่าย BTMU ทั่วโลกซึ่งสามารถให้บริการทางการเงินที่ซับซ้อนแก่ลูกค้าได้ กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นจึงสามารถใช้จุดแข็งที่โดดเด่นนี้สร้างความน่าเชื่อถือและสายสัมพันธ์อันแข็งแกร่งและแนบแน่นกับบริษัทลูกในประเทศไทยเช่นกัน

นอกจากนี้ ด้วยเครือข่ายในประเทศของกรุงศรีที่มีมากกว่า 650 สาขา พร้อมทั้งฐานลูกค้าบริษัทไทยที่แข็งแกร่ง ทำให้กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นสามารถให้บริการและสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า

ในปี 2558 กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นให้บริการอย่างครอบคลุมในด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้า ดังนี้

การขยายข้ามผลิตภัณฑ์รายย่อย

การขยายการบริการไปสู่ตลาดลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นและลูกค้าบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับกรุงศรีในการให้บริการบัญชีเงินเดือน (payroll account) แก่บริษัทเหล่านี้ รวมทั้งสามารถเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในกลุ่มสินเชื่อเพื่อรายย่อยต่าง ๆ เช่น สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ และสินเชื่อส่วนบุคคล ให้กับพนักงานของบริษัทเหล่านี้

ทั้งนี้ กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นประสบความสำเร็จในการให้บริการบัญชีเงินเดือนแก่ลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นและลูกค้าธุรกิจข้ามชาติรายใหญ่กว่า 10,000 บัญชีในปี 2558

การจัดหาเงินทุนให้กับอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องเป็นซัพพลายเชน

ในปี 2558 กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นประสบความสำเร็จในการให้บริการแบบครบวงจร (One-Stop Service) แก่อุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันเป็นซัพพลายเชน เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย ซึ่งจากการที่กรุงศรีมีฐานลูกค้าและเครือข่ายที่กว้างขวาง กรุงศรีสามารถให้บริการสนับสนุนทางการเงินทั้งแก่ผู้ผลิตรถยนต์ตลอดจนผู้จัดหาชิ้นส่วนรถยนต์และตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ได้ครบวงจรอย่างแท้จริง

การจับคู่ธุรกิจ

จากความสำเร็จในการจัดกิจกรรมจับคู่ธุรกิจจากงาน Krungsri Business Matching Fair ครั้งแรกในปี 2557 กรุงศรีและ BTMU จึงร่วมมือกันจัดกิจกรรมจับคู่ธุรกิจขึ้นอีกครั้งที่กรุงเทพฯ ในเดือนพฤศจิกายน 2558 ซึ่งนำไปสู่การจับคู่เจรจาทางธุรกิจของลูกค้าธุรกิจไทยและญี่ปุ่นที่เข้าร่วมงาน นับเป็นการสร้างโอกาสในการขยายผลและต่อยอดทางธุรกิจแก่ลูกค้าที่มีศักยภาพและสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ผลิตภัณฑ์ด้านพาณิชย์

ในปี 2558 กรุงศรีประสบความสำเร็จในฐานะเป็นผู้จัดการการจำหน่ายหุ้นกู้ระยะยาว (Lead Arranger) ให้กับบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติชั้นนำในตลาดรถยนต์ โดยได้จัดจำหน่ายไปยังนักลงทุนสถาบันและรายย่อย นอกจากนี้ กรุงศรียังประสบความสำเร็จในการตั้งวงเงินกู้มูลค่า 35 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ร่วมกับธนาคารเพื่อความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น (JBIC) ในเดือนมีนาคม 2558 เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของญี่ปุ่นในการขยายธุรกิจไปต่างประเทศ ซึ่งกรุงศรีประสบความสำเร็จในการให้วงเงินกู้แก่บริษัทญี่ปุ่นรายหนึ่ง

ในปี 2559 เรามุ่งหวังที่จะขยายและสรรหาสินค้าและบริการทางการเงินที่ครอบคลุมยิ่ง ๆ ขึ้นไปแก่ลูกค้า

กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์

กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้เสริมสร้างความแข็งแกร่งของกรุงศรีในระดับโลกผ่านการขยายธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะในประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลยุทธ์หลักในปี 2558 คือการขยายฐานลูกค้าและการเพิ่มส่วนแบ่ง trade flow และ non-trade flow ในประเทศญี่ปุ่น จีน และกลุ่มประเทศอาเซียนให้มากขึ้น ด้วยการขยายเครือข่ายสาขาและส่งมอบบริการที่เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้าที่แสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพิ่มขึ้น ด้วยการยกระดับคุณภาพการบริการโดยขยายผลิตภัณฑ์และมุ่งเน้นกระแสการค้าและโอนเงินของสกุลต่าง ๆ ระหว่างประเทศตลาดเกิดใหม่ในอาเซียนรวมถึงอินเดียและจีนผ่านเครือข่ายระดับโลกของ MUFG

สำนักงานใหญ่และสาขา 2 แห่งในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นกำลังสำคัญอันทำให้ธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เติบโตอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งกรุงศรียังมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศของลูกค้าที่ใช้สกุลเงินตลาดเกิดใหม่ เช่น เงินสกุลรูปีอินเดียของประเทศอินเดีย เงินสกุลรูปีเยาะห์ของประเทศอินโดนีเซีย เงินสกุลเปโซของประเทศฟิลิปปินส์ เป็นต้น นอกจากนี้ กรุงศรีเริ่มสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายสากลของ BTMU เกี่ยวกับธุรกิจในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ ผ่านสาขาของ BTMU ซึ่ง BTMU เป็นธนาคารต่างชาติธนาคารแรกที่ได้เปิดสาขาในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ อีกทั้งมีการส่งเสริมเงินสกุลหยวนทั้ง 2 แบบ ทั้ง On-Shore Chinese Yuan (CNY) ซึ่งเป็นสกุลเงินของประเทศจีนที่ใช้ภายในประเทศจีน และ Off-Shore Chinese Yuan (CNH) ซึ่งเป็นสกุลเงินของประเทศจีนที่ใช้ภายนอกประเทศจีน ผ่านเครือข่ายระดับสากลของกรุงศรีด้วย

ทั้งนี้ ฐานลูกค้าของกรุงศรีเพิ่มมากขึ้นหลังจากการควบรวมกิจการของธนาคารและ BTMU สาขา กรุงเทพฯ ซึ่งช่วยเพิ่มความคล่องตัวทั้งในด้านการซื้อและขาย ส่งผลให้ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านราคาซื้อและขายที่เสนอต่อลูกค้าเพิ่มสูงขึ้นในทุกผลิตภัณฑ์ ด้วยการสนับสนุนจากเครือข่ายที่แข็งแกร่งของ BTMU ทำให้กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ขยายขอบเขตการทำธุรกรรมของสกุลเงินหลักต่าง ๆ (G7) ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อความสามารถด้านราคาในการทำธุรกรรมทั้งหมดที่อ้างอิงเงินสกุลหลักในกลุ่มประเทศ G7 การผสานประโยชน์ร่วมกันกับ MUFG/BTMU ทำให้กรุงศรีสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าได้หลากหลาย เช่น การทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแบบไม่มีการส่งมอบ เมื่อครบกำหนด (Non-deliverable Forward) Forward with Delivery Options สัญญาสิทธิในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศที่หลากหลาย (FX Option) และอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Derivatives) ตามที่ได้รับการถ่ายทอดกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องจากสำนักงานใหญ่

กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของทุกบริการเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่กำลังจะมาถึง ด้วยการขยายตลาดปรริวตสกุลเงินประเทศอาเซียน เราทำงานสนับสนุนสำนักงานใหญ่ระหว่างประเทศ (International Head Quarters) ผ่านเครือข่ายระดับสากลของ MUFG และมีส่วนในการส่งเสริมเศรษฐกิจไทย นอกจากการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าด้วยบริการต่าง ๆ แล้ว เรายังคงมุ่งมั่นในการแสวงหาและนำเสนอมุมมองที่ชัดเจนเกี่ยวกับโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ รวมถึงปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดให้แก่ลูกค้าเพื่อส่งเสริมลูกค้าให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ในปี 2558 อาจกล่าวได้ว่ากรุงศรีมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญตามแผนธุรกิจระยะกลาง ซึ่งภายใต้ยุทธศาสตร์หลักในส่วนของการเติบโตของสินทรัพย์นั้น กล่าวได้ว่าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อที่มีความสำคัญในส่วนของสินเชื่อย่อยๆ ทั้งนี้ ในปี 2558 มีปัจจัยสนับสนุนการเติบโตของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก กล่าวคือ ปัจจัยภายนอกหลักที่ส่งผลบวกต่อสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยคือการประกาศปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายจากธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งทำให้อัตราดอกเบี้ยทรงตัวอยู่ในระดับต่ำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเพิ่มการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาล นับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยหนุนตลาดอสังหาริมทรัพย์ให้มีการเติบโตขึ้น

สำหรับปัจจัยภายในนั้น ในปี 2558 กรุงศรีได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ที่สำคัญในหลายด้านเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันให้ทัดเทียมกับคู่แข่งตามแผนธุรกิจระยะกลางที่ธนาคารมีเป้าหมายในการเป็นหนึ่งในผู้นำตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยมีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งปรับราคาในกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพเพื่อให้เกิดความหลากหลาย และสามารถแข่งขันได้ตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ “ลูกค้า คือคนสำคัญ” โดยในปีนี้อย่างงานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ริเริ่มการรวมใบแจ้งยอดบัญชีของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อกรุงศรีโฮมฟอว์แคชของลูกค้าที่มีรอบชำระเดียวกันให้เหลือฉบับเดียว จากเดิมที่ระบบจะส่งให้ลูกค้าแบบแยกกัน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของกรุงศรี

การพัฒนากระบวนการอนุมัติสินเชื่อโดยนาระบบ One Scan มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งระบบ One Scan นอกจากจะเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีแล้วยังสามารถทำให้กรุงศรีแข็งแกร่งกับลูกค้าที่สมัครขอสินเชื่อได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งกรุงศรีมีแผนต่อเนื่องในการพัฒนาระบบ One Scan ให้รองรับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากการพิจารณาอนุมัติจนเสร็จสิ้นการจดจำนอง

การจัดตั้งทีมงานขายใหม่ โดยมีการขยายทีมงานในส่วนงานขายโดยใช้ตัวแทนขายตรงในการดูแลกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นพันธมิตรกับกรุงศรี (Push Strategy) เพื่อรองรับปริมาณการโอนของโครงการอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำ ที่เป็นพันธมิตรและให้ช่องทางสาขาซึ่งมีกว่า 650 สาขาทั่วประเทศ เน้นการขายและบริการกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านกรุงศรีรีไฟแนนซ์ และกรุงศรีโฮมฟอร์แคช (Pull Strategy) มีการให้ความช่วยเหลือลูกค้า สำหรับธุรกรรมที่ซับซ้อน ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องแก่ลูกค้า ทีมงานธุรกิจสัมพันธ์จะเข้าประสานงานและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับโครงการอสังหาริมทรัพย์และบริหารดูแลการขายของทีมขายและทีมสาขาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ทั้งนี้ การปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ ดังกล่าวทำให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในปี 2558 เติบโตอย่างแข็งแกร่งที่ร้อยละ 20.4 โดยเป็นยอดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใหม่จำนวน 50 พันล้านบาท ซึ่งคาดการณ์ยอดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใหม่ในปี 2559 จำนวน 52.5 พันล้านบาท

ในปี 2559 กรุงศรีจะยังคงเน้นการเติบโตแบบควบคู่ทั้งในด้านการเพิ่มยอดสินเชื่อใหม่ที่มีคุณภาพ และการรักษาสินเชื่อเดิม โดยมีการเพิ่มแผนในการขยายธุรกิจไปยังกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์ขนาดกลาง รวมถึงขยายธุรกิจไปยังกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ท้องถิ่นในจังหวัดใหญ่ ๆ โดยอาศัยช่องทางการขายผ่านทั้งตัวแทนขายตรงและสาขา

นอกจากนี้ กรุงศรีมีแผนในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดของสินเชื่อกรุงศรีโฮมฟอร์แคช เนื่องจากเป็นตลาดที่ใหญ่และมีโอกาสทางธุรกิจสูง โดยกรุงศรีจะสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในผลิตภัณฑ์นี้มากขึ้น เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่เพียงช่วยให้ลูกค้าสามารถครอบครองบ้าน แต่ยังสามารถนำบ้านมาใช้ประโยชน์ในวัตถุประสงค์ส่วนตัวได้หลายอย่างด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทอื่น ๆ

ปี 2558 นับเป็นปีที่มีการประสานการทำงานร่วมกันมากขึ้นระหว่างทีมงานด้านสินเชื่อโครงการ (Corporate Finance) และสินเชื่อรายย่อย (Post Finance) ด้วยการผสมผสานความแข็งแกร่งกับ MUFG/BTMU กรุงศรีมีการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแบบครบวงจรตั้งแต่ต้นน้ำจนสุดปลายน้ำให้กับบริษัทอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ในตลาด นอกจากนี้ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกรุงศรียังคงขยายตลาดอย่างต่อเนื่องไปยังผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ขนาดกลางและผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ท้องถิ่นในเขตเมืองของจังหวัดใหญ่ ๆ เช่นกัน

นับได้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้านในช่วงปี 2558 ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้กรุงศรีสามารถก้าวสู่การเป็นผู้นำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตามแผนธุรกิจระยะกลาง ซึ่งกรุงศรีจะเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ รูปแบบของราคา เพื่อให้แข่งขันได้และพัฒนาบุคลากรงานขาย โดยใช้กลยุทธ์ Pull vs Push เข้ามาผสมผสานกับประเภทผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้สามารถสอดรับการเติบโตในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

กรุงศรี ออโต้

ตลาดและการแข่งขัน

ปี 2558 ถือเป็นปีที่มีความท้าทายอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว กอปรกับภาวะหนี้ครัวเรือนที่ยังคงอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้ความเชื่อมั่นและกำลังซื้อของผู้บริโภคโดยรวมถึงผลกระทบจากนโยบายรัดคั้งแรก อย่างไรก็ตาม กรุงศรี ออโต้ ยังคงรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง และเดินหน้าพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า และสร้างประสบการณ์ที่ดีในทุกจุดบริการ

ในปี 2558 กรุงศรี ออโต้ สานต่อกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยการจัดกลุ่มลูกค้าและศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเชิงลึกเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และโปรแกรมทางการตลาดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น โดยมีการทำตลาดทั้งในส่วนของลูกค้ารายย่อย ที่กรุงศรี ออโต้ มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการแบบครบวงจร และในส่วนของลูกค้าระดับองค์กร ที่ได้ผนึกกำลังทางธุรกิจและผลงานความแข็งแกร่งกับ MUFG/BTMU ซึ่งมีความชำนาญในการให้บริการลูกค้าทั้งในส่วนของผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายรถยนต์รายใหญ่ ทำให้กรุงศรี ออโต้ มีความพร้อมที่จะต่อยอดความสำเร็จในการเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อรถยนต์ครบวงจรให้เติบโตยิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังได้ร่วมสนับสนุนแคมเปญส่งเสริมการขายกับผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำ ตลอดจนขยายความร่วมมือในการบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ด้วย

นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ มุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรคู่ค้าจากค่ายรถยนต์ต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยนำนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมความเติบโตทางธุรกิจของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ อีกทั้งขยายการให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อกรุงศรี บิ๊ก ไบค์ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ สำหรับกลยุทธ์ด้านการตลาด กรุงศรี ออโต้ มุ่งเน้นกลยุทธ์ดิจิทัล มาร์เก็ตติ้ง เพื่อให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยมีการพัฒนาช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดีย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี ออโต้

ในด้านการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น กรุงศรี ออโต้ วางกลยุทธ์รุกตลาดในประเทศกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และเวียดนาม) บริษัทเริ่มดำเนินธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยร่วมทุนกับบริษัทในเครือกรุงศรี และผู้ประกอบการท้องถิ่น เพื่อให้บริการสินเชื่อรถยนต์และสินเชื่อเพื่อรายย่อยแก่ผู้บริโภคสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รวมถึงศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายการลงทุนในตลาดนี้อย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จและรางวัลที่ได้รับ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันทำให้กรุงศรี ออโต้ สามารถรักษาตำแหน่งผู้นำในธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ครบวงจร โดยคงความเป็นผู้นำในตลาดสินเชื่อรถยนต์ไว้แล้ว สินเชื่อแบบใช้รถยนต์เป็นหลักประกัน (คาร์ ฟอร์ แคช) สินเชื่อรถจักรยานยนต์ได้อย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นปี 2558 กรุงศรี ออโต้ สามารถทำยอดสินเชื่อใหม่รวมทุกผลิตภัณฑ์สูงถึง 126 พันล้านบาท หรือเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.3 จากปี 2557 และมียอดสินเชื่อคงค้างรวมทุกผลิตภัณฑ์สูงถึง 254 พันล้านบาท หรือเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.0 จากปี 2557

นอกจากนี้ บริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด ประกาศคงอันดับเครดิตองค์กรและหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกันชุดปัจจุบันของบริษัทที่ระดับ “AA-” เนื่องจากบริษัทมีฐานะเป็นบริษัทในเครือกรุงศรีที่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของกรุงศรี โดยธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของบริษัทช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของกรุงศรีในการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อยานยนต์อย่างครบวงจร

ในปี 2558 กรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติจากหลายองค์กรชั้นนำสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในใจลูกค้าและเป็นแบรนด์แห่งองค์กรนวัตกรรม ดังนี้

- รางวัล “Superbrands Thailand 2015” จาก Superbrands Thailand Council โดยกรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลนี้ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 4 (2554-2555, 2556, 2557 และ 2558) ซึ่งเป็นการตอกย้ำความสำเร็จในการสร้างแบรนด์ครองใจลูกค้า และกรุงศรี ออโต้ เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อยานยนต์เพียงรายเดียวที่ได้รับรางวัลดังกล่าว

- รางวัล “Thailand ICT Excellence Awards 2015” จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย โดยกรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลนี้ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 4 (2554, 2555, 2556 และ 2558) จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

- รางวัลยอดเยี่ยมในสาขาโครงการพัฒนาระบบการหลักภายใน จากโครงการ “เว็บไซต์ กรุงศรี มาร์เก็ตดอทคอม (Krungsrimarket.com)” เว็บไซต์ซื้อขายรถมือสองสำหรับดีลเลอร์และผู้บริโภคทั่วไปด้วยฟังก์ชันการใช้งานที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว พร้อมบริการคำนวณสินเชื่อและสมัครขอสินเชื่อออนไลน์ครบครันในเว็บไซต์เดียว

- รางวัลชมเชยในสาขาโครงการพัฒนาระบบการหลักภายใน จากโครงการ “iInspection” ระบบตรวจสอบรถคงคลังของดีลเลอร์ทั่วประเทศผ่านระบบออนไลน์แบบ Real Time

- รางวัลชมเชยในสาขาโครงการนวัตกรรมจากโครงการ “iSmart form” ระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการยื่นขออนุมัติสินเชื่อ โดยใช้เทคโนโลยี OCR (Optical Character Recognition) ในการดึงข้อมูลบนบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้ามาใช้ในการกรอกใบสมัครสินเชื่อ ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลและลดขั้นตอนในการกรอกใบสมัครด้วย ทำให้การกรอกใบสมัครของลูกค้าเป็นเรื่องง่ายยิ่งขึ้น

- รางวัล “Best Car Leasing” จากบริษัท กังวลปรีซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในงาน Car & Bike of the Year 2015 โดยกรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลนี้สองปีติดต่อกัน (ปี 2557 และ 2558) ซึ่งเป็นรางวัลสำหรับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ยอดเยี่ยมแห่งปี

- รางวัล “Thailand’s Most Admired Brand 2015” จากนิตยสารแบรนด์เอจ (BrandAge) โดยแบรนด์ “กรุงศรี ออโต้” และ “คาร์ ฟอร์ แคช” ได้รับรางวัลแบรนด์อันดับหนึ่งที่ได้รับการชื่นชมสูงสุด ประจำปี 2558 ในประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถ และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถตามลำดับ ซึ่งทั้งสองแบรนด์ได้รับรางวัลดังกล่าว 3 ปีซ้อน (ปี 2556 - 2558)

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์

ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปี 2558 กรุงศรี ออโต้ ได้เสนอผลิตภัณฑ์ใหม่คือ สินเชื่อบิ๊กไบค์ มือสอง “กรุงศรี ยูสด์ บิ๊กไบค์” (Krungsri Used Big Bike) โดยในระยะแรกกรุงศรี ออโต้ ได้ร่วมมือกับดีลเลอร์ที่ได้รับการแต่งตั้ง (Authorized Dealers) จากแบรนด์ยอนด้า และคาวาซากิ ในการให้บริการสินเชื่อดังกล่าว และจะขยายบริการให้ครอบคลุมแบรนด์ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นต่อไปในปี 2559

นวัตกรรมบริการ

กรุงศรี ออโต้ มุ่งสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมบริการผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุกบริการ ในปี 2558 ได้เพิ่มช่องทางการบริการแก่ลูกค้าของกรุงศรี ออโต้ ด้วยการเปิดตัวบริการใหม่ “กรุงศรี ออโต้ ออนไลน์” ผ่านเว็บไซต์ www.krungsriauto.com ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลสินเชื่อ ยานยนต์ ตลอดจนบริการด้านอื่น ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ เช่น การตรวจสอบข้อมูลสินเชื่อ ยานยนต์ของลูกค้า ข้อมูลประกันภัย การเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่งเอกสาร การพิมพ์ใบชำระเงิน การคัดสำเนาใบคู่มือจดทะเบียนรถบริการต่อภาษี เป็นต้น

นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังได้ปรับปรุงเว็บไซต์ www.car4cash.com เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจสมัครสินเชื่อคาร์ฟอร์แคช ให้สามารถศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและวางแผนขอสินเชื่อได้อย่างง่ายดาย โดยเว็บไซต์ใหม่นี้ถูกออกแบบให้รองรับการใช้งานบนทุกอุปกรณ์สื่อสาร (Responsive Design) อาทิ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต ซึ่งหน้าจอของเว็บไซต์จะปรับขนาดให้เหมาะสมกับทุกอุปกรณ์โดยอัตโนมัติขณะที่การใช้งานทุกอย่างยังอยู่ครบถ้วน พร้อมกันนี้ยังมีบริการต่าง ๆ ครอบคลุมตั้งแต่บริการประเมินราคาารถเบื้องต้นสำหรับการขอสินเชื่อด้วยตนเอง โดยสามารถประเมินได้ละเอียดถึงรุ่นย่อยและเปรียบเทียบราคาารถได้สูงสุดถึง 4 คัน บริการคำนวณค่างวดสินเชื่อได้สูงสุดถึง 72 เดือน บริการตรวจสอบเอกสารที่ต้องใช้ในการสมัครขอสินเชื่อเพื่อประเมินโอกาสได้รับการอนุมัติเบื้องต้น ตลอดจนบริการสมัครสินเชื่อออนไลน์ได้ทันที ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ

แบรนด์ที่อยู่ในใจลูกค้า

ในปี 2558 กรุงศรี ออโต้ ได้เปิดตัวภาพยนตร์โฆษณาใหม่ ภายใต้แนวคิด “Unlock Possibilities” (กรุงศรี ออโต้ เป็นไปได้ ทั้งเรื่องรถและเรื่องเงิน) เพื่อสื่อความคิดให้ผู้บริโภคทราบว่า “รถคันหนึ่งเป็นอะไรได้มากกว่าที่คุณคิด” ผ่านโฆษณาสองเรื่องคือ “ทางเดียวกัน” (Destiny) และ “หมิ่นน้ำรีชาร์จ” (Recharge) โดยได้เผยแพร่ผ่าน KrungsriAutoTV ทาง YouTube ซึ่งโฆษณาทั้งสองเรื่องได้รับความสนใจจากผู้บริโภค โดยมีการแชร์ต่อและแสดงความคิดเห็นเป็นจำนวนมาก

ความรับผิดชอบต่อสังคม

กรุงศรี ออโต้ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- โครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ทไฟแนนซ์” ที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมให้ความรู้การบริหารจัดการการเงิน และส่งเสริมการบริหารการเงินให้กับทุกภาคส่วน ทั้งผู้ประกอบการ วิชาทฤษฎีชุมชนและบุคคลทั่วไป ซึ่งการจัดสัมมนาในแต่ละครั้งจะมีการออกแบบเนื้อหาให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายและทันต่อสถานการณ์และสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ในระยะแรก (ปี 2552 - 2555) งานสัมมนา

จะมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลแก่บุคคลทั่วไปและชุมชนขนาดเล็ก ในระยะต่อมา (ปี 2557-2558) จะเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินและการวางแผนธุรกิจแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในเขตการค้าชายแดน เช่น จังหวัดอุดรธานี จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดเชียงราย เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับ โอกาสการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษและการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ

• โครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน เพื่อยกระดับการศึกษาของเด็กนักเรียนในพื้นที่ห่างไกลให้มีมาตรฐานทัดเทียมกับนักเรียนในชุมชนเมือง โดยในปี 2558 กรุงศรี ออโต้ ได้ส่งมอบห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือ ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ แห่งที่ 11 โรงเรียนวัดบ้านหนองค้ำกลางสูง จังหวัดขอนแก่น และห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ แห่งที่ 12 โรงเรียนห้วยใหญ่ จังหวัดชลบุรี รวมเป็นห้องสมุดที่ได้ส่งมอบให้กับชุมชนไปแล้ว 12 แห่งทั่วประเทศ

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (Sales Finance) และสินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต และประกันวินาศภัย กลุ่มบัตรเครดิตประกอบด้วย บัตรเครดิตกรุงศรี บัตรเครดิตโฮมโปร บัตรเครดิตเอไอเอ บัตรเครดิตเซ็นทรัล ซิมเพลวีซ่าคาร์ด บัตรเครดิตเทสโก้ วีซ่า บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์วีซ่า (3 บริการในบัตรเดียว) และบัตรพาเวอร์บาย นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยมีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดกว่าร้อยละ 27 ทั้งนี้ บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ 2-in-1 (2 บริการในบัตรเดียว) และบัตรพาเวอร์บายเป็นบัตรเครดิตหลัก โดย ณ สิ้นปี 2558 มีลูกค้ารวมทุกบัตรทั้งหมดอยู่ที่ 7.5 ล้านบัญชี

ผลการดำเนินงานในปี 2558

แม้ว่าเศรษฐกิจไทยประสบภาวะชะลอตัวในช่วงครึ่งแรกของปี 2558 ส่งผลให้ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคลดลงอย่างชัดเจน แต่ในช่วงครึ่งปีหลัง ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคปรับตัวดีขึ้น กอปรกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล (มาตรการกระตุ้นการใช้จ่าย) ทำให้การบริโภคกลับฟื้นตัวอีกครั้งในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2558 ทั้งนี้ ท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจตลอดปี 2558 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังสามารถขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยบริษัทยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดไว้ได้ โดยมีลูกค้ารวมทุกผลิตภัณฑ์ที่ 7.5 ล้านบัญชี มียอดใช้จ่ายทั้งสิ้น 3.13 แสนล้านบาท การเติบโตของสินทรัพย์เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ในขณะที่สินเชื่อด้วยคุณภาพอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังคงรักษาความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งและเป็นผู้นำทางหมวดธุรกิจต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ

• **ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล** ซึ่งเป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำแห่งแรกและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ โดยในปี 2558 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้เจรจาและต่อสัญญาผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้แบรนด์เซ็นทรัลอีก 8 ปี ซึ่งเป็นการต่อยอดความเป็นผู้นำ ที่มีทั้งประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการให้บริการทางการเงิน

• **บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)** ผู้นำด้านธุรกิจค้าปลีก สินค้าที่เกี่ยวกับบ้าน และที่อยู่อาศัย โดยมีสาขา 76 สาขาทั่วประเทศ

• **เอไอเอ ประเทศไทย** ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ และมีตัวแทนประกันชีวิตกว่า 57,000 คน

• **เทสโก้ โลตัส** ผู้นำธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ที่สุด ที่มี 1,831 สาขาทั่วประเทศ

• **เพาเวอร์บาย** ผู้จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าครบวงจรรายใหญ่ที่มีสาขา 90 แห่ง

• **พันธมิตรทางการค้าของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์** โดยปัจจุบันมีผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่กว่า 16,000 ราย

ความสำเร็จที่โดดเด่นของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ในปี 2558 ที่ผ่านมา เป็นสิ่งพิสูจน์ถึงความมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลักส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ มาโดยตลอด

นวัตกรรมนำตลาดเพื่อให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย

บัตรเครดิต e-Pay ในเครื่องกรุงศรี

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ซึ่งนิยมการใช้จ่ายผ่านทางออนไลน์ บัตรเครดิตในเครื่อง กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ บัตรเครดิต e-Pay ที่ช่วยให้การช้อปปิ้งออนไลน์เป็นเรื่องที่ง่ายและปลอดภัยมากขึ้นด้วยเทคโนโลยี เพื่อความปลอดภัยขั้นสูงสุดด้วยมาตรฐานระดับสากล โดยลูกค้าสามารถระบวงเงินที่ต้องการใช้ต่อรอบบัญชีได้ด้วยตนเอง และสามารถเปลี่ยนวงเงินต่อรอบบัญชีได้ตามที่ต้องการ โดยไม่เกินวงเงินของบัตรจริง วิธีการสมัครได้รับการออกแบบให้ง่ายและรวดเร็ว โดยสมาชิกปัจจุบันของบัตรเครดิตในเครื่องกรุงศรี คอนซูมเมอร์ สามารถสมัครได้ผ่านทางเว็บไซต์ตามประเภทของบัตร โดยไม่ต้องส่งเอกสารเพิ่มเติม ขั้นตอนในการอนุมัติสะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาประมาณหนึ่งนาที่เท่านั้น

บัตร Krungsri First Choice Visa, Home Pro Visa และ Central MasterCard Temporary Card

เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า บริษัทได้พัฒนาบัตร Temporary Card จากเดิมที่เมื่อลูกค้าสมัครแล้วจะได้รับบัตรชั่วคราวที่ใช้ได้ทันทีเฉพาะในห้างสรรพสินค้าและร้านค้าของพันธมิตร โดยในปัจจุบันบัตรชั่วคราวดังกล่าวสามารถใช้ได้ไม่เฉพาะแต่ในห้างสรรพสินค้าของพันธมิตรเท่านั้น แต่สามารถใช้ได้ทุกร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Visa และ MasterCard ได้ทั่วประเทศ รวมไปถึงการผ่อนชำระสินค้าทั้งในห้างสรรพสินค้าและร้านค้า ตลอดจนการผ่อนชำระแบบ EPR รวมทั้งการใช้คะแนนสะสม ฯลฯ

นวัตกรรม Simple Application (สมัครไม่สะดุด)

เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตที่รีบเร่งของคนในปัจจุบัน กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ได้นำเทคโนโลยีซิมเฟิล แอปพลิเคชันมาช่วยลูกค้าให้สามารถรู้ผลการสมัครขอสินเชื่อ พร้อมรับบัตรจริงได้ทันทีภายใน 30 นาที โดยไม่ต้องกรอกฟอร์มใบสมัคร ณ จุดรับสมัครที่เคาน์เตอร์กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ในห้างสรรพสินค้าชั้นนำและร้านค้าตัวแทนรวมกว่า 400 แห่งทั่วประเทศ

การแลกคะแนนสะสมด้วยเทคโนโลยี USSD (Unstructured Supplementary Services Data)

บริษัทได้เพิ่มช่องทางการแลกคะแนนสะสมของบัตรเครดิตในเครื่องกรุงศรีแก่ผู้ถือบัตร โดยผ่านบริการข้อความสั้นแบบ Interactive ที่ใช้เทคโนโลยี USSD ทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานง่ายและมีความปลอดภัยสูง ทั้งยังสามารถเช็คและแลกคะแนนสะสมจากแคมเปญทางการตลาดของบริษัท การใช้งานเพียงกดตัวเลขชุดคำสั่งแล้วกดโทรออกเท่านั้น ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการแลกคะแนนมากขึ้น

ยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการ

บัตรเครดิตกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้ประจำ 15,000 บาทขึ้นไป ต่อเดือน จุดเด่นสิทธิพิเศษ “0% สิ่งได้ ทุกอย่าง” โดยสมาชิกบัตรสามารถโทรศัพท์สั่งเปลี่ยนยอดใช้จ่ายบัตรเครดิตเป็นยอดแบ่งจ่ายรายเดือน ดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 3 เดือน พร้อมจับมือกับพันธมิตรทั้งแมคโดนัลด์ ทรูคอฟฟี่ โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ บลูโอ วิมัสแอนด์โบว์ล และเมเจอร์โบว์ล ฮิต มอบสิทธิพิเศษ 1 ฟรี 1 ทุกวัน

การให้บริการสมาชิกอย่างเต็มรูปแบบที่เคาน์เตอร์

รับสมัครบัตรเครดิตของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ อาทิ ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โฮมโปร เทสโก้ โลตัส และสาขาของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ได้พัฒนาการเพิ่มการให้บริการต่าง ๆ เสมือนลูกค้าโทรเข้าสู่ศูนย์บริการบัตรเครดิต อาทิ การแจ้งเปิดบัตร การขอใบแจ้งหนี้ การขอเปลี่ยนแปลงประเภทบัตร การขอเปลี่ยนที่อยู่จัดส่งเอกสาร และที่อยู่อีเมล รวมถึงการเปลี่ยนหมายเลข เอทีเอ็ม และอื่น ๆ

การขยายช่องทางจำหน่ายประกันสะดวกซื้อ

บริษัทได้ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายประกันภัยสะดวกซื้อ ประกันอุบัติเหตุ และสุขภาพ (A&H) ในรูปแบบของไมโครอินชัวร์นซ์ ที่เทสโก้ โลตัส เอ็กเพรส และเทสโก้ โลตัส ตลาด ซึ่งเป็นร้านสะดวกซื้อที่กระจายอยู่ 1,000 กว่าสาขาทั่วประเทศเพื่อสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถซื้อประกันราคาสูงได้

แคมเปญครอส บอร์ดเดอร์

มอบส่วนลดในห้างชั้นนำของประเทศญี่ปุ่น บริษัทได้ริเริ่มแคมเปญครอส บอร์ดเดอร์เพื่อกระตุ้นยอดขายในตลาดต่างประเทศ ซึ่งมีการให้ส่วนลดและของสมนาคุณมากมายในห้างชั้นนำของประเทศญี่ปุ่น เช่น มัตซึยา โอดาคิว ไดมารู มัตซึซากายา มาลุย โตคิว โทบุ คินเทตซุ และทาเคยา

ก้าวสู่มาตรฐานการบริการระดับสากลกับ New Krungsri

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยึดมั่นและมุ่งเน้นการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ในความเป็น New Krungsri ซึ่งมี BTMU สถาบันการเงินที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและมีเครือข่ายทั่วโลกมาช่วยเสริมความแข็งแกร่ง กรุงศรี คอนซูมเมอร์พร้อมจะนำเอาความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ซึ่งได้

มาตรฐานในระดับสากลของ BTMU มาปรับใช้ในธุรกิจ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญให้เราสามารถมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจภายใต้ New Krungsri รวมถึง

- **ยกระดับการบริการแบบครบวงจร** พัฒนาและปรับปรุงการบริการลูกค้าในทุก ๆ ช่องทาง เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงใจมากขึ้น
- **มีโครงสร้างการขายแบบยั่งยืน** โดยการปรับปรุงโครงสร้างการขายให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสร้างวัฒนธรรมการขายแบบเน้นกำลังระหว่างกรุงศรี คอนซูมเมอร์ กรุงศรี MUFG และพันธมิตร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกช่วงอายุ ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม
- **ดิจิทัลและเทคโนโลยีเพื่อการตลาด** โดยนำเทคโนโลยีมาสร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมทางการเงินเพื่อนำเสนอสินค้า บริการ และกิจกรรมการตลาดที่ทันยุคแก่ลูกค้า
- **พัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ** เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพในระดับสากลเช่นเดียวกับ BTMU และให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่ทุกคนปรารถนาอยากร่วมงานด้วย (Employer of Choice)

รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ

การมุ่งนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้กรุงศรี คอนซูมเมอร์เป็นผู้นำตลาดและได้รับรางวัลแห่งความเป็นเลิศหลากหลายรางวัล อาทิ

- รับรางวัล “Best Consumer Finance Product in Thailand” และ “Best Credit Card Product in Thailand” จากนิตยสาร The Asian Banker ในงาน The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services Awards 2015 ซึ่งมีขึ้นระหว่างการประชุมสุดยอดของนักการธนาคารแห่งเอเชีย
- นวัตกรรม Simple Application (สมัครไม่สะดุด) ของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ได้รับรางวัล Thailand ICT Excellence Award 2015 ระดับชมเชย ประเภทโครงการขับเคลื่อนธุรกิจ (Business Enabler Projects) จาก TMA สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย ที่มอบให้แก่องค์กรของไทยที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ไทยในการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- Central The Black ได้รับรางวัล Best Affluent Program จากมาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล และรางวัลชมเชยในสาขา Best Affinity Co-Brand Card จาก Cards & Electronic Payments International Asia Summit & Awards 2015 – Awards Announcement (CEPI)

บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด ได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมาย ได้แก่

- TMA-SASIN Management Excellence Award 2015
- Cards & Electronic Payments International Asia Summit & Awards 2015, Singapore
 - Best Technology Implementation & Initiative – Front Office (Winner)
 - Best Credit Card Offering – Thailand (Winner)
 - Best Marketing Campaign (Winner)

- Best CRM & CRM Program (Winner)
- Best CRM (Winner)
- Best Digital Wallet Initiative (Highly Commended)
- **RBI Asia Trailblazer Awards 2015, Singapore**
 - Dynamic Third Party Partnership (Winner)
 - Excellence in Customer Experience (Highly Commended)
- **Smart Card & Payment Awards 2015, Dubai**
 - Best Payment Initiative Central & South Asia (Winner)
- **Customer Experience in Financial Services Asia Awards 2015, Singapore**
 - Best Brand Engagement (Winner)
 - Best Use of Personalization (Highly Commended)
 - Best Customer Experience (Highly commended)
- **Efma-Accenture Innovation Awards 2015**
 - Krungsri Samurai innovations in the category “Digital Marketing” (ranked 3rd among the 6 nominated)

ความรับผิดชอบต่อสังคม

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ต้องการเป็นองค์กรที่ตอบสนองสังคมอย่างแท้จริง โดยยึดมั่นนโยบาย “การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม” ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ เช่น ในการอนุมัติสินเชื่อ จะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมโดยใช้ระบบบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม นอกจากนี้ ยังได้จัดบรรยายเรื่องการจัดการการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน นิสิต นักศึกษาและบุคคลภายนอก เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพิ่มเติมอีกด้วย

ยิ่งไปกว่านั้น ยังให้ความสำคัญกับการปลูกฝังแนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคมแก่พนักงานโดยส่งเสริมให้พนักงานร่วมเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาและสิ่งแวดล้อม เช่น การร่วมปรับปรุงห้องสมุดแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ และโครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ เป็นต้น

ไมโครไฟแนนซ์

ในปี 2558 กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ โดยบริษัท เงินดีด้อย จำกัด (เดิมจดทะเบียนภายใต้ชื่อ บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด) ยังคงคงความเป็นผู้นำด้านบริการสินเชื่อเพื่อกลุ่มผู้มีรายได้น้อยทั่วประเทศ บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้ชื่อการค้า “ศรีสวัสดิ์ เงินดีด้อย” ซึ่งเป็นแบรนด์อันดับแรกในใจลูกค้า โดยแข่งขันโดยตรงกับคู่แข่งในระดับท้องถิ่นและระดับภูมิภาค และมีเป้าหมายในการคงความเป็นผู้นำในตลาดดังกล่าวซึ่งมีการกระจายตัวอยู่มาก ตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถมีการแข่งขันค่อนข้างสูงในปีที่ผ่านมา เนื่องจากคู่แข่งระดับท้องถิ่นและภูมิภาคต่างเร่งขยายการดำเนินธุรกิจในตลาดสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ สำหรับกรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ ได้เสริมสร้างความแข็งแกร่งของแบรนด์ “เงินดีด้อย” ด้วยการขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น สร้างสรรค์

กระบวนการที่มีนวัตกรรม และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่เข้าไม่ถึงการเงินในระบบธนาคาร

ณ สิ้นปี 2558 บริษัทมีสาขาให้บริการ 382 สาขาทั่วประเทศครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัด ซึ่งเป็นการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามพันธกิจที่ต้องการช่วยบรรเทาปัญหาหนี้ของระบบของประเทศและทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินโดยยึดถืออุดมการณ์ในการพัฒนาสวัสดิการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของลูกค้า เงินดิจิทัลได้ประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่นแต่ใช้ต้นทุนน้อย การสร้างเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพแต่ราคาสมเหตุผล สะดวก และให้เกียรติลูกค้า เนื่องจากเงินดิจิทัลเป็นสมาชิกบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด การใช้บริการสินเชื่อกับบริษัทจึงช่วยสร้างประวัติทางการเงินกับลูกค้า อันเป็นก้าวแรกเพื่อเข้าสู่การเงินในระบบให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของเรา

กลยุทธ์ของบริษัทคือการขยายการให้บริการจากสินเชื่อจำนำทะเบียนรถเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในด้านไมโครไฟแนนซ์ ที่มีสินค้าและบริการครบครัน ในการช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านการเงินแก่ลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายในผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อดำเนินตามเป้าหมายดังกล่าว บริษัทเพิ่มบริการด้านประกันวินาศภัยในปี 2557 และเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่มีสาขาบริการมากที่สุดในประเทศไทย เงินดิจิทัลนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่ราคาไม่แพง เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า และเรียกร้องสินไหมทดแทนง่าย ซึ่งปัจจุบันเราได้มีส่วนร่วมช่วยในการบริหารความเสี่ยงจากอุบัติเหตุลูกค้าในประเทศไทยไปแล้วกว่า 85,000 คน

ปี 2558 นับเป็นอีกปีแห่งความสำเร็จและการสร้างผลกำไรที่โดดเด่นจากฐานลูกค้าที่เติบโตขึ้นร้อยละ 26 ปัจจุบันมีฐานลูกค้ามากกว่า 210,000 ราย มียอดสินเชื่อคงค้าง 16,876 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 24 จากปีก่อนหน้า โดยปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตคือ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เครือข่ายสาขาที่เปิดเพิ่มอีก 60 แห่ง การเพิ่มช่องทางแนะนำบริการสินเชื่อ แม้ว่าธุรกิจของเราจะมีการเติบโตในระดับสูง แต่ยังคงยึดหลักการเป็นแหล่งเงินทุนที่โปร่งใสรับผิดชอบ มีการบริหารความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่ออย่างรอบคอบและระมัดระวัง ทำให้สามารถรักษาคุณภาพสินเชื่อไว้ได้ดี แม้ในสถานการณ์ปัญหาหนี้ครัวเรือนในประเทศที่อยู่ในระดับสูง บริษัทสามารถบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 1.5 ของยอดลูกหนี้คงเหลือทั้งหมด ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม ส่วนหนึ่งมาจากสาขาที่ตั้งครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศ ทำให้การติดตามหนี้ทำได้สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพรวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบสอดคล้องกับบริษัทแม่ คือ กรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ควบคุมนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

นวัตกรรมนำตลาด: กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ คงความเป็นผู้นำตลาดในการให้บริการทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการของสถาบันการเงินหลัก ด้วยการนำเสนอบริการที่มีนวัตกรรมและการให้สินเชื่อที่รวดเร็วกว่าคู่แข่ง บริษัทได้เปิดตัว “สินเชื่อมอเตอร์ไซค์ 10 นาที” และ “สินเชื่อเงินสืบล้างด่วนทันใจ ไม่โอนเล่ม” ที่ช่วยลดความยุ่งยาก อีกทั้งลดขั้นตอนเพื่อให้ลูกค้ารับเงินได้รวดเร็วขึ้น และช่วยลูกค้าประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการโอนเล่มทะเบียนสำหรับกรณีลูกค้ารถบรรทุก โดยการพัฒนากระบวนการให้สินเชื่อดังกล่าวเกิดจากความใส่ใจและเข้าใจความต้องการลูกค้าอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ เงินติดล้อมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้ามอเตอร์ไซค์ที่มีความเสี่ยงในชีวิตประจำวันมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในเดือนสิงหาคม 2558 บริษัทได้เริ่มแจกประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลให้ลูกค้ามอเตอร์ไซค์ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อทุกคันเป็นการแสดงความห่วงใย และช่วยแบ่งเบาความเสี่ยงในชีวิต ซึ่งการแจกประกันดังกล่าวถูกปรับให้เป็นคุณลักษณะเฉพาะของสินเชื่อกับเงินติดล้ออย่างถาวร

ด้านโครงการสินเชื่อตลาดสด บริษัทขยายการให้บริการสินเชื่อเจาะกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพพ่อค้าแม่ค้าในตลาดสดที่ไม่สามารถเข้าถึงสถาบันการเงินได้ ด้วยยุทธศาสตร์สองด้าน ด้านแรกบริษัทได้เปิดตัวโครงการสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์แก่กลุ่มลูกค้าปัจจุบันที่ต้องการเสริมสภาพคล่อง หรือเพื่อขยายกิจการต่อไปให้แก่ธุรกิจ และด้านที่สองเพื่อนำลูกค้ากลุ่มนี้เข้าสู่บริการเงินกู้ในระบบ ที่มีการคิดอัตราดอกเบี้ยอย่างเป็นธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีระบบและโปร่งใส ปัจจุบันด้านการขยายฐานลูกค้าบริษัทได้ปล่อยสินเชื่อมากขึ้น ณ ปัจจุบันมีรวมกว่า 4,800 ครั้วเรือน รวมมูลค่าสินเชื่อกว่า 470 ล้านบาท ในตลาดสดกว่า 70 แห่งทั่วประเทศ

ด้วยมาตรฐานการปฏิบัติต่อลูกค้าที่เน้นความเป็นธรรม โปร่งใส เงินติดล้อช่วยลูกค้าสร้างวินัยและประวัติเครดิตทางการเงินให้แก่ลูกค้า ในกรณีที่ต้องการขอสินเชื่อเพิ่มเพื่อขยายกิจการต่อไป นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านการบริหารเงินให้ลูกค้าผ่านหลักสูตรการบริหารการเงินด้านต่าง ๆ เช่น หลักการออมเงิน การบริหารรายจ่าย การบริหารจัดการเงินกู้ยืม การวิเคราะห์ต้นทุนธุรกิจ เป็นต้น เพื่อสร้างความยั่งยืนด้านการเงินและพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกค้าทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ความตั้งใจและโครงการต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตทางการเงินของคนไทยให้ได้รับการยอมรับในเวทีระดับนานาชาติ โดยเงินติดล้อได้รับรางวัล Financial Insights Innovation Awards จาก IDC Financial Insights ประเทศสิงคโปร์ ในความเป็นสุดยอดผู้นำในเอเชียด้านการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

ผลิตภัณฑ์ลูกค้าธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ในปี 2558 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการขยายฐานลูกค้ารายย่อย ผ่านผลิตภัณฑ์เงินฝาก ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ “มีแต่ได้” บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ “จัดให้” และบัญชีเงินฝากประจำ ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ยังคงเป็นผลิตภัณฑ์สำคัญของกลุ่มลูกค้าธุรกิจบุคคลในปี 2559

หลังจากความสำเร็จในการรวบรวมกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ยอดเงินฝากของกรุงศรี ณ สิ้นปี 2558 ได้เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ 1 ล้านล้านบาท ซึ่งการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการโอนเงินรับฝากจำนวน 147 พันล้านบาทจาก BTMU สาขากรุงเทพฯ ทั้งนี้ การรับโอนเงินฝากดังกล่าวทำให้กรุงศรีได้รับโอกาสใหม่ ๆ ในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติต่าง ๆ เพื่อนำเสนอบริการบัญชีเงินเดือนให้แก่พนักงานของบริษัทเหล่านี้ การเพิ่มขึ้นของบัญชีดำเนินงานเพิ่มเติมจากกลุ่มลูกค้าใหม่ผนวกกับการบริหารจัดการต้นทุนเงินทุนที่มีประสิทธิภาพทำให้ต้นทุนเงินทุนของกรุงศรีลดลงในปี 2558

กรุงศรีวางแผนที่จะขยายฐานลูกค้าด้วยกลยุทธ์ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยเราจะมุ่งเน้นนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า เช่น บัญชีเงินฝากประจำสำหรับผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์เงินฝากทางอิเล็กทรอนิกส์ และกรุงศรีออนไลน์สำหรับบัญชีเงินฝากสกุลต่างประเทศ

นอกจากนี้ ยังปรับปรุงศักยภาพการให้บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น เช่น พนักงานพูดภาษาญี่ปุ่นในสาขาของกรุงศรี ตลอดจนศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) เอทีเอ็ม และเว็บไซต์ภาษาญี่ปุ่น

เราวางแผนที่จะพัฒนาบริการ “ใบสมัครหนึ่งใบต่อหลายบัญชี (One Application – Multiple Accounts)” ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงินเรื่องง่าย” โดยใบสมัครแบบใหม่นี้จะช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากมากกว่าหนึ่งบัญชีโดยใช้ใบสมัครเพียงใบเดียวและเอกสารประกอบชุดเดียว เราวางแผนที่จะใช้ใบสมัครแบบใหม่นี้ในปี 2559

ปัจจุบันกรุงศรีมีศักยภาพที่จะเป็นธนาคารหลักสำหรับลูกค้า โดยเราสามารถนำเสนอบริการทางการเงินแบบครบวงจรให้แก่ลูกค้า หลังจากที่ได้ BTMU เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ กรุงศรีสามารถเข้าถึงลูกค้าและตลาดระดับสากลในขณะที่ยังคงความแข็งแกร่งภายในประเทศด้วยผลิตภัณฑ์บริการ และช่องทางการขายสำหรับลูกค้ารายย่อยซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่สามารถต่อยอดความสัมพันธ์ด้านการทำธุรกรรมทางธนาคารเพื่อประโยชน์แก่พนักงานและห่วงโซ่ธุรกิจของลูกค้าอีกด้วย

การลงทุน

การลงทุนในต่างประเทศเป็นสิ่งที่เรามุ่งให้ความสำคัญในปี 2558 ด้วยความร่วมมือจาก บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด เราจึงมีการนำเสนอกองทุนใหม่ที่ลงทุนในต่างประเทศ จำนวน 3 กองทุนด้วยกัน คือ Krungsri Japan Hedged Dividend Fund, Krungsri China Equity Fund และ Krungsri Asian Income Hedged Fund เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่ต้องการกระจายการลงทุนและโอกาสในการเพิ่มผลตอบแทน

การวางแผนทางการเงิน

ในปี 2558 มีการพัฒนาเครื่องมือการใช้งานเว็บไซต์อย่างต่อเนื่องเพื่อแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าด้านการวางแผนทางการเงิน มีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ใหม่ ให้มีฟังก์ชันที่ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น และมีการให้คำแนะนำและเคล็ดลับด้านการลงทุนอย่างง่ายในนิตยสาร Plan Your Money ฉบับรายเดือน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามอย่างต่อเนื่องที่ต้องการจะทำให้การลงทุนเป็นเรื่องง่ายสำหรับทุกคน ลูกค้าที่สนใจสามารถเยี่ยมชมเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ

ตามกลยุทธ์หลักของกรุงศรีที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญนั้น กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟจึงพัฒนาระบบ Wealth Management และเริ่มใช้งานในเดือนตุลาคม 2558 ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการรวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของลูกค้ามาไว้ในระบบเดียว จึงช่วยให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงพนักงานสาขามองเห็นภาพรวมข้อมูลของลูกค้าได้สะดวกยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย เช่น การให้คำแนะนำการจัดสรรเงินลงทุน ซึ่งช่วยให้การบริหารพอร์ตลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบการใช้ชีวิตที่ให้ความสำคัญในเรื่องสุขภาพนั้น ในปี 2558 กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟได้ขยายการให้บริการพิเศษชั้นนำสำหรับสมาชิกเพิ่มขึ้นในอีก 5 เขต ได้แก่ พัทยา เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น และหาดใหญ่

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ให้การทำธุรกรรมทางการเงิน อาทิ ฝาก ถอน โอน จ่ายบิลที่สาขา รวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ต้องรอคิวนาน กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ ได้เปิดตัวบริการใหม่ ช่องทางบริการพิเศษ Krungsri Exclusive Lane ที่พร้อมให้บริการกว่า 200 สาขาในปี 2558 และวางแผนขยายไปทั่วประเทศในปี 2559

บริการผ่านเครือข่ายเอทีเอ็ม

ตลอดปี 2558 กรุงศรีได้มีการขยายเครือข่ายเอทีเอ็มอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับลูกค้าทั้งคนไทยและต่างชาติ ยิ่งไปกว่านั้นกรุงศรีได้ร่วมมือกับพันธมิตรในการนำเสนอบริการและโปรโมชั่นใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและรูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้า ซึ่งบริการและโปรโมชั่นใหม่ที่สำคัญซึ่งเปิดให้บริการในปี 2558 ได้แก่

- **การเติมเงินบัตร Easy Pass**

กรุงศรีได้ร่วมกับการทางพิเศษแห่งประเทศไทยในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ถือบัตร Easy Pass สามารถเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงศรี

- **บริการ No Bill**

กรุงศรีได้ร่วมกับบริษัทในเครือ ได้แก่ บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท เจเนอรัลคาร์ด เซอร์วิส เซล จำกัด บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซล จำกัด และ บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซล จำกัด เพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าชำระค่าบัตรเครดิตโดยไม่ต้องใช้ใบแจ้งหนี้เพียงแจ้งหมายเลขหน้าบัตรเครดิต 16 หลัก พร้อมจำนวนเงินที่ต้องชำระที่สาขากรุงศรีทั่วประเทศ

- **สิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว**

กรุงศรีได้ร่วมมือกับ บริษัท เซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด ในการมอบสิทธิพิเศษให้กับนักท่องเที่ยวที่ทำธุรกรรมเบิกถอนเงินที่เครื่องกรุงศรี เอทีเอ็ม โดยสามารถนำสลิปเอทีเอ็มไปแลกรับสินค้าที่ร้านพลาซ่า ทุกสาขาทั่วประเทศ

- **สิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรกดเงินสด**

กรุงศรีได้ร่วมมือกับพันธมิตร ได้แก่ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซล จำกัด ในการมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า สำหรับการทำการรายการผ่านช่องทางกรุงศรีเอทีเอ็ม

- **สิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าที่โอน จ่าย หรือเติมเงิน**

กรุงศรีได้มอบสิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าที่โอน จ่าย หรือเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงศรี เมื่อสะสมคะแนนการใช้บริการครบตามเงื่อนไขที่กรุงศรีกำหนด มีสิทธิรับหมอนตุ๊กตา Rilakkuma

• เมนูภาษาญี่ปุ่นที่เครื่องกรุงศรี เอทีเอ็ม

กรุงศรีได้มีการพัฒนาหน้าจอในเครื่องเอทีเอ็มให้มีเมนูภาษาญี่ปุ่นเพื่อรองรับการใช้งานของชาวญี่ปุ่น นอกจากนั้น กรุงศรีได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เครื่องเอทีเอ็มเป็นภาษาและรูปแบบญี่ปุ่น โดยเฉพาะในย่านที่มีชาวญี่ปุ่นอาศัยหรือทำงานอยู่

นอกจากนี้ กรุงศรีมีเป้าหมายที่จะยกระดับเครื่องเอทีเอ็มให้มีความปลอดภัยในการทำรายการตามมาตรฐานสากล ด้วยการลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบเอทีเอ็มให้รองรับบัตรติดชิป ซึ่งเป็นการปกป้องลูกค้าและกรุงศรีจากการสูญเสียที่เกิดจากมิจฉาชีพปลอมแปลงบัตรของลูกค้า และช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคในด้านระบบการชำระเงิน

• บัตรเดบิตและเอทีเอ็ม

กรุงศรีเข้าใจความแตกต่างในการดำเนินชีวิตลูกค้าแต่ละกลุ่ม จึงออกบัตรเดบิตที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์การใช้งาน ให้มากกว่าการรูดซื้อสินค้าหรือทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยล่าสุด กรุงศรีได้ออกบัตร เดบิตใหม่ดังนี้

• บัตรกรุงศรีเดบิต OPD

กรุงศรีออกบัตรเดบิต OPD ที่ให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอกแก่ผู้ถือบัตรตลอดจนค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ

• บัตรกรุงศรี เดบิต Rilakkuma

นำความน่ารักของหมี Rilakkuma มาเป็นบัตรกรุงศรีเดบิต Rilakkuma ซึ่งมอบสิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรจากพันธมิตรที่ร่วมรายการ

นอกจากนี้ กรุงศรีได้พัฒนาบัตรเดบิต EMV Chip Card เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการโดนโจรกรรมข้อมูล (Skimming) โดยพร้อมให้บริการกับลูกค้าภายในไตรมาสที่ 2 ปี 2559

• ผลกระทบที่ประกันภัย

กลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจประกันผ่านกรุงศรีในปี 2558 โดยเรามีความมุ่งมั่นที่จะนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวในทุกช่วงชีวิตของลูกค้า

สำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อย เรานำเสนอผลิตภัณฑ์แบบครบวงจรให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ผลิตภัณฑ์หลักในปี 2558 ได้แก่ “กรุงศรีมรดกอุ่นใจ 99/5” และ “กรุงศรีสุขภาพเหมาจ่าย” โดยผลิตภัณฑ์แรกออกแบบสำหรับกลุ่มลูกค้าธนบดี (High Net Worth) โดยจะได้รับความคุ้มครองทางการเงินและการยกเว้นภาษีมรดก ในขณะที่ผลิตภัณฑ์หลังออกแบบสำหรับกลุ่มคนทั่วไปเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการคุ้มครองสุขภาพที่กำลังเพิ่มมากขึ้น โดยประกันสุขภาพของเราเสนอทางเลือกแบบสบายใจให้แก่ลูกค้าด้วยการให้เบิกค่ารักษาพยาบาลได้โดยไม่มีวงเงินค่ารักษาพยาบาลรายบุคคล

สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ เรากำลังใช้รูปแบบธุรกิจนายหน้าเพื่อให้ความคุ้มครองที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าคนไทยและญี่ปุ่น

ธุรกิจหลักทรัพย์

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

ตลาดและการแข่งขัน

การซื้อขายหลักทรัพย์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) รวมตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (mai) ในปี 2558 มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 12.61 ล้านล้านบาท ลดลงร้อยละ 11.47 จากปี 2557 และมีมูลค่าซื้อขายเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 41.14 พันล้านบาท ลดลงร้อยละ 1.11 จากปี 2557 โครงสร้างนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย นักลงทุนรายย่อยยังคงมีสัดส่วนมูลค่าการซื้อขายสูงสุดที่ร้อยละ 56.33 ลดลงเทียบกับปี 2557 ที่ร้อยละ 59.1 นักลงทุนสถาบันในประเทศเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10.05 จากร้อยละ 9.54 ในปี 2557 บัญชีบริษัทหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9.89 จากร้อยละ 9.45 ในปี 2557 ขณะที่สัดส่วนนักลงทุนต่างประเทศเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 23.72 จากร้อยละ 21.91 ในปี 2557 ทั้งนี้ นักลงทุนสถาบันในประเทศซื้อสุทธิ 79.05 พันล้านบาท และนักลงทุนรายย่อยซื้อสุทธิ 81.71 พันล้านบาท แต่บัญชีบริษัทหลักทรัพย์ขายสุทธิ 6.42 พันล้านบาท และนักลงทุนต่างชาติขายสุทธิ 154.35 พันล้านบาท ในปี 2558 ดัชนีเคลื่อนไหวในทิศทางขาลง โดยมีแรงกดดันจากการเคลื่อนย้ายเงินลงทุนต่างชาติหลังจากธนาคารกลางสหรัฐฯ ส่งสัญญาณปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยในช่วงกลางปี 2558 และปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยเป็นร้อยละ 0.25 ในเดือนธันวาคม นอกจากนี้ ตลาดยังถูกกดดันจากภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ชะลอตัว ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกลดลงต่ำสุดในรอบ 11 ปี กดดันหุ้นในกลุ่มพลังงานปรับตัวลดลง ขณะที่หุ้นในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคมได้รับแรงกดดันจากต้นทุนของธุรกิจที่คาดว่าจะปรับเพิ่มขึ้นจากการประมูลคลื่นความถี่ความเร็วสูง 4G และการที่มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาในอุตสาหกรรมสื่อสารซึ่งอาจทำการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น และจะส่งผลกระทบต่อกำไรของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ส่งผลให้ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ในปี 2558 ปิดที่ระดับ 1,288.02 จุด ลดลงร้อยละ 14 เมื่อเทียบกับระดับ 1,497.67 จุด สิ้นปี 2557

นับตั้งแต่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประกาศเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น ตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน การแข่งขันของธุรกิจหลักทรัพย์มีความรุนแรงมากขึ้น กดดันให้ค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยของบริษัทหลักทรัพย์จดทะเบียน ในช่วงปี 2558 ลดลงเหลือร้อยละ 0.13 จากร้อยละ 0.18 ในปี 2557 สอดคล้องกับบทวิเคราะห์ของฟิทช์ เรตติ้งที่ระบุว่า ธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทย ยังเผชิญกับความยากลำบากจากสภาพเศรษฐกิจที่อ่อนแอและสภาวะตลาดหลักทรัพย์ที่ผันผวนในปี 2558 อัตรากำไรที่ค่อนข้างต่ำจะทำให้เกิดการควมรวมกิจการระหว่างบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลาง หรืออาจจะถูกซื้อกิจการจากบริษัทที่มีขนาดใหญ่กว่าซึ่งยังต้องการรักษาส่วนแบ่งการตลาดเอาไว้ อย่างไรก็ตาม บริษัทที่เป็นพันธมิตรและได้รับการสนับสนุนจากบริษัทแม่ที่เป็นธนาคารจะยังมีฐานะการเงินและผลการดำเนินงานดี เพราะยังได้ประโยชน์จากการสนับสนุนเงินทุนและลูกค้าจากบริษัทแม่

ปี 2559 บริษัทคาดว่าดัชนีตลาดหลักทรัพย์จะเคลื่อนไหวผันผวนในกรอบ 1,100 - 1,300 จุด โดยยังขาดปัจจัยบวกใหม่ที่จะผลักดันให้ดัชนีปรับตัวสูงขึ้นขณะที่การขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐฯ จะยังกดดันอัตราดอกเบี้ยในประเทศและเงินทุนของต่างชาติไหลออกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ปัจจัยเรื่องการลด

ค่าเงินหยวนและการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนอาจจะส่งผลกระทบต่อประเทศในตลาดเกิดใหม่และส่งผลให้ภาวะตลาดในปีนี้อาจไม่ดี ธุรกิจหลักทรัพย์จะยังเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง บริษัทหลักทรัพย์จะต้องสร้างความแตกต่าง ด้วยการพัฒนาช่องทางตลาด นำเสนอบริการที่มีมูลค่าเพิ่ม อาทิ การลงทุนด้านงานวิจัยและนำเสนอวิเคราะห์ที่มีคุณภาพ พัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน อาทิ การออกแบบระบบการซื้อขายอัตโนมัติ (Algorithmic Trading)

พัฒนาการสำคัญที่เกิดขึ้นในปี 2558

บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) มีส่วนในการพัฒนาตลาดทุนของประเทศโดยได้จัดทำโครงการอบรมและโครงการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

- บริษัทได้เข้าร่วมกิจกรรมกับตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในโครงการแข่งขัน TFEX Derivatives Star Team 2015 ซึ่งเป็นโครงการเฟ้นหาผู้เชี่ยวชาญการลงทุนด้านการเงินรุ่นใหม่ โดยบริษัทสนับสนุนโครงการดังกล่าวตั้งแต่ครั้งแรกจนมาถึงปีนี้เป็นรุ่นที่ 3 แล้ว ด้วยการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการลงทุนด้านอนุพันธ์ของบริษัทเข้าเป็นพี่เลี้ยง เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำนักศึกษาเข้าร่วมโครงการในการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขัน โดยจุดประสงค์หลักของโครงการนี้เพื่อจะพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพเข้าสู่วิชาชีพด้านอนุพันธ์หรือเป็นผู้ลงทุนที่มีคุณภาพในอนาคต ตามนโยบายของตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ประเทศไทย) นอกจากนี้ บริษัทยังได้เข้าร่วมโครงการ TFEX Click2Win 2015 ซึ่งเป็นโครงการแข่งขันการลงทุนจำลองในตลาด TFEX โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และประสบการณ์เสมือนจริงในการลงทุนในสัญญาอนุพันธ์ซึ่งได้รับความสนใจเข้าร่วมแข่งขันจากนักลงทุนเป็นจำนวนมาก

- โครงการให้ความรู้แก่นักลงทุน หรือ KSS Knowledge Sharing โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการลงทุนผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และเครื่องมือการลงทุนใหม่ ๆ ในตลาดทุนไทย โดยมีการจัดอบรมแก่นักลงทุนเป็นประจำทุกสัปดาห์

- โครงการ Optimizing Your Investment by Krungsri Securities เป็นโครงการให้ความรู้ด้านการลงทุน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างฐานนักลงทุนที่มีคุณภาพในประเทศไทยสำหรับผู้รุ่นใหม่ซึ่งเป็นลูกค้าของกรุงศรีและมีความสนใจการลงทุนในตลาดทุน โครงการนี้เป็นโครงการใหม่ที่จัดขึ้นในปี 2558 โดยได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนที่ดีจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและกรุงศรี ซึ่งพลังความร่วมมือของทั้ง 3 องค์การนี้ช่วยผลักดันให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีจากกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม จึงมีแนวโน้มว่าจะจัดให้มีการดำเนินการโครงการนี้อย่างต่อเนื่องและมีการเพิ่มจำนวนความถี่ในการจัดกิจกรรมนี้มากขึ้นในปีต่อไป

- บริษัทได้เข้าร่วมโครงการ Banker to Broker กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ประเทศไทย) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายฐานลูกค้าผู้ลงทุนในตลาดตราสารทุน โดยการให้รางวัลแก่พนักงานของกรุงศรีที่ช่วยแนะนำลูกค้าใหม่แก่นายหน้า มีการแข่งขันและแจกรางวัลทุก 2 เดือนเป็นเวลาครึ่งปีและมอบรางวัลใหญ่อีกครั้งตอนสิ้นปี ซึ่งเท่ากับว่าปัจจุบันลูกค้าสามารถเข้าถึงการลงทุนได้ง่ายขึ้น กล่าวคือ สามารถติดต่อปรึกษาเพื่อขอเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์และอนุพันธ์ได้ที่สาขาของบริษัททั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดกว่า 13 แห่ง รวมถึงสามารถติดต่อผ่านสาขาของกรุงศรีกว่า 650 สาขาทั่วประเทศอีกด้วย

- บริษัทดำเนินโครงการส่งเสริมการตลาดสำหรับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในปี 2558 ผ่านโครงการ KSS Equity Promotion และ KSS Derivatives Promotion โดยได้มอบบัตรของขวัญให้แก่ลูกค้า โดยมูลค่าของบัตรนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนคะแนนซึ่งคิดจากค่านายหน้าที่ย้ายออกไป ซึ่งโครงการนี้ได้สิ้นสุดในเดือนพฤศจิกายน 2558

ความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำคุณประโยชน์ตอบแทนสังคมในหลากหลายด้าน อาทิ ด้านการศึกษา ด้านศาสนา หรือการอนุรักษ์ธรรมชาติ เป็นต้น โดยในปี 2558 บริษัทได้มีกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

- กิจกรรมการให้ความรู้การลงทุนในตลาดทุนให้กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยในโครงการ “KSS Student Internship Program” โดยได้รับความร่วมมือจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยได้ดำเนินการมาแล้วเป็นรุ่นที่ 8 รวมทั้งยังได้รับความร่วมมือจากทางกรุงศรีในการนำคณะนักศึกษาเข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมและฟังบรรยายสรุปธุรกิจภาคการเงินด้วยเช่นกัน
- กิจกรรมทางศาสนา “บล.กรุงศรี จิตอาสาพาเข้าวัด” ณ วัดอภัยทายาราม กรุงเทพฯ ร่วมกันทำความสะอาดศาลาการเปรียญ ห้องน้ำ ปฏิบัติธรรม ฟังธรรมเทศนาและถวายสังฆทาน
- กิจกรรมเพื่อเด็กผู้ด้อยโอกาส “บล.กรุงศรี ชวนเย็บถุงผ้าใส่ยากลับบ้าน” ณ สวนโมกข์ ปตท. วิทยาดี กรุงเทพฯ ลักษณะเป็นกิจกรรมเย็บถุงผ้าขนาดใหญ่ใส่ยากลับบ้านให้กับเด็ก ๆ ที่มารักษาในสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติ มหาราชนี (โรงพยาบาลเด็ก)
- กิจกรรมส่งเสริมและอนุรักษ์ธรรมชาติ “บล.กรุงศรี จิตอาสา ชวนปลูกป่า ปล่อยปูม้า พ่อบ้านแม่พันธุ์และลูกสัตว์น้ำ” ณ อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร จ. เพชรบุรี เป็นกิจกรรมตามโครงการอุทยานฯ สีเขียวด้วยพระบารมี

กลยุทธ์สำหรับปี 2559

ในปี 2559 บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) วางแผนที่จะเสริมสร้างรากฐานและส่งเสริมธุรกิจตามโครงสร้างหลัก ดังนี้

- การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี เพื่อตอบโจทย์สร้างความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมของลูกค้า อาทิ โครงการ Central Customer Management System (CCM) การเปิดบัญชีผ่านระบบ Online กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการภายหลังระบบเสร็จสมบูรณ์ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า โครงการ Online Bill Payment ผ่านระบบ Krungsri Online (KOL) และระบบ Krungsri Mobile Application (KMA) โดยลูกค้าจะสามารถทำธุรกรรมชำระเงินหรือโอนเงินผ่านระบบดังกล่าวได้อย่างสะดวกรวดเร็วและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเพิ่มอำนาจซื้อมากขึ้น และสามารถซื้อขายหุ้นได้ทันที ซึ่งเป็นการเชื่อมระบบกับทางกรุงศรีที่จะสามารถสร้างประโยชน์และโอกาสในการลงทุนที่สะดวกแก่ลูกค้า
- การปรับโครงสร้างการดำเนินธุรกิจสถาบัน ในปี 2558 บริษัทได้วางโครงสร้างพื้นฐานสายงานลูกค้าสถาบันมีการวางระบบการขายใหม่เพิ่มขึ้น มีการเพิ่มบุคลากรเพื่อรองรับธุรกรรมลูกค้าสถาบันต่างประเทศควบคู่ไปกับการเจรจาทางธุรกิจ โดยได้รับความช่วยเหลือจากกรุงศรี และภายใต้ความช่วยเหลือ

ของ MUFG ทำให้บริษัทได้รับโอกาสทางธุรกิจจากลูกค้ารายใหม่ระดับสากล และในปี 2559 เราพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้าร่วมกัน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อทั้งลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานในองค์กร และภายใต้ความสนับสนุนทางธุรกิจจากความแข็งแกร่งของเครือข่ายของ MUFG จะสามารถต่อยอดความร่วมมือทางธุรกิจต่อไป อาทิ การวางแผนโครงสร้างทางธุรกิจเพื่อสร้างโอกาสด้านการเคลื่อนย้ายเงินลงทุนระหว่างประเทศที่จะตอบโจทยความต้องการของลูกค้าภายใต้ข้อกำหนดของทางการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป และยังคงผลักดันภาพลักษณ์ของบริษัทในการก้าวขึ้นสู่บริษัทชั้นนำในอุตสาหกรรมในอนาคต และบรรลุค่านิยม “ก้าวสู่เวทีระดับโลก” ของกรุงศรี ได้อย่างเป็นรูปธรรมอีกทางหนึ่ง

- ด้านการพัฒนาภายในองค์กร ในปี 2558 บริษัทได้ดำเนินกระบวนการปรับปรุงและแก้ไขในหลาย ๆ ด้านตามที่ได้รับฟังความคิดเห็นของพนักงานในทุกระดับชั้น ผ่านกระบวนการตามแนวทาง Voice of Krungsri (VOK) รวมถึงนำมาซึ่งการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ บริษัทได้มีการจัดอบรมและวัดระดับความพร้อมของพนักงานในการดูแลลูกค้า จัดกลุ่มให้เห็นจุดแข็งรวมทั้งจุดที่ต้องมีการพัฒนาในแต่ละกลุ่ม พร้อมกับวางแผนพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ตรงตามความต้องการของพนักงานที่จะสามารถตอบโจทยความต้องการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ภายใต้การสนับสนุนจากทางกรุงศรีเป็นอย่างดี

ในปี 2559 บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) จะเป็นบริษัทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น พร้อมให้บริการลูกค้าได้อย่างครบวงจรและดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ด้วยการสนับสนุนผ่านผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ จากกรุงศรีกรุ๊ป

ธุรกิจจัดการกองทุน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

โครงการและความสำเร็จที่สำคัญ

- การเติบโตที่โดดเด่นของกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIFs)

ในปี 2558 ผลลัพธ์ FIFs มีมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การจัดการเพิ่มขึ้นอย่างเด่นชัด จาก 12,000 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2557 เพิ่มขึ้นเป็น 38,000 ล้านบาทในปี 2558 หรือประมาณร้อยละ 220 เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมที่เติบโตร้อยละ 49 ความสำเร็จครั้งนี้เป็นผลมาจากการดำเนินงานในการลงทุนที่ดีและกระแสเงินลงทุนสุทธิในผลิตภัณฑ์กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ โดยเฉพาะกองทุนกรุงศรีโกลบอลอินคัม (KF-INCOME) และกองทุนกรุงศรีโกลบอลเฮลท์แคร์ควิตี้ปันผล (KF-HEALTHD) นอกจากนี้ บริษัทได้ขยายศักยภาพของกลุ่มกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ เพื่อเพิ่มโอกาสในการใช้ประโยชน์จากสภาวะการณ์ของตลาดรูปแบบต่าง ๆ และเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม

- ช่องทางจัดจำหน่ายที่แข็งแกร่ง

- ประกันชีวิตควบการลงทุน นอกจากเครือข่ายการขายที่แข็งแกร่งอย่างสาขาของกรุงศรี และธนาคารต่างชาติที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนขายหน่วยลงทุนแล้ว ในปีนี้ บริษัทยังได้เพิ่มช่องทางการขายผ่าน “แผนประกันชีวิตควบการลงทุน” (Unit Linked Insurance Plan) โดยผู้ให้บริการประกันชีวิตที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ

ได้แก่ บริษัท พูเด็นเซียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) นำเสนอกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ ได้แก่ KF-HEALTHD KF-CINCOME และ KF-HJAPAND เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกการลงทุนให้กับนักลงทุนร่วมกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

- **ตัวแทนขายรายใหม่ “Wealthmagik”** ซึ่งเป็นผู้พัฒนาซอฟต์แวร์จัดการความเสี่ยงทางการเงิน และศูนย์กลางความรู้เกี่ยวกับกองทุนชั้นนำของประเทศไทย ร่วมเป็นตัวแทนขายรายใหม่ผ่านช่องทางออนไลน์ที่ www.wealthmagik.com

- **รางวัล Fund Management of the Year, Thailand 2015**

จาก The Asset นิตยสารด้านการเงินชั้นนำแห่งเอเชีย ซึ่งพิจารณาการมอบรางวัลจากศักยภาพที่แข็งแกร่งของบริษัทในช่วงปีที่ผ่านมา อาทิ การเติบโตของมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การจัดการผลการดำเนินงานที่ยอดเยี่ยม การขยายผลิตภัณฑ์และการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ความเชี่ยวชาญในการบริหารกองทุน ช่องทางขายที่แข็งแกร่ง รวมทั้งการให้ความรู้แก่นักลงทุน

การผสมผสานความแข็งแกร่งที่บรรลุผล

ในปี 2558 บริษัทได้ร่วมมือกับ Mitsubishi UFJ Trust and Banking (MUTB) ในการขยายฐานลูกค้าไปยังนิติบุคคลและลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของ BTMU ในปัจจุบัน บริษัทได้รับการแนะนำและได้รับคัดเลือกโดยองค์กรญี่ปุ่นหลายแห่งให้เป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้วยโอกาสที่ดีเช่นนี้ เราจึงเชื่อว่าเราสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งจะเพิ่มการเติบโตของธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น

ความก้าวหน้าตามกรอบยุทธศาสตร์ที่วางไว้ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลาง

- **การเติบโตของมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การจัดการ (AUM)** มูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การจัดการ ในปีนี้เติบโตถึงร้อยละ 15 ซึ่งคิดเป็นมูลค่าสินทรัพย์สุทธิภายใต้การจัดการเท่ากับ 321 พันล้านบาท ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2558 โดยมีจำนวนลูกค้าทั้งสิ้น 292,188 ราย หรือเพิ่มขึ้น 38,904 ราย คิดเป็นร้อยละ 15 จากปี 2557

- **เงินลงทุนสุทธิเพิ่มสูงสุดในกลุ่มกองทุนที่โดดเด่น** ด้วยชื่อเสียงในด้านการบริหารจัดการกองทุนที่ได้รับผลตอบแทนที่สม่ำเสมอ บริษัทจึงได้รับความไว้วางใจอย่างต่อเนื่องจากผู้ลงทุน และมียอดเงินลงทุนสุทธิเพิ่มสูงสุดเป็นอันดับต้น ๆ ในกลุ่มกองทุนตราสารทุน กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศและกองทุนตราสารทุนระยะยาวโดยมีอัตราเติบโตของสินทรัพย์ภายใต้การจัดการที่โดดเด่น เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

กองทุน	เงินลงทุนสุทธิ ปี 2558	อันดับในอุตสาหกรรม
กองทุนตราสารทุน	3,795.63	อันดับ 1
กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ	22,617.70	อันดับ 1
กองทุนรวมระยะยาว	8,721.52	อันดับ 2

ผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการใหม่ ๆ

ในปี 2558 บริษัทยังคงแสวงหาโอกาสในการลงทุนและนำเสนอกองทุนรวมใหม่ (รวมทั้งหมด 40 กองทุน) และรักษาคุณภาพในกระบวนการลงทุนและการบริหารกองทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนที่สม่ำเสมอและเสนอทางเลือกการลงทุนที่หลากหลายยิ่งขึ้นเพื่อลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทยังให้คำแนะนำกับลูกค้าในการวางแผนและจัดการพอร์ตการลงทุนตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของแต่ละบุคคลเพื่อปรับปรุงผลตอบแทนจากการลงทุนในระยะยาว

กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIFs) ที่ออกใหม่

ในปีที่ผ่านมา บริษัทได้นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนใหม่ ๆ ที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIFs) จำนวน 5 กองทุน ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อขยายกลุ่มผลิตภัณฑ์การลงทุนไปยังต่างประเทศ ตลอดจนหาโอกาสในทุก ๆ สภาวะตลาด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- กองทุนเปิดกรุงศรีเจแปนเฮดจ์ฟันด์ (KF-HJAPAND) และกองทุนเปิดกรุงศรีเจแปนเพื่อการเลี้ยงชีพ (KFJAPANRMF)

ทั้ง 2 กองทุนลงทุนในกองทุนหลัก Eastspring Investments – Japan Dynamic Fund ซึ่งได้รับเลือกโดย Japan's GPIF ซึ่งเป็นกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการที่ใหญ่ที่สุดในโลก (www.gpif.go.jp) ณ วันที่ 4 เมษายน 2557) เพื่อจัดการการลงทุนในตราสารทุนภายในประเทศญี่ปุ่น ทั้งกองทุน KF-HJAPAND และ KFJAPANRMF จึงเหมาะสำหรับนักลงทุนที่ต้องการกระจายการลงทุนในพอร์ตไปยังตลาดตราสารทุนของญี่ปุ่นที่มีศักยภาพ โดยกองทุน KFJAPANRMF เป็นกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพที่เปิดโอกาสให้นักลงทุนได้สะสมผลตอบแทนเพื่อวัยเกษียณ

นโยบายการลงทุน: ลงทุนในกองทุน Eastspring Investments – Japan Dynamic Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 5: เสี่ยงปานกลางค่อนข้างสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีเกรทเทอร์ไชน่าอควิตี้เฮดจ์ฟันด์ (KF-HCHINAD)

ให้โอกาสในการเข้าถึงการลงทุนในจีน ได้วัน มาเก๊าและฮ่องกง ผ่านกองทุนหลัก First State Greater China Growth Fund ซึ่งลงทุนในบริษัทที่มีธุรกิจกำลังเติบโตเพื่อแข่งขันในตลาดโลก อีกทั้งนโยบายของรัฐบาลที่ให้การสนับสนุนและการปฏิรูปในปี 2557 ได้ช่วยวางรากฐานอันแข็งแกร่งสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืนของจีนในระยะยาว และท้ายที่สุดการประเมินมูลค่าที่น่าสนใจประกอบกับศักยภาพในการรวมหุ้น China-A ในดัชนี MSCI Index จะยิ่งทำให้นักลงทุนสนใจซื้อตราสารทุนของจีนไว้ในพอร์ตมากยิ่งขึ้น

นโยบายการลงทุน: ลงทุนในกองทุน First State Greater China Growth Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีเอเชียอินคัมเฮดจ์ (KF-AINCOME)

กองทุนนี้ออกแบบมาเพื่อโอกาสการลงทุนในสินทรัพย์ของเอเชียผ่านการลงทุนในกองทุนหลัก Schroder Asian Income Fund ซึ่งเน้นการสร้างผลตอบแทนในทุกสภาพตลาดด้วยแนวทางการจัดสัดส่วนการลงทุนในหลากหลายสินทรัพย์ทั่วเอเชียทั้งตราสารทุนและพันธบัตร เพื่อสร้างโอกาสรับรายได้ที่สม่ำเสมอ

นโยบายการลงทุน: ลงทุนในกองทุน Schroder Asian Income (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 5: เสี่ยงปานกลางค่อนข้างสูง

- **กองทุนเปิดกรุงศรีคอลเล็คทีฟโกลบอลอินคัม (KF-CINCOME)**

เป็นกองทุนที่ออกแบบเพื่อเก็บเกี่ยวผลตอบแทนจากหลากหลายสินทรัพย์ทั่วโลกผ่านการลงทุนในกองทุนหลัก JPMorgan Investment Funds - Global Income Fund ที่กระจายการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทต่างๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นหุ้นทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) ตราสารหนี้ พันธบัตรประเทศเกิดใหม่ High yield bond หุ้นกู้แปลงสภาพ และ Mortgages จึงเหมาะสำหรับนักลงทุนที่ต้องการหากองทุนที่ให้โอกาสรับผลตอบแทนเมื่อปรับด้วยความเสี่ยงที่สม่ำเสมอ

นโยบายการลงทุน: ลงทุนในกองทุน JPMorgan Investment Funds - Global Income Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 5: เสี่ยงปานกลางค่อนข้างสูง

การลงทุนในกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพ

กลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพได้เติบโตอย่างมากในหลายภูมิภาคทั่วโลก โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา ยุโรป ญี่ปุ่น และเอเชีย เนื่องจากจำนวนประชากรสูงอายุที่มากขึ้นทำให้มีการใช้จ่ายด้านบริการดูแลสุขภาพมากขึ้น รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและต่อเนื่องในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพโดยรวม ซึ่งเป็นผลมาจากความก้าวหน้าในเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ช่วยลดเวลาและต้นทุนในการคิดค้นยาใหม่ ๆ รวมถึงการให้บริการและการรักษาทางการแพทย์ บริษัทจึงมองเห็นโอกาสที่ดีสำหรับลูกค้าที่จะได้เลือกลงทุนในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพทั่วโลกผ่านกองทุนต่าง ๆ ได้แก่ KF-HEALTHD และ KFH CARERMF ซึ่งลงทุนในกองทุนหลัก JPMorgan Global Healthcare Fund

การให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

งานสัมมนาด้านการลงทุน

บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมการจัดสรรเงินลงทุนเพื่อกระจายความเสี่ยงโดยเฉพาะการลงทุนผ่านกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ ซึ่งจะทำให้นักลงทุนสามารถเพิ่มรายได้และผลตอบแทนจากการลงทุนได้ บริษัทจึงได้จัดสัมมนา “Krungsri Asset Management Global Fund Forum 2015 – connecting a World of Investment Opportunities” ณ โรงแรมสยามเคมปินสกี กรุงเทพฯ เมื่อเดือนกรกฎาคม 2558 โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการจัดการกองทุนจากสถาบันกองทุนทั่วโลกที่มีชื่อเสียง ได้แก่ J.P. Morgan Asset Management Eastspring Investments และ Schroder Investment Management ร่วมกับผู้จัดการกองทุนของบริษัท ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวโน้มเศรษฐกิจโลกและเกณฑ์การประเมินสินทรัพย์เพื่อการลงทุน การสัมมนาครั้งนี้มุ่งเน้นในการมอบแนวทางแก่ผู้ลงทุนเพื่อการตัดสินใจด้านการลงทุนที่เหมาะสม โดยบริษัทจัดการกองทุนทั้ง 3 แห่งข้างต้น เป็นสถาบันกองทุนหลักที่เราคัดสรรอย่างดี เพื่อให้ผู้ลงทุนไทยสามารถเลือกลงทุนในกองทุนที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การลงทุนของแต่ละบุคคลและตามแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจโลก

กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

เราได้จัดกิจกรรมพิเศษสำหรับลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ไม่เพียงแต่เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสนใจในการลงทุนมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังเป็นการรักษาฐานลูกค้าและสร้างโอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์และกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าอีกด้วย ในปีนี้ เราได้จัดกิจกรรมมากมาย ได้แก่ การเที่ยวชมวัฒนธรรมท้องถิ่นย่านคลองสาน และพิพิธภัณฑ์ผ้าในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ กิจกรรมด้านศิลปะและสุขภาพ การบรรยายด้านการลงทุน การชมภาพยนตร์ที่เอ็มบาซี ดิโพลแมท และการชมโชว์พระราชทานฯ

บริการ @ccess Online Service

บริการ @ccess Online Service ได้รับความนิยม เพิ่มขึ้นโดยมีสมาชิกผู้ให้บริการมากกว่า 115,000 ราย รวมจำนวนธุรกรรมกว่า 1,728,957 รายการ (ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2558) นอกจากนี้ เรายังมีส่วนร่วมในโครงการ “Single Sign-on” กับกรุงศรีเพื่อพัฒนาระบบให้ลูกค้าสามารถใช้ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านชุดเดียวกันล็อกอินเข้าทำธุรกรรมออนไลน์ของกรุงศรีทั้งหมดได้ รวมถึงบริการ @ccess Online Service ในอนาคตด้วย

แผนงานในปี 2559

ด้วยพลังแห่งการผสานความแข็งแกร่งร่วมกับกรุงศรี บริษัทเห็นโอกาสในการขยายการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนไปยังกลุ่มลูกค้าของ BTMU ขณะเดียวกัน ลูกค้าปัจจุบันของบริษัทจะสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ของกรุงศรีได้อย่างมั่นใจ เราเชื่อว่าพลังนี้จะผลักดันการเติบโตและเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไปในอนาคต

- **การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่**

เพิ่มโอกาสให้นักลงทุนได้มีทางเลือกกองทุนที่หลากหลายโดยเฉพาะกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ เพื่อให้นักลงทุนได้กระจายความเสี่ยงในพอร์ต ด้วยการลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายทั่วโลก ซึ่งจะสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนในระยะยาว

- **การเสริมสร้างความรู้ด้านการลงทุน**

บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการลงทุนแก่ลูกค้าและนักลงทุนที่สนใจผ่านงานสัมมนาและการให้คำปรึกษาส่วนบุคคล โดยเฉพาะเรื่องการจัดสรรเงินลงทุน เพื่อให้ลูกค้าสามารถสร้างพอร์ตการลงทุนที่ประกอบด้วยสินทรัพย์หลากหลายประเภท เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดีกว่าการลงทุนอยู่ในตราสารหนี้เพียงอย่างเดียวและบรรลุเป้าหมายการลงทุนของผู้ลงทุนได้ในที่สุด

- **การเปิดตัวเว็บไซต์บริษัทใหม่เต็มรูปแบบ**

บริษัทมีเจตนารมณ์ที่จะสร้างเว็บไซต์รูปแบบใหม่ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นและสามารถเข้าถึงผู้ลงทุนที่สนใจได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ทุกประเภทได้ เว็บไซต์รูปแบบใหม่นี้สอดคล้องกับแผนงานของกรุงศรีที่จะสร้างแพลตฟอร์มธุรกิจออนไลน์สำหรับบริษัทในเครือกรุงศรีทั้งหมดให้ไปในทิศทางเดียวกัน

การตลาดและการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

การตลาดและแบรนด์

การเป็นบริษัทในเครือ MUFG ทำให้แบรนด์กรุงศรีมีจุดยืนที่แตกต่างและโดดเด่น ซึ่งเกิดจากการผสมผสานความแข็งแกร่งในระดับโลกของ MUFG และความเชี่ยวชาญในประเทศของกรุงศรีเข้าด้วยกัน การที่กรุงศรีดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมายาวนานทำให้เรามีความรู้ความเข้าใจลูกค้าคนไทยอย่างลึกซึ้ง ในขณะที่ MUFG ทำให้เราสามารถมีเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วโลกและมีความแข็งแกร่งจากการเป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของประเทศญี่ปุ่น แนวความคิดของแบรนด์กรุงศรีหลังจากการร่วมมือกับ MUFG ยังคงมุ่งเน้นในเรื่องการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่ายทั้งในส่วนของลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ ภาพลักษณ์ของลูกค้ารายย่อยจะมุ่งเน้นไปในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำให้ชีวิตเรียบง่ายขึ้น ในขณะที่ภาพลักษณ์ของแบรนด์ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจจะมุ่งเน้นการผสมผสานความร่วมมือทางธุรกิจและการพัฒนากระบวนการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาคู่ค้าและตอบโจทย์ทางธุรกิจให้กับลูกค้า ในระหว่างปี 2558 ที่ผ่านมา กรุงศรีได้บรรลุเป้าหมายทางการตลาดที่สำคัญดังนี้

- แคมเปญทางการตลาด Strongest Start ที่ได้สะท้อนถึงผลประโยชน์จากการผสมผสานความร่วมมือกันระหว่างกรุงศรีและ MUFG โดยแคมเปญนี้ได้นำเสนอภาพของโอกาสทางธุรกิจที่เปิดกว้างมากขึ้น ตามมาด้วยแคมเปญ Global Marketing ที่สะท้อนการเป็นธนาคารชั้นนำในด้านผลิตภัณฑ์บริหารเงินและตราสารอนุพันธ์อื่น ๆ
- แคมเปญที่เน้นย้ำจุดยืนขององค์กร คือ “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ในกลุ่มลูกค้ารายย่อย โดยกรุงศรีได้ทำการออกแคมเปญเพื่อสื่อสารครบทุกทิศทางทั้งสื่อหลักและสื่อออนไลน์ โดยมีตัวอย่างของการสื่อสารว่าลูกค้าสามารถเข้าถึงกรุงศรีได้ทุกช่องทาง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เงินฝากมีแต่ได้ที่ได้ดอกเบี้ยสูง แคมเปญนี้ไม่เพียงแต่ได้ผลตอบรับที่ดีจากผู้บริโภคในวงกว้างเท่านั้น แต่ยังเข้าถึงผู้ใช้สื่อออนไลน์ได้มากกว่า 3 ล้านครั้ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นการเข้าถึงและผลตอบรับที่ดีจากผู้บริโภครุ่นใหม่
- แคมเปญ Krungsri's Value Chain Solutions แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่เจ้าของธุรกิจได้รับจากเครือข่ายทางธุรกิจที่คู่ค้ารายใหญ่มีกับกรุงศรีในธุรกิจที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นธุรกิจยานยนต์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น นอกเหนือจากการบรรลุตัวชี้วัดทางธุรกิจที่สำคัญแล้ว จุดประสงค์หลักของแคมเปญ Krungsri's Value Chain Solutions คือ การช่วยกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจในประเทศ
- กรุงศรียังคงนำเสนอการสื่อสารทางการตลาดที่เข้าใจง่ายซึ่งทำให้แบรนด์ของเราแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งเห็นได้จากความแข็งแกร่งของแบรนด์ที่สะท้อนในคะแนน Brand Performance และการได้รับรางวัลสถาบันการเงินที่มีประโยชน์ยอดเยี่ยมที่สุดในประเทศไทยจากนิตยสาร Asian Banking & Finance 3 ปีซ้อน (ปี 2556 - 2558)

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมา มีการนำกระบวนการขายข้ามผลิตภัณฑ์แบบใหม่มาใช้ผ่านแอปพลิเคชันของสาขา (Branch Application) เพื่อช่วยให้พนักงานเห็นภาพของการสื่อสารและข้อมูลด้านการขายที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับบทสนทนาเพื่อนำเสนอการขายได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในด้านของ

ระบบการจัดการการตลาด เราได้ย่นระยะเวลาสำหรับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งทำให้การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ กระบวนการรวบรวมและส่งข้อมูลการเข้าถึงของลูกค้าในทุกช่องทางไม่ว่าจะเป็นทาง Call Center หรือหน้าเว็บไซต์เพื่อทำการตลาดสามารถดำเนินการได้โดยอัตโนมัติเพื่อสร้างระบบการดูแลลูกค้าข้ามช่องทางต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ฝ่ายการตลาดของเราสามารถติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายที่สนใจในผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อให้ความช่วยเหลือทั้งด้านผลิตภัณฑ์และการบริการในลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนนโยบายลูกค้าคือคนสำคัญที่กรุงศรียึดมั่น เราจึงให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของลูกค้าโดยมีการแบ่งปันประสบการณ์การทำงานธุรกิจผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานสัมมนาการให้บริการวางแผนทางการเงิน รวมถึงการสื่อสารโดยตรงผ่านอีเมล ด้วยศักยภาพในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เราจึงสามารถเข้าใจทุกความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ไม่ว่าจะเป็นสถานะทางการเงินหรือความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งทำให้เราสามารถส่งข้อมูลที่เหมาะสมและตอบโต้ความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงชีวิตได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ยังได้พัฒนารูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าโดยใช้เครื่องมือที่ช่วยทำให้ข้อมูลเชิงปริมาณมีความน่าสนใจมากขึ้น (New Data Visualization Tools) เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่ซับซ้อนของลูกค้า ซึ่งระบบนี้จะช่วยให้กรุงศรีสามารถเปิดประสบการณ์และยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจในอนาคต

กลุ่มงานเครือข่ายการขาย

กลุ่มงานเครือข่ายการขาย บริหารการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนองความต้องการลูกค้าทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เรามีช่องทางการทำธุรกรรมที่หลากหลายสำหรับลูกค้าผ่านสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงศูนย์บริการลูกค้า Krungsri Exclusive ศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน และศูนย์ให้บริการส่ง-รับเงินโอน Western Union นอกจากนี้ เรายังให้บริการลูกค้าในช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกด้วย

ในช่วงต้นปี 2558 กรุงศรีได้ประกาศแผนธุรกิจระยะกลางโดยใช้เครือข่ายสาขาของกรุงศรีเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนธุรกิจโดยยึดมั่นในกลยุทธ์ “ลูกค้าคือคนสำคัญ” ซึ่งกรุงศรีดำเนินธุรกิจโดย 1) มุ่งสร้างความสะดวกในการให้บริการลูกค้าผ่านการขยายสาขา เครื่องเอทีเอ็ม และศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน 2) พัฒนาและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าในทุก ๆ กลุ่ม 3) ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การขายโดยเน้นการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ลูกค้าค้นพบความต้องการทางการเงินที่แท้จริง 4) พัฒนาศักยภาพของทีมงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์และเสริมทักษะในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด ทั้งนี้ แม้ว่ากรุงศรีจะต้องเผชิญกับความท้าทายจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปี 2558 แต่ก็ยังสามารถบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานที่วางไว้ทั้งหมดได้อย่างน่าพอใจ กล่าวคือ เงินฝากขยายตัวร้อยละ 12 กองทุนรวมขยายตัวร้อยละ 19 ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเติบโตร้อยละ 20 และผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตร้อยละ 25

สำหรับในปี 2558 กรุงศรีเปิดสาขาใหม่จำนวน 20 สาขา ซึ่ง ณ สิ้นปี กรุงศรีมีจำนวนสาขาทั้งหมด 673 สาขา เป็นสาขาที่ให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ 636 สาขาและสาขาที่ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา อีกทั้งกรุงศรีได้เพิ่มจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม 553 เครื่อง และเปิดศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอีก

2 แห่ง ซึ่ง ณ สิ้นปี กรุงศรีมีเครื่องเอทีเอ็มทั้งหมดจำนวน 5,633 เครื่อง และมีศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศทั้งหมด 93 แห่ง นอกจากนี้ กรุงศรียังมีสาขาที่ให้บริการโดยพนักงานซึ่งมีทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น (Japanese Service Desk) 6 แห่ง คือ สาขาสยามพารากอน สาขาทองหล่อ (อาคารวสุ) สาขาเจ-อเวนิว ทองหล่อ สาขาเอ็มควอเทียร์ สาขาสี่แยกอโศก และสาขาอโศก ศรีราชา ชลบุรี เซ็นเตอร์ โดยจะขยายไปยังสาขาอื่น ๆ อีก โดยเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมและเขตที่พักอาศัย หรือในพื้นที่ ที่มีธุรกิจและพนักงานชาวญี่ปุ่นอยู่เป็นจำนวนมาก

เพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจระยะกลางที่กำหนดไว้ กรุงศรีได้ริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของสาขาโดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว นอกจากนี้ กรุงศรีได้มีการจัดให้มีช่องทางให้บริการสำหรับลูกค้า Krungsri Exclusive ในบางสาขาที่มีจำนวนธุรกรรมของลูกค้ากลุ่มนี้เป็นจำนวนมากเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2558 เป็นต้นมา กรุงศรีได้นำระบบปฏิบัติงานใหม่สำหรับการทำธุรกรรมของสาขามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า โดยกรุงศรีได้ทยอยเปลี่ยนระบบปฏิบัติงานใหม่นี้ให้กับทุกสาขาซึ่งจะแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2559

สายงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับสายงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิด “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” เป็นมากกว่าเพียงแค่การใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการทางธนาคารแก่ลูกค้าทุกที่ทุกเวลา ในปีนี้ เรายกระดับการให้บริการไปอีกขั้น โดยยึดหลักค่านิยมของเราที่ว่าลูกค้าคือคนสำคัญ และกลยุทธ์มุ่งเน้นแต่ละกลุ่มลูกค้า ประกอบกับการออกแบบโดยคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองลักษณะการใช้งานของลูกค้าเป็นสำคัญ ลูกค้าจึงเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานในทุกด้านของเรา ดิจิทัลแบงก์กิ้งแพลตฟอร์มซึ่งได้รับรางวัลต่าง ๆ เป็นเครื่องยืนยันคุณภาพของเรา ล้วนได้รับการออกแบบตามแนวคิดเหล่านี้ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกบริการที่พัฒนาและออกแบบมาใหม่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าและพนักงานได้อย่างเต็มรูปแบบ

ในปี 2558 กรุงศรีเปิดตัว “กรุงศรีออนไลน์” ใหม่ใหม่ เพื่อนำเสนอแพลตฟอร์มธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยที่สุดในเอเชีย ซึ่งได้รับการออกแบบมาเพื่อรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์หลากหลายประเภท และมาพร้อมกับคุณสมบัติใหม่มากมาย นอกจากนี้ ยอดผู้ใช้บริการ “กรุงศรี ออนไลน์แอป” ตลอดปี 2558 เพิ่มขึ้นเป็นประวัติการณ์ ณ ปัจจุบัน มีลูกค้าของเราว่า 2 ล้านคนที่ใช้บริการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) และธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของกรุงศรี ตัวเลขโดยรวมเติบโตเกือบสองเท่าเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว ดังจะเห็นได้จากธุรกรรมที่ดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่า 120 ล้านรายการ หรือเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 40 จากปีที่ผ่านมา และคิดเป็นจำนวนเงินกว่า 350,000 ล้านบาท

กรุงศรีได้รับรางวัลระดับภูมิภาค 2 รางวัลในหมวดดิจิทัลแบงก์กิ้ง ได้แก่ รางวัล Asian Bankers Awards และ Global Bankers Award ในปี 2558

- **กรุงศรีออนไลน์ (Krungsri Online):** เปิดตัวแพลตฟอร์มใหม่ที่นำเสนอเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดและการออกแบบสุดล้ำที่เน้นลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้โดยง่ายและสะดวกสบาย อีกทั้งได้รับประสบการณ์การใช้งานที่สอดคล้องและประสานกันเป็นหนึ่งเดียวผ่านทุกอุปกรณ์ นอกจากนี้ ยัง

ปรับปรุงให้ระบบทำงานได้เร็วขึ้นและเพิ่มมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยด้วยระบบการจัดการที่พัฒนาขึ้นใหม่เพื่อสร้างความเติบโตผ่านช่องทางธุรกิจดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น

- **กรุงศรีออนไลน์แอป (Krungsri Online App):** เป็นอีกปีที่ยิ่งใหญ่สำหรับช่องทางธนาคารบนมือถือของกรุงศรีที่ได้รับ 2 รางวัลในระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยปีนี้เรามุ่งเน้นไปที่การมอบประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าที่เป็นหนึ่งเดียวกันไม่ว่าจะใช้งานผ่านช่องทางใดก็ตามด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานของระบบจัดการเนื้อหาให้สามารถเชื่อมต่อกับช่องทางต่าง ๆ โดยแสดงเนื้อหาแบบเดียวกัน ขณะนี้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบัญชีของตนผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์บนคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงผ่านโมบายแอปพลิเคชันทั้งในสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต

- **สิทธิพิเศษจากกรุงศรีออนไลน์ (Krungsri Online Privileges):** จากนั้นไปทุกธุรกรรมที่ดำเนินการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์สามารถเปลี่ยนเป็นสิทธิพิเศษต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการมอบให้ฟรีหรือการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับค่าอาหาร เครื่องดื่ม บัตรชมภาพยนตร์ หรือสิทธิพิเศษอื่น ๆ อีกมากมายจากสินค้าและบริการใน 4 หมวดหมู่ (ร้านอาหาร ความบันเทิง รถยนต์ สุขภาพและความงาม) ที่เราได้ทำการคัดสรรมาอย่างดี

ด้วยวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำด้านบริการดิจิทัล กรุงศรีไม่เคยหยุดนิ่งในเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมาย สำหรับลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ SME กรุงศรีมุ่งเน้นกลยุทธ์ “Krungsri E-Biz ธุรกิจโตไว ธุรกรรมทำง่าย” เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ยืดหยุ่นและสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งในปี 2558 เราได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับลูกค้าผู้ประกอบการ ดังนี้

- **Krungsri Biz Online:** ผลิตภัณฑ์ที่ได้แรงบันดาลใจมาจากการผสมผสานระหว่าง “ความต้องการทางธุรกิจและไลฟ์สไตล์สมัยใหม่” รวมเป็น 1 ผลิตภัณฑ์ที่ครบวงจร สามารถตอบโจทย์คนทำธุรกิจทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น การจ่ายเงินเดือนพนักงาน การจ่ายเงินซัพพลายเออร์ การขายเช็ค ไปจนถึงเรื่องการเงินในชีวิตส่วนตัว เช่น การชำระค่าบัตรเครดิตและการซื้อขายหุ้น ก็ทำได้อย่างง่ายดาย

- **Krungsri Biz Alert:** บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS ที่ครอบคลุมทุกความต้องการด้านธุรกิจ กรุงศรีเปิดตัว Transaction Alert บริการใหม่สำหรับลูกค้านิติบุคคลที่แจ้งเตือนเงินเข้า-ออกให้คุณไม่พลาดทุกความเคลื่อนไหวของบัญชีหรือจะเป็น “Cheque Alert” ที่แจ้งเตือนเรื่องเช็คด้วยแนวคิด “Smart Alert” ให้คุณทราบถึงสถานะของเช็ค หมดกังวลเรื่องปัญหาเช็คคืนและรักษาความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจของคุณ

- **Krungsri QuickPay:** นวัตกรรมช่องทางรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตผ่านสมาร์ทโฟน โดยความร่วมมือระหว่างกรุงศรีกับ JCB ในหลายปีที่ผ่านมาส่งผลให้ Krungsri QuickPay เพิ่มช่องทางให้ร้านค้าสามารถรับชำระเงินโดยรองรับทั้งบัตร VISA MasterCard และ JCB ได้ทุกที่ทุกเวลา

ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นหนึ่งในกลุ่มลูกค้าที่กรุงศรีให้ความสำคัญอย่างยิ่งตลอดมา โดยในปีที่ผ่านมากรุงศรีได้พัฒนาระบบและบริการดิจิทัลแบ่งกึ่งบนแพลตฟอร์มต่างๆ อาทิ Krungsri Payment Gateway และ Krungsri Host-to-Host เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจที่หลากหลาย เช่น วัสดุก่อสร้าง พลังงานและสารเคมี เครื่องดื่ม สถาบันการเงิน ธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น

ตัวอย่างบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งใหม่ ได้แก่

- **Krungsri Biz Mobile:** นวัตกรรมการเงินที่พร้อมตอบโจทย์เจ้าของธุรกิจและผู้บริหารระดับสูงในองค์กรขนาดใหญ่ ช่วยให้สามารถอนุมัติธุรกรรมการเงินผ่านมือถือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ในทุกที่ ทุกเวลาตามแนวคิด “On-the-go Approval” (การอนุมัติจากนอกสถานที่) กรุงศรีถือเป็นธนาคารไทยรายแรกในประเทศที่พัฒนาแอปพลิเคชันประเภทนี้ขึ้นมาเพื่อลูกค้าธุรกิจอีกด้วย
- **Krungsri Biz Payment Gateway:** ระบบรับชำระเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจ โดยในปี 2558 นี้ กรุงศรีได้ทำการส่งมอบผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้กับองค์กรขนาดใหญ่ในหลากหลายธุรกิจ อาทิ วัสดุก่อสร้าง พลังงานและสารเคมี เครื่องดื่ม เป็นต้น
- **Krungsri Host-To-Host:** บริการรับส่งข้อมูลอัตโนมัติสำหรับเชื่อมต่อระบบการเงินของลูกค้าและกรุงศรีเข้ากันอย่างสมบูรณ์พร้อมระบบความปลอดภัยระดับสากล ในปีที่ผ่านมาเราได้พัฒนาระบบให้รองรับรูปแบบข้อมูลที่หลากหลายยิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์ดิจิทัลแบงก์กิ้งทั้งหมดของเราได้รับการรังสรรค์ขึ้นมาด้วยความตั้งใจและรับประกันคุณภาพด้วยรางวัล “Best Technology & Operation of the year 2015 – Asian Banking & Finance Wholesale Banking Award” นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งมั่นเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันผู้ประกอบการธุรกิจชาวไทยให้เจริญก้าวหน้า โดยในปีที่ผ่านมา เราได้ร่วมมือกับหลากหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิ กรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออุตสาหกรรม รายการโทรทัศน์ “อายุน้อยร้อยล้าน” เว็บไซต์ wongnai.com และผู้ให้บริการสิ่งพิมพ์ออนไลน์ Ookbee E-magazine เพื่อจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น Krungsri E-Biz Day ภายในงาน E-Biz Expo 2015 เป็นต้น รวมไปถึงการจัดงานสัมมนาและการสัมมนาเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจให้กับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี

Krungsri e-Payment: กรุงศรียังคงเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการหลักในการรับชำระค่าสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตโดยการร่วมมือกับ CyberSource ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทบริหารจัดการด้านการชำระเงินที่ใหญ่ที่สุดในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตชั้นนำ ในการให้บริการ Payment Gateway ที่มีเทคโนโลยีระบบความปลอดภัยสูงรองรับได้ทั้งบัญชีในประเทศและต่างประเทศ

Krungsri Contactless Payment: กรุงศรีเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่รองรับการชำระเงินแบบไร้สัมผัสด้วยบัตร VISA payWave และบัตร MasterCard Contactless ภายใต้แนวคิด “แตะ และ ไป” ซึ่งไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องยืนต่อคิวแถวยาว เพื่อรอชำระเงิน ระบบนี้สามารถต่อยอดเพื่อรองรับการชำระเงินผ่านระบบสมาร์ทโฟนด้วยเทคโนโลยีเอ็นเอฟซีได้ในอนาคต

ในโลกดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน กรุงศรียังคงมีความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ มีการสร้างความผูกพันของผู้ใช้งานออนไลน์ผ่านช่องทางเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ โดยเฉพาะ LINE Application อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้น ในปี 2558 กรุงศรียังได้รับรางวัล “Website of the year – Thailand” จาก Asian Bankers Awards และรางวัล “Best Social Media Strategy - Asia” ในการประกาศรางวัล Customer Experience Asia Excellence Awards ปี 2558 อีกด้วย

- **สื่อออนไลน์ (Social Media)** – อัตราการเติบโตของกรุงศรีในช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook LINE Instagram Twitter YouTube LinkedIn และ Google+ อยู่ระหว่างร้อยละ 50-190 ตลอดทั้งปี 2558 โดยเฉพาะบัญชีอย่างเป็นทางการของกรุงศรีใน LINE มีลูกค้าเป็นเพื่อนทาง LINE เกือบ 20 ล้านคนและมีการใช้ LINE สติกเกอร์กรุงศรีมากกว่า 200 ล้านครั้ง นอกจากนี้ เรายังคงพัฒนาแนวทางในการให้บริการและดูแลลูกค้าผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **Banking web portal** – หลังจากกรุงศรีได้เปิดตัวเว็บไซต์ krungsri.com ใหม่ จำนวนผู้ใช้งานและเยี่ยมชมเว็บไซต์เพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่า เรายังคงทำการเปรียบเทียบการใช้งานเว็บไซต์เพื่อให้มั่นใจว่าเรากำลังมอบประสบการณ์ที่ดีและง่ายที่สุดให้แก่ผู้ใช้งานสอดคล้องกับปรัชญาการทำงานของกรุงศรี โดยความสำเร็จที่โดดเด่น ดังนี้

- ออกแบบเว็บไซต์สำหรับลูกค้าญี่ปุ่นโดยเฉพาะ ตามผลสำรวจพฤติกรรมการสืบหาข้อมูลของลูกค้าญี่ปุ่น ซึ่งแตกต่างกับพฤติกรรมของคนไทยโดยสิ้นเชิง

- เพิ่มเครื่องมือและเพิ่มขีดความสามารถต่าง ๆ ที่เปิดตัวในปี 2558 ให้การใช้งานออนไลน์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือหมวด “Plan your money” ที่ตอบทุกโจทย์ด้านการวางแผนทางการเงินแบบสอบถามออนไลน์ web chat เพื่อสร้างช่องทางให้ลูกค้าออนไลน์ติดต่อกรุงศรีได้ง่ายขึ้น รวมถึงการพัฒนาระบบสมาชิก และการเชื่อมต่อระบบกับการแลกของรางวัลด้วย Krungsri Yellow Points

- พัฒนาและขยายการใช้ระบบไปสู่อุปกรณ์ในเครือเพื่อให้มั่นใจว่าเทคโนโลยีและประสบการณ์ของผู้ใช้งานที่ได้จากกรุงศรีกรุ๊ป เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2559

- **ดิจิทัล คอนเทนต์ มาร์เก็ตติ้ง** – “กรุงศรี กูรู” ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีผู้ติดตามในโลกออนไลน์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ กรุงศรียังได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถซักถามผู้รู้ในเรื่องการเงินตัวจริงได้ นอกเหนือจากช่องทางออนไลน์ ยังได้เริ่มขยายกลยุทธ์การตลาดด้านเนื้อหาดิจิทัลสู่กลุ่มเป้าหมายในต่างประเทศด้วยการสื่อสารผ่านทาง Facebook โดยเริ่มจากลูกค้าในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในปีนี้ กรุงศรีมีการลงทุนพัฒนาสร้างสรรค์เนื้อหาออนไลน์ โดยใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหลากหลายกลุ่มในโลกออนไลน์ ช่วยให้เราสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

- **การเข้าถึงผู้ใช้งานออนไลน์กลุ่มใหม่** – กรุงศรีกรุ๊ปได้พัฒนาช่องทางออนไลน์ให้มีข้อมูลและกิจกรรมเพื่อกลุ่มนักศึกษาโดยเฉพาะ โดยมีความตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาไทยให้สามารถเติบโตได้อย่างมีคุณภาพเมื่อเข้าสู่โลกแห่งธุรกิจ ในปีนี้ กรุงศรีได้ร่วมมือกับพันธมิตรด้านการตั้งต้นกิจการใหม่เพื่อเปิดตัวโครงการ “Krungsri Uni Startup” ที่เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่เรียนรู้การทำโมบายแอปพลิเคชันอย่างมีคุณภาพ โครงการนี้มีนักศึกษาสนใจเข้าร่วมมากกว่า 200 ทีม กรุงศรีมีเป้าหมายเพิ่มจำนวนดังกล่าวต่อไปในปี 2559

เทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงศรีก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ในฐานะบริษัทในเครือของ MUFG ในปี 2556 ด้วยความแข็งแกร่งที่เพิ่มขึ้นและความร่วมมือผ่านเครือข่ายระดับโลก การควบรวมระบบเทคโนโลยีหลักด้านการธนาคารของกรุงศรีเข้ากับระบบของ BTMU อย่างสมบูรณ์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการระดับโลก

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศแข็งแกร่งขึ้นจากการได้ทำงานร่วมกับพนักงานของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ซึ่งล้วนมีความสามารถและความเชี่ยวชาญ ผสมกับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับ BTMU ประเทศญี่ปุ่น และทีมงานระดับภูมิภาคช่วยเพิ่มระดับความพร้อมด้านการจัดการกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และไกลบอลมาร์เก็ตส์ ความทุ่มเทและการผลการทำงานตลอดปี 2557 ส่งผลให้โครงการควบคุมระบบประสบความสำเร็จเสร็จสิ้นตามที่ได้กำหนดในแผนงานเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 ด้วยความราบรื่น ในขณะเดียวกัน กรุงศรีได้เปิดตัวกลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อบริษัทเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2557 และยังคงดำเนินการพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยการควบคุมหน่วยงานด้านกลยุทธ์และระบบงานต่าง ๆ เข้าด้วยกันเมื่อเดือนตุลาคม 2558

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า กรุงศรีจึงได้ลงทุนมากกว่า 1,600 ล้านบาทในการปรับปรุงระบบการรองรับธุรกรรมที่สาขา (Teller) ภายใต้โครงการ Simple Click ให้มีหน้าจอที่ใช้งานง่ายและสะดวก (GUI) ตอบสนองรวดเร็ว มีกระบวนการควบคุมขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความปลอดภัยสูง และลดความเสี่ยงจากการดำเนินงานของสาขาทั่วประเทศ

กลุ่มงานได้ลงระบบเสร็จสมบูรณ์แล้วในหกสาขา คือ สาขาสวนพลู ถนนพระรามสี่ ถนนพระรามสาม มาบุญครองเซ็นเตอร์ เนินเต็ง และชลบุรี และมีแผนดำเนินการสำหรับสาขาในภาคกลางภายในสิ้นปี 2558 และสาขาทั่วประเทศภายในปี 2559

“ลูกค้าคือคนสำคัญ” ยังคงเป็นภารกิจหลักของกลุ่มงาน โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาระบบให้ดียิ่งยวด เราได้นำเสนอระบบบริการที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนธุรกิจและรักษาสัมพันธภาพกับลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ อย่างยั่งยืน

กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจและกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น

เพื่อก้าวสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในระดับภูมิภาค กรุงศรีได้เปิดตัวระบบบริการใหม่ภายใต้ชื่อ Supply Chain – Buyer Financing เมื่อเดือนเมษายน 2558 สำหรับลูกค้าในกลุ่มธุรกิจก่อสร้างและยานยนต์ เป็นระบบที่ช่วยให้เราสามารถสนับสนุนลูกค้าได้ด้วยโซลูชันที่ได้มาตรฐานระดับสากลอย่าง OWASP และ ISO 27001 ขณะนี้เราอยู่ในระหว่างดำเนินการพัฒนาโครงการขั้นที่สอง เพื่อเพิ่มบริการ Supplier Financing และขยายประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้สามารถรองรับรูปแบบธุรกิจอื่น ๆ โดยคาดว่าจะสามารถให้บริการได้ต้นปี 2559

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2558 กรุงศรีได้ปรับปรุงระบบบริหารเงินสดของระบบเช็คเรียกเก็บ นอกเหนือจากการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีแล้วยังมีการปรับปรุงรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้นและมีการประมวลผลแบบ Straight Through ที่ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงานโดยบุคคล

เราวางแผนย้ายฐานลูกค้าทั้งหมดไปสู่ระบบใหม่ภายในปี 2559 และเพื่อให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ เราได้เพิ่มความสะดวกในการอนุมัติการบริหารเงินสดด้วยการเชื่อมต่อระบบเข้ากับ Krungsri Mobile Application ที่ให้อำนาจลูกค้าอนุมัติการทำธุรกรรมผ่านช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่

ทั้งนี้ หนึ่งในโครงการใหม่ ๆ ของเราที่ประสบความสำเร็จในปีที่ผ่านมาคือ ระบบรองรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Cess) สำหรับผู้ส่งออกยางพาราและสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางพาราที่รองรับ

การชำระเงินโดยตรงผ่านบัญชีธนาคารผ่าน Thailand National Single Window โดยระบบ Interbank Transaction Management and Exchange (ITMX) ซึ่งอำนวยความสะดวกและเร่งกระบวนการชำระเงินให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายของผู้ส่งออกและเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมแก่กรุงศรี

ระบบและบริการอื่น ๆ ที่กรุงศรีได้เปิดให้บริการในปี 2558 ได้แก่ “ระบบทะเบียนตราสารหนี้สกุลเงินตราต่างประเทศ” สำหรับพาณิชย์ “ระบบจ่ายเช็ค” สำหรับงานบริการด้านตราสารหนี้ ซึ่งเริ่มให้บริการในเดือน มิถุนายน 2558 “ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” (E-Government Procurement: e-GP) สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจ SME รวมทั้ง “ระบบการรับซื้อลดสำหรับลูกค้าผู้ส่งออก ซึ่งมีเอกสารที่ได้รับการรับรองการชำระเงินโดยธนาคารผู้เปิด” (LC/DLC Discount without Resource) เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้ามาทำธุรกรรมภายใต้วงเงินของธนาคารผู้เปิด LC/DLC แบบวงเงิน one-time ได้

ส่วนทางด้านโกลบอลมาร์เก็ตส์ กรุงศรีได้ปรับปรุงระบบงานให้รองรับการซื้อขาย Euro Commercial Paper Bond ของกระทรวงการคลัง ซึ่งทำให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นและเพิ่มสภาพคล่องการบริหารทางการเงิน นอกจากนี้ การเติบโตเป็นอย่างมากของธุรกิจโกลบอลมาร์เก็ตส์ของกรุงศรีหลังจากการควบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ ส่งผลให้กลุ่มงานริเริ่มโครงการสำคัญในการพิจารณาระบบโกลบอลมาร์เก็ตส์ใหม่ เพื่อสนับสนุนการค้าเงินตราต่างประเทศและผลิตภัณฑ์ในตลาดเงิน โครงการนี้เริ่มในไตรมาสที่ 3 ปี 2558 และคาดว่าจะเริ่มใช้งานในช่วงต้นปี 2560

ดิจิทัลแบงก์กิ้ง

กรุงศรีได้พัฒนาระบบดิจิทัลแบงก์กิ้งด้วยการเปิดตัวระบบ Krungsri Online (KOL) และ Krungsri Business Online ใหม่สำหรับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเมื่อเดือนกันยายนที่ผ่านมา ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การบริหารเงินสด การโอนเงินตราสกุลต่างประเทศ เช่น สกุลดอลลาร์สหรัฐและเงินหยวนเข้าบัญชีเงินบาท หน้าจอที่สรุปข้อมูลทางการเงินทุกบัญชีในหน้าเดียว การใช้งานเมนูต่าง ๆ ที่ง่ายขึ้นและระบบสามารถปรับขนาดหน้าจอให้พอดีกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้งานโดยอัตโนมัติ เราได้ขยายขีดความสามารถของบริการ SMS Banking ให้ครอบคลุมบริการตั้งค่าเตือนสถานะของเช็คการเตือนการตัดเงินจากบัญชีเพื่อชำระสินเชื่อและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยอัตโนมัติ รวมถึงเตือนเมื่อมีการฝาก การถอน และการโอนเงิน ลูกค้าสามารถลงทะเบียนตั้งค่าด้วยตนเองผ่าน KOL และ Krungsri Mobile Banking นอกจากนี้ กรุงศรีได้ปรับปรุงลักษณะหน้าตาของเว็บเพจ Krungsri Trade Link (KTL) เพื่อให้ลูกค้าธุรกิจนำเข้าและส่งออกใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น

เมื่อเดือนมีนาคม 2558 กรุงศรีได้เปิดตัวช่องทางการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าด้านการจัดการกองทุน โดยบริการ “E-Fund Registrar” เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุน อีกทั้งช่วยให้กลุ่มบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์บริหารจัดการข้อมูลธุรกรรมออนไลน์ได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ต่อมาในเดือนเมษายน 2558 กรุงศรีได้นำเสนอระบบ e-Export บริการแบบ Host-to-Host ที่ช่วยจัดการและเตรียมเอกสารสำหรับการส่งออก ถือเป็นช่องทางใหม่ สำหรับลูกค้าในการส่งและติดตามสถานะข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต อีกทั้งช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนทำการส่ง

Krungsri Auto Online เป็นโมบายแอปพลิเคชันตัวแรกของธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ที่ให้บริการสอบถามเงินกู้และข้อมูลประกันรถยนต์ ลูกค้าสามารถสั่งพิมพ์ใบเสร็จ ขอเปลี่ยนที่อยู่ส่งใบแจ้งหนี้ ขอต่ออายุภาษีรถยนต์และทะเบียนรถและบริการอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง บริการดังกล่าวสร้างความสะดวกสบายแก่ลูกค้าด้วยหน้าจอบริการที่ปรับการแสดงผลให้เหมาะสมกับอุปกรณ์ทุกชนิดและเชื่อมต่อกับ Krungsri Online ในปี 2558 กรุงศรียังได้เปิดตัวเว็บไซต์ www.car4cash.com ที่นำเสนอข้อมูลโปรโมชั่น มีเครื่องคำนวณและแบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งยังมีบริการให้ลูกค้ากรอกข้อมูลไว้ให้กรุงศรีติดต่อกลับอีกด้วย

กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล

ในปี 2558 กรุงศรีมุ่งเน้นพัฒนาบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีสินทรัพย์สูง (High net worth) โดยได้ดำเนินโครงการลงทุนด้านการพัฒนาระบบธุรกิจธนบดี ซึ่งเป็นระบบงานที่ช่วยเจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Manager) ในการให้คำปรึกษาทางการเงินและการลงทุนที่เป็นเลิศ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้ากลุ่ม Krungsri Exclusive และเพื่อสนองตอบลูกค้าที่ต้องการผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำที่มีความยืดหยุ่นและตอบโจทย์ได้ดียิ่งขึ้น กรุงศรีได้เริ่มให้บริการ Odd Tenor ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถเข้าระบบบัญชีเงินฝากประจำแล้วกำหนดวันครบกำหนดได้ด้วยตัวเองตั้งแต่ 1 ถึง 366 วัน หรือจากเดิม 7 ถึง 90 วัน เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการบริหารจัดการด้านการเงินมากขึ้น

สำหรับลูกค้าบัตรเครดิต กรุงศรีได้ทำการเปลี่ยนแปลงระบบบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น ด้วยการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์และการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองได้รวดเร็วขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นโครงสร้างระบบศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ใหม่นี้ยังรองรับแผนการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) แผนการกู้ระบบในสถานการณ์ฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan) และการสำรองข้อมูลเพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้แม้ในกรณีเกิดเหตุไม่คาดคิด

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยและเพื่อเพิ่มความมั่นใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี กรุงศรีอยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาเครื่องเอทีเอ็มและปรับปรุงระบบต่าง ๆ ให้รองรับการออกบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตแบบชิพการ์ดและสามารถเชื่อมต่อกับเครือข่าย National ATM Pool ซึ่งคาดว่าโครงการจะแล้วเสร็จในปี 2559 ระบบดังกล่าวจะเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้วยการรวมหลายหน้าจอเป็นหนึ่งเดียวเพื่อให้พนักงานในศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ทำงานได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บัตรเดบิตระบบชิพการ์ดยังรองรับการใช้งานแบบไร้สัมผัส “contactless” และ “payWave” อีกด้วย

นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี

ในปีที่ผ่านมา กรุงศรีประสบผลสำเร็จในการยกระดับ Mainframe ของระบบหลักและเริ่มใช้ระบบจัดการการประมวลผล CA-ESP Control-M ในการกำหนดการประมวลผลงานโดยอัตโนมัติในช่วงเวลากลางคืน

กลุ่มงานใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร โดยในปี 2558 เราได้ริเริ่มใช้ระบบ E-learning แบบ Cloud-based เพื่อให้พนักงานกรุงศรีสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ ระบบมีส่วนช่วยสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดทำรายงานโดยระบบอัตโนมัติเพื่อใช้ในการวางแผนและบริหารการเรียนรู้ กรุงศรีมีแผน

ในการเปลี่ยนคอมพิวเตอร์จำนวน 4,500 เครื่องสำหรับพนักงานสำนักงานใหญ่และสาขา ลงระบบ Microsoft Office 365 ให้ผู้ใช้งานจำนวน 2,500 บัญชี และติดตั้ง Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ให้กับคอมพิวเตอร์ 1,500 เครื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มความปลอดภัยสำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เราก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานด้วยการเริ่มโครงการศูนย์ข้อมูลแห่งใหม่ในปี 2558 ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับโลก เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และพร้อมรองรับการเติบโตของกรุงศรีในรูปแบบในอนาคตได้ นอกจากนี้ กรุงศรีกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินโครงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเครือข่ายใหม่ (Network Modernization) ให้รองรับสถาปัตยกรรมโครงสร้างระบบเทคโนโลยีที่มีระบบทดแทนคู่กัน และสามารถทดแทนกันได้ทันที (Active Redundancy Architecture)

สำหรับปี 2559 กรุงศรีมีแผนการลงทุนอย่างต่อเนื่องในโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจและเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ในปีที่ผ่านมากรุงศรีได้มุ่งเน้นการรวมระบบบัญชีและการเงินองค์กร (Financial ERP) และจะดำเนินการต่อยอดด้วยการอัปเดตเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งและรองรับการเชื่อมต่อ (Integration) ในอนาคต หลังจากที่ได้มีการปรับการบริหารจัดการข้อมูลองค์กร (Enterprise Content Management: ECM) เรามีแผนการขยายระบบต่อให้ครอบคลุมบริษัทในเครือและเพิ่มความสามารถในการใช้งานสำหรับหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า (Front Office) และหน่วยงานกลาง (Middle Office) เรามุ่งไปสู่ Universal Content Search ที่แสดงผลการค้นหาข้อมูลแบบ Single Customer View

กลุ่มสถาปัตยกรรมการจัดการสารสนเทศองค์กรของกรุงศรีได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการในเดือนมีนาคม 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อออกแบบและพัฒนาสถาปัตยกรรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ลดค่าใช้จ่าย ลดความซ้ำซ้อนของระบบ ลดระยะเวลาในการพัฒนาระบบเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านธุรกิจให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ในปี 2558 ทางกลุ่มได้เริ่มสร้างระบบพื้นฐานที่มั่นคงและรูปแบบการปฏิบัติงานเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยอ้างอิงจากโครงแบบองค์กรที่เป็นมาตรฐานระดับโลก คือ The Open Group Architecture Framework (TOGAF) และ Banking Industry Architecture Network Services and Landscape (BIAN) ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 ทางกลุ่มวางแผนที่จะจัดทำรายการบริการทางด้านสถาปัตยกรรมระบบเทคโนโลยีขององค์กร โดยจะมีการทดลองใช้กับกลุ่มลูกค้าตามที่ได้มีการคัดเลือกไว้

ธุรกิจสาขาต่างประเทศ

เพื่อตอบรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรุงศรีได้เชื่อมต่อกับระบบเอทีเอ็มของธนาคารการค้าต่างประเทศลาว (Banque Pour le Commerce Exterieur Lao Public: BCEL) ธนาคารพาณิชย์ของรัฐรายใหญ่ที่สุดในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เมื่อกลางปี 2557 ซึ่งทำให้ลูกค้าผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของกรุงศรีสามารถทำธุรกรรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และลูกค้าผู้ถือบัตรของ BCEL สามารถทำธุรกรรมในประเทศไทยได้ เราได้ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มที่สาขาเวียงจันทน์และสาขาสะหวันนะเขต ลูกค้าของกรุงศรีที่อยู่ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวสามารถผูกบัตรเอทีเอ็มกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (ทั้งสกุลเงินกีบลาว ดอลลาร์สหรัฐและบาทไทย) ในไตรมาสที่ 3 ปี 2558 ลูกค้ากรุงศรีสามารถใช้ตู้เอทีเอ็มของธนาคารอื่นได้มากขึ้น จากการที่กรุงศรีเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายเอทีเอ็ม Pool

ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวผ่าน BCEL ซึ่งนอกจากจะช่วยกรุงศรีสานสัมพันธ์กับลูกค้าแล้วยังส่งเสริมชื่อเสียงของกรุงศรีในระดับภูมิภาคเอเชียจากการขยายฐานลูกค้าสู่ตลาดท้องถิ่น กรุงศรีมีความภาคภูมิใจที่เป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่สามารถให้บริการเอทีเอ็มและเข้าร่วมเอทีเอ็ม Pool ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

กรุงศรีจะมุ่งมั่นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสาขาต่างประเทศ เริ่มด้วยการแนะนำบริการ Simple Q สาขาเวียงจันทน์ ซึ่งเป็นระบบที่มีการใช้งานสำหรับสาขาในประเทศไทย เพื่อสร้างประสบการณ์ทางการเงินที่ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นแก่ลูกค้าของเราในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว นอกจากนี้ ยังได้ลงระบบปรับการชำระค่าบริการที่สาขาต่าง ๆ ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวด้วย

ในปี 2559 กรุงศรีจะขยายธุรกิจไปยังประเทศอื่น ๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ก้าวนำตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

ในปี 2558 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการรวมข้อมูลความเสี่ยงและข้อมูลทางการเงินของ BTMU สาขากรุงเทพฯ กับข้อมูลของกรุงศรีเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ ด้วยกระบวนการที่สามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กรุงศรีนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ได้กับหลายหน่วยงาน เช่น งานวิเคราะห์และวางแผนทางการเงิน งานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านการกำกับดูแลและรายงานเพื่อการบริหารจัดการภายในกรุงศรี

เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ จึงได้มีการพัฒนาระบบงาน Risk Authority ขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์บาเซล III หรือ Third Basel Accord ของคณะกรรมการบาเซล (Basel Committee on Banking Supervision) ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินของญี่ปุ่น (Japan Financial Services Agency: JFSA) ภายหลังจากที่ได้มีการควบรวมกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกรุงศรี เราดำเนินงานตามแนวทางกำกับดูแลของ IT SOX และ Sarbanes-Oxley Act และเมื่อปีที่แล้ว เราได้ออกแบบพัฒนาระบบงาน FATCA (Foreign Accounting Tax Compliance Act) เพื่อสนับสนุนงานของสาขาในขั้นตอนการเปิดบัญชีลูกค้าใหม่และนำส่งรายงานข้อมูลลูกค้าที่เกี่ยวกับ FATCA นอกจากนี้ กรุงศรีได้วางแผนระยะสามปีเพื่อให้มีกระบวนการป้องกันการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering: AML) ระบบเดียวสำหรับตรวจสอบทุกช่องทางในการทำธุรกรรม รวมถึงกระบวนการทางธุรกรรมของบริษัทในเครือ ภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2559 กรุงศรีจะเริ่มใช้ระบบ “Know Your Customer (KYC) Scoring” ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นใหม่ เพื่อเชื่อมต่อการทำธุรกรรมของลูกค้าแบบ Real Time

ในด้านการบริหารความเสี่ยงลูกค้า กรุงศรีได้พัฒนาระบบ Risk Profitability Management System เพื่อวิเคราะห์ผลกำไรขาดทุนของลูกค้าและอุตสาหกรรมทุกกลุ่มด้วยดัชนีชี้วัดแบบปรับด้วยความเสี่ยง (Risk-Adjusted KPIs) ระบบดังกล่าวสามารถเชื่อมต่อกับขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่ลูกค้าเป้าหมายได้ในอนาคต

กรุงศรีเริ่มดำเนินการทบทวนระบบงานต่าง ๆ ที่ต้องมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมของบริษัททั้งหมดในเครือ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการจัดการข้อมูลที่มีอยู่สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ก้าวหน้าและเทคโนโลยีล่าสุดได้ กรุงศรียังคงดำเนินโครงการคลังข้อมูล Teradata อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างฐานข้อมูลหลักส่วนกลางสำหรับกรุงศรี ในปีที่ผ่านมา เราได้เริ่มงานวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) โดยเริ่มกับธุรกิจบัตรเครดิตก่อน กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลการบริหารข้อมูล (Data Governance: DG) จึงได้จัดตั้งฝ่าย กำกับดูแลการบริหารข้อมูลที่พร้อมสนับสนุนการวางกรอบและพัฒนาระบบต่าง ๆ ด้านการปรับปรุงข้อมูล ซึ่งจะ เป็นประโยชน์สำหรับโครงการบริหารจัดการข้อมูลและกรอบคุณภาพข้อมูล (Master Data Management and Data Quality Framework) ของเรา นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ริเริ่ม Enterprise Business Intelligence สำหรับสร้าง กรอบการทำงานและขยายการบริการข้อมูลด้านธุรกิจสำหรับทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงช่องทางอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ด้วย

เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลกรุงศรี เราได้ดำเนินโครงการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล (Data Leakage Prevention) เสร็จสมบูรณ์ เปลี่ยนฮาร์ดแวร์ของผู้มีสิทธิใช้งานระดับสูง (High-Privileged User) ด้วยฮาร์ดแวร์ระบบ PAR และการยกระดับระบบบันทึกกิจกรรม (Activities Log) ที่เกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยของ Server ทุกเครื่อง รวมถึงการขยายขอบเขตให้บริษัทในเครือสามารถใช้งานเครื่องมือสร้างบันทึก Log ดังกล่าวได้ด้วย

การเติบโตของยุคข้อมูลดิจิทัลได้เพิ่มจำนวนภัยคุกคามจากภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของ กรุงศรี กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อม ระบบงานและ โครงสร้างพื้นฐานที่ปลอดภัย และยังคงเน้นการลงทุนเพิ่มเติมด้านเครื่องมือป้องกันและรักษาความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยี เช่น การทดสอบระบบรักษาความปลอดภัย (Security Penetration Testing) การสอบทาน ความปลอดภัยในการให้หน่วยงานภายนอกเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายขององค์กร (Third Party Connection Security Review) หลังจากที่มีการใช้งานระบบ Enterprise Integrated Fraud Detection กับช่องทางธุรกรรม ปกติในไตรมาสที่ 2 ปี 2558 กรุงศรีได้ดำเนินการต่อเพื่อนำระบบนี้มาใช้กับช่องทางอินเทอร์เน็ตผ่าน Krungsri Online และ Krungsri Mobile Application และได้เริ่มโครงการที่จะนำระบบการรักษาความปลอดภัยสำหรับ ตรวจจับซอฟต์แวร์อันตราย (Malicious Software) และป้องกันระบบเครือข่ายจากการถูกโจมตี (Distributed Denial-of-Service) มาใช้ในกรุงศรี

กลุ่มงานปฏิบัติการ

เพื่อยกระดับกรุงศรีให้ก้าวขึ้นเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประชาคมอาเซียน กลุ่มงานปฏิบัติการมุ่งมั่น พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการดำเนินงานปฏิบัติการของเรา ควบคู่ไปกับการดำเนินงานใน ลักษณะเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมยิ่งขึ้นโดยการใช้กระดาษเท่าที่จำเป็น การพัฒนาความเป็นเลิศด้านงาน ปฏิบัติการยังคงดำเนินไปอย่างไม่หยุดยั้ง แม้ว่าการควบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ จะเสร็จสิ้น สมบูรณ์เมื่อต้นปี 2558

เรายังคงมุ่งมั่นสานต่อพันธกิจในการขยายขีดความสามารถในการให้บริการไปสู่กลุ่มลูกค้าในระดับ สากลมากขึ้น กลุ่มงานปฏิบัติการได้พัฒนาระบบงานปฏิบัติงานเพื่อรองรับสินค้าและบริการใหม่ ๆ ด้าน

การค้าระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก อาทิ Export Bill Discount without Recourse และ Trade Service Utility ที่จะเข้ามาช่วยสนับสนุนธุรกิจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ กรุงศรีได้รับรางวัลสำหรับระบบปฏิบัติการที่ยอดเยี่ยมสามารถนำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ผ่านกระบวนการรับและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในด้านการให้บริการธุรกรรมระหว่างประเทศหลายรางวัล เช่น

- รางวัล STP Award for Outstanding Excellence in the Quality of USD Payment Transactions จาก Citibank (USA) เป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน
- รางวัล STP Performance Excellence Award for USD Payment จาก Standard Chartered Bank (NY, USA)
- รางวัล STP Award for Outstanding Payment Formatting and Straight Through Processing Rate จาก The Bank of New York Mellon
- รางวัล STP Award for consistently providing high quality commercial payment transactions จาก Bank of America Merrill Lynch

ในปี 2558 กลุ่มงานปฏิบัติการมุ่งเน้นด้านภารกิจหลักของกรุงศรี กล่าวคือ การประยุกต์ใช้ค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” ในการทำงาน โดยมีเป้าหมายในการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการสนับสนุนฐานลูกค้าต่างชาติ โดยเฉพาะลูกค้าญี่ปุ่น ดังนั้น กลุ่มงานจึงได้พัฒนาบริการลูกค้าเพื่อรองรับภาษาญี่ปุ่น ทั้งในส่วนขอระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า นอกจากนี้ เราได้มีการปรับปรุงระบบ IVR ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยการนำเสนอระบบปฏิบัติการที่ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้หลายช่องทาง

นอกเหนือจากงานระบบต่างๆ ที่เราพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศด้านบริการแล้ว ทางกลุ่มงานปฏิบัติการยังได้จัดทีมงานบริการร่วม (Service Partner Team) เพื่อไปพูดคุยกับลูกค้า ซึ่งช่วยให้เราสามารถสนับสนุนลูกค้าในเชิงธุรกิจ และในขณะเดียวกันก็สามารถพัฒนางานของเราให้ตรงใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ระบบการจัดการบริหารเงินได้รับการพัฒนาไปอีกขั้นเพื่อให้บริการที่ดีและมีความต่อเนื่อง เชื่อมโยงมากขึ้นเพื่อสนับสนุนกลุ่มลูกค้าปัจจุบันและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ใช้บริการระบบเรียกเก็บและชำระเงินของกรุงศรี มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานให้รองรับระบบใหม่ ๆ เช่น New Direct Credit system และ Inter-bank pooling service เพื่อก้าวทันความต้องการในการใช้บริการและความสะดวกสบายยิ่งขึ้นของลูกค้า นอกจากนี้ เรายังได้ประยุกต์ระบบและบริการ Supply chain finance เพื่อขยายขอบเขตบริการบริหารจัดการเงินให้ครอบคลุมลูกค้าที่เป็นบริษัทญี่ปุ่นทั่วประเทศ โดยได้เริ่มให้บริการแล้วในปี 2558

กรุงศรีมุ่งมั่นพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการประเมินราคาหลักประกันเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ด้วยการพัฒนาระบบ New Krungsri Collateral Valuation System (CVS) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แล้วเสร็จพร้อมใช้งานภายในปี 2559 รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการประเมินราคารายบิลอีกแบบครบวงจรเพื่อสนับสนุนงานด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเริ่มให้บริการในกรุงเทพฯ แล้ว และจะขยายบริการอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย กลุ่มงานปฏิบัติการได้จัดตั้ง Middle Office เพื่อ

เสริมสร้างความแข็งแกร่งของส่วนงานควบคุมการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งพัฒนากรอบป้องกันความเสี่ยงชั้นที่สอง ตลอดจนเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งในและนอกองค์กร

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้ง Global Markets Client Service Group อย่างเต็มรูปแบบเพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางติดต่อลูกค้า (Single Contact Point) สำหรับทุกบริการ โดยขณะนี้พนักงานยังอยู่ในระหว่างการฝึกอบรมและคาดว่าจะพร้อมปฏิบัติงานในปี 2559

ในส่วนของการพัฒนาบุคลากร เราได้มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเราโดยใช้หลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์กร เรามีทั้งหลักสูตรฝึกอบรมโดยการทำงานจริง (On-the-job Training) และหลักสูตรการฝึกอบรมโดยการหมุนเวียนหน้าที่ในการทำงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งานด้านต่าง ๆ และมีความเข้าใจในสินค้าและบริการที่หลากหลายของกรุงศรีอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้บุคลากรของเรามีความพร้อมในการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกต่อไป

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

ทรัพยากรบุคคลยังคงเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนความสำเร็จอันยั่งยืนของกรุงศรี ในปี 2558 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันและพร้อมที่จะเติบโตไปกับความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ซึ่งในปี 2558 กรุงศรีเป็นหนึ่งในบริษัทชั้นนำทั่วโลก 40 แห่งที่ได้รับรางวัล “สุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี” (Gallup Great Workplace Award) นับเป็นความภาคภูมิใจที่กรุงศรีได้รับรางวัลดังกล่าว 3 ปีติดต่อกัน แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจร่วมกันอย่างแท้จริงของทีมผู้บริหารและพนักงานในการผลักดันกรุงศรีให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ทุกคนปรารถนาอยากร่วมงานด้วย (Employer of Choice)

เมื่อต้นปีที่ผ่านมา กรุงศรีได้จัดตั้งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลขึ้นเพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย และโครงการสำคัญด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานต่าง ๆ ด้านทรัพยากรบุคคลยังคงมีขีดความสามารถในการแข่งขันกับตลาด และได้รับการออกแบบเพื่อดึงดูดใจ และเก็บรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กร อีกทั้งเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษเพื่อกำกับและอนุมัติหลักการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษและเงินรางวัลพิเศษของทุกบริษัทในกรุงศรีกรุ๊ป เพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าว เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรและสอดคล้องกับกลยุทธ์ของกรุงศรี

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังได้มีการทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการแก่พนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนของกรุงศรีอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกันและยังมีการประสานงานด้านนโยบายการจัดสวัสดิการของบริษัทในเครือให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วิสัยทัศน์ “New Krungsri” เป็นแนวทางที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลใช้กำหนดทิศทางและกลยุทธ์การทำงานให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลาง โดยนำหลักการที่ได้รับความนิยมในระดับสากลมาใช้กำหนดค่าตอบแทนของแต่ละตำแหน่งงานในกรุงศรีได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ตำแหน่งงานที่มีระดับหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้เคียงกันได้รับค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน ช่วยให้เกิดความเสมอภาคในการบริหารงานภายในองค์กร ผลจากการศึกษาดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งยวดในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยในปี 2559 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลมีโครงการที่จะดำเนินการปรับค่างานทั่วทั้งกรุงศรีรูปแบบ เพื่อให้สามารถเทียบเคียงค่างานทุกบริษัทได้

นอกจากนี้ การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเป็นอีกนโยบายสำคัญที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการทบทวนในปีนี้ โดยมีการวางแผนพัฒนาและบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนมอบโอกาสให้พนักงานกลุ่มนี้ได้ก้าวหน้าในองค์กรอย่างเหมาะสม

อีกหนึ่งพันธกิจหลักของเราคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากร ซึ่งเป็นแรงที่จะขับเคลื่อนกรุงศรีสู่การเป็นสถาบันการเงินแนวหน้าของโลกอย่างแท้จริง และเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้จัดทำแผนการเรียนรู้และพัฒนาต่าง ๆ ที่มุ่งสร้างความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงานกรุงศรี พร้อมทั้งปลูกฝังค่านิยมกรุงศรี เสริมสร้างภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง และพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน โดยในปี 2558 เราได้พัฒนาหลักสูตร Krungsri Customer Centricity Training Program ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและแสดงออกถึงค่านิยม ลูกค้ำคือคนสำคัญ หนึ่งในหาค่านิยมหลักขององค์กรผ่านการมอบบริการและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้ำของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง

เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในปี 2558 จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี (Krungsri Learning Center) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้รองรับการเติบโตทางธุรกิจอย่างรวดเร็วได้ นอกจากนี้ เราได้เปิดตัวระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ที่ใช้เทคโนโลยี Cloud Computing ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการการเรียนรู้ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มาใช้สนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานสามารถค้นหาหลักสูตรอบรมที่สนใจ สมัครอบรมเรียนหลักสูตรออนไลน์ ติดตามสถานะการเรียนรู้ เรียกดูข้อมูลประวัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือแบ่งปันข้อมูลความรู้กับเพื่อนร่วมงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ตที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบของความมุ่งมั่นที่จะยกระดับการบริการด้านทรัพยากรบุคคลให้ก้าวหน้าไปอีกขั้น โดยปัจจุบันเราได้รวบรวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัทในกรุงศรีรูปแบบให้อยู่บนระบบปฏิบัติการเดียวกันทั้งเครือ (One Krungsri HRIS Platform) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลแก่พนักงานกรุงศรีที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี

โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังคงมุ่งมั่นสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งให้กับพนักงานของกรุงศรีและบริษัทในเครือที่เป็นสมาชิกของ MUFG ซึ่งเป็นสถาบันการเงินระดับโลก ผ่านการพัฒนาและสร้างความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและร่วมกันเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ต่อไป

การบริหารความเสี่ยง

ตลอดระยะเวลากว่า 70 ปีที่ผ่านมา กรุงศรีได้แสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการบริหารความเสี่ยง โดยการนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้วยกรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเป็นอันดับต้น ๆ มีการกำหนดหน้าที่หลักในการบริหารจัดการความเสี่ยง คือ การระบุความเสี่ยง การวัดความ

เสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและการจัดการความเสี่ยงผ่านนโยบายต่าง ๆ กระบวนการในการวัดและการติดตาม และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลภายใน ซึ่งกระบวนการทั้งหมดของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงจะสอดคล้องกับกลยุทธ์และรูปแบบธุรกิจของกรุงศรี

สถานการณ์เศรษฐกิจในประเทศไทยส่งผลให้ปีที่ผ่านมาเป็นอีกปีหนึ่งที่ทำนายสำหรับกระบวนการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี ทั้งการระบุปัจจัยเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง และการติดตามความเสี่ยง อย่างไรก็ตาม กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงก็ยังคงพัฒนากระบวนการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่ได้มีการรวบรวมกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้นำหลักการบริหารความเสี่ยงของ BTMU มาปรับใช้เพื่อให้มีกระบวนการทำงานที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกรอบการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล กรุงศรีได้พัฒนากลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรเพื่อควบคุมและจัดการความเสี่ยงทั้งหมดของกรุงศรีในปี 2558 โดยมีการพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร เช่น การบริหารระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และกระบวนการระบุชี้วัดความเสี่ยง เพื่อระบุ ประเมิน และติดตามความเสี่ยง รวมทั้งมีการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้รวมทั้งสอดคล้องกับแผนธุรกิจและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี

ในขณะเดียวกัน คณะกรรมการบริหารจัดการเงินกองทุนของกรุงศรีมีหน้าที่จัดทำแผนเงินทุนระยะยาวที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การเติบโตของกรุงศรีและประมาณการเงินกองทุนจากการทดสอบภาวะวิกฤต ทั้งนี้ กรุงศรีได้ใช้วิธีการทดสอบภาวะวิกฤตที่อิงกับเหตุการณ์ด้านเศรษฐกิจมหภาคทั้งภายในประเทศและจากประเทศเพื่อนบ้านที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อนำมาประเมินระดับความเพียงพอของเงินกองทุนที่พึงดำรงไว้ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ทางคณะกรรมการฯ ใช้ในการประมาณการความต้องการเงินกองทุนในอนาคต

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงใช้วิธีจัดการความเสี่ยงแบบรอบด้านสำหรับความเสี่ยงหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านเครดิต

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่หลักในการระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การลดความเสี่ยง และการติดตามความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ งานด้านการดูแลความเสี่ยงยังครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดเตรียมนโยบายและขั้นตอนการทำงานด้านความเสี่ยง รวมถึงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

ความเสี่ยงด้านตลาด

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่ประเมิน ติดตาม และรายงานความเสี่ยงทั้งในบัญชีเพื่อการค้า และเพื่อการธนาคาร รวมไปถึงการวางนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การทบทวนและทดสอบภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าภาวะเศรษฐกิจและปัจจัยด้านตลาดที่ส่งผลกระทบ

กับมูลค่าปัจจุบันของตราสารทางการเงินและตราสารอนุพันธ์ที่ผันผวนอย่างรวดเร็วไม่น่าจะส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของกรุงศรีอย่างมีนัยสำคัญ

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดวิเคราะห์และติดตามสถานะเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศที่สำคัญของกรุงศรี สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดจะมีการกำหนดขีดจำกัดต่าง ๆ ด้านสภาพคล่องและจัดทำรายงานติดตามสภาพคล่อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากรุงศรีสามารถที่จะดำรงสภาพคล่องได้เพียงพอต่อความต้องการในการเบิกถอนเงินของลูกค้า และเพื่อรองรับการขยายธุรกิจของกรุงศรีได้ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของกรุงศรีทำหน้าที่ให้มั่นใจว่ากรุงศรีและบริษัทในเครือจะได้รับผลกระทบน้อยที่สุดหากเกิดความผิดพลาดจากปัจจัยภายในหรือมีภาวะการหยุดชะงักเนื่องจากปัจจัยภายนอก กรุงศรีและบริษัทในเครือทั้งหมดได้ประเมินตนเองด้านการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) นอกจากนี้ กรุงศรีมีการกำหนดความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk Indicator: KRI) สำหรับฝ่ายงานภายในทั้งหมดของกรุงศรี และมีการติดตามความเสี่ยงเหล่านี้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งกรุงศรียังได้มีการปรับปรุง ทดสอบ และทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ

การกำกับดูแลกิจการ

กรุงศรีตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมและพัฒนาดำเนินธุรกิจของกรุงศรีเพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อีกทั้งนำมาซึ่งการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ดังนั้น กรุงศรีจึงได้กำหนดให้มั่นนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน อันเป็นการสะท้อนเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของกรุงศรีในการให้ความสำคัญแก่การกำกับดูแลกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี

ในปี 2558 หน่วยงานทางการเงินในประเทศและหน่วยงานระหว่างประเทศได้มีการกำหนดและปรับปรุงกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องซึ่งส่งผลให้กรุงศรีต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ดังกล่าว ตัวอย่างเช่น กฎหมาย Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ การเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มธุรกิจทางการเงินชั้นนำของโลกอย่าง MUFG ทำให้กรุงศรีต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นานาชาติเพิ่มเติมจากเดิม เช่น Volcker Rule ตาม Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act ของประเทศสหรัฐอเมริกา และกฎระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินของประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น

สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารในฐานะผู้ที่ได้รับมอบหมายจากกรุงศรีให้เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรีได้ดำเนินการเพื่อให้กรุงศรีก้าวทันการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบต่าง ๆ ของ

หน่วยงานทั้งในและต่างประเทศตั้งข้างต้น รวมถึงแนวนโยบายการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรี โดยยังคงให้ความสำคัญกับมาตรการเชิงป้องกัน เช่น การให้คำปรึกษา การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ และการอบรมให้ความรู้ เพื่อลดความเสี่ยงจากการกระทำที่ไม่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ ในขณะเดียวกัน สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารยังมีหน้าที่ในการกำกับดูแลเชิงสอบทาน (Monitoring) ในฐานะแนวป้องกันชั้นที่สอง (Second Line of Defense) ควบคู่ไปด้วย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินกิจการของกรุงศรีสอดคล้องกับนโยบายและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น การจัดทำและแจ้งให้ฝ่ายงานต่าง ๆ ประเมินตนเอง และการกำกับดูแลในลักษณะ On-Site Monitoring เป็นต้น

กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร

การจัดทำแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรี ได้มีการถ่ายทอดเป้าหมายทางธุรกิจ ไปยังทุกฝ่ายงานทั้งหมดของทั้งกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ซึ่งกลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กรเป็นกลุ่มงานที่ทำงานอย่างใกล้ชิดกับแต่ละฝ่ายงานในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องภายในองค์กร โดยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และจัดสรรเครื่องมือในการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อร่วมผลักดันให้ผลการดำเนินงานทางธุรกิจเป็นไปตามแผนงานที่แต่ละฝ่ายงานได้วางไว้

ตลอดปี 2558 กรุงศรีได้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายอย่างเพื่อดำเนินตามแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามแผนธุรกิจระยะกลางซึ่งครอบคลุมประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

ลูกค้าคือคนสำคัญ

1. เข้าใจลูกค้าและทบทวนการจัดกลุ่มลูกค้า

การวิเคราะห์ฐานลูกค้าของกรุงศรีและจัดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกรุงศรีได้มีการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2557 และต่อเนื่องมาถึงปี 2558 โดยให้ความสำคัญในการกำหนดการจัดกลุ่มลูกค้าขึ้นใหม่ เพื่อให้กรุงศรีสามารถที่จะเข้าใจในความคาดหวัง ลักษณะพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันตลอดจนธุรกิจของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้กรุงศรีสามารถวางแผนและนำเสนอบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า กรุงศรีจึงได้เดินหน้าอย่างเต็มที่ในการมอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำดูแลรับผิดชอบลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างใกล้ชิด ทั้งยังคงยึดติดตามดูแลผลการดำเนินงานของ กรุงศรีให้สอดคล้องกับเป้าหมายของลูกค้าแต่ละกลุ่มอีกด้วย เพื่อบริหารจัดการในภาพรวมของลูกค้าในกลุ่มนั้น ๆ ในทุกรายการผลิตภัณฑ์และช่องทางให้บริการลูกค้า

2. เปิดตัวรูปแบบการดำเนินการใหม่โดยมีเป้าหมายยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ในการใช้วิธีผสมผสานและบูรณาการเพื่อบริหารจัดการความสามารถของพนักงานทุกคน ให้มีความพร้อมที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการอันเป็นเลิศแก่กลุ่มลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมและหลากหลายของทั้งกรุงศรีและบริษัทในเครือซึ่งรูปแบบธุรกิจดังกล่าวได้มีการทดสอบที่สาขานำร่องในย่านธุรกิจหลักสำคัญในไตรมาสที่ 3 ปี 2558

3. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า กระบวนการสำคัญในการให้บริการลูกค้า เช่น การอนุมัติสินเชื่อแบบครบวงจร ได้ถูกนำมาศึกษาวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับการตอบสนองจากกรุงศรีที่รวดเร็วขึ้น และยังคงสามารถบริหารความเสี่ยงและควบคุมธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผนึกกำลังเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง การเสริมสร้างรากฐานจากการรวบรวมกิจการด้วยการผสานจุดแข็งของกรุงศรีและ BTMU เข้าด้วยกัน กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความแข็งแกร่งทั้งในเชิงธุรกิจและเชิงเทคนิคร่วมกับ BTMU เพื่อให้ลูกค้าของกรุงศรีสามารถใช้ประโยชน์จากเครือข่ายระดับโลกของ BTMU และองค์ความรู้ภายในประเทศที่ลึกซึ้งของกรุงศรีไปพร้อม ๆ กัน หลังจากที่ถูกกรุงศรีประสบความสำเร็จในการควบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ เมื่อเดือนมกราคม 2558 แล้ว ยังคงมีโครงการต่าง ๆ อีกมากมายที่จะต้องพัฒนาเพื่อให้กรุงศรีสามารถให้บริการที่ดียิ่งขึ้นแก่ลูกค้า

กรุงศรีอยู่ในขั้นตอนพัฒนาฟังก์ชันบริการโอนเงินระหว่างบัญชีโดยอัตโนมัติ เพื่อให้การโอนเงินระหว่าง 2 ระบบเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งกำลังพัฒนาระบบ MTS เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินงานและยกระดับการประสานงานระหว่างระบบของสองธนาคารเพื่อส่งมอบบริการที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า โดยจะพร้อมใช้งานในเดือนกรกฎาคม 2559

กลยุทธ์ในการเติบโต

ในปี 2558 กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กรได้บริหารจัดการโครงการหลัก ๆ ของกรุงศรี เพื่อยกระดับกลยุทธ์ในการเติบโตของกรุงศรีให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. ระบบ Simple Click

กรุงศรีประสบความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบหลักสำหรับเจ้าหน้าที่สาขาที่ใช้ในการบริการลูกค้าที่สาขา โดยได้ทดลองกับสาขานำร่อง 3 สาขาเมื่อเดือนกันยายน 2558 และยังคงเปิดตัวอย่างต่อเนื่องไปยัง 196 สาขา สิ้นเดือนธันวาคม 2558 และคาดว่าจะประสบความสำเร็จในการนำระบบไปใช้ในทุกสาขาทั่วประเทศในเดือนสิงหาคม 2559

2. โครงการพัฒนาระบบ Wealth Management

โครงการนี้ได้ถูกพัฒนาและทดสอบตั้งแต่ปี 2557 และเปิดตัวอย่างเป็นทางการครั้งแรกในเดือนกันยายน 2558 และจะขยายการบริการเพิ่มขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมบริษัทในเครือในต้นปี 2559

3. โครงการพัฒนาระบบ Krungsri Securities Platform

โครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของบริษัทด้วยการปรับปรุงระบบสำคัญขององค์กรทั้งในเรื่องของการวิจัยและโครงสร้างเพื่อที่บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างดีที่สุด เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจหลักทรัพย์ในระยะเวลา 2 ปีข้างหน้าตามแผนธุรกิจระยะกลาง

4. ระบบกรุงศรีออนไลน์รูปแบบใหม่

ระบบกรุงศรีออนไลน์รูปแบบใหม่เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยเสริมสร้างความทันสมัยของผู้ให้บริการออนไลน์แก่ลูกค้าทั้งรายย่อยและธุรกิจขนาดใหญ่หรือธุรกิจ SME โดยประสบความสำเร็จในการเปิดตัวเมื่อเดือนกันยายน 2558 และยังคงมีการเปิดตัวบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

5. โครงการพัฒนาระบบ Supply Chain Financing

จากการจัดทำแผนธุรกิจระยะกลาง กรุงศรีวางแผนที่จะส่งมอบโครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของผู้ค้ารายใหญ่เพื่อตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินของทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ระบบ Supply Chain Financing Platform ประสบความสำเร็จในการให้บริการกับลูกค้าที่เป็นผู้นำในตลาดวัสดุก่อสร้างหลักของประเทศไทยและเครือข่ายทางการค้าที่เกี่ยวข้องเมื่อเดือนเมษายน 2558 ซึ่งความต้องการด้าน Supply Chain Financing ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง กรุงศรีมีแผนในการร่วมมือพัฒนาระบบที่จะให้บริการในลักษณะเดียวกันนี้กับบริษัทยานยนต์รายใหญ่และคู่ค้าที่เกี่ยวข้องในไตรมาสที่ 2 ปี 2559

6. ระบบการอนุมัติสินเชื่อลูกค้ารายย่อย

ระบบการอนุมัติสินเชื่อลูกค้ารายย่อยเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีใหม่ของกรุงศรีที่ช่วยสนับสนุนให้มีการบริหารความเสี่ยงที่ดีขึ้น และลดระยะเวลาในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาระบบให้เชื่อมต่อกับระบบการประเมินความเสี่ยงที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนการเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบได้ถูกเปิดใช้งานเพื่อรองรับสินเชื่อส่วนบุคคลเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2558 และกำลังขยายเพื่อใช้งานกับการอนุมัติสินเชื่อบ้าน และสินเชื่อธุรกิจ SME ขนาดเล็กในปี 2559

7. บัตรเดบิตและบัตรเครดิตเอ็มระบบชิพการ์ดมาตรฐานอีเอ็มวี (European Master and Visa)

กรุงศรีได้พัฒนาระบบเอ็มวีเพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยและรองรับมาตรฐานอีเอ็มวี จากการลงทุนกว่าพันล้านบาทในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบัตรและเครื่องเอ็มวีทั่วประเทศ ซึ่งจะมีการเปิดตัวระบบใหม่ในเดือนมีนาคม 2559 และปรับเครื่องเอ็มวีกว่า 6,000 เครื่องให้รองรับการใช้งานบัตรประเภทชิพการ์ดแบบใหม่ภายในปี 2560 และกรุงศรียังได้ติดตั้งเครื่องเอ็มวีเพิ่มเติมที่รองรับมาตรฐานใหม่นี้แล้วกว่า 500 เครื่องในปี 2558

8. ระบบ Big Data

การนำระบบ Big Data มาใช้ในกรุงศรีริ่งโดยเริ่มจากบริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด เพื่อสร้างศักยภาพในการวิเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูลให้เป็นประโยชน์ที่สุด โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกมาจากข้อมูลรายวันในหลากหลายรูปแบบของลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันเวลา ทั้งวิเคราะห์และทำให้ข้อมูลนั้นเป็นเครื่องมือในการให้บริการที่เป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการของลูกค้า ระบบ Big Data และการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจะเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจของกรุงศรีและช่วยเสริมสร้างให้กรุงศรีมีความเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น และยังสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง

9. การขยายศูนย์การบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้ (Collection hub) ไปยังจังหวัดชลบุรี

การขยายศูนย์ดังกล่าวประสบความสำเร็จในไตรมาสที่ 3 ปี 2558 โดยสามารถเพิ่มกำลังการบริหารและพัฒนาคุณภาพหนี้ (Collection) เพื่อตอบสนองการเติบโตของธุรกิจกรุงศรีและเพื่อเป็นการยืนยันให้เห็นว่าการขยายศูนย์ไปยังพื้นที่ต่างจังหวัดสามารถทำได้จริงทั้งในเชิงปฏิบัติการและเชิงเทคนิค

10. การปรับปรุงระบบเครือข่ายที่ทันสมัย

กรุงศรีได้พัฒนาระบบปฏิบัติการโครงสร้างพื้นฐานและเครือข่ายให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทั้งยังเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเติบโตทั้งทางธุรกิจของกรุงศรีและของลูกค้าในระยะเวลาข้างหน้า โดยระบบดังกล่าวจะพร้อมใช้ในไตรมาสที่ 1 ปี 2559

การกำกับดูแลกิจการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของกรุงศรี

กรุงศรีได้เสริมสร้างประสิทธิภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานที่สำคัญต่าง ๆ ของกรุงศรีควบคู่ไปกับการส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โครงการหลักที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการของกรุงศรีในปี 2558 มีดังนี้

1. ปรับปรุงการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานของกรุงศรีให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลาง

โดยทุกฝ่ายงานได้นำแผนธุรกิจระยะกลางไปดำเนินการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานของทั้งกรุงศรีและบริษัทในเครือให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนำไปสู่ความมุ่งมั่นที่จะดำเนินไปตามแผนธุรกิจระยะกลางให้บรรลุผลสำเร็จ

2. ดำเนินตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ (Plan-Do-Check-Act) อย่างต่อเนื่องในแต่ละเดือน เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปตามแผนธุรกิจระยะกลาง ทุกฝ่ายงานได้นำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพมาใช้ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2558 ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจ และการปรับปรุงแก้ไข โดยจะต้องคอยควบคุมดูแลการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะปานกลาง และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงของกรุงศรีทุกเดือน คณะผู้บริหารของกรุงศรีจึงได้รับทราบผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานอย่างต่อเนื่องและสามารถให้ข้อเสนอแนะและช่วยกำหนดแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจระยะกลาง

3. การติดตามการดำเนินการบริหารงานตามกลุ่มลูกค้าอย่างใกล้ชิด

จากการที่กรุงศรีให้ความสำคัญในการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง กรุงศรีจึงมุ่งที่จะทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มและตอบสนองความต้องการนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที ผู้บริหารระดับสูงได้รับการมอบหมายให้ดูแลและบริหารงานตามกลุ่มลูกค้านับตั้งแต่เดือนมกราคม 2558 เป็นต้นมา ผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งจะรับผิดชอบโดยตรงต่อการผลักดันผลงานให้เป็นไปตามแผนงานของแต่ละกลุ่มลูกค้าโดยจะมีการรายงาน ติดตามผลและปรับปรุงแผนงานอย่างสม่ำเสมอ

4. การกำกับดูแลการบริหารจัดการข้อมูล

กรุงศรีได้จัดตั้งฝ่ายงานกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลขึ้นเมื่อต้นปี 2558 เพื่อกำหนดแนวทางและช่วยสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมลูกค้ามีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีการดูแลและจัดการอย่างเหมาะสม ทำให้มีการประมวลผลและการรายงานการทำธุรกรรมของลูกค้าต่าง ๆ ของกรุงศรีเป็นไปได้อย่างชัดเจนและแม่นยำ

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ภาพรวมในปี 2558 ของธนาคารพาณิชย์ปี 2558 และแนวโน้มปี 2559

• ภาพรวมในปี 2558 ของธนาคารพาณิชย์ไทย

เศรษฐกิจไทยขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงในปี 2558 จากการเติบโตที่ยังขาดความแข็งแกร่งในทุกภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในส่วนของ การส่งออก การผลิตภาคอุตสาหกรรม และผลผลิตทางการเกษตร ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวส่งผลต่อการขยายสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในช่วงเก้าเดือนแรกของปี ซึ่งเติบโตเพียงร้อยละ 2.4 นอกจากนี้ ภาวะเศรษฐกิจดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ ทำให้ธนาคารพาณิชย์เพิ่มความระมัดภูมิในการให้สินเชื่อ

อย่างไรก็ตาม ในช่วงไตรมาสที่ 4 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจปรับตัวดีขึ้น โดยการลงทุนภาคเอกชนเริ่มส่งสัญญาณฟื้นตัวหลังจากการประกาศมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลในเดือนกันยายนและตุลาคม การฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจขับเคลื่อนไปพร้อมกับการเร่งดำเนินการด้านการใช้จ่ายของรัฐบาล ส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อของภาคธุรกิจและสินเชื่อ SME ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจก่อสร้างความต้องการสินเชื่ออันเนื่องมาจากโครงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาลและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจส่งผลให้สินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์เร่งตัวขึ้นในช่วงสิ้นปี 2558 นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ได้รับการสนับสนุนจากนโยบายของรัฐบาลในการจัดหาสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำจำนวน 100,000 ล้านบาท ให้กับธุรกิจ SME ที่ได้รับผลกระทบอย่างมากจากการชะลอตัวของภาวะเศรษฐกิจ โดยมีอัตราดอกเบี้ยสูงสุดร้อยละ 4 ซึ่งต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยสำหรับสินเชื่อ SME ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

นอกจากนี้ สินเชื่อรายย่อยเติบโตอย่างแข็งแกร่งในช่วงไตรมาสที่ 4 จากปัจจัยสนับสนุนด้านฤดูกาลจับจ่ายใช้สอยในช่วงสิ้นปี กอปรกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล (มาตรการกระตุ้นการใช้จ่าย 15,000 บาท ในช่วงวันที่ 25-31 ธันวาคม 2558 ที่สามารถนำมลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี 2558) รวมทั้งการเร่งตัวของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ก่อนการปรับขึ้นอัตราภาษีสรรพสามิตในปี 2559

ท่ามกลางการชะลอตัวของเศรษฐกิจและภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ท้าทาย ธนาคารพาณิชย์ยังคงดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง สินเชื่อขยายตัวร้อยละ 4.3 ในปี 2558 โดยสินเชื่อธุรกิจขยายตัวร้อยละ 3.1 ส่วนใหญ่มาจากธุรกิจสาธารณูปโภค บริการ และอสังหาริมทรัพย์ สินเชื่อ SME เติบโตร้อยละ 5.6 ขณะที่สินเชื่อรายย่อยเติบโตร้อยละ 7.1 โดยเติบโตในอัตราที่ชะลอลงในทุกภาคธุรกิจ ยกเว้นสินเชื่อรถยนต์ที่กลับมาขยายตัวเป็นบวกที่ร้อยละ 1 หลังจากหดตัวร้อยละ 3.4 ในปี 2557 ภาวะหนี้สินต่อครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงทำให้การเติบโตของสินเชื่อรายย่อยอยู่ในระดับจำกัด

เงินฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.8 สอดคล้องกับการเติบโตของสินเชื่อที่ชะลอตัวลง ธนาคารพาณิชย์ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากพิเศษเพื่อระดมเงินทุนตามที่คาดว่าจะมีความต้องการด้านสินเชื่อกำลังฟื้นตัว ขณะที่ตัวแลกเงินเพิ่มขึ้นร้อยละ 45.5 จากปี 2557 อย่างไรก็ตาม สภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์ในปี 2558 ดีขึ้นโดยมีสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก รวมตัวแลกเงินอยู่ที่ร้อยละ 97 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.7 ในปี 2557

ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ปรับตัวลดลง ตามการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อด้วยคุณภาพ โดยสัดส่วนสินเชื่อด้วยคุณภาพต่อสินเชื่อรวมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.55 จากร้อยละ 2.15

ในปี 2557 ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่พยายามรักษาคุณภาพสินทรัพย์ผ่านการปรับโครงสร้างหนี้และการขายสินเชื่อด้อยคุณภาพในปี 2558

ธนาคารพาณิชย์ยังคงรักษาระดับเงินสำรองสูงกว่าเกณฑ์สำรองขั้นต่ำ ทั้งนี้ จากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อด้อยคุณภาพ ส่งผลให้ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพของระบบธนาคารพาณิชย์ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 156.3 จากร้อยละ 169.4 ในปี 2557

โดยภาพรวม ธนาคารพาณิชย์ไทยมีกำไรสุทธิอยู่ที่ 192 พันล้านบาท ลดลง 22 พันล้านบาท จากปีที่ผ่านมา โดยมีสาเหตุหลักมาจากการตั้งสำรองที่เพิ่มขึ้นมากในปี 2558 ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมที่ทำให้อัตรารายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (NIM) ปรับตัวลดลงอยู่ที่ร้อยละ 2.5 จากร้อยละ 2.6 เป็นผลจากอัตราดอกเบี้ยที่ปรับลดลง ขณะที่อัตรามลตอบแทนต่อสินทรัพย์ปรับตัวลดลงอยู่ที่ร้อยละ 1.1 จากร้อยละ 1.3 ในปี 2557

ธนาคารพาณิชย์ไทยยังคงรักษาระดับเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง เงินกองทุนของระบบธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นจำนวน 186 พันล้านบาท โดยส่วนใหญ่มาจากกำไรสะสมของปี 2558 การเพิ่มทุนและการออกหุ้นกู้ด้อยสิทธิเพื่อเพิ่มเงินกองทุนชั้นที่ 2 และเป็นไปตามเงื่อนไขในการนับเป็นเงินกองทุนตามกฎหมาย Basek III ส่งผลให้อัตรารายได้เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) อัตรารายได้เงินกองทุนชั้นที่ 1 และอัตรารายได้เงินกองทุนชั้นที่ 2 เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 17.4 14.5 และ 2.9 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ไทยได้มีโอกาสในการขยายขอบเขตของธุรกิจและครอบคลุมทั่วทั้งภูมิภาคจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยธนาคารกรุงเทพเป็นหนึ่งใน 9 ธนาคารต่างชาติที่ได้รับใบอนุญาตในการเปิดสาขาที่สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ ในขณะที่กรุงศรีได้รับอนุญาตในการเปิดสำนักงานตัวแทน ณ นครย่างกุ้ง สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าธุรกิจ SME ของกรุงศรี เพื่อแสวงหาโอกาสด้านการค้าและการลงทุนในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

• แนวโน้มธุรกิจในปี 2559

การดำเนินงานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นในปี 2559 เนื่องจากความต้องการสินเชื่อคาดว่าจะเพิ่มขึ้นตามการเติบโตทางเศรษฐกิจ ประกอบกับการฟื้นตัวทางด้านการลงทุนจากแรงกระตุ้นของโครงการโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ และภาคการท่องเที่ยว รวมทั้งการเร่งดำเนินการตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ และการฟื้นตัวของการบริโภคภายในประเทศจากแรงจูงใจด้านภาษีของรัฐบาล

ในขณะเดียวกัน ความเสี่ยงในการดำเนินงานยังคงมาจากความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลกที่จะส่งผลกระทบต่อการส่งออกของไทย ผลกระทบจากภัยแล้งเป็นเวลานานและภาวะหนี้ครัวเรือนที่สูงขึ้นจากการบริโภคและความไม่แน่นอนทางการเมืองในช่วงครึ่งหลังของปี 2559

เงินฝากคาดว่าจะเติบโตสอดคล้องกับความต้องการสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น ขณะที่กรุงศรีอาจประสบภาวะแข่งขันด้านเงินฝากจากการปรับเพดานวงเงินคุ้มครองเงินฝากจากจำนวน 25 ล้านบาท เป็นจำนวน 1 ล้านบาท ต่อผู้ฝากเงินต่อธนาคารพาณิชย์ ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559 เป็นต้นไป

คุณภาพสินเชื่อของกรุงศรีคาดว่าจะปรับตัวดีขึ้นในปี 2559 โดยสัดส่วนสินเชื่อด้วยคุณภาพต่อสินเชื่อรวมอาจปรับลดลงจากปี 2558 จากคุณภาพสินทรัพย์ของสินเชื่อธุรกิจที่ปรับตัวดีขึ้นจากการใช้สินเชื่อหมุนเวียนที่ได้รับประโยชน์จากนโยบายของรัฐบาล

การเริ่มต้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในช่วงสิ้นปี 2558 แสดงถึงโอกาสสำหรับภาคธนาคารพาณิชย์ไทยในการสร้างมูลค่าควบคู่ไปกับการขยายตัวของลูกค้า โดยการสนับสนุนการเติบโตของลูกค้า โดยเฉพาะบริษัทของไทย ทั้งในส่วนของบริษัทเอกชนและธุรกิจ SME ที่มีการขยายกิจการออกไปในระดับภูมิภาค ซึ่งจะทำให้เพิ่มความต้องการใช้บริการทางการเงินในการเชื่อมต่อและเคลื่อนย้ายการเงินในการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการไหลเข้าของเงินทุนที่จะเข้ามาในภูมิภาค นอกจากนี้ กรุงศรียังมีโอกาสในการขยายขอบเขตของธุรกิจจากการให้บริการทางการเงินที่มีอยู่ จากการให้บริการที่ปรึกษาการขยายธุรกิจและการให้บริการเครือข่าย จากนั้นไปกรุงศรีจะไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ให้บริการทางการเงินเท่านั้น แต่จะเป็นพันธมิตรและผู้ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร ที่สามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

ธนาคารพาณิชย์ไทยมีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ดีและมีเสถียรภาพในปี 2559 ด้วยความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น และการฟื้นตัวของการลงทุนและการบริโภคโดยคาดว่าจะเติบโตที่ประมาณร้อยละ 4-5

ความสามารถในการแข่งขัน

ด้วยพันธกิจของกรุงศรีคือ การมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่ระดับโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีจึงตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเติบโตที่ยั่งยืน การยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดเป็นปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเรา ดังนั้น เราจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกด้าน เพื่อให้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของจิตสำนึกหรือวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการที่กรุงศรีได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ MUFG ซึ่งมีวิสัยทัศน์ขององค์กร “การเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก”

เมื่อนำหลักการ “ลูกค้าคือคนสำคัญ” มาปรับใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยกรุงศรียึดหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน นอกจากนี้ เมื่อผนวกกับกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางเข้าด้วยกันกับปรัชญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” กรุงศรีจึงสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจรเมื่อผสมผสานทุกอย่างเข้าด้วยกัน ขั้นตอนเหล่านี้ ทำให้เราสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ยั่งยืนและแข็งแกร่งไป ซึ่งเห็นได้จากการที่กรุงศรีได้รับรางวัลมากมายจากหลากหลายองค์กรทั้งในระดับสากล ภูมิภาคและระดับประเทศ รวมทั้งสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ ตลอดปี 2558

• ความเป็นเลิศในด้านบรรษัทภิบาล

การมีพันธสัญญาที่หนักแน่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลของกรุงศรี สะท้อนได้จากรางวัลบรรษัทภิบาลดีเยี่ยมแห่งเอเชีย (ICON on Corporate Governance Award) ที่กรุงศรีได้รับ 4 ปีต่อเนื่อง (ปี 2555-2558) จากนิตยสาร Corporate Governance Asia ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามแนวทางของบรรษัทภิบาลที่ดี ครอบคลุมทั้งในด้านนโยบายและการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น การ

ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการธนาคาร แนวทางปฏิบัติของนักลงทุนสัมพันธ์ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคม

กรุงศรีกรุ๊ปได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย เรามีความภาคภูมิใจที่เป็นสถาบันการเงินกลุ่มแรกที่ได้รับการยอมรับในการมีเจตจำนงแน่วแน่ที่จะยึดถือแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และการไม่ผ่อนปรนต่อการทุจริตใด ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม กรุงศรีกรุ๊ปมีพันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด ซึ่งทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีความมั่นใจในการดำเนินงานของกรุงศรี

ในปี 2558 สถาบันไทยพัฒน์ได้ทำการประเมินระบบการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development) ของบริษัทจดทะเบียนไทย ด้านการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน โดยกรุงศรีได้รับผลการประเมินในระดับ 4 (Certified) ซึ่งระดับประเมินมีตั้งแต่ 0-5 และระดับ 5 คือดีที่สุด

• พนักงาน

กรุงศรีได้รับการยอมรับในความเป็นเลิศระดับสากลในการสร้างความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จากความสามารถในการสร้างเสริมวัฒนธรรมที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งในระหว่างที่ทำงาน ฝายงาน และส่วนงานต่าง ๆ ซึ่งเราเป็นหนึ่งในองค์กรชั้นนำทั่วโลกที่ได้รับรางวัลสุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี (Gallup Great Workplace Award) จากบริษัท Gallup สามปีติดต่อกัน

• ผลិតภณัฑ์

การพัฒนาและส่งเสริมผลิตภณัฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทยัความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร สะดวกต่อการใช้งานและเป็นผลิตภณัฑ์ชั้นนำของตลาด นับเป็นการผนวกการดำเนินกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการส่งเสริมพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” เข้าไว้ด้วยกัน โดยในปีนี้ กรุงศรีได้เปิดตัวนวัตกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- นวัตกรรมด้านผลิตภณัฑ์ ออกแบบผลิตภณัฑ์ที่ตอบสนองและตรงต่อความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- นวัตกรรมด้านกระบวนการ กระบวนการทำธุรกรรมที่ง่ายและมีประสิทธิภาพในทุกช่องทางบริการ
- นวัตกรรมด้านการตลาด มุ่งเน้นการบริหารฐานข้อมูลและการจัดกลุ่มลูกค้า (Intelligence and Segmentation)
- นวัตกรรมด้านบริการ สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

• บรรษัฑ์ภิบาล

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกฝายงานและทุกกระบวนการทำงานของทั้งองค์กร บนหลักพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ พันธกิจของกรุงศรีในการ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงิน

ชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า” ยังสะท้อนให้เห็นถึงการยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งทำให้กรุงศรีพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

กรุงศรีได้รับรางวัลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีจากนิตยสาร Corporate Governance Asia และหนึ่งรางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจาก The American Chamber of Commerce Thailand (AMCHAM) ในฐานะองค์กรชั้นนำและผู้บริหารที่ยกระดับมาตรฐานในด้านบรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจสู่ระดับสูงสุด นอกจากนี้ กรุงศรีคอนซูมเมอร์ ยังได้รับรางวัลความเป็นเลิศในการบริหารอีกด้วย ดังนี้

กรุงศรี

- Asia’s ICON on Corporate Governance ติดต่อกันเป็นปีที่ 4 (2555-2558) จากงาน 11th Corporate Governance Asia Recognition Awards 2015
- Asian Corporate Director of the Year 2015 มอบแด่ นายโนริอากิ โกโตะ ติดต่อกันเป็นปีที่ 2 จากงาน 6th Asian Corporate Director Recognition Awards 2015
- Asia’s Best CEO (Investor Relations) มอบแด่ นายโนริอากิ โกโตะ จากงาน 5th Asian Excellence Award 2015
- Asia’s Best CFO (Investor Relations) มอบแด่ นางสาวดวงดาว วงศ์พนิตกฤต จากงาน 5th Asian Excellence Award 2015
- Asia’s Best CSR จากงาน 5th Asian Excellence Award 2015
- Best Investor Relations Company (Thailand) จากงาน 5th Asian Excellence Award 2015
- Corporate Social Responsibility Excellence Recognition for 2015

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

- TMA-SASIN Management Excellence Awards 2015 จากงาน Thailand Corporate Excellence Awards and SMEs Excellence Awards 2015

• ดิจิทัลแบงก์กึ่งและเทคโนโลยี

กรุงศรีได้รับการยอมรับในความมุ่งมั่นพัฒนาดิจิทัลแบงก์กึ่งและความเป็นเลิศในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการทางการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ กรุงศรียังใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียเป็นช่องทางเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันระหว่างลูกค้าและแบรนด์ กรุงศรี รวมถึงช่วยเชื่อมต่อบริการ อีกทั้งส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาดและการส่งเสริมการขาย โดยการสร้างประสบการณ์ที่สะดวกสบายและต่อเนื่องให้กับลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าจะใช้บริการผ่านช่องทางใดจะได้สัมผัสประสบการณ์ที่ดีเลิศในแบบเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องยืนยันถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ช่วยให้ชีวิตง่ายและสะดวกสบายผ่านเทคโนโลยี

ในปี 2558 กรุงศรีได้รับรางวัลในด้านดิจิทัลแบงกิ้งและเทคโนโลยีรวมทั้งสิ้น 12 รางวัล ดังนี้

กรุงศรี

- Best Mobile Banking App Thailand 2015 จากงาน Global Banking and Finance Review Awards 2015
- Mobile Banking Initiative of the Year – Thailand จากงาน Asia Banking & Finance Retail Banking Awards 2015 จัดโดย Asian Banking and Finance Magazine
- Website of the Year – Thailand จากงาน Asia Banking & Finance Retail Banking Awards 2015 จัดโดย Asian Banking and Finance Magazine
- Thailand Domestic Technology & Operation Bank of the Year จากงาน Asia Banking & Finance Wholesale Banking Awards 2015 จัดโดย Asian Banking and Finance Magazine
- Best Social Media Strategy จากงาน Customer Experience Management Asia Excellence Awards 2015

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

- Best Technology Implementation & Initiative Front Office (Winner) จากงาน Cards & Electronic Payments International (CEPI) Asia Summit & Awards 2015
- Best Digital Wallet Initiative (Highly Commended) จากงาน Cards & Electronic Payments International (CEPI) Asia Summit & Awards 2015
- Best Payment Initiative Central & South Asia จากงาน Smart Card & Payment Awards 2015
- Recognition Award in Business Enabler Projects สำหรับโครงการ “Simple Application” จากงาน Thailand ICT Excellence Awards 2015 จัดโดยสมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย

กรุงศรี ออโต้

- Thailand ICT Excellence Awards จำนวน 3 รางวัล สำหรับโครงการ “Krungsrimarket.com”, “Inspection” และ “Smart Form” ติดต่อกันเป็นปีที่ 4 จัดโดยสมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย

พนักงาน

“การสร้างความรู้ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร” เป็นพลังขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจและยังเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาผลการดำเนินงานธุรกิจ โดยกรุงศรีได้พัฒนาและออกแบบกระบวนการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะเดินหน้ารื้อเป้าหมายและมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเท เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จ กรุงศรีตระหนักดีถึงความสำคัญของการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่า สิ่งนี้ไม่ได้เป็นแค่เพียงการก้าวสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ แต่ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

• รางวัล Gallup Great Workplace Award ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 โดย Gallup นั้น เป็นรางวัลที่มอบแก่องค์กรที่มีความโดดเด่นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความผูกพันของพนักงานในทีม ในทุก ๆ ฝ่ายงาน แม้จะอยู่ในต่างสถานที่ก็ตาม โดยกรุงศรีได้รับการยกย่องเป็นหนึ่งในองค์กรชั้นนำจากทั่วโลกที่ได้รับรางวัลดังกล่าว

• การเข้าถึงบริการทางการเงิน

• Financial Insights Innovation Award (FIIA) in Financial Inclusion จาก IDC Financial Insights

กรุงศรีตระหนักว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินและความรู้เรื่องการเงินล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สนับสนุนการพัฒนาระบบการเงินและเศรษฐกิจ ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำแก่ผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ยากลำบากในการเข้าถึงระบบการเงิน “เงินติดล้อ” จึงทุ่มเทเพื่อสนับสนุนให้กลุ่มลูกค้าดังกล่าว สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้ ความมุ่งมั่นของ “เงินติดล้อ” ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติมาแล้วครั้งหนึ่งเมื่อปี 2555 โดยนิตยสาร The Banker ในเครือหนังสือพิมพ์ Financial Times และในปี 2558 เป็นอีกครั้งที่โครงการ “บริการทางการเงินแบบองค์รวมสำหรับคนไทยผู้ไม่สามารถเข้าถึงการเงินในระบบธนาคาร” ของเงินติดล้อได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ

• แปรนดัดและกลยุทธ์การตลาด

“เรื่องเงิน เรื่องง่าย” คือ พันธสัญญาของกรุงศรี เรามุ่งมั่นให้บริการที่มาพร้อมความง่ายและความสะดวกสบายให้กับลูกค้า พันธสัญญาดังกล่าวจึงส่งผลต่อทุก ๆ การตัดสินใจของเราในการดำเนินธุรกิจ กรุงศรีทุ่มเทเวลาและมุ่งมั่นในการพัฒนาแคมเปญการตลาดที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายในทุก ๆ กลุ่ม อีกทั้งยังเดินหน้าพัฒนาแผนการตลาดเพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และตอบใจความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะเดียวกันยังช่วยสร้างผลการดำเนินงานและผลกำไรที่ดี นอกจากนี้ เรายังเข้าใจว่าการวางกลยุทธ์ในด้านแบรนด์อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยองค์กรในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้ดียิ่งขึ้นและตอกย้ำตำแหน่งทางการตลาดของแบรนด์ได้อย่างชัดเจน ทำให้กรุงศรีเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างลึกซึ้งและใช้ประโยชน์จากสิ่งดังกล่าวเพื่อสร้างประสบการณ์ทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้าแต่ละบุคคลได้เป็นอย่างดี

แคมเปญทางการตลาดและการสร้างแบรนด์ของกรุงศรีได้รับรางวัลต่าง ๆ ดังนี้

กรุงศรี

• Advertising Campaign of the Year – Thailand จากงาน Asia Banking & Finance Retail Banking Awards 2015

• Bronze Awards จำนวน 3 รางวัล สำหรับความโดดเด่นในการสร้างสรรค์ภาพยนตร์โฆษณาชุด “จีบ” และ “แต่งงาน” ในประเภทกลุ่มธุรกิจประกัน การลงทุน และการธนาคาร จากงาน Adman Awards & Symposium 2015 จัดโดยสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

- Best Marketing Campaign (Winner) จากงาน Cards & Electronic Payments International (CEPI) Asia Summit & Awards 2015
- Best CRM & CRM Program (Winner) จากงาน Cards & Electronic Payments International (CEPI) Asia Summit & Awards 2015
- Best CRM (Winner) จากงาน Cards & Electronic Payments International (CEPI) Asia Summit & Awards 2015
- Best Brand Engagement (Winner) จากงาน Customer Experience in Financial Services Asia Awards 2015
- Dynamic Third Party Partnership (Winner) จากงาน Retail Banker International (RBI) Asia Trailblazer Awards 2015
- Excellence in Customer Experience (Highly Commended) จากงาน Retail Banker International (RBI) Asia Trailblazer Awards 2015
- Best Use of Personalization (Highly Commended) จากงาน Customer Experience in Financial Services Asia Awards 2015
- Best Customer Experience (Highly Commended) จากงาน Customer Experience in Financial Services Asia Awards 2015
- Innovative Digital Marketing Award (3rd winner) for Krungsri Samurai จากงาน Efma-Accenture Innovation Award 2015

กรุงศรี ออโต้

- Superbrands Thailand ติดต่อกันเป็นปีที่ 4 จัดโดย Thailand Superbrands Council
- Thailand's Most Admired Brand Award ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 จัดโดยนิตยสาร BrandAge
- **นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน**

นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างให้ผลิตภัณฑ์ของเรามีความโดดเด่นและแตกต่างจากผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ในตลาด กรุงศรีเป็นผู้นำในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ พร้อมทั้งนำเสนอ นวัตกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ หัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีคือ การใช้ ความคาดหวังของลูกค้าเป็นหลักในการทำงาน เพื่อส่งมอบประสบการณ์ทางการเงินที่ง่ายและสะดวกให้กับ ลูกค้า และในขณะเดียวกัน ยังมุ่งมั่นรักษาผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าไว้ นวัตกรรมทางการเงินและบริการของ กรุงศรีจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ทางการเงินที่ดีกับลูกค้า ด้วยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการทำให้ชีวิตของลูกค้าง่ายขึ้น นอกจากนี้ กรุงศรียังเชื่อมั่นว่าการมีเครือข่ายธุรกิจและ พันธมิตรที่ดีเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญมากประการหนึ่ง ซึ่งจะสามารถนำพาธุรกิจสู่ความสำเร็จ พร้อม ๆ กับสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า

ในปี 2558 กรุงศรีมีความภาคภูมิใจที่นวัตกรรมและบริการทางการเงินได้รับการยกย่องจากรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับดังนี้

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

- Best Consumer Finance Product in Thailand จากงาน The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services Awards 2015 จัดโดย The Asia Banker
- Best Credit Card Product in Thailand จากงาน Asian Banker Excellence in Retail Financial Services Awards 2015 จัดโดย The Asia Banker
- Best Affluent Program สำหรับบัตรเครดิต Central The Black จากมาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ต
- Best Affinity Co-branded Card Program จากงาน Cards & Electronic Payments International (CEPI) Asia Summit & Awards 2015
- Best Credit Card Offering-Thailand (Winner) จากงาน Cards & Electronic Payments International (CEPI) Asia Summit & Awards 2015

กรุงศรี ออโต้

- Best Car Leasing 2015 ติดต่อกันเป็นปีที่ 2 จากงาน Car & Bike of the Year 2015
- การดำเนินงานด้านบริหารจัดการกองทุน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด มุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนใหม่เพื่อเพิ่มโอกาสให้นักลงทุนและผู้สนใจ โดยบริษัทได้เปิดตัวกองทุนใหม่ที่ลงทุนในต่างประเทศ จำนวน 5 กองทุน ในปี 2558 ครอบคลุมกองทุนหลากหลายประเภท เช่น กองทุนที่เน้นลงทุนในหุ้นธุรกิจดูแลสุขภาพ ตลอดจนกองทุนที่เน้นสร้างผลตอบแทนสม่ำเสมอ จากสินทรัพย์ทั่วโลก ส่งผลให้มูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหาร (AUM) เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมมีการเติบโตที่ร้อยละ 8 ซึ่งนับเป็นความสำเร็จที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการนำเสนอการบริหารจัดการกองทุนที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

ในปี 2558 บริษัทได้รับรางวัล ดังนี้

- Outstanding Asset Management Company Awards 2015 จากการประกาศผลและมอบรางวัล SET Awards 2015
- Fund Management Company of the Year, Thailand 2015 จัดโดยนิตยสาร The Asset

การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุน

กรุงศรีให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนทั่วไป ซึ่งเงินรับฝากจะเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของกรุงศรี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 กรุงศรีมียอดเงินรับฝากจำนวน 1,046,290 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 61.3 รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินร้อยละ 16.1 ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมร้อยละ 6.3 ส่วนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 11.2 และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ร้อยละ 5.1 โดยกรุงศรีให้บริการรับฝากเงินอยู่ 2 ประเภท คือ เงินรับฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากกระแสรายวัน และเงินรับฝากประเภทมีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากออมทรัพย์ และเงินรับฝากประจำ

ความสามารถในการดำรงเงินกองทุน

กรุงศรีจัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนภายในให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการเงินกองทุนของกรุงศรีทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กรุงศรีดำรงเงินกองทุนทั้งสิ้นตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 กรุงศรีมีเงินกองทุนตามกฎหมายและอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงจำแนกได้ ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	รายงานการ กำกับแบบ รวมกลุ่ม	งบการเงิน เฉพาะธนาคาร
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	162,309	146,183
เงินกองทุนชั้นที่ 1	163,655	146,183
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	192,566	166,264

(หน่วย : ร้อยละ)

	ขั้นต่ำตามที่ รพท. กำหนด	รายงานการ กำกับแบบ รวมกลุ่ม	งบการเงิน เฉพาะธนาคาร
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	4.5	12.22	11.98
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	6.0	12.33	11.98
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	8.5	14.50	13.63

นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

กรุงศรีจะต้องดูแลบริหารจัดการสภาพคล่องให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง (Liquidity Reserve Requirement) ในอัตราไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 6 ของเงินฝาก ตัวแลกเงินหรือตัวสัญญาใช้เงิน เงินกู้ยืมระยะสั้นจากต่างประเทศ และเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง และในปี 2559 กรุงศรีก็จะปฏิบัติตามเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) ซึ่งต้องไม่น้อยกว่า ระดับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยจะอยู่ในระดับที่ไม่ต่ำกว่า 60%

นอกจากนั้น ยังมีการพิจารณาระดับของสภาพคล่องเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกรรมปกติของกรุงศรีและเพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีจะมีระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อยู่ภายใต้ขอบเขตที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้

กรุงศรีโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ได้ทำการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสภาพคล่อง โดยการกำหนดระดับของสภาพคล่องที่กรุงศรีควรต้องดำรง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่บริหาร และควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น รวมถึงได้มีการกำหนดแนวทางและหลักการในการกำหนดตัวบ่งชี้ด้านการจัดการ ทั้งนี้ เพื่อให้กรุงศรีสามารถวางแผนการจัดหาเงินทุนและต้นทุนเงินได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ กรุงศรียังมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มสำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทในกลุ่มด้วย

การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า

กรุงศรี เอเอ็มซี

บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหารโดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

ตลาดและการแข่งขัน: ไม่มี เนื่องจากบริษัทให้บริการสนับสนุนกรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่แต่เพียงรายเดียว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี แฟ็กเตอริง

บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟ็กเตอริง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้า โดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการชำระเงิน

ตลาดและการแข่งขัน: บริษัทกำหนดนโยบายในการทำธุรกิจสินเชื่อแฟ็กเตอริงตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงภาวะของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ทั้งนี้ บริษัทได้ติดตามข้อมูลเกี่ยวกับ

- 1) อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมของผู้เล่นรายใหญ่ในตลาด
- 2) ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ และ
- 3) คุณภาพของบริการ โดยบริษัทจะปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน เมื่อเร็ว ๆ นี้ บริษัทได้ขยายฐานลูกค้าให้ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเสนออัตราค่าธรรมเนียมในระดับที่สามารถแข่งขันกับอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมของคู่แข่งได้

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ลีสซิ่ง

บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด

ประเภทของการบริการ: ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อ สำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะเพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับใช้ในกิจการ

ตลาดและการแข่งขัน: มีบริษัทลีสซิ่งเพียงไม่กี่แห่งในประเทศไทยที่เน้นการให้สินเชื่อลีสซิ่งสำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์ สินเชื่อลีสซิ่งมีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่ออย่างจำกัดกับกรุงศรี เพราะบริษัทลีสซิ่งพิจารณาให้สินเชื่อโดยอิงกับกระแสเงินสดของธุรกิจและสภาพคล่องของเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่พาลีสซิ่งเป็นหลัก มากกว่าหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ด้วยเหตุผลดังกล่าว กรุงศรี ลีสซิ่ง จึงสามารถจัดสรรเงินและเงื่อนไขผ่อนชำระให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้

กรุงศรี ลีสซิ่ง เป็นผู้นำด้านธุรกิจลีสซิ่ง กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกรุงศรี ลีสซิ่งเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ในหลากหลายอุตสาหกรรมซึ่งทำให้อัตราผลตอบแทนของกรุงศรี ลีสซิ่ง แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน

แหล่งที่มาของเงินลงทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ออโต้

ประเภทของบริการ: “กรุงศรี ออโต้” ผู้นำธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ในเครือกรุงศรี มุ่งมั่นในการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและครบวงจร ทีมงานกรุงศรี ออโต้ พร้อมให้บริการและคำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อยานยนต์ประเภทต่าง ๆ ครอบคลุมถึงรถยนต์ใหม่ รถยนต์มือสอง รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก ตลอดจนผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ และสินเชื่อยานยนต์ สำหรับลูกค้ากลุ่มองค์กร ผ่านแบรนด์ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อคนมีรถ “คาร์ ฟอร์ แคช” สินเชื่อรถบ้าน “แคช ทุ คาร์” สินเชื่อรถใหม่ “กรุงศรี นิว คาร์” สินเชื่อรถมือสอง “กรุงศรี ยูสด์ คาร์” สินเชื่อรถบรรทุกใหม่ “กรุงศรี ทรัค”

สินเชื่อบริการรถยนต์ไว้ใช้ในกิจการ “กรุงศรี ฟลีท แอนด์ ลีสซิ่ง” สินเชื่อรถจักรยานยนต์ “กรุงศรี มอเตอร์ไซค์” สินเชื่อบิ๊กไบค์ “กรุงศรี บิ๊กไบค์” สินเชื่อบิ๊กไบค์มือสอง “กรุงศรี ยูสด์ บิ๊กไบค์” และสินเชื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ “กรุงศรี อินเวนทอรี่ไฟแนนซ์”

ในฐานะผู้กำหนดทิศทางตลาด (Market Shaper) “นวัตกรรม” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ออโต้ ในปี 2558 กรุงศรี ออโต้ ได้สานต่อกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience) ด้วยการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในเชิงลึกเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละเซกเมนต์ นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังได้อาศัยจุดแข็งของ MUFG และ BTMU ในตลาดลูกค้าองค์กรในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการเงินให้กับกลุ่มลูกค้าองค์กรที่เป็นพันธมิตรในเครือข่ายของ MUFG และ BTMU อีกด้วย

ในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรุงศรี ออโต้ ได้วางกลยุทธ์ในการรุกตลาดในประเทศกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และเวียดนาม) โดยได้ศึกษาถึงโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ในกลุ่มประเทศเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

แหล่งที่มาของเงินลงทุน: กรุงศรี และหุ้นกู้บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กเซลูซีฟ ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิตกรุงศรี ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิตกรุงศรี วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตโฮมโปร วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตกรุงศรีเลดี ไทยเทเนียม มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตกรุงศรีคอร์ดโปเรท มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตกรุงศรี แมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด แคมเปียน และบัตรเครดิต เอไอเอ วีซ่า โดยมีจำนวนผู้ถือบัตรในปี 2558 จำนวน 1.9 ล้านคน

ปี 2558 บริษัทเน้นทำการตลาดกับลูกค้ากลุ่ม Generation Y (Gen Y) มีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์สำหรับบัตรแพลทินัม และบัตรเลดี ไทยเทเนียมในเดือนสิงหาคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บัตรตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้นภายใต้แนวคิด “เอกลักษณ์ที่แท้จริง ได้จริง” เช่น ส่วนลดราคาบัตรโดยสารรถไฟฟ้า แลกคะแนน สำหรับบัตรชมภาพยนตร์ 2 ใบจะได้รับป๊อปคอร์นฟรี ที่โรงหนังเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์และเอส เอฟ ซีเนม่า นอกจากนี้ บริษัทยังออกโครงการใหม่ 2 โครงการ คือ “Krungsri University Start-up” ที่ให้โอกาสนิสิต นักศึกษา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์แอปพลิเคชันโดย Gen Y เพื่อ Gen Y รวมทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ “Krungsri University Secured Card” ที่ออกแบบมาเพื่อนักเรียน นักศึกษาและคนที่เริ่มทำงานโดยเฉพาะ คือ สามารถให้วงเงินบัตรเครดิตสำหรับคนที่ไม่มีบัญชีเงินฝากกับทางกรุงศรี จุดมุ่งหมายเพื่อที่ความต้องการจะเป็นบัตรแรกในใจของนักศึกษา

ขณะเดียวกันบริษัทยังมุ่งเน้นการตลาดแบบดิจิทัล โดยช่วงกลางปี 2558 บัตรเครดิตกรุงศรีได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ บัตรเครดิต e-Pay ที่ช่วยให้การช้อปปิ้งออนไลน์เป็นเรื่องที่ง่ายและปลอดภัยมากขึ้น สามารถควบคุมวงเงินได้ตามที่ต้องการ วิธีการสมัครก็ง่ายและรวดเร็ว อีกทั้งยังได้ส่วนลดกับร้านค้าออนไลน์ชั้นนำสูงสุดถึงร้อยละ 25

นอกเหนือจากการโปรโมทช่องทางออนไลน์ที่กล่าวมาข้างต้น การแลกคะแนนสะสมก็เป็นส่วนหลักสำคัญอีกส่วนที่บริษัทมุ่งเน้นเพื่อช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่อง บริษัทได้พัฒนาช่องทางในการแลกคะแนนสะสมด้วยเทคโนโลยีใหม่ คือระบบ USSD (Unstructured Supplementary Service Data) ซึ่งเป็นช่องทางใหม่ของการแลกคะแนนสะสมทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere Anytime) ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการแลกคะแนนมากขึ้น มีสินค้าหลายหมวดหมู่ และมีช่องทางการแลกคะแนนสะสมที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากบริษัทเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ BTMU บริษัทจึงมีการกระตุ้นยอดขายในตลาดต่างประเทศด้วยแคมเปญ Cross Border ซึ่งมีการให้ส่วนลดและของสมนาคุณมากมายในห้างสรรพสินค้าชั้นนำของประเทศญี่ปุ่น เช่น มัตซึยา, โอไดคาว, ไดมารู, มัตซึซึกายา, มาลุย, โตคิว, โทบุ, คินเทตซู และทาเคย่า (ห้างสรรพสินค้า 15 แปรณด์ จำนวน 32 แห่ง ที่กระจายตัวในหัวเมืองต่าง ๆ เช่น ฮอกไกโด โตเกียว ชูบุ และคันไซ)

แหล่งที่มาของเงินลงทุน: กรุงศรี

บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: เซ็นทรัลเครดิตการ์ด เป็นบัตรเครดิตค่าปลีกอันดับ 1 ของไทย ที่เครือกรุงศรีสร้างความร่วมมือกับห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าชั้นนำแห่งแรกและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ เพื่อนำเสนอบริการบัตรเครดิตและให้สิทธิส่วนลดบุคคลภายใต้แบรนด์เซ็นทรัล บริษัทเป็นผู้ให้บริการบัตรเครดิตแรกในประเทศไทยที่สร้างประสบการณ์ช้อปปิ้งสุดพิเศษผ่านหลากหลายกิจกรรมให้กับผู้ถือบัตร อาทิ “Central Card Day” และ “Preview Day” รวมถึงกิจกรรมลดราคาครั้งใหญ่ อาทิ “Midnight Sale” และ “Private Sale” นอกจากนี้ เซ็นทรัลเครดิตการ์ดยังมอบส่วนลดสูงสุดร้อยละ 10 สำหรับสินค้าราคาปกติตลอดทั้งปีทั้งในห้างเซ็นทรัล และบริษัทในเครือเซ็นทรัล อีกทั้งมอบสิทธิพิเศษจากหน่วยธุรกิจอื่นในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ป อาทิ ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต เพาเวอร์บาย รวมไปถึงโปรโมชั่นในเกือบทุกหมวดหมู่การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน อาทิ ร้านอาหาร การเดินทาง และโรงพยาบาล เป็นต้น

Central The Black และ Central Black ในช่วงไตรมาสที่ 4 ปี 2557 บริษัทได้เปิดตัวบัตรเครดิตใหม่ 2 บัตร คือ Central The Black และ Central Black โดยเรียนเชิญกลุ่มลูกค้าระดับชั้นนำของประเทศและกลุ่มลูกค้าที่มียอดใช้จ่ายสูงสุด (Top Spender) ของบัตรแพลทินัม โดยวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ในตลาดเป็นบัตรทรงคุณค่าที่สุด และออกแบบมาเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าระดับชั้นนำ

Central The Black เป็นบัตรเครดิตระดับสูงสุด MasterCard Word Elite บัตรแรกในประเทศไทย และเป็นบัตรเครดิตร่วมผลิตภัณฑ์แรกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งเรียนเชิญลูกค้าคนพิเศษเป็นสมาชิกบัตรเพียง 300 ท่านเท่านั้น สำหรับ **Central Black** เป็นบัตรที่บริษัทเรียนเชิญสมาชิกเซ็นทรัลเครดิตการ์ดแพลทินัมที่มีประวัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 4,000 ท่านแรกเข้ามาเป็นสมาชิกบัตร เพื่อยกระดับสิทธิประโยชน์ให้มากขึ้นและมีความพิเศษเพิ่มขึ้น

นอกจากสิทธิประโยชน์ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลและอื่น ๆ ในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ปแล้ว ทั้งสองผลิตภัณฑ์ยังเน้นสิทธิประโยชน์เงินคืนหรือคะแนนสะสมสำหรับการใช้จ่ายต่างประเทศ สิทธิประโยชน์

สำหรับการท่องเที่ยว เช่น การอัพเกรดที่นั่งโดยสารของการบินไทยจากชั้นประหยัดสู่ชั้นธุรกิจเกินกว่า 42 เส้นทางในทวีปเอเชียและเส้นทางในประเทศ บัตร Priority Pass ที่สามารถเข้าใช้ Airport Lounge กว่า 700 แห่งทั่วโลกอย่างไม่จำกัดครั้ง รับคะแนนไมล์สะสม 1 ไมล์ทุก ๆ 25 บาท เมื่อใช้จ่ายต่างประเทศ สิทธิพิเศษจากร้านอาหารและโรงแรมระดับ 5 ดาวทั้งในประเทศและนอกประเทศ อาทิ โปรแกรม Wine & Dine รับ Complimentary Chef's Selection Bottle Of Wine ที่โรงแรม Centara Grand Hotel at Central World และที่โรงแรม Intercontinental Bangkok หรือ The Black Dish จากร้านอาหารชั้นนำ รวมถึงส่วนลดร้อยละ 50 ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทุกเรื่องทุกรอบที่โรงภาพยนตร์ระดับเฟิร์สคลาสที่ Embassy Diplomat Screens ณ ศูนย์การค้า Central Embassy เป็นต้น

ล่าสุดกับ 2 นวัตกรรมของเซ็นทรัล เครดิตการ์ด Central MasterCard Temporary Card เป็นบัตรเครดิต Co-Brand ใบแรกในประเทศไทยที่สร้างสรรค์นวัตกรรมนี้ เป็นการพัฒนาบัตรชั่วคราวในปัจจุบันที่ลูกค้าสมัครแล้วรอรับบัตรชั่วคราวที่ใช้ได้ทันทีเฉพาะในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล บีทูเอส ซูเปอร์สปอร์ต เพาเวอร์บาย โฮมเวิร์ค ไลฟ์สตูดิโอ และ Foodloft ทั้งนี้ Central MasterCard Temporary Card ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า โดยบัตรดังกล่าวมิได้จำกัดการใช้เฉพาะในเครือเซ็นทรัล แต่สามารถใช้ได้ทุกร้านค้าที่มีเครื่องหมาย MasterCard ทั่วประเทศ รวมไปถึงการผ่อนชำระสินค้าทั้งในห้างสรรพสินค้าและนอกห้างสรรพสินค้าหรือแม้กระทั่งการผ่อนชำระแบบ EPR รวมทั้งการใช้คะแนนสะสม ฯลฯ

Full Service at Branch หรือการให้บริการสมาชิกอย่างเต็มรูปแบบที่เคาน์เตอร์รับสมัครเซ็นทรัล เครดิตการ์ด ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลทุกสาขาเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ได้พัฒนาการเพิ่มการให้บริการต่าง ๆ เสมือนลูกค้าโทรเข้าสู่ศูนย์บริการบัตรเครดิต อาทิเช่น การแจ้งเปิดบัตรการขอใบแจ้งหนี้ การขอเปลี่ยนแปลงบัตร การขอเปลี่ยนที่อยู่จัดส่งเอกสาร และที่อยู่อีเมลการเปลี่ยนหมายเลขบัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ

• เซ็นทรัล เอ็กซ์คิ่วชิฟ แคช เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้สร้างนวัตกรรมใหม่และเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งให้ลูกค้าสามารถนำบัตรเซ็นทรัล เอ็กซ์คิ่วชิฟ แคช ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรีทั่วประเทศได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายใต้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติและยังมีกิจกรรมทางตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ข้อเสนออัตราดอกเบี้ยต่ำและข้อเสนอดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 3 เดือน

• บัตรเครดิตชิมเพลิ วิซ่า เป็นบัตรที่พัฒนาจากบัตรเครดิตโรบินสัน วิซ่า ในอดีตซึ่งเรายังคงนำเสนอสิทธิประโยชน์ โปรโมชั่น และกิจกรรมส่งเสริมการขายมากมาย อาทิ ส่วนลดในการใช้จ่ายที่ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ อาทิ เซ็นทรัล โรบินสัน เดอะมอลล์ เอ็มโพเรียม และสยามพารากอน โดยปัจจุบันบัตรเครดิตนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็น “บัตรสำหรับช้อปปิ้งที่ดีที่สุดในประเทศไทย” อีกทั้งยังมีสิทธิประโยชน์ในหมวดการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอื่น ๆ อาทิ รับเงินคืนที่ปั้มน้ำมันและซูเปอร์มาร์เก็ต

• บัตรเพาเวอร์บาย เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้าที่เครือกรุงศรีได้จับมือพัฒนาร่วมกับเพาเวอร์บาย ผู้จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีสาขา 90 แห่งทั่วประเทศ ในการออกบัตรเพาเวอร์บายเพื่อผ่อนชำระค่าสินค้าที่ซื้อภายในห้างเพาเวอร์บาย รวมถึงการถอนเงินสด และผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรในช่วงโปรโมชั่นลดราคาภายในร้านด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เช่น อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ด้วยระยะเวลาการผ่อนชำระที่นานขึ้น นอกจากนี้ เกณฑ์รายได้ขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัครบัตรเพาเวอร์บายยังต่ำกว่าเกณฑ์ของบัตรเครดิตปกติ

และบัตรพาวเวอร์บายยังเสนอวงเงินกู้ส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนนานถึง 36 เดือน โดยสามารถเข้าถึงผู้บริโภคผ่านหลากหลายช่องทางลูกค้าสามารถกดถอนเงินสดทันทีผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติและเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี และเครือข่ายเอทีเอ็มทั่วประเทศ

แหล่งที่มาของเงินลงทุน: กรุงศรี

บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทสามารถรักษาสวนแบ่งตลาดในธุรกิจสินเชื่อแบบผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคลที่สูงถึงร้อยละ 20 ไว้ได้โดยบริการสินเชื่อผ่อนชำระได้เปิดตัวในปี 2537 โดยบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ในชื่อเพิร์สช้อยส์ ซึ่งเดิมมีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอบริการสินเชื่อแบบผ่อนชำระโดยเน้นหมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก ต่อมาได้ขยายบริการครอบคลุมไปถึงสินค้าเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือ สินค้าตกแต่งซ่อมแซมบ้าน การศึกษา ประดับยนต์ และธุรกิจเสริมความงาม หลังจากนั้นบริษัทได้เพิ่มบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งทำให้บัตรเพิร์สช้อยส์กลายเป็นบัตรที่มี 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) และหลังจากที่ได้รวมกิจการกับกรุงศรีในช่วงต้นปี 2553 เพิร์สช้อยส์ได้รับการรีแบรนด์เป็นกรุงศรี เพิร์สช้อยส์

กรุงศรี เพิร์สช้อยส์ ยังคงให้ 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) คือบริการสินเชื่อผ่อนชำระ (นานสูงสุดถึง 48 เดือน และสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีทั้งแบบหมุนเวียนและแบบผ่อนชำระเป็นงวด (นานสูงสุดถึง 48 เดือน) โดยผู้สนใจสามารถสมัครได้โดยใช้เกณฑ์รายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ผู้สมัครบัตรเครดิตปกติ กรุงศรี เพิร์สช้อยส์มีจุดให้บริการกว่า 400 แห่งทั่วประเทศ

จุดเด่นของบัตรนี้มาจากการบริหารจัดการพันธมิตรทางการค้า โดยปัจจุบันมีผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่กว่า 16,000 รายทั่วประเทศที่รับบัตรกรุงศรี เพิร์สช้อยส์ และร่วมในรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ 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 กรุงศรี เพิร์สช้อยส์ได้รับการจัดอันดับเป็นที่ 1 ประเภทบัตรเครดิต Thailand's Most Social Power Brand 2014 หรือแบรนด์ที่คนนิยมและผูกพันในสังคมออนไลน์มากที่สุดในประเทศไทย โดย ณ ธันวาคม 2558 มีจำนวนแฟนเพจ 530,000 คน มีแฟนเพจเข้ามากดไลค์ แสดงความคิดเห็น แชร์ข้อมูล และร่วมกิจกรรมในสื่อออนไลน์ และมีค่าปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากผู้ติดตามเพจ Engagement สูงสุดมากกว่า 180,000 คนต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ OneKrungsri กรุงศรีได้ร่วมกับกรุงศรี เพิร์สช้อยส์ ในการจัดหางเงินสินเชื่อให้ร้านค้าผู้จัดจำหน่าย เพื่อนำไปซื้อสินค้าจาก OEM ซึ่งช่วยแก้ปัญหาห่วงโซ่อุปทานและทำให้บริษัทสามารถตอบโจทย์ด้านการเงินเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของลูกค้า ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ OEM ผู้ค้าจัดจำหน่าย ไปจนถึงผู้บริโภค

• **บัตรเครดิตกรุงศรี เพิร์สช้อยส์ วิซ่า แพลทินัม** เปิดตัวในปี 2558 เพื่อจับกลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้อverage 15,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน จุดเด่นสิทธิพิเศษ “0% สิ่งได้ ทุกอย่าง” ครั้งแรกที่สมาชิกบัตรสามารถโทรศัพท์สั่งเปลี่ยนยอดใช้จ่ายบัตรเครดิตเป็นยอดแบ่งจ่ายรายเดือน ร้อยละ 0 นาน 3 เดือน พร้อมจับมือกับ

พันธมิตรทั้งแมคโดนัลด์ ทรูคอปฟ์ โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ บลูโอ วิถีมี แอนด์โบว์ล และเมเจอร์ โบว์ลฮิต มอบสิทธิพิเศษ 1 ฟรี 1 ทุกวัน ตั้งเป้ามีสมาชิกบัตรใหม่ 150,000 บัญชีภายในปี 2558 พร้อมยกระดับสถานะบัตรให้สมาชิกบัตรปัจจุบันกว่า 300,000 บัญชีให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พิเศษมากขึ้น

• **บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า** เปิดตัวในปี 2551 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมีบัตรเครดิตนอกเหนือจากบริการสินเชื่อผ่อนชำระและสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนชำระนานเป็นพิเศษ โดยบัตรนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์บัตรเครดิต แต่ยังต้องการสภาพคล่องทางการเงินด้วยระยะเวลาการชำระที่นานกว่า โดยบัตรนี้เป็นที่ยอมรับของเครือข่ายวิซ่าสำหรับการใช้จ่ายบัตรเครดิตปกติ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของพันธมิตรทางการค้ากว่า 16,000 รายทั่วประเทศ สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระทั้งแบบอัตราดอกเบี้ยปกติและร้อยละ 0

• **บัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์** เปิดตัวช่วงกลางปี 2554 โดยได้รับแรงบันดาลใจมาจากพันธกิจ “ทำเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย” ของกรุงศรี บัตรกรุงศรีเดบิต เฟิร์สช้อยส์เป็นบัตรแรกในประเทศไทยที่รวม 4 บริการไว้ในบัตรเดียว (4-in-1) ซึ่งรวมบริการด้านเอทีเอ็ม และบริการด้านบัตรเดบิตจากกรุงศรี กับบริการด้านสินเชื่อผ่อนชำระและบริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลจากกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์เข้าด้วยกัน บัตรนี้สามารถใช้ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี ชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเดบิต โดยใช้เครือข่ายของวิซ่า ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับพันธมิตรทางการค้ากว่า 16,000 แห่ง โดยให้เงื่อนไขการผ่อนชำระสูงสุดถึง 48 เดือน รวมทั้งให้ขอสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีทั้งแบบหมุนเวียนและแบบผ่อนเป็นงวดนานสูงสุดถึง 36 เดือน คุณสมบัติของลูกค้าที่ต้องการสมัครบัตรนี้เหมือนกับเงื่อนไขของบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (2-in-1) โดยผู้สนใจสามารถสมัครบัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์ได้ที่สาขาของกรุงศรีทั่วประเทศ

นอกจากสินเชื่อผ่อนชำระแล้ว กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ยังมีบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้หลักให้กับกรุงศรี ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บัตรนี้ได้รับความนิยมสูงคือความสะดวกสบายในการเบิกถอนเงินสดผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ฮัลโหล แคช (ผ่านระบบ IVR) สาขาและเคาน์เตอร์เซอร์วิสของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (ผ่านระบบ EDC) รวมทั้งเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี

นวัตกรรมนำตลาด: Simple Application – สมัครไม่สะดุด ของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ คือ นวัตกรรมซึ่งเป็นระบบขั้นตอนที่ช่วยให้ลูกค้า “สมัครไม่สะดุด” โดยสามารถออกบัตรจริงให้ลูกค้า ณ จุดรับสมัครได้ภายใน 30 นาที โดยไม่ต้องกรอกฟอร์มใบสมัคร นวัตกรรมดังกล่าวทำให้กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ได้รับรางวัลมากมาย และยังคงเดินหน้ารับรางวัลอย่างต่อเนื่อง

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท โทเทิล เซอร์วิส เซลูลาร์ จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน รวมถึงดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า ลูกค้าหลักที่เราให้บริการในปัจจุบันคือ บริษัทในเครือ ได้แก่ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซลูลาร์ จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส เซลูลาร์ จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซลูลาร์ จำกัด และ กรุงศรี บริษัทมีความเชี่ยวชาญสูงในการเรียกเก็บชำระหนี้คืน และดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดีในกลุ่ม

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกันโดยมีการปรับการทำงานเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีในยุคของการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์อัตโนมัติขั้นสูงเพื่อการเข้าถึงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระบวนการทั้งหมดได้ถูกออกแบบโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลักตลอดจนความสอดคล้องกับข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงข้อกำหนดจากพระราชบัญญัติว่าด้วยการทวงถามหนี้ จากความเชี่ยวชาญในการเรียกเก็บและการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ บริษัทจึงได้รับการจัดอันดับอยู่ระดับต้น ๆ ในธุรกิจเรียกเก็บหนี้ ทั้งนี้ บริษัทยังมีการทดสอบและนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้อยู่เสมอ ทำให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยม แม้ในปีที่เศรษฐกิจไม่สู้ดีนัก

กลยุทธ์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจ: บริษัทได้จัดแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในด้านกำลังคน อุปกรณ์สถานที่ พัฒนาศักยภาพและระบบเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรองรับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้น โดยในปี 2558 บริษัทได้เริ่มทดลองเปิดสาขาแรกที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นการปรับกลยุทธ์การทำงานให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าในพื้นที่มากขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ขยายฐานการปล่อยสินเชื่อไปในพื้นที่ต่างจังหวัด นอกจากนี้ บริษัทมีการกำหนดกลยุทธ์โดยการจัดกลุ่มลูกค้าตามประเภทความเสี่ยง และประวัติการชำระหนี้เพื่อช่วยให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งช่วยเหลือลูกค้าค้างชำระที่ประสบปัญหาทางการเงิน เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการกับภาระหนี้ได้

ในด้านการบริการลูกค้า บริษัทได้พัฒนาระบบและอบรมบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการ รวมทั้งเตรียมความพร้อมเพื่อการขยายธุรกิจในอนาคตจากการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจ บริษัทได้มีการพัฒนาศักยภาพของบริษัท ครอบคลุมถึงการอบรมทางด้านภาษา โดยในปี 2558 บริษัทได้เริ่มจัดทำกลยุทธ์รวมทั้งทีมงานเพื่อบริการเรียกเก็บชำระหนี้คืนรองรับในกลุ่มลูกค้าต่างชาติ โดยพัฒนาระบบและพนักงานให้สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าต่างชาติ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อการขยายธุรกิจในอนาคต เมื่อเราก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: นายหน้าประกันวินาศภัย จัดทะเบียนบริษัทเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2550 ทั้งนี้ บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการของบริษัทรวมไปถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย เช่น ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ ประกันภัยการเดินทาง และการประกันภัยรถยนต์แก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ต เซอร์วิสเซส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด

ตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา บริษัทสามารถเติบโตได้ดีจากกลยุทธ์การเน้นการศึกษาวิเคราะห์จัดแบ่งกลุ่มลูกค้า เพื่อกำหนดคุณลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทำให้เราประสบความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ เราได้ทำการศึกษาและเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่เพิ่มเติม โดยบริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลากหลายรูปแบบให้กับลูกค้าเลือกใช้ ซึ่งครอบคลุมแผนชดเชยรายได้ขณะเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ประกันภัยโรคมะเร็งและโรคร้ายแรงที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงเมื่อเกิดโรคมะเร็งหรือโรคร้ายแรง รวมถึงแผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล

บุคคล และแผนประกันภัยจากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี ตลอดจนมีบริการชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์แบบผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0

ยิ่งไปกว่านั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีตลอด 24 ชั่วโมง บริษัทจึงได้มีการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยมานำเสนอผ่านช่องทางออนไลน์ www.krungsri-insurancebroker.com และนำเสนอรายการส่งเสริมการขายร่วมกับบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ที่ตรงตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในแต่ละประเภทบัตรเครดิต

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต จดทะเบียนเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2550 บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการหลักของบริษัทคือการแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันคุ้มครองวงเงินบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัลคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ในปี 2558 ธุรกิจประกันชีวิตยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการขยายประเภทของผลิตภัณฑ์จากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ผ่านการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี โดยมีผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและหลากหลาย เช่น ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แบบชั่วระยะเวลา แบบประกันชีวิตเพื่อการเกษียณอายุ รวมถึงแผนประกันภัยคุ้มครองสุขภาพผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในด้านประกันชีวิตและสุขภาพของลูกค้า และกำหนดคุณลักษณะความต้องการของลูกค้าออกเป็นกลุ่มเพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่สุดแก่ลูกค้าต่อไป

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: ในปี 2544 กรุงศรีได้จัดตั้งบริษัทร่วมทุนกับห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย เพื่อออกบัตรเครดิตเทสโก้ โดยพัฒนามาจาก Private Label Credit Card ของห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งต่อมากลายเป็นบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า และภายหลังได้เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่คือบัตรเทสโก้ โลตัส พรีเมียร์ ซึ่งเป็นบัตรเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส และเทสโก้ โบรกเกอร์ประกันภัย บริษัทได้พัฒนาและขยายช่องทางการจำหน่ายอย่างต่อเนื่องผ่านห้างเทสโก้ โลตัส โดยได้มีการขยายจำนวนสาขาเป็น 170 สาขาในปี 2558 ทั้งนี้ ยังดำเนินการปรับปรุงโฉมหน้าสาขาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยสาขาที่ปรับปรุงแล้วจะมีบริการใหม่เสนอเพิ่มเติมด้วย

การขยายช่องทางจำหน่าย: บริษัทขยายช่องทางการรับสมัครลูกค้าใหม่เพิ่มผ่านทางออนไลน์เพื่อเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเจนเอเรชั่นใหม่และผ่านโครงการพันธมิตรพนักงานบริษัทเพื่อต่อยอดฐานลูกค้าใหม่จากเครือข่ายของห้างเทสโก้ โลตัส อาทิเช่น ลาซาด้า เจ้าของร้านค้าเช่าในศูนย์การค้าของห้าง และคู่ค้าของเทสโก้ โลตัส

นวัตกรรมใหม่ในปี 2558 และแผนงานในปี 2559: บริษัทได้เปิดตัวบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า อีเพย์ เพื่อตอบสนองความต้องการซื้อสินค้าออนไลน์ให้กับผู้บริโภค นอกจากนี้ บริษัทยังประสบความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยการรวมบัตรเครดิต เทสโก้ โลตัส วีซ่าและบัตรคลับการ์ดไว้ในใบเดียว การร่วมมือกันนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้สะสมแต้มคลับการ์ดทุกครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรทุกที่ทั่วโลก และรับคืนคูปองเงินสดคลับการ์ดเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรที่เทสโก้ โลตัสอีกด้วย

ในอนาคตบริษัทวางแผนที่จะสร้างสรรค์ประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่ผู้บริโภค ด้วยรางวัลและสิทธิประโยชน์มากมายจากโปรแกรมต่าง ๆ ของบริษัท

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทเทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ประกันภัย ผู้เสนอสินค้าและบริการประกันวินาศภัยสำหรับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส ทั้งนี้ บริษัทได้ชื่อว่าเป็นผู้นำทางด้านราคาและความคุ้มค่าด้วยความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่าง ๆ พร้อมทั้งให้บริการในหลากหลายช่องทาง เพิ่มความสะดวกสบายด้วยการให้บริการภายในของเทสโก้ โลตัสทุกสาขาทั่วประเทศ เรายังได้จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์เพื่อดูแลลูกค้าประกันภัยรถยนต์อีกด้วย

ในปีนี้ บริษัทได้ปรับปรุงเบี้ยประกันภัยรถยนต์ในเว็บไซต์เพื่อความสะดวกสำหรับลูกค้าด้วยบริการการซื้อขายประกันผ่านช่องทางออนไลน์สามารถซื้อขายได้อย่างสมบูรณ์ ปลอดภัยและเสนอราคาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ บริษัทได้นำเสนอ 2 ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับประกันภัยรถยนต์ โดยมีประกันภัยรถยนต์ชั้น 1 สำหรับรถเก๋งและรถกระบะ และประกันภัยรถยนต์ชั้น 2 พิเศษ ในราคาที่คุ้มค่า นอกจากนี้ บริษัทได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ ประกันภัยเครื่องใช้ไฟฟ้าเพื่อขยายเวลารับประกันสินค้า สำหรับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส

การขยายช่องทางจำหน่าย: บริษัทได้ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายประกันภัยสะดวกซื้อประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ในรูปแบบของไมโครอินชัวร์นซ์ ที่เทสโก้ โลตัส เอ็กเพรส และเทสโก้ โลตัส ตลาด ซึ่งเป็นร้านสะดวกซื้อที่กระจายอยู่ 1,000 กว่าสาขาทั่วประเทศ เพื่อสนับสนุนนโยบายของภาครัฐบาล สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถซื้อประกันราคาแพงได้

เพิ่มพันธมิตรทางธุรกิจ: เทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ประกันภัยร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัท เมืองไทย ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อเสนอแผนประกันภัยภาคสมัครใจและภาคบังคับ

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตสำหรับลูกค้าของบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด และลูกค้าห้างเทสโก้ โลตัส โดยบริษัทได้เพิ่มพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกับ บริษัท เอไอเอ จำกัด เพื่อเสนอสินค้าประกันชีวิตให้กับลูกค้าของเทสโก้ โลตัส

การขยายช่องทางจำหน่าย: บริษัทได้ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายในเทสโก้ โลตัส เพื่อกระจายให้กับกลุ่มลูกค้าเทสโก้ โลตัสทั่วประเทศ

เพิ่มพันธมิตรทางธุรกิจ: เทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ ประกันภัยร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ โดยขยายหุ้นส่วนทางด้านยุทธศาสตร์การตลาดร่วมกับบริษัทประกันภัยขนาดใหญ่อย่างบริษัท เอไอเอ จำกัด ผู้นำในตลาดประกันชีวิต พร้อมเสนอบริการที่หลากหลายรูปแบบให้กับผู้บริโภค รวมถึงประกันชีวิตรูปแบบต่าง ๆ เช่น ประกันสะสมทรัพย์ และประกันชีวิตตลอดชีพ

การยึดถือลูกค้าเป็นสำคัญและการประสบความสำเร็จร่วมกัน: สมาชิกบัตรคลับการ์ด เพลิดเพลินกับโปรโมชั่นดี ๆ ของประกันชีวิตจากเทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ประกันภัย และเทสโก้ โลฟ แอสซัวร์ันส์ โบรคเกอร์ เราเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกความต้องการด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีการวางแผนและออกแบบมาอย่างดีพร้อมทั้งให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา

นวัตกรรมใหม่ในปี 2558 และแผนงานในปี 2559: เพื่อที่จะเป็นผู้นำในตลาดโบรคเกอร์ ประกันภัย การเสนอการวางแผนทางการเงินให้กับคนไทย บริษัทมุ่งเน้นการสนับสนุนชุมชน และกลุ่มคนที่ด้อยโอกาสด้วยโปรแกรมสินค้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อปกป้องดูแลสำหรับคนที่มีความเสี่ยงและเราเน้นการสร้างรากฐานที่มั่นคงและการขยายฐานสินค้าไมโครอินชัวร์นส์ให้กระจายในเทสโก้ โลตัสทั่วประเทศ

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ การ์ด เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่о จำกัด

เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจจากการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558 บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัทอยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูนิटी แคปปิตอล จำกัด ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่นครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้ลงนามในสัญญาร่วมทุนในปี 2556 จัดตั้งบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่о จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท สหรัฐ (โดยมีสัดส่วนการถือครองหุ้นร้อยละ 35, 35 และ 30 ตามลำดับ) ในปี 2557 เราประสบความสำเร็จในการจัดตั้งบริษัทในเดือนกุมภาพันธ์และได้เปิดทำการอย่างเป็นทางการในวันที่ 9 ธันวาคม 2557 โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์แรก คือ “สินเชื่оเพื่อการผ่อนชำระ” ภายใต้ชื่อ กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์

ประเภทของบริการ: บริษัทให้บริการสินเชื่оเช่าซื้อรถยนต์ บริการสินเชื่оให้เช่าแบบลีสซิง และสินเชื่оเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (ผ่อนชำระเป็นงวด) ให้แก่ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าธุรกิจในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตลาดและการแข่งขัน: ตลาดในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีขนาดค่อนข้างเล็ก แต่มีศักยภาพในการเติบโตสูง บริษัทจะมุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับตัวแทนจำหน่าย ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์

บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด)

ประเภทของธุรกิจ: ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และในปี 2557 เงินติดล้อได้เพิ่มบริการด้านประกันภัยในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม บริษัทเริ่มเข้าสู่ตลาดสินเชื่อรายย่อยในปี 2550 โดยเข้าซื้อสินทรัพย์รวมถึงสาขาของบริษัทท้องถิ่นแห่งหนึ่งซึ่งดำเนินธุรกิจด้านนี้มาตั้งแต่ปี 2523 และต่อมาในเดือนกันยายน 2552 เครือกรุงศรีได้เข้าซื้อหุ้นใหญ่ (ร้อยละ 99.99) ในบริษัท

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรีและหุ้นกู้บริษัท (บริษัท เงินติดล้อ จำกัด)

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 รวมถึงการเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายทั้งหลักทรัพย์ประเภทหนี้และประเภททุน การปรับโครงสร้างทางการเงิน การปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูกิจการการควบรวมกิจการและการซื้อขายกิจการ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) การประมาณการมูลค่าของธุรกิจและธุรกรรมที่สอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล: บริษัทให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายจะมีผู้จัดการกองทุนคอยดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการลงทุนและการบริหารกองทุน เพื่อให้บริการตามแต่ละลักษณะและวัตถุประสงค์ของลูกค้า

ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน: บริษัททำหน้าที่เป็นตัวแทนซื้อขายกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในประเทศไทย โดยการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนให้กับนักลงทุนที่สนใจ

ธุรกิจการลงทุน: บริษัทมีนโยบายลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ทั้งในระยะสั้นและระยะปานกลางถึงระยะยาว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี แอสเซท แมนเนจเม้นท์

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด เป็นบริษัทจัดการกองทุนชั้นนำของประเทศไทย ภายใต้การได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กองทุนรวมมีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือกลงทุน ได้แก่ กองทุนหุ้น กองทุนตราสารหนี้ กองทุนดัชนีสินค้าโภคภัณฑ์ กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF) และกองทุนอสังหาริมทรัพย์ ด้วยปรัชญาการลงทุนที่บริษัทยึดถือคือมุ่งสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืนโดยผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูงตลอดจนระบบจัดการการลงทุนที่รัดกุมและทันสมัย เพื่อให้ผู้ลงทุนมั่นใจว่ากองทุนของบริษัทจะบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนทุกกลุ่ม ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลนิธิ สหกรณ์ และผู้ลงทุนสถาบัน

แหล่งที่มาของเงินทุน: เงินหมุนเวียนของบริษัท

กรุงศรี เซอร์วิส

บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากร และจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรี และบริษัทในเครือซึ่งเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้ โดยธุรกิจของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) จัดหาและให้บริการด้านบุคลากร เช่น พนักงานขับรถ แม่บ้าน พนักงานส่งเอกสาร พนักงานรักษาความปลอดภัย และอื่นๆ ให้แก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ
- 2) ให้บริการรถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือภายใต้ขอบเขตที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ตลาดและการแข่งขัน: เนื่องจากบริษัทให้บริการดังกล่าวข้างต้นแก่กรุงศรี เนื่องจากเป็นผู้ถือหุ้นรายเดียวของบริษัท ทำให้บริษัทไม่มีคู่แข่งในตลาดนี้ และในปี 2554 บริษัทได้ขยายบริการไปยังบริษัทในเครือของกรุงศรีด้วย

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท เมโทร เดชิกนิ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2552 ด้วยทุนจดทะเบียน 100,000 บาท โดยเป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างกรุงศรีและผู้ร่วมสนับสนุนสินเชื่อให้แก่บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่เกิดขึ้นจากการควบบริษัทระหว่างบริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัท

รับโอนสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดตามสัญญาสัมปทานระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (“รฟม.”) กับ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผิดสัญญาสัมปทานกับ รฟม. หรือบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผิดข้อตกลงสัญญาเงินกู้ กับกลุ่มเจ้าหนี้ ทั้งนี้ บริษัทยังไม่ได้ดำเนินธุรกิจใด ๆ

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เมโทร เดชุกินี จำกัด)

บริษัทอยู่ระหว่างการชำระบัญชี

บริษัท อยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

บริษัทได้จดทะเบียนเลิกกิจการต่อกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และอยู่ระหว่างขั้นตอนการชำระบัญชี

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ภายหลังจากการควบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ กรุงศรีมีฐานการดำเนินงานธุรกิจที่แข็งแกร่งขึ้น เราสามารถผสานความแข็งแกร่งระดับสากลของ BTMU เข้ากับความเชี่ยวชาญในประเทศของกรุงศรี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกรุงศรีที่จะก้าวขึ้นเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในประเทศ

ในส่วนของการบริหารความเสี่ยง เรายังวิธีการและนโยบายของ BTMU มาพัฒนาระบบการในการบริหารความเสี่ยง ทั้งการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การหาแนวทางลดความรุนแรงของความเสี่ยง และการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

กรุงศรีจัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้แนวป้องกันสามชั้นในการแยกโครงสร้างบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ ทั้งเรื่องความเสี่ยงรวมถึงการควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุการดำเนินการตามการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงที่ดี

- แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง : หน่วยงานธุรกิจ คือผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการแบบรายวันและต้องมีความมั่นใจว่ามีการดำเนินการในการพิจารณาและการควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

- แนวป้องกันชั้นที่สอง : กลุ่มบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง

- แนวป้องกันชั้นที่สาม : หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยประเมินนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

กลุ่มบริหารความเสี่ยงใช้วิธีบูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงหรือคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อกับความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชี ต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วย

- **คณะกรรมการธนาคาร** เป็นผู้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกรุงศรี โดยมอบอำนาจการอนุมัติบางส่วนตามวงเงินสินเชื่อและอันดับความเสี่ยงให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อผ่านคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร หรือหากเกินกว่าอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อแล้วคำขอสินเชื่อดังกล่าวจะถูกส่งไปให้คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้พิจารณาต่อไป นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังกำกับดูแลการทำหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้วย

- **คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ** ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ดังนี้
 - อนุมัติและให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณานโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี
 - พิจารณาทบทวนคุณภาพพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี
 - พิจารณาทบทวนความเสี่ยงด้านตลาดและด้านปฏิบัติการที่สำคัญ ความเสียหายด้านปฏิบัติการ (เช่น การทุจริต) รวมถึงระบบงานที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติงานผิดพลาดของบุคลากร
 - บริหารและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี
- **คณะอนุกรรมการพอร์ตสินเชื่อ** มีหน้าที่รับผิดชอบหลักเพื่อดำเนินการให้มั่นใจว่ามีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อที่ดี สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติของกรุงศรี ดังนี้
 - พิจารณาการกระจุกตัวของพอร์ตสินเชื่อแนวโน้มความเสี่ยง และนโยบายเพื่อใช้บริหารจัดการสำหรับแต่ละอุตสาหกรรม
 - พิจารณานโยบายความเสี่ยงด้านสินเชื่อ สำหรับแต่ละบริษัท เพื่อช่วยลดการกระจุกตัวของสินเชื่อ
 - พิจารณาการบริหารจัดการและดำเนินการสำหรับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา
- **คณะอนุกรรมการจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และสินทรัพย์ที่เข้าข่ายปรับโครงสร้างหนี้** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ดังนี้
 - กำหนดและทบทวนนโยบาย กฎระเบียบแนวปฏิบัติ และวิธีการเพื่อปรับปรุงสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPA) สินทรัพย์ที่เข้าข่ายการปรับโครงสร้างหนี้ (TDR)
 - กำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขหนี้ที่ได้รับอนุมัติไปแล้วอย่างต่อเนื่องและพิจารณาอนุมัติปรับปรุงแนวทางการแก้ไขหนี้ รวมทั้งป้องกันมิให้หนี้มีคุณภาพเสื่อมลดลง
 - พิจารณาอนุมัติหลักการกำหนดราคาและการเข้าร่วมประมูลซื้อหลักประกันจากการขายทอดตลาดเพื่อบังคับคดี รวมถึงอนุมัติหลักการในการจำหน่ายสินทรัพย์ของกรุงศรี
- **คณะอนุกรรมการพิจารณาการประเมินมูลค่าสินทรัพย์** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ดังนี้
 - กำหนดและทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน การให้สินเชื่อและอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้ หรือซื้อจากการขายทอดตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การทบทวนมูลค่าของสินทรัพย์
 - กำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ประเมินราคาภายใน ให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของกรุงศรีและธนาคารแห่งประเทศไทย
 - พิจารณาทบทวนและอนุมัติผลการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ ภายใต้การประเมินโดยผู้ประเมินราคาอิสระหรือผู้ประเมินราคาภายใน

- **คณะกรรมการบริหารเงินกองทุน** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ดังนี้
 - กำกับ ดูแล ควบคุม การบริหารเงินกองทุน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้และระดับเงินกองทุนที่ต้องการ
 - กำกับดูแล ทบทวน และให้คำแนะนำสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤต มาใช้เป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง
 - พิจารณาทบทวนและอนุมัติการจัดสรรเงินกองทุน และประเมินความต้องการเงินกองทุนโดยคำนึงถึงแผนธุรกิจและระดับความเสี่ยงทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมถึงพิจารณาแผนเงินกองทุนฉุกเฉินในกรณีที่ระดับเงินกองทุนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญและการบริหารจัดการ

การบริหารเงินกองทุน

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม กรุงศรีได้พัฒนากลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรเพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงทุกประเภทที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกกรุงศรี

- **กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Framework)** กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ คือ กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งหมด ประกอบด้วยนโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบ เพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสาร กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมของกลุ่มธุรกิจซึ่งมีพื้นฐานจากระดับความเสี่ยงสูงสุดของกรุงศรีและกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจ

- **แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)** ได้รับการพัฒนาเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

- **ระดับความเสี่ยง (Heat Map)** ใช้เพื่อวัดและติดตามระดับความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญ โดยใช้ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators)

- **ความเสี่ยงหลัก (Top Risk)** คือ ความเสี่ยงที่ระบุจากแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) และระดับความเสี่ยง (Heat Map) และความเสี่ยงที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นความเสี่ยงหลัก ซึ่งความเสี่ยงนั้น ๆ ต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าว

จากกรอบการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กรข้างต้น กรุงศรีได้มีการระบุรายละเอียดของความเสี่ยงที่อาจส่งผลการดำเนินงานของกรุงศรี เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เพื่อให้กรุงศรีสามารถควบคุมและบริหารให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีรับได้และเป้าหมายที่กรุงศรีกำหนดการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญมีรายละเอียดดังนี้

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความเสี่ยงที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันที่ระบุไว้ในสัญญา ซึ่งส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนของกรุงศรีและอาจส่งผลให้กรุงศรีสูญเสียเงินลงทุนสำรองของกรุงศรี

กรุงศรีจึงได้พัฒนากลไกการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานสากลและมีประสิทธิภาพแนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงเครดิตจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานการสร้างสมดุลของพันธกิจทางการดำเนินธุรกิจและการพิจารณาสินเชื่อเพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นการสร้างกลไกถ่วงดุลอำนาจในการพิจารณาสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของกรุงศรี ซึ่งต่างก็มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน นั่นคือการส่งเสริมการขยายสินเชื่อใหม่อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนรักษาสถานะสินเชื่อเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบอัตโนมัติระบบสนับสนุนต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ในส่วนของบุคลากร กรุงศรีได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับของสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความเข้าใจหลักการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ตลอดจนกรุงศรีได้ดำเนินการให้มีการอบรมเสริมความรู้ด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับแผนธุรกิจหลักของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กรุงศรีได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีสามารถรับได้ เพื่อระบุเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน กรุงศรีจึงได้จัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติงานขึ้นเพื่อการอ้างอิงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยครอบคลุมการให้บริการลูกค้าทุกกลุ่มและทุกผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อของกรุงศรี อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ตลอดจนเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อตามระดับต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ ขนาดของกิจการของลูกค้า และ/หรือขนาดของวงเงิน เป็นต้น ซึ่งการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าตามยุทธศาสตร์เป็นไปตามมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประการ

การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต

วัตถุประสงค์ของการควบคุมความเสี่ยง คือ การหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง โดยกรุงศรีตระหนักดีถึงความสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต ดังนั้น กรุงศรีจึงแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบติดตามดูแล และการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเป็น 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย ทั้งสองหน่วยงานมีการดำเนินการดังนี้

- **การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ** นับตั้งแต่การรวบรวมกิจการกับ BTMU สาขากรุงเทพฯ กรุงศรีได้ปรับปรุงการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตของกรุงศรี เพื่อยกระดับให้เข้ากับมาตรฐานใหม่ที่สูงขึ้นที่สอดคล้องกับมาตรฐานเดียวกับ BTMU โดยในปัจจุบัน ได้แบ่งลูกค้าธุรกิจเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะของลูกค้าและขนาดของธุรกิจ (ลูกค้าบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติ Thai Global เป็นหนึ่งกลุ่ม

และ Thai Corporate และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นอีกหนึ่งกลุ่ม) จากการแบ่งกลุ่มนี้ ทำให้เราสามารถหาความน่าจะเป็นที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ (PD) ค่าความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (LGD) และยอดหนี้หรือประมาณการยอดหนี้เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (EAD) ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น สำหรับลูกค้าที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ เราได้นำตัวแบบจำลองความเสี่ยง (Risk Model) ที่มีความเป็นมาตรฐานสากลจาก BTMU มาปรับใช้ ซึ่งจะมีการพิจารณาลักษณะของลูกค้าในหลาย ๆ มิติ รวมถึงสถานะทางการเงินข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทแม่ และปัจจัยภายนอกที่สำคัญอื่น ๆ ในส่วนของลูกค้าที่เป็นบริษัทที่มีขนาดเล็กกว่า เราได้มีการพัฒนาปรับตัวแบบจำลองความเสี่ยง (Risk Model) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกล่าวคือ มีการพิจารณาการเงินของลูกค้าควบคู่กับปัจจัยเชิงคุณภาพต่าง ๆ ของลูกค้าในขั้นตอนการปรับอันดับความเสี่ยง ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาตัวแบบจำลองความเสี่ยง เพื่อสะท้อนถึงอันดับความเสี่ยงของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับแนวโน้มของอุตสาหกรรม ปัจจัยเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากบริษัทอื่น ๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ลูกค้าที่เป็นกลุ่มลูกค้าลักษณะพิเศษจะมีแบบจำลองความเสี่ยงที่ได้รับการออกแบบโดยเฉพาะมารองรับด้วยเช่นกัน โดยในขั้นตอนหลัก ๆ จะเหมือนกับลูกค้ากลุ่มทั่วไป แต่ในส่วนของพิจารณาจะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มพิเศษนี้ ได้แก่ หน่วยงานหรือองค์กรของรัฐบาล หน่วยงานทางศาสนา สถาบันการศึกษา บริษัทที่ก่อตั้งมาเพื่อวัตถุประสงค์พิเศษบางอย่าง การปล่อยกู้ให้กับโครงการขนาดใหญ่โดยเฉพาะ เป็นต้น

โดยภาพรวมอาจกล่าวได้ว่า ในปี 2558 เราได้ปรับปรุงระบบการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และสามารถสะท้อนกับความเสี่ยงทางด้านเครดิตที่เกิดขึ้นจริงของกรุงศรีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ จากการที่กรุงศรีตั้งเป้าที่จะใช้วิธีการดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำสำหรับความเสี่ยงด้านเครดิตโดยวิธี Internal Risk-Based Approach-IRB (IRB Bank) ในระยะเวลาอันใกล้นี้ ภายใต้หลักการและข้อตกลงหลายประการของหน่วยงานกำกับดูแล อาทิ หน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น (JFSA), ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น การพัฒนาแบบจำลองความเสี่ยงของเราในการวัดความเสี่ยงและการดำเนินงานต่าง ๆ จะถูกจัดทำบนพื้นฐานตัวอย่างแบบจำลองความเสี่ยงที่ดีที่สุด ซึ่งจะเป็นไปตามเป้าหมายของเราที่ได้วางไว้ว่าจะเป็นธนาคารระดับสากล และเรามั่นใจว่านวัตกรรมระบบควบคุมความเสี่ยงของเราจะสร้างมูลค่าที่เหนือกว่าให้กับผู้ถือหุ้นของกรุงศรี

- **การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้ารายย่อย** สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อยเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินเชื่อรายย่อย โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย เช่น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การอนุมัติและการกำหนดวงเงินจะพิจารณาจาก Application Scorecards และจากประวัติการชำระหนี้ที่ได้รับจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ซึ่งกรุงศรีอาจขายวงเงินโดยพิจารณาจาก Behavior risk grade โดยกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจะเป็นไปตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติและอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อย กรุงศรีมีระบบการบริหารจัดการสินเชื่อค้างชำระแบบรวมศูนย์และบริหารจัดการในความรับผิดชอบของแผนงานติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยกระบวนการต่าง ๆ ถูกบริหารจัดการโดยระบบอัตโนมัติ การพัฒนาแบบจำลองค่า PD

LGD และ EAD ของแต่ละผลิตภัณฑ์แล้วเสร็จในปี 2557 และจะนำมารวมในระบบอัตราโนมิติเพื่อใช้งานในปี 2558 และ 2559 ตามลำดับ เมื่อแบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้งานในระบบอัตราโนมิติ แบบจำลองเหล่านี้จะช่วยเสริมความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อกองกรุงศรีได้ และนอกจากนั้น ยังถือเป็นก้าวสำคัญในการเตรียมความพร้อมสำหรับการดำรงเงินกองทุนภายใต้หลักเกณฑ์ Basel II Advanced Internal Risk-Based Approach (A-IRB) และการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) ในอนาคต

การบริหารความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

กรุงศรีติดตามความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาเพื่อระบุสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจในประเทศหนึ่ง ๆ ประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นและสร้างมาตรการป้องกันที่เหมาะสม

กรุงศรีได้กำหนดวงเงินและระดับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศ ตามการจัดอันดับความเสี่ยงของรัฐบาลควบคู่กับการใช้การจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกในการให้วงเงินสินเชื่อการลงทุน การก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับประเทศคู่สัญญา แนวทางปฏิบัตินี้ทำให้กรุงศรีสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและบริหารการกระจุกตัวของประเทศคู่สัญญาได้

นอกจากนั้น กรุงศรียังมีกระบวนการในการวิเคราะห์เชิงลึกสำหรับลูกค้าแต่ละราย ได้แก่ การวิเคราะห์แนวโน้มอุตสาหกรรม การกระจุกตัวของอุตสาหกรรมและประเภทลูกค้า รวมทั้งการวิเคราะห์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์อัตราส่วนกระแสเงินสดต่อหนี้สิน

- **การบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิต** กรุงศรีบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อ การลงทุนก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่ (รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่มียอดคงค้างเกินกว่าร้อยละ 10 ของเงินกองทุนกรุงศรี) ต้องไม่เกิน 3 เท่าของกองทุนกรุงศรี นอกจากนี้ กรุงศรีได้มีการบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการกระจุกตัวด้านเครดิตในแต่ละภาคอุตสาหกรรม โดยกรุงศรีมีการควบคุมติดตามมิให้ยอดหนี้คงค้างในแต่ละภาคอุตสาหกรรมมีประมาณเกินกว่าระดับเพดานที่กรุงศรีกำหนด

- **การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา** ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญาเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยเฉพาะธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน โดยทั่วไปกรุงศรีทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้าเพื่อจุดประสงค์ในการป้องกันและลดความเสี่ยงของลูกค้า พร้อมกันนั้น เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของกรุงศรีอันเกิดจากการทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้า กรุงศรีจะดำเนินการลดความเสี่ยงบางส่วนหรือทั้งหมด โดยการทำสัญญาในฐานะตรงกันข้ามกับคู่สัญญาอื่น โดยส่วนมากจะเป็นสถาบันการเงินอื่น

ในการพิจารณาความเสี่ยงและกำหนดวงเงินสำหรับความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีมีขั้นตอนในการพิจารณาความเสี่ยงสำหรับคู่สัญญาแต่ละรายเหมือนกับการพิจารณาเครดิตของลูกค้า

กรุงศรีติดตามสถานการณ์ด้านเครดิตของลูกค้าจากข้อมูลของฐานะความเสี่ยงทั้งหมด มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์ในงบดุลสำหรับอนุพันธ์นอกตลาดรวมถึงมูลค่าของฐานะที่เปลี่ยนแปลงไปอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิต โดยรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างสม่ำเสมอและทันทั่วถึง

นอกเหนือจากนั้น ในการลดความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีได้จัดทำข้อตกลง Credit Support Annex (CSA) กับคู่สัญญาหลักของกรุงศรี โดยการวางหลักประกันเป็นเงินสดหรือหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง เพื่อมูลค่ายุติธรรมของสัญญามีการเปลี่ยนแปลงไปเกินกว่ามูลค่าที่กำหนดไว้ (Threshold)

การติดตามและทบทวนความเสี่ยงด้านเครดิต

กรุงศรีมีการติดตามและทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าและของพอร์ตสินเชื่อย่างใกล้ชิด ดังนี้

- **ความเพียงพอของเงินสำรอง** กรุงศรีมีการกันเงินสำรองตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการคำนวณเงินกันสำรอง และนำเสนอต่อประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงินเพื่อพิจารณาและอนุมัติ กรุงศรีมีการจัดสรรเงินสำรองเฉพาะรายลูกค้า (Specific Reserves) ตามข้อกำหนดของทางการ และยังจัดให้มีการประเมินระดับเงินสำรองที่ต้องการภายใต้ภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินสำรองของกรุงศรีอยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจตลอดเวลา

- **การทบทวนความเสี่ยงด้านเครดิตประจำปี** ฝ่ายตรวจสอบสินเชื่อเป็นหน่วยงานอิสระภายใต้กลุ่มงานตรวจสอบ ทำหน้าที่ในการสอบทานการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งหมดขอบเขตและแผนงานการสอบทานของฝ่ายสอบทานสินเชื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคาร การสอบทานครอบคลุมความถูกต้องของการจัดอันดับความเสี่ยงการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กรุงศรีกำหนด และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายสินเชื่อ

- **การติดตามและบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ** กรุงศรีกำหนดให้มีการรายงานระดับความเสี่ยงด้านเครดิตต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำโดยการรายงานประจำเดือนประกอบด้วยข้อมูลคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อแยกตามประเภทวงเงิน ระดับความเสี่ยง ภูมิภาค อุตสาหกรรม และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น

- **การทดสอบภาวะวิกฤต** กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้จัดทำทดสอบภาวะวิกฤตตามนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรี ซึ่งการทดสอบภาวะวิกฤตนั้น กรุงศรีมีการจัดทำทั้งสำหรับพอร์ตสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและพอร์ตสินเชื่อลูกค้ารายย่อย โดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและการคาดการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจในอนาคต เพื่อประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเงินกองทุนของกรุงศรี ผลการทดสอบภาวะวิกฤตจะนำรายงานต่อคณะกรรมการบริหารเงินกองทุน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการเตรียมกลยุทธ์ และแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด กรุงศรีได้มีการลงทุนพัฒนาระบบสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อช่วยให้กรุงศรีสามารถจัดการทดสอบภาวะวิกฤตได้รวดเร็วและหลากหลายสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

• **การบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน** บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีที่อยู่ภายใต้การกำกับแบบรวมกลุ่มประกอบด้วย บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด (KAMC), บริษัท กรุงศรี แฟก เติวริง จำกัด (KSF), บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (AYCAL), บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง จำกัด (ADLC), บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด (AYCAP), บริษัท กรุงศรี โลพี แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด (KLAB), บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด (KGIB), บริษัท เจเนอรัล คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด (GCS), บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (KCC), บริษัท หลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) (KSS), บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด (SRS), บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด (KSAM), บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน) (TSS), บริษัท กรุงศรี บริการเช่า สินเชื่อ จำกัด (KLS), บริษัท เทสโก้ คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด (TCS) และ บริษัท เทสโก้ โลพี แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด (TLAB)

ทั้งนี้ แต่ละบริษัทดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระผ่านเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยงระดับสูง โดยมีประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีเป็นผู้กำกับดูแลภาพรวมการบริหาร ความเสี่ยงบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของกรุงศรี การบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มต้องสอดคล้องกับกล ยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี โดยบริษัทในกลุ่มต้องจัดให้มีทรัพยากรการบริหารความเสี่ยงและ เครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และต้องสามารถจัดทำรายงาน ตามที่กรุงศรีกำหนด การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในผลิตภัณฑ์ นโยบาย และกระบวนการ ต้องได้รับอนุมัติจาก ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

• **การจัดการสินเชื่อด้วยคุณภาพ** กรุงศรีได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะทางในการ บริหารบัญชีที่มีการค้างชำระ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารหนี้ที่มีปัญหาโดยพิจารณาเลือกวิธีที่ดี ที่สุดในการรับชำระหนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์โดยรวมของกรุงศรีภายใต้เงื่อนไขที่ ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อกรุงศรีน้อยที่สุด นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการขาย สินเชื่อด้วยคุณภาพตามแนวทางที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยกรุงศรีได้ขายสินเชื่อด้วย คุณภาพสองครั้งในเดือนมิถุนายนและเดือนพฤศจิกายน 2558 ส่งผลให้สามารถลดจำนวนสินเชื่อด้วยคุณภาพ ได้ถึง 2.87 พันล้านบาท

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

วัตถุประสงค์

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงที่กรุงศรีอาจเกิดความเสียหาย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลง มูลค่าของฐานะของรายการที่อยู่ในงบดุลและนอกงบดุลที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของราคาตลาดต่าง ๆ โดย ความเสี่ยงด้านตลาดประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ราคาตราสารทุนอัตราแลกเปลี่ยน และราคา สินค้าโภคภัณฑ์

กรุงศรีให้ความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดที่มีประสิทธิภาพ และการติดตาม สถานะความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดตลอดจนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

อย่างรวดเร็ว กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายและกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดที่เหมาะสมกับลักษณะและความซับซ้อนของธุรกรรมทางการเงินภายหลังจาก BTMU เข้าเป็นผู้ถือหุ้นเชิงกลยุทธ์ของกรุงศรีและเพื่อให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยง และแนวทางปฏิบัติเมื่อมีการเกินเพดานความเสี่ยงที่กำหนด รวมทั้งดำรงเงินกองทุนที่สอดคล้องกับสถานะความเสี่ยง นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการประเมินตนเองด้วยระบบควบคุมภายใน และประเมินระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยปีละครั้งโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้านตลาดมีการจัดการที่ดีสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติสากล

หลักการ

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด โดยกำหนดให้มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด ภายใต้อัตราความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งมีการทบทวนเพดานความเสี่ยงเพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรมและสถานการณ์ตลาดและธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนภายใน หรือ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) ที่ช่วยให้กรุงศรีสามารถประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม และดำรงเงินกองทุนที่เหมาะสมภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤตเพื่อให้กรุงศรีสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่กำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารสินทรัพย์หนี้สินและรายการนอกงบดุล โดยมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำธุรกรรม หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

โครงสร้างการจัดการความเสี่ยงด้านตลาด

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด โดยกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์เป็นผู้ทำธุรกรรมภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายกลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการพอร์ตของกรุงศรีและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน เพื่อบรรลุเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรี

เครื่องมือวัดความเสี่ยง

แนวทางในการประเมิน ความคุม และติดตามความเสี่ยงด้านตลาดแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ การทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า และการทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร ดังนี้

ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า

- **การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย** ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้น จากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยซึ่งอาจเกิดจากฐานะทั้งในงบดุลและนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้า (Trading Book) กรุงศรีมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยในฐานะบัญชีเพื่อการค้า ซึ่งครอบคลุมธุรกรรมตราสารหนี้และอนุพันธ์ทางการเงินที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย โดยกำหนดให้มโนบายการบริหารฐานะในบัญชีเพื่อการค้าที่เหมาะสมกับปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

- **การบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ** ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน อันเนื่องมาจากการทำธุรกรรมหรือมีสินทรัพย์หรือหนี้สินเป็นเงินสกุลต่างประเทศ กรุงศรีมีนโยบายจำกัดการถือฐานะเงินตราต่างประเทศสุทธิ อีกทั้งธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศจะเป็นไปเพื่อการบริการแก่ลูกค้าของกรุงศรีเป็นหลัก

- **การบริหารความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน** ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุน หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารทุน กรุงศรีมีนโยบายซื้อ/ขายตราสารทุนเพื่อการลงทุนในระยะปานกลางจนถึงระยะยาวเป็นหลัก ซึ่งจะต้องมีการประเมินศักยภาพของบริษัทที่ออกตราสาร

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

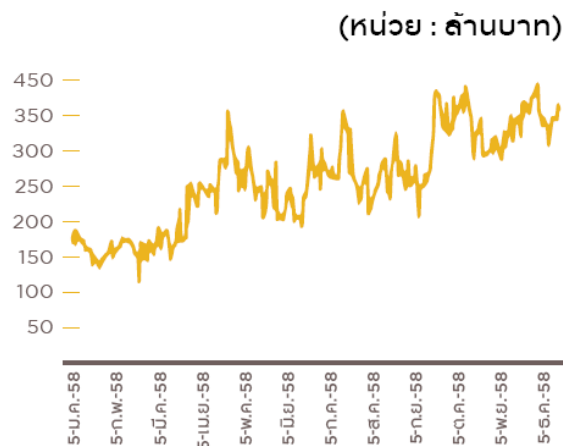
ปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อฐานะในบัญชีเพื่อการค้าในปี 2558

กรุงศรีติดตามปัจจัยสำคัญภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อฐานะในบัญชีเพื่อการค้าในปี 2558 ได้แก่ ความเป็นไปได้ของการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของสหรัฐอเมริกา และมาตรการผ่อนคลายทางการเงินของประเทศญี่ปุ่นและประเทศกลุ่มสหภาพยุโรป ตลอดจนการชะลอตัวของเศรษฐกิจประเทศจีน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนโยบายทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารกลางสำคัญของโลกจะส่งผลกระทบต่อความผันผวนของเงินทุนเคลื่อนย้ายและอัตราแลกเปลี่ยนมากขึ้น ขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยยังมีความยืดหยุ่นเชิงนโยบายที่จะดำเนินนโยบายการเงินที่ค่อนข้างผ่อนคลายได้ต่อเนื่องไปจนกว่าจะเห็นสัญญาณการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในประเทศที่ชัดเจนมากขึ้น กรุงศรีบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดไปในแนวทางที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจที่แวดล้อมไปด้วยปัจจัยเสี่ยงจากทั้งในและต่างประเทศ โดย

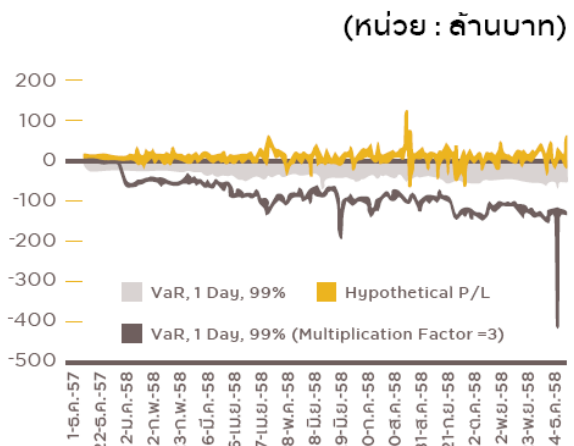
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงยังคงให้ความสำคัญอย่างมากต่อการติดตามสถานะความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิด รวมถึงการกำหนดกระบวนการรายงานสัญญาณบ่งชี้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์

ในปี 2558 ภาพรวมความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรี อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้โดยมีค่า VaR ระยะเวลา 10 วันและที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เฉลี่ยประมาณ 255 ล้านบาท

การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าความเสี่ยงรายวัน ปี 2558



Back Testing มูลค่าความเสี่ยงรายวัน ปี 2558 (ธันวาคม) - ปี 2557 (ธันวาคม)



การดำรงเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านตลาด

กรุงศรีคำนวณความเพียงพอของเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านตลาด ตามหลักเกณฑ์ Basel ในระดับกรุงศรีและกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามวิธีมาตรฐาน (Standardized Approach-SA) ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดของสถาบันการเงิน

ปริมาณความต้องการเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร

ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2558 และ 31 ธันวาคม 2557

(หน่วย: ล้านบาท)

วิธีมาตรฐาน	2558	2557
เงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาด	1,983	419
สินทรัพย์เสี่ยงด้านตลาด	24,793	5,241

ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร

• **การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร** ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยอันจะมีผลในทางลบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้น กรุงศรีมีการประเมินผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ (Earning Perspective) จากความแตกต่างของโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยและฐานะทั้งในงบดุลและนอกงบดุล (Mismatches) กรุงศรีวิเคราะห์ Re-pricing Gap ทั้งภายใต้สถานการณ์จำลองแบบสถิตย์ (Static Simulation) และแบบพลวัต (Dynamic Simulation) ขึ้นอยู่กับความคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ กรุงศรีประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่อาจกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น (Economic Value Perspective) ด้วย

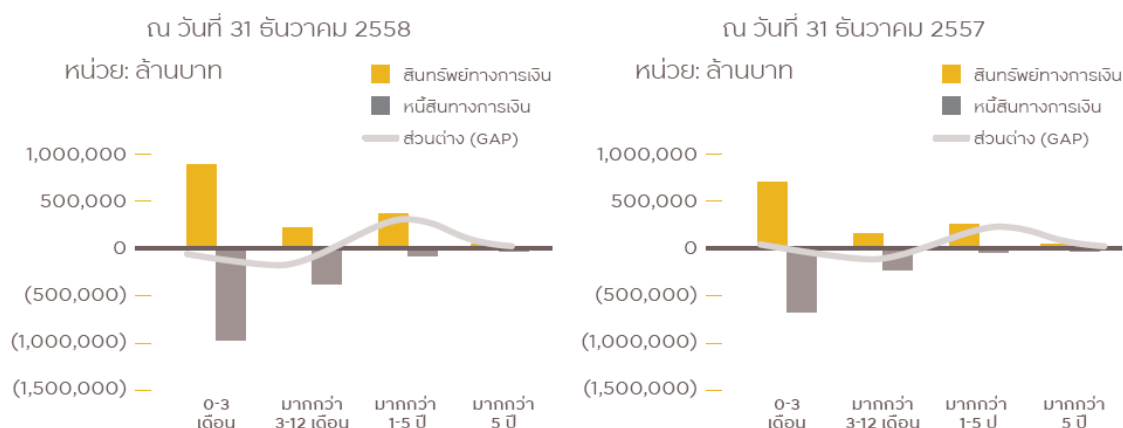
• **ปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคารในปี 2558** กรุงศรีได้มีการปรับโครงสร้างงบดุลให้สอดคล้องกับทิศทางของอัตราดอกเบี้ยที่คาดการณ์ในอนาคตและให้เคลื่อนไหวอยู่ในกรอบความเสี่ยงที่กำหนดรวมถึงจัดทำรายงาน Interest Rate Risk Gap และประเมินความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income Sensitivity) ในระยะ 12 เดือนข้างหน้า ภายใต้สมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 ของรายการสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุล ตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าวเป็นดังนี้

ความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

(หน่วย : ล้านบาท)

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	
	- 100 BPS.	+ 100 BPS.	- 100 BPS.	+ 100 BPS.
ผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ	964.05	-981.11	844.01	-857.01
% ต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ	1.549%	-1.576%	1.451%	-1.474%

สินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงินวิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนปรับอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป



สินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนปรับอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

(หน่วย : ล้านบาท)

	0 -3 เดือน	มากกว่า 3 – 12 เดือน	มากกว่า 1 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้สินเชื่อ โดย คุณภาพ	ไม่มีภาระ ดอกเบี้ย	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน							
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	155,882	7,067	200	-	-	30,945	194,094
เงินลงทุนสุทธิ	30,497	11,741	59,817	3,551	-	4,421	110,027
เงินให้สินเชื่อ	698,200	193,963	296,548	21,273	32,239	61,231	1,303,454
หนี้สินทางการเงิน							
เงินฝาก	782,118	229,983	4,552	22	-	29,615	1,046,290
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	135,516	129,655	4,788	868	-	4,233	275,060
เงินกู้ยืม	37,421	13,368	42,488	14,844	-	-	108,121

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

(หน่วย : ล้านบาท)

	0 -3 เดือน	มากกว่า 3 – 12 เดือน	มากกว่า 1 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้สินเชื่อ โดย คุณภาพ	ไม่มีภาระ ดอกเบี้ย	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน							
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	62,621	48	-	-	-	17,695	80,364
เงินลงทุนสุทธิ	5,461	3,792	40,889	5,680	-	4,751	60,573
เงินให้สินเชื่อ	601,132	116,231	196,846	8,369	29,988	60,195	1,012,761
หนี้สินทางการเงิน							
เงินฝาก	613,893	199,007	4,422	-	-	20,234	837,556
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	25,697	6,437	10,621	-	-	3,857	46,612
เงินกู้ยืม	47,328	46,369	23,264	34,844	-	-	151,805

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

วัตถุประสงค์

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่กรุงศรีไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของกรุงศรี กรุงศรีจึงให้มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีสถานะสภาพคล่องเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจปกติและในภาวะวิกฤต ภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ด้วยต้นทุนการจัดการที่เหมาะสม

กรุงศรีมีการทบทวนนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อควบคุมและบริหารความเสี่ยงในระดับกรุงศรีและระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรุงศรียังได้นำตัววัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เป็นมาตรฐาน อาทิ Liquidity Coverage Ratio (LCR) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามมาตรฐานสากลและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (LCR) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ในขณะเดียวกัน กรุงศรียังได้มีการติดตามและจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศ กำหนดระดับสินทรัพย์สภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศที่เหมาะสม วิเคราะห์ความเสี่ยงจากงบดุลสกุลเงินที่สำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับที่มาของแหล่งเงินทุนจาก BTMU และการเติบโตของปริมาณเงินกู้สกุลต่างประเทศ อีกทั้งทบทวนแผนและแนวทางการบริหารสภาพคล่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน (Liquidity Contingency Plan and Guideline: LCP) และเตรียมแผนจัดหาสภาพคล่องสำรอง (Contingency Funding Plans) ตลอดจนทดสอบแผนบริหารสภาพคล่องในภาวะฉุกเฉินเป็นประจำ

หลักการ

กรุงศรีควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยกำหนดให้มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง รวมถึงแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต (Emergency Contingency Plan) กรุงศรีดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และมุ่งเน้นการบริหารสภาพคล่องส่วนเกินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และควบคุมระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ด้วยต้นทุนในการจัดการที่เหมาะสม กรุงศรีดำรงสภาพคล่องส่วนเกินในระดับที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เพื่อให้แน่ใจว่ามีกระแสเงินสดและสินทรัพย์สภาพคล่องอื่น ๆ ที่เพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งของกรุงศรีและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยบริหารจัดการสภาพคล่องทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อให้มั่นใจว่ามีการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสม

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด โดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่ติดตามระดับสภาพคล่องและสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด กรุงศรีกำหนดให้มีโครงสร้างองค์กรที่มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำธุรกรรม หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

โครงสร้างการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ฝ่ายกลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการงบดุลทั้งของกรุงศรีและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและแหล่งเงินทุน โดยกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์มีหน้าที่ติดตามและบริหารสภาพคล่องประจำวัน

หลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (LCR)

ในเดือนพฤษภาคม 2558 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศหลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (LCR) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ของประมาณการกระแสเงินสดไหลออกสุทธิใน 30 วัน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ในแต่ละปีจนครบร้อยละ 100 ในเดือนมกราคม 2563 เป็นต้นไป

กรุงศรีได้ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง คำนวณและรายงานอัตราส่วน LCR เป็นรายวันต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี

LCR การทยอยเพิ่ม LCR (เฉพาะธนาคาร)	2558 ช่วงระยะเวลา สังเกตการณ์	ม.ค. 2559 ร้อยละ 60	ม.ค. 2560 ร้อยละ 70	ม.ค. 2561 ร้อยละ 80	ม.ค. 2562 ร้อยละ 90	ม.ค. 2563 ร้อยละ 100
--	-------------------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	-------------------------

เครื่องมือวัดความเสี่ยง

- ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพคล่อง** ลักษณะการจัดหาเงินทุนของกรุงศรีอาศัยเงินทุนระยะสั้นจากการระดมเงินรับฝากซึ่งส่วนใหญ่เป็นเงินฝากระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี รวมถึงเงินรับฝากที่สามารถถอนได้โดยไม่มีกำหนดเวลา ขณะที่การใช้ไปของเงินทุนในการปล่อยสินเชื่อนั้นมีระยะเวลากว่าเงินรับฝาก ดังนั้น ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญของกรุงศรี คือ โครงสร้างแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องมือ และวิธีการในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เพียงพอและเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมทั้งในและนอกงบดุล จึงกำหนดแผนพัฒนาเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในระยะ 3 ปีข้างหน้า ภายใต้การพัฒนาดังกล่าวจะสามารถกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงสามารถรองรับการจัดทำรายงานตามรูปแบบใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย

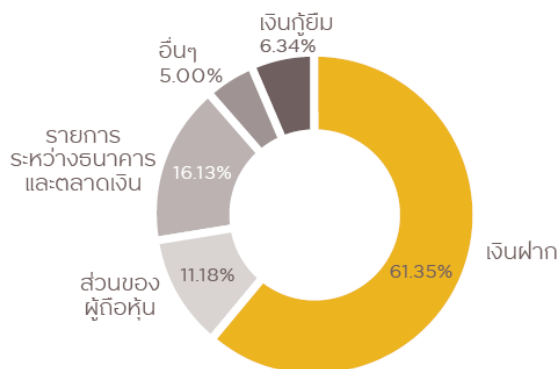
กรุงศรีใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง อาทิ ประมาณการกระแสเงินสดและสภาพคล่อง (Cash Flow/Liquidity Projection) และวิเคราะห์ Liquidity Gap ระหว่างสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพันตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดสัญญา (Contractual Maturity) โดยในการทำการวิเคราะห์ กรุงศรีคำนึงถึงสถานการณ์ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และปรับข้อมูลตามพฤติกรรม (Behavioral Maturity) เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง ทั้งหมดนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานและการติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีมีประสิทธิภาพ

ในปี 2558 ภาพรวมระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความเคลื่อนไหวของอัตราส่วนทางการเงินด้านสภาพคล่องและสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า ยังคงอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

แหล่งเงินทุนหลักของกรุงศรีมาจากเงินรับฝากจากลูกค้า ซึ่งมีการกระจายตัวดีทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝาก ประเภทเงินรับฝากและอายุครบกำหนด โดยมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อรักษาสถานลูกค้าและสภาพคล่องของแต่ละธนาคารเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้ กรุงศรียังคงมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าเงินฝากรายย่อยอย่างต่อเนื่อง โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมรวมถึงพัฒนาการให้บริการที่สร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า

โครงสร้างแหล่งเงินทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558



สินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงินวิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดตามสัญญา

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

(หน่วย : ล้านบาท)

	เมื่อ ทวงถาม	0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้ สินเชื่อ ด้วย คุณภาพ	ไม่มี กำหนด เวลา	รวม
สินทรัพย์ทางการเงิน								
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	52,475	92,208	32,417	16,729	-	-	265	194,094
เงินลงทุนสุทธิ	-	24,815	11,849	65,993	3,760	-	3,610	110,027
เงินให้สินเชื่อ	40,896	246,764	271,708	473,129	238,718	32,239	-	1,303,454
หนี้สินทางการเงิน								
เงินฝาก	539,043	274,392	228,255	4,578	22	-	-	1,046,290
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	8,618	260,443	347	4,784	868	-	-	275,060
เงินกู้ยืม	-	37,421	13,368	42,488	14,844	-	-	108,121

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

(หน่วย : ล้านบาท)

		0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1 – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้ สินเชื่อ ด้วย 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	-	5,063	60,573
เงินให้สินเชื่อ	36,384	200,330	166,794	376,146	203,119	29,988	-	1,012,761
หนี้สินทางการเงิน								
เงินฝาก	424,700	209,427	198,988	4,441	-	-	-	837,556
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	11,350	26,505	4,070	4,687	-	-	-	46,612
เงินกู้ยืม	-	47,328	46,369	23,264	34,844	-	-	151,805

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์และปัจจัยความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายในระบบงาน บุคลากร และจากเหตุการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่นับรวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญเกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องจากบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร การออกแบบกระบวนการทำงาน หรือระบบการควบคุมภายในไม่เพียงพอ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของทางการ ระบบสารสนเทศล้ม หรือความไม่สมบูรณ์ของระบบสารสนเทศที่อาจนำไปสู่ความบกพร่องหรือการได้รับข้อมูลผิดพลาดการหยุดชะงักของระบบงาน ระบบงานและระบบเครือข่ายล้มเหลว ปัจจัยเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอกเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุฉุกเฉินจากสถานการณ์ทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ อุตภัย และมหันตภัยทางธรรมชาติด้านอื่น ๆ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการทางธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงการผิดต่อข้อกำหนดหรือข้อกำหนดของทางการ หรือทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางเสียหาย

กรุงศรียึดมั่นที่จะดำเนินการเชิงรุกในการจัดการและลดระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทำการปลูกฝังวัฒนธรรมที่จะให้พนักงานเกิดความตระหนักในเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั้งในกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี

หลักการ

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยดูแลให้มีทรัพยากรที่จำเป็นและเพียงพอในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่พึงปฏิบัติ พนักงานทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่ม ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารโดยนโยบายได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะปฏิบัติภายใต้หลักการแนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีมีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นอิสระและเพียงพอ หน่วยงานธุรกิจในฐานะเจ้าของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีความรับผิดชอบเป็นอันดับแรกในการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ฝังอยู่ในผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงาน ให้สอดคล้องตามนโยบายที่กำหนด

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในเรื่องการบริหารและจัดการความเสี่ยงโดยรวม กำหนดกลยุทธ์และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนเพื่อทำการทบทวนและให้ความเห็นในเรื่องสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ รายงานตรงต่อประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการนำกรอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงมาใช้ดำเนินการรวมถึงรับผิดชอบในการพัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในรับผิดชอบในการรับประกันเรื่อง โครงสร้างนโยบาย และการดำเนินการเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

การเตรียมการสำหรับการวัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น (Advanced Measurement Approach-AMA)

กรุงศรีอยู่ระหว่างการดำเนินการที่จะใช้วิธีการวัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีความซับซ้อนมากขึ้นคือวิธี Advanced Measurement Approach ภายใต้ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น (JFSA) ซึ่งในการดำเนินการนี้ได้รับการสนับสนุนจาก MUFG/BTMU เป็นอย่างดี

กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะนำวิธี AMA มาใช้สำหรับระบบการบริหารและการวัดความเสี่ยงภายใน และเพื่อใช้สำหรับการคำนวณเงินกองทุนตามกฎหมายของ MUFG/BTMU ภายใต้ข้อกำหนดของ JFSA โดยกำหนดจะเริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2562

ทั้งนี้ ในการพัฒนาแบบจำลองการคำนวณเงินกองทุนโดยวิธี AMA มีส่วนประกอบสำคัญ 4 ส่วน ได้แก่

- (1) ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการภายใน
- (2) ข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการภายนอก
- (3) การวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง
- (4) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและปัจจัยการควบคุมภายใน

การจัดเก็บข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อจัดทำฐานข้อมูลที่สมบูรณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญของกรอบการบริหารความเสี่ยงแบบ AMA ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดเก็บและรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่มีมูลค่าเกินกว่าระดับที่กำหนด (ความเสียหายทางตรงและความเสียหายทางอ้อม) ครอบคลุมถึงเหตุการณ์ที่เกือบจะเกิดความเสียหายและเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน มาที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กรุงศรีมีฐานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการภายนอก เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบสำคัญในการวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี โดยทำการเปรียบเทียบกับข้อมูลความเสียหายของประเภทธุรกิจใกล้เคียง

กรุงศรีออกแบบกระบวนการและวิธีการในการวิเคราะห์สถานการณ์จำลองตามแบบจำลองการคำนวณเงินกองทุนแบบ AMA ของ MUFG/BTMU มีการจัดเตรียมสถานการณ์จำลองความเสี่ยงที่เหมาะสมกับธุรกิจของกรุงศรี เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถครอบคลุมเหตุการณ์ความเสียหายที่รุนแรงที่อาจเกิดขึ้นได้

เครื่องมือวัดความเสี่ยงและความสำเร็จในปี 2558

นอกเหนือจากการดำเนินการที่จะใช้วิธีวัดความเสี่ยงที่ซับซ้อนมากขึ้นตาม AMA กรุงศรียังคงพัฒนาระบบในการบริหารความเสี่ยงของทั้งกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง

กรุงศรีมีการทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยมองภาพความเสี่ยงไปข้างหน้า ประเมินและทบทวนโดยใช้ข้อมูลความเสียหายในอดีตและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินธุรกิจ โดยจะทำการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

กรุงศรีมีการจัดเก็บและติดตามข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยงทั้งในระดับกรุงศรีและระดับฝ่ายงาน เพื่อให้เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าเมื่อเกิดข้อบกพร่องกับระบบการควบคุมภายในของกลุ่ม เมื่อความเสี่ยงมีระดับสูงเกินกว่าช่วงระดับที่ยอมรับได้ ฝ่ายงานจะต้องมีการจัดทำแผนจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น

กรุงศรีมีกระบวนการในการจัดการและติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsource) และการให้บริการแก่บุคคลอื่น (Insource) กรุงศรีให้ความสำคัญในการมีแผนรองรับในกรณีผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถปฏิบัติงานได้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการต่อลูกค้าจะไม่หยุดชะงัก รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ

กรุงศรีมีระบบที่ใช้ในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ข้อมูลการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ ระบบดังกล่าวช่วยทำให้เห็นมุมมองสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่มที่ครอบคลุม รวมถึงช่วยในการวิเคราะห์และจัดทำรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กรุงศรีมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงานใหม่ซึ่งทำให้มั่นใจว่าทุกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการและระบบงานจะต้องผ่านการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ผ่านความเห็นชอบจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนที่จะมีการนำผลิตภัณฑ์ออกให้บริการ

ทั้งกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด กรุงศรียังคงสามารถให้บริการลูกค้าของกรุงศรีได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาให้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญและภัยคุกคามโดยผู้บริหารระดับสูงอยู่เป็นประจำ โดยพิจารณาถึงเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ การหยุดชะงักของระบบงานต่าง ๆ น้ำท่วม และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีมีกระบวนการในการรายงานความเสี่ยงทุกหน่วยงานและทุกบริษัทจะต้องทำการรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานมาที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ผลการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตัวเองข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ เป็นต้น ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะทำการรวบรวมวิเคราะห์ และจัดทำรายงานภาพสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี นำรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจภาพความเสี่ยงที่สำคัญ และดำเนินการจัดการและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

การดำรงเงินกองทุน

ในปัจจุบัน กรุงศรีใช้วิธีมาตรฐานในการคำนวณเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสำหรับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี รายละเอียดตัวเลขเงินกองทุนแสดงในตารางด้านล่าง

เงินกองทุนของธนาคารสำหรับรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2558 และ 31 ธันวาคม 2557

(หน่วย: ล้านบาท)

วิธีมาตรฐาน	2558	2557
เงินกองทุนความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	6,211	5,185
มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการ	77,643	64,815

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

มูลค่าสินทรัพย์ตามบัญชีของกรุงศรีและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ลักษณะ กรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน	มูลค่า	
			2558	2557
ที่ดิน				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	4,286	3,633
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	5,174	5,179
อาคาร				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	7,104	6,808
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	7,708	7,748
อุปกรณ์				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	14,235	13,302
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	ทำสัญญาเช่า	เช่า	3,096	2,467
อื่น ๆ	เจ้าของ	ไม่มี	270	407
รวม			41,873	39,544
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม			(20,668)	(19,379)
ค่าเผื่อการด้อยค่า			(212)	(213)
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ			20,993	19,952

สัญญาเช่าระยะยาว

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขาและประกอบกิจการ โดยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าและค่าบริการในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท	ระยะเวลา	ค่าเช่าและค่าบริการ
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์	ไม่เกิน 1 ปี	1,112
	มากกว่า 1-5 ปี	990
	มากกว่า 5 ปี	40
รวม		2,142

เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน

สินทรัพย์สำคัญของกรุงศรีที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน โดยกรุงศรีมีการบริหารสินทรัพย์ดังนี้

การจัดชั้นสินทรัพย์ และการตั้งสำรองค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญ

กรุงศรีได้ปฏิบัติตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้จัดชั้นสินทรัพย์และตั้งสำรองค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญตามอัตราที่กำหนดสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นแต่ละประเภท ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.31/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ฉบับลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่งวดการบัญชีหลังของปี 2551 เป็นต้นไป

สินทรัพย์ประเภทเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับตามการจัดชั้นสินทรัพย์ของกรุงศรีและบริษัทย่อยตามงบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2558		2557	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
จัดชั้นปกติ	1,226,187	93.81	952,203	93.78
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	48,598	3.72	33,202	3.27
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	10,824	0.83	10,031	0.99
จัดชั้นสงสัย	8,412	0.64	8,601	0.84
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	13,006	1.00	11,360	1.12
รวม	1,307,027	100.00	1,015,397	100.00

หมายเหตุ: เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับหลังหักรายได้รอตัดบัญชี ไม่รวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง

การตั้งค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญ ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีและบริษัทย่อยจัดชั้นเงินให้สินเชื่อทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท และตั้งค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญขึ้นในอัตราที่กำหนดสำหรับแต่ละประเภท การตั้งค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้จัดชั้นปกติ และจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คำนวณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำตามอัตราร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยได้นำมูลค่าหลักประกันมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย ส่วนหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน จัดชั้นสงสัย และจัดชั้นสงสัยจะสูญ คำนวณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกันซึ่งไม่รวมหลักประกันประเภทเครื่องจักร ยกเว้นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจลิฟต์ซึ่ง ได้นำมูลค่าหลักประกันประเภทเครื่องจักรมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย นอกจากนี้ กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ประมาณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญ เพิ่มเติมจากอัตราขั้นต่ำตามร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

กรุงศรีและบริษัทย่อยคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้เข้าซื้อ โดยวิธีการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีตเพื่อประมาณการค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่อในแต่ละกลุ่ม

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองไว้เป็นจำนวน 45,313 ล้านบาท ในงบการเงินรวม ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญดังกล่าวประกอบด้วย ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

การจัดสินเชื่อด้อยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 กรุงศรีและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพรวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	2558	2557
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ	32,239	29,988
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อ	2.24	2.79
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพสุทธิ	14,919	14,818
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อสุทธิ	1.05	1.40

เงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีจะลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกันและไม่ได้ค้ำประกัน และหลักทรัพย์ภาคเอกชน โดยกรุงศรีจะบริหารการลงทุนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือได้รับผลตอบแทนสูง มีความเสี่ยงในกรอบที่กรุงศรียอมรับได้ และไม่กระทบต่อสภาพคล่องของกรุงศรี ภายใต้นโยบายการลงทุนที่กำหนดกรอบการลงทุนในประเภทของหลักทรัพย์ที่จะลงทุนได้ วงเงินที่จะลงทุน การควบคุมความเสี่ยง ฯลฯ

(1) การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ และการบริหารความเสี่ยง

• การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน

พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน เป็นหลักทรัพย์ที่มีความมั่นคงและมีสภาพคล่องสูง วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทนี้เป็นไปเพื่อดำรงเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องในส่วนของหลักทรัพย์ซึ่งปราศจากภาระผูกพันให้เป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อดำรงและบริหารสภาพคล่องและสภาพคล่องส่วนเกินของกรุงศรี อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคาร/คู่ค้าภาคเอกชน

กรุงศรีมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการลงทุนในตราสารหนี้ภาครัฐสำหรับพอร์ตเพื่อการลงทุน โดยกรุงศรีจะกระจายการลงทุนไปยังตราสารภาครัฐรุ่นต่าง ๆ ตลอดจนตราสารหนี้ของรัฐวิสาหกิจทั้งที่กระทรวงการคลังค้ำประกันและไม่ได้ค้ำประกัน โดยมีการลงทุนที่กระจายรุ่นและวันครบกำหนด วัดความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ยโดยใช้ PV01 และการปรับ Duration ให้สอดคล้องกับภาวะดอกเบี้ย มีการติดตามตลาดเป็นประจำวัน และจัดทำรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบเป็นประจำทุกเดือน ในขณะเดียวกันกรุงศรีมีระบบข้อมูลที่แสดง Duration ประจำวันของพอร์ตการลงทุนรวม อีกทั้งมีการติดตามอัตราดอกเบี้ยอย่างใกล้ชิดทุกวัน เพื่อพิจารณาปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสม โดยในปีนี้มีมีการปรับพอร์ตเป็นระยะ ๆ เพื่อบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย โดยพิจารณาถึงลักษณะความชันของเส้นผลตอบแทน และแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ย

- **การลงทุนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลหรือกระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกัน**

การลงทุนในหลักทรัพย์ที่รัฐบาลหรือกระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกันจะอยู่ในกรอบการลงทุนข้างต้น และจะอยู่ภายใต้วงเงินลงทุนสำหรับแต่ละนิติบุคคลและระยะเวลาลงทุนที่กรุงศรีได้อนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือวงเงินลงทุนไว้

(2) การลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนและการบริหารความเสี่ยง

วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนเป็นไปเพื่อให้ได้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดหวังและเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำถึงปานกลาง โดยมีการบริหารพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับการบริหารสภาพคล่องของกรุงศรีและเน้นการลงทุนระยะปานกลางถึงระยะยาวในหลักทรัพย์ที่มีปัจจัยพื้นฐานดี

(3) การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีจะตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 105 เรื่องการบัญชีสำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน

การลงทุนในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 กรุงศรีมีเงินลงทุนทางตรงในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า ตามวิธีราคาทุน (Cost Method) หลังหักค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 48,895 ล้านบาท ซึ่งแบ่งเป็นธุรกิจทางการเงินมูลค่ารวม 48,529 ล้านบาท และธุรกิจสนับสนุนมูลค่ารวม 366 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 2.96 ของสินทรัพย์รวม

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

คดีที่กรุงศรีมีข้อพิพาทกับบุคคลภายนอกและอยู่ระหว่างดำเนินคดีในชั้นศาล ไม่ปรากฏว่าเป็นคดีที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของกรุงศรีที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ วันสิ้นปีบัญชีล่าสุด หรือเป็นคดีที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีอย่างมีนัยสำคัญ หรือเป็นคดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติของกรุงศรีแต่ประการใด

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลกรุงศรี

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 :	จำนวน 7,355,761,773 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท

สาขาและศูนย์บริการทางการเงิน :

• สาขาในประเทศ	จำนวน	673	สาขา
- เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	จำนวน	290	สาขา
- ส่วนภูมิภาค	จำนวน	383	สาขา
• สาขาในต่างประเทศ	จำนวน	3	สาขา
• สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	จำนวน	93	แห่ง
• พื้นที่บริการ Exclusive Banking	จำนวน	27	แห่ง

ข้อมูลบริษัทย่อย บริษัทร่วม การร่วมค้า และบริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

บริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีดังนี้

• บริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		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	270,000,003	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 อยูธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด เลขที่ 1222 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 16 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2208-2300 โทรสาร 0-2683-1571-2	ธุรกิจการเงิน (ลีสซิ่งและเช่าซื้อ)	สามัญ	370,500,000	99.99
4. บริษัท อยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 87/2 อาคารซี อาร์ ซี ทาวเวอร์ ชั้น 26, 30, 48 ออลซีซั่นส เฟลส 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		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
5. บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเฮส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส เฟส ชั้น 1-6 และ 8 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8111 โทรสาร 0-2627-8381	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	205,800,000	99.99
6. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเฮส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส เฟส ชั้น 1-6, 8-11 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8000	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	59,250,000	99.99
7. บริษัท เงินดีด้อย จำกัด (เดิมชื่อ 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	61,675,819 222,000	99.99
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส เฟส ชั้น 1-6, 8-11 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2646-3000 โทรสาร 0-2646-3001	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	590,552,000	99.99
9. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) เลขที่ 898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ชั้น 3 ถนนเพลินจิต 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 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ชั้น 1-2 โซนเอ และชั้น 12 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2657-5757 โทรสาร 0-2657-5777	ธุรกิจการเงิน (จัดการกองทุน)	สามัญ	3,500,000	76.59

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
11. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่о จำกัด เลขที่ 355 หน่วย 12 ถนนกำแพงเมือง บ้านโพธิ์ตัน เมืองไชยเสถียร นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	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 เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ 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 แอสเซิร์ฟันส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8028 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันชีวิต)	สามัญ	920,000	99.99
15. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์ันส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8029 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกัน วินาศภัย)	สามัญ	920,000	99.99
16. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ชั้น 1-6 ออลซีซั่นส์ เฟส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-4130 โทรสาร 0-2627-4774	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	20,800,000	50.00

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
17. บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสซิวรันส์ 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 เจเนอรัล อินซัวรันส์ 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: * เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างกรุงศรีและผู้ร่วมสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (“BEM”) [เป็นบริษัทที่เกิดขึ้นจากการควบบริษัทระหว่าง บริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BECL) และ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (“BMCL”)] โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทดังกล่าวรับโอนสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดตามสัญญาสัมปทานระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (“รฟม.”) กับ BEM กรณี BEM ผิดสัญญาสัมปทานกับ รฟม. หรือ BEM ผิดข้อตกลงสัญญาเงินกู้กับกลุ่มเจ้าหนี้

• บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท อยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส 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

• บริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท พี.พี. พาราวูด จำกัด เลขที่ 111/1 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี 20140 โทรศัพท์ (038) 461-858, (038) 464-263	ผลิตเฟอร์นิเจอร์ ไม้ยางพารา	สามัญ	95,000	10.00
2. บริษัท เอเชียนเทรดแอนด์โลจิสติกส์ จำกัด เลขที่ 153/3 อาคารโกดังเดินแลนด์ 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

• บริษัทที่กรุงศรีได้หุ้นจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท เลนโซ่ ฟोनการ์ด จำกัด เลขที่ 292 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทรศัพท์ 0-2351-8116 โทรสาร 0-2351-8009	ให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ แบบใช้บัตรทั้งใน และต่างประเทศ	สามัญ	62,423,190	10.00
2. บริษัท ยู เอ็ม ซี เม็ททอล จำกัด เลขที่ 32/40 อาคารชิน-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

- หุ้นสามัญ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2009-9999
โทรสาร 0-2009-9991
- หุ้นกู้ด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2555 : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2556 (จำนวน 1 ชุด) : เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2557 (จำนวน 2 ชุด) : เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2558 (จำนวน 2 ชุด) : โทรศัพท์ 0-2296-2030, 0-2296-2796 และ 0-2296-5692
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2558 (จำนวน 2 ชุด) : โทรสาร 0-2683-1581 และ 0-2683-1293

ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

- หุ้นกู้ด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2555 : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 977/3 อาคารเอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ ชั้น 4 ถนนพหลโยธิน
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2298-0821 ต่อ 120, 121
โทรสาร 0-2298-0835
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2556 (จำนวน 1 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2557 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2558 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2558 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี

ผู้สอบบัญชี

- : นายเพิ่มศักดิ์ วงศ์พัชรปกรณ์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3427
- นายนิติ จิณจิณรัตน์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3809
- นายชวลา เทียนประเสริฐกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4301
- บริษัท ดีลอยท์ ทูซ โรมาทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด
เลขที่ 183 อาคารจักรนาการ 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

อันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรี

ในเดือนธันวาคม 2558 ทริสเรทติ้งได้ประกาศคงอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กร (อันดับความน่าเชื่อถือในประเทศ) ของกรุงศรีที่ระดับ AAA แนวโน้มมีเสถียรภาพ ทั้งนี้ อันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรี ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถืออันได้แก่ 1. มูตส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส 2. สแตนดาร์ด แอนด์ พาวส์ 3. ฟิทช์ เรทติ้งส์ และ 4. ทริสเรทติ้ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ปรากฏตามตาราง

1. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล มูตส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส	
อันดับความน่าเชื่อถือเงินฝาก	
ระยะยาว	Baa1
ระยะสั้น	Prime-2
อันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้	
ระยะยาว - หุ้นกู้	Baa1
แนวโน้มของเงินฝากและตราสารหนี้	มีเสถียรภาพ
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (BCA)	Ba1
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
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability Rating)	bbb
สนับสนุน	1
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 2558

งบการเงินรวม	2557	2558	เป้าหมาย ปี 2558	
การเติบโตของสินเชื่อสุทธิ (พื้นฐานบาท)	+69.3 +7.3%	+290.7 +28.7%	4-6% *	✓
อัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพ	2.79%	2.24%	< 2.5%	✓
เงินฝากต้นทุนต่ำ (ออมทรัพย์+กระแสรายวัน)	51%	52%	> 50%	✓
สัดส่วนสินเชื่อรายย่อยต่อสินเชื่อรวม	49%	43%	~ 40%	✓
เงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝาก+หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ + ตัวแลกเงิน	106%	114%	n.d.	~
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ	4.32%	4.15%	~ 4%	✓
การเติบโตของค่าธรรมเนียมและบริการ	3.5%	18.1%	12%+	✓
ค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้รวม	48.47%	47.05%	< 50%	✓
สัดส่วนการตั้งสำรองต่อสินเชื่อรวม	179 bps	153 bps	~ 150 bps	✓
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ต่อสินเชื่อต่อคุณภาพ	133%	141%	135%+	✓
เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (ส่วนของธนาคาร)	14.7%	13.6%	n.d.	~

* ไม่นับรวมผลจากสินเชื่อที่ได้รับโอนจาก BTMU สาขากรุงเทพฯ