



## ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

---

### ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

## 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

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

กรุงศรีมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ครอบคลุมลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ของประเทศไทย ประเทศญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) และกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย นอกจากนี้ ยังให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และเครื่องจักร แพลตฟอร์ม ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

ตลอดช่วงปี 2559 กรุงศรีมีพัฒนาการที่สำคัญต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อยกระดับศักยภาพและความสามารถของกรุงศรี รวมถึงความคืบหน้าในการดำเนินแผนธุรกิจระยะกลาง การผสานความแข็งแกร่งร่วมกับ MUFG และความสำเร็จในการขยายธุรกิจในภูมิภาค นอกจากนี้ ด้วยแนวโน้มของการทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้น กรุงศรีได้ก่อตั้งสายงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2559 และจะปรับเปลี่ยนเป็นสายงานดิจิทัลแบงกิ้งและนวัตกรรมในปี 2560

### พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม สำหรับปี 2559

#### พันธกิจ:

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

#### วิสัยทัศน์:

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

#### 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 โดยเปิดรับความเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์ใหม่ที่จะก่อประโยชน์อันเป็นธรรมชาติให้แก่ลูกค้าและกรุงศรี
- **ก้าวสู่เวทีระดับโลก:** มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะกลุ่มสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

### กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

ในปี 2557 กรุงศรีได้จัดทำแผนธุรกิจระยะกลางซึ่งเป็นกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้น เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานในช่วง 3 ปี ระหว่างปี 2558–2560

ปณิธานของกรุงศรีคือ “การก้าวขึ้นสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของไทย” เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ MUFG ที่มุ่งมั่นที่จะ “เป็นกลุ่มสถาบันทางการเงินที่ได้รับความนิยมเชื่อถือมากที่สุดในโลก” ซึ่งแผนงานและกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อนให้ปณิธานของเรากลายเป็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนตั้งอยู่บนพื้นฐานของการประเมินพัฒนาการในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนโอกาสทางธุรกิจที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของกรุงศรี แผนธุรกิจระยะกลางนับว่าเป็นยุทธศาสตร์ในการบรรลุเป้าหมายของกรุงศรี ซึ่งกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่ม MUFG

#### กรอบยุทธศาสตร์หลัก

กรอบยุทธศาสตร์หลักของกรุงศรีในการมุ่งสู่เป้าหมายดังกล่าวตามแผนธุรกิจระยะกลาง ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ ดังนี้

1. การเติบโตของสินทรัพย์
2. การเพิ่มรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย
3. การลดต้นทุนทางการเงิน

ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงิน กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความมั่นคงของกลุ่มธุรกิจการเงิน ดังนั้น จึงได้วางกรอบยุทธศาสตร์ในการบริหาร 4 ด้านควบคู่ไปกับยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ 3 ด้านข้างต้น เพื่อเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

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

ทั้งนี้ กรอบยุทธศาสตร์หลักนี้จะเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีในระยะต่อไป

## กลยุทธ์ด้านธุรกิจและกลยุทธ์ด้านบริหาร

เพื่อดำเนินการตามกรอบยุทธศาสตร์ กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 9 ข้อและกลยุทธ์ในด้านบริหาร 5 ข้อ ดังนี้

### กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

1. การรักษาตำแหน่งผู้นำด้านสินเชื่อรายย่อยและเช่าซื้อรถยนต์
2. การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยระดับแนวหน้า
3. การเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ
4. การให้บริการธุรกรรมทางการเงิน
5. การยกระดับธุรกิจปิวรรตเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange)
6. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านเงินทุน
7. การขยายฐานลูกค้าด้วยแนวคิด “ลูกค้า คือคนสำคัญ”
8. การผนึกกำลังกับ MUFG/BTMU
9. ความร่วมมือระหว่างกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจและกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย

### กลยุทธ์ด้านบริหาร

1. การยกระดับการบริหารเงิน
2. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของระบบบริหารความเสี่ยง
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การกำกับดูแลกิจการ และการป้องกันการทุจริตในระดับยอดเยี่ยม
4. การมีระบบปฏิบัติการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเลิศ
5. การเสริมสร้าง OneKrungsri HR Platform

ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามกลยุทธ์เหล่านี้ แต่ละฝ่ายงานจะกำหนดเป้าหมายและแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลเชิงรูปธรรม โดยรายละเอียดจะแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละฝ่ายงาน แต่จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันของทั้งกลุ่มธุรกิจการเงิน

### ความก้าวหน้าของแผนธุรกิจระยะกลาง

กรุงศรีได้นำกระบวนการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจ และการปรับปรุงแก้ไข (Plan-Do-Check-Action) มาใช้ในการดำเนินการในแผนธุรกิจระยะกลาง เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับแผนที่วางไว้ และสอดคล้องกับความก้าวหน้าของธุรกิจรวมถึงสถานะตลาด ปี 2559 นับเป็นปีที่ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ท้าทาย แต่กรุงศรีเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมนี้ โดยมีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในการริเริ่มและดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนในผลการดำเนินงานของกรุงศรี และในปี 2560 นับเป็นปีที่สามและจะเป็นปีสุดท้ายของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก กรุงศรีจะไม่หยุดยั้งความพยายามเพื่อให้มั่นใจว่าจะยังคงก้าวหน้า

ต่อไปตามกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่วางไว้ ในขณะที่เดียวกันจะเริ่มกำหนดแผนธุรกิจระยะกลาง สำหรับ ช่วงปี 2561-2563 เพื่อให้มั่นใจว่าเราจะยังคงสามารถบรรลุเป้าหมายตามพันธสัญญาที่ให้ไว้ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทุกฝ่ายต่อไป

### ลูกค้าคือคนสำคัญ – รวมพลังเพื่อลูกค้า คนสำคัญ

แม้ว่าแผนธุรกิจระยะกลางจะครอบคลุมการปรับเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ แต่สิ่งที่กรุงศรียังรักษา และเป็น ศูนย์กลางในการดำเนินงานต่าง ๆ คือ กลยุทธ์ “ลูกค้าคือคนสำคัญ” เป็นการรวมพลังเพื่อลูกค้า โดยทำงาน ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวของกรุงศรี (OneKrungsri) ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกัน ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การร่วมมือระหว่าง ส่วนงานที่ติดต่อกับลูกค้าและส่วนงานสนับสนุนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการร่วมมือระหว่างสาขาและบริษัทในกลุ่ม ธุรกิจการเงิน ทั้งนี้ การทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวของกรุงศรี ควบคู่กับการรักษาพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่อง ง่าย” ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินจะตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร

### ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

#### ความเป็นมา

กรุงศรีเปิดทำการในวันที่ 1 เมษายน 2488 และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใน วันที่ 26 กันยายน 2520 ธุรกิจของกรุงศรีได้เติบโตรวดเร็วอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 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 ในอันที่จะช่วยเสริมให้กรุงศรีมีความก้าวหน้าและมีศักยภาพทัดเทียมที่จะแข่งขันกับธนาคาร ชั้นนำระดับประเทศและระดับภูมิภาคได้ และกรุงศรียังได้นำหลักธรรมาภิบาลระดับโลกของ GE เข้ามา ประยุกต์ใช้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้กรุงศรีเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งทั้งในด้านเงินทุนและการบริหารงาน เปรียบเท่ามาตรฐานสากล ทั้งยังนำโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพการขาย (Sales Force Effectiveness: SFE) กระบวนการ LEAN Process และโมเดล Customer Centricity เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการของ กรุงศรีอีกด้วย

ต่อมาในเดือนกันยายน 2555 กลุ่ม GE แจ้งต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์ว่าได้ทำการขายหุ้นสามัญที่ GECIH ถืออยู่ในกรุงศรี จำนวน 461,635,000 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 7.60 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (6,074,143,747 หุ้น) โดยเป็นการขายในตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทยแบบเจาะจง ส่งผลให้ GECIH มีสัดส่วนการถือหุ้นสามัญเหลือจำนวน 1,538,365,000 หุ้น หรือคิด เป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (6,074,143,747 หุ้น)

ในปี 2556 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (“BTMU”) ได้ทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมด ของกรุงศรีโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) จำนวนทั้งสิ้น 6,074,143,747 หุ้น ราคาหุ้นละ 39

บาท โดยมีระยะเวลาซื้อขายเฉพาะวันทำการตั้งแต่วันที่ 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

เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 กรุงศรีได้ควรวมกิจการของกรุงศรีและ BTMU สาขากรุงเทพฯ โดยการรับโอนกิจการทั้งหมดของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังกรุงศรี และจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวน 1,281,618,026 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท เพื่อเป็นการตอบแทน ซึ่งเป็นไปตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2556 และกรุงศรีได้จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้ว ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 เป็นผลให้กรุงศรีมีทุนชำระแล้ว จำนวน 73,557,617,730 บาท หรือคิดเป็นจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด 7,355,761,773 หุ้น และ BTMU ถือหุ้นในกรุงศรีจำนวนรวมทั้งสิ้น 5,655,332,146 หุ้น (คิดเป็นร้อยละ 76.88 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด)

พัฒนาการที่สำคัญครั้งนี้ เป็นการผสมผสานจุดแข็งของกรุงศรี และ BTMU เพื่อผลักดันให้กรุงศรีก้าวสู่ตำแหน่งผู้นำของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจาก BTMU เป็นธนาคารระดับโลกที่มีเครือข่ายกิจการครอบคลุมกว่า 50 ประเทศทั่วโลก ดังนั้น การร่วมเป็นพันธมิตรกับ BTMU จึงช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กรุงศรีในฐานะผู้นำธุรกิจการเงินเพื่อรายย่อยทั้งในประเทศไทยและในระดับภูมิภาคจากการขยายฐานลูกค้าออกไปในวงกว้างมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพและความแข็งแกร่งให้กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME โดยเฉพาะอย่างยิ่งโอกาสในการเข้าถึงธุรกิจญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วย

## การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ปี 2557 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

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

- เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2557 AYCAL และบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด (“AYCAP”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่กรุงศรีถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ได้เข้าลงทุนในบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อบริษัท จำกัด (“KLS”) ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งประกอบธุรกิจเช่าซื้อ ลีสซิ่ง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 2,100,000 เหรียญสหรัฐ โดยมีสัดส่วนการลงทุนดังนี้

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

ทั้งนี้ เป็นผลให้ KLS มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีด้วย

• เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557 บริษัท ออยุธยา โทเทิล โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) (“AYTS”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี ได้จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และแจ้งต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเรียบร้อยแล้ว

ปี 2558 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

• เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 กรุงศรีได้รวบรวมกิจการของกรุงศรีและ BTMU สาขากองเทพฯ โดยการรับโอนกิจการทั้งหมดของ BTMU สาขากองเทพฯ มายังกรุงศรี และจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวน 1,281,618,026 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท เพื่อเป็นการตอบแทนและ/หรือแลกกับการรวบรวมกิจการของ BTMU สาขากองเทพฯ ซึ่ง BTMU ได้ชำระค่าหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าวด้วยทรัพย์สินที่ไม่ใช่ตัวเงิน คือ ทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการของ BTMU สาขากองเทพฯ ซึ่งเป็นไปตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2556 และกรุงศรีได้จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้ว ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 เป็นผลให้ปัจจุบันกรุงศรีมีทุนชำระแล้ว จำนวน 73,557,617,730 บาท หรือคิดเป็นจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด 7,355,761,773 หุ้น และ BTMU ถือหุ้นในกรุงศรีจำนวนรวมทั้งสิ้น 5,655,332,146 หุ้น (คิดเป็นร้อยละ 76.88 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด)

• เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2558 กรุงศรีได้เปิดสำนักงานผู้แทน ณ เมืองย่างกุ้ง สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ โดยมุ่งสนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และลูกค้าธุรกิจ SME ของกรุงศรี เพื่อแสวงหาโอกาสด้านการค้าและการลงทุนในเมียนมาร์ โดยให้บริการข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางด้านการค้า และการลงทุนแก่นักธุรกิจไทย และนักธุรกิจเมียนมาร์ รวมถึงให้บริการจับคู่ธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการของประเทศไทยและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และด้วยการสนับสนุนจาก BTMU สาขาย่างกุ้ง ทำให้สำนักงานผู้แทนดังกล่าวสามารถให้การสนับสนุนด้านการเงินกับลูกค้าของกรุงศรีทั้งบริการด้านสินเชื่อ การโอนเงินระหว่างประเทศ และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

• เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2558 กรุงศรีได้ดำเนินการตัดจำหน่ายเงินลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท สยามบางกอกพอร์ท จำกัด ที่กรุงศรีถืออยู่ทั้งหมดจำนวน 600,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 10 ของทุนชำระแล้ว ซึ่งเป็นหุ้นสามัญที่กรุงศรีได้รับมาจากการรับชำระหนี้โดยการตีมูลค่าทรัพย์สินชำระหนี้ของบริษัท สยามแลนด์แอนด์ซีเชอร์วิส จำกัด ตามแผนฟื้นฟูกิจการของบริษัท สยามสตีลกรุ๊ปอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยตัดจำหน่ายเงินลงทุนที่มีมูลค่าหุ้นละ 1 บาท

• เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558 บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี ได้ทำการเปลี่ยนชื่อบุคคลเป็น บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (Ngern Tid Lor Co., Ltd.) ทั้งนี้ เครื่องหมายบริการ ชื่อทางการค้า ชื่อผลิตภัณฑ์ และการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ภายใต้แบรนด์ “ศรีสวัสดิ์ เงินติดล้อ” หรือ “เงินติดล้อ” ยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ



**ปี 2559 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้**

• เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2559 กรุงศรีได้รับอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 104 ให้ดำเนินการดังนี้

- รับซื้อและรับโอนกิจการทั้งหมดของบริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด (“KSF”) มายังกรุงศรี โดยวิธีโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer) โดยมีมูลค่าการรับซื้อและรับโอนกิจการทั้งหมดต่อจำนวนหุ้นที่จดทะเบียนและชำระแล้ว (Price per all registered and paid-up shares) คือ 10.11 บาทต่อหุ้น ทั้งนี้ มูลค่าดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามมูลค่าทางบัญชีที่เปลี่ยนไปเมื่อเทียบกับประมาณการ ณ วันเข้าทำรายการ

- เข้าซื้อกิจการทั้งหมดของหัตถา กักสิกร ลิมิเตด (“HKL”) ซึ่งเป็นหนึ่งในสถาบันไมโครไฟแนนซ์รายใหญ่ในประเทศกัมพูชา โดยการซื้อหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด จากผู้ถือหุ้นปัจจุบันของ HKL โดยคิดมูลค่ารวมของรายการลงทุนซื้อหุ้น 146.33 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (มูลค่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558) หรือประมาณ 5,282.58 ล้านบาท บนประมาณการมูลค่าทางบัญชีของส่วนของผู้ถือหุ้น 56.41 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (มูลค่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558) หรือประมาณ 2,036.26 ล้านบาท ตามอัตราแลกเปลี่ยน 1 เหรียญสหรัฐต่อ 36.10 บาท ณ วันที่ 27 มกราคม 2559 (ณ วันที่ 26 เมษายน 2559 อัตราแลกเปลี่ยน 1 เหรียญสหรัฐ เท่ากับ 35.18 บาท) โดยมูลค่ารวมของรายการลงทุนซื้อหุ้นเท่ากับ 2.59 เท่าของมูลค่าทางบัญชีของส่วนของผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ มูลค่าเงินลงทุนอาจปรับเปลี่ยนได้ตามมูลค่าทางบัญชีของส่วนของผู้ถือหุ้นที่เปลี่ยนไป ณ วันเข้าทำรายการลงทุนซื้อหุ้น

• เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2559 บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี ได้ทำการเปลี่ยนชื่อนิติบุคคลเป็น บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด (Siam Realty and Services Security Co., Ltd.)

• เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2559 กรุงศรีได้เข้าซื้อกิจการทั้งหมดของ HKL โดยการซื้อหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด โดยได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทย ประเทศไทย และประเทศอื่น ๆ เป็นผลให้ HKL มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีเพิ่มเติม

• เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2559 ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 9/2559 มีมติเห็นชอบการเพิ่มทุนของ KLS ผ่าน AYCAL จำนวน 6,000,000 เหรียญสหรัฐ เพื่อรองรับการขยายธุรกิจ โดยภายหลังการเพิ่มทุนจะทำให้สัดส่วนการลงทุนเปลี่ยนแปลงเป็นดังนี้

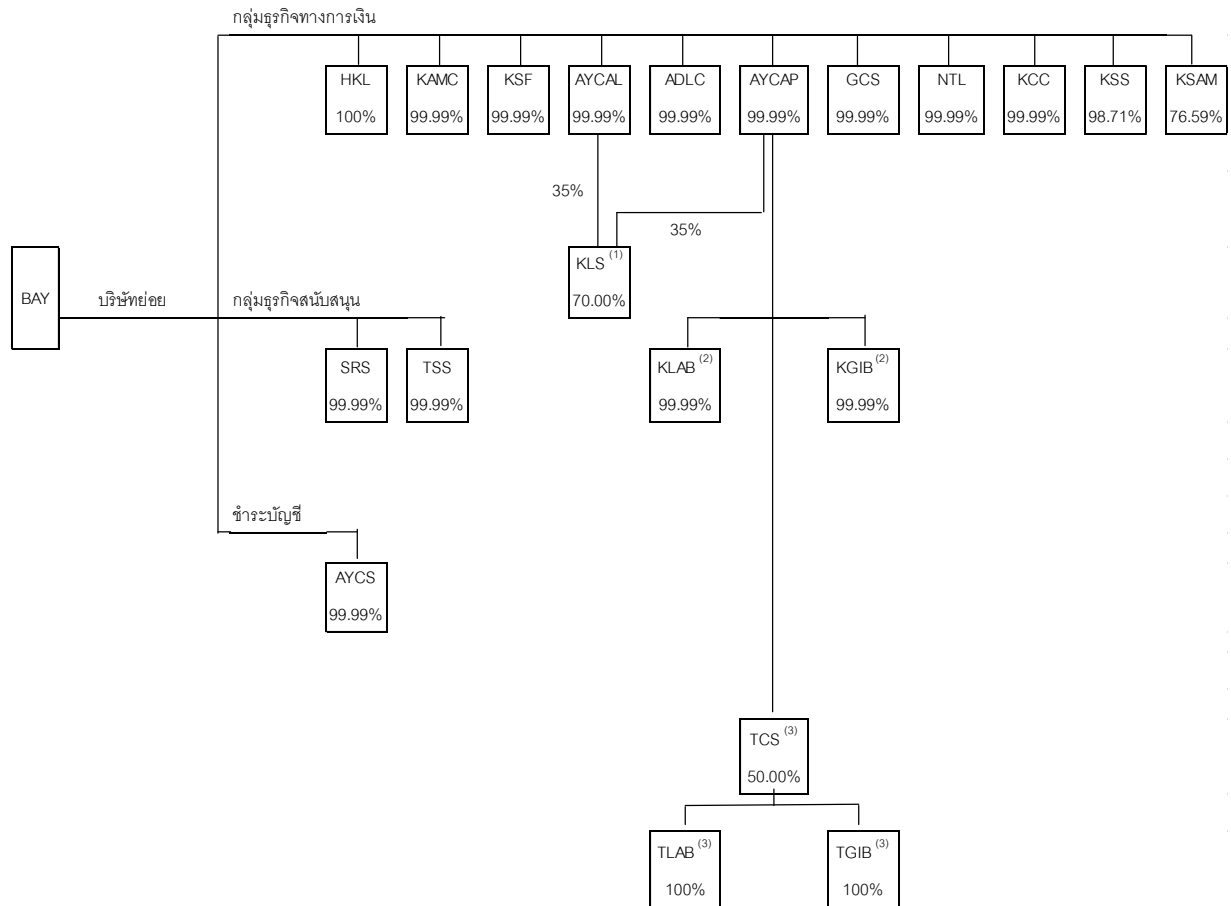
บริษัท	มูลค่าเงินลงทุน	ร้อยละ
AYCAL	USD 7,050,000	78.33
AYCAP	USD 1,050,000	11.67

• เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2559 บริษัท เมโทร เดชกินี จำกัด (METRO) ซึ่งเป็นบริษัทร่วมของกรุงศรี ได้จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น กรุงศรีจึงได้ดำเนินการตัดจำหน่ายเงินลงทุนในหุ้นสามัญของ METRO ที่กรุงศรีถืออยู่ทั้งหมด จำนวน 220 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 22 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด



## โครงสร้างการถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มกรุงศรี

### โครงสร้างการถือหุ้น



HKL = หัตถา กักสิกร ลิมิเตด

KAMC = บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา

KSF = บจก. กรุงศรี แฟกเตอรี

AYCAL = บมจ. ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส

ADLC = บจก. ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง

AYCAP = บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส

GCS = บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส

NTL = บจก. เงินติดล้อ

KCC = บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา

KSS = บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี

KSAM = บลจ. กรุงศรี

KLS = บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่

SRS = บจก. รักษาความปลอดภัย

สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส

TSS = บมจ. โทเทิล เซอร์วิส โซลูชั่นส์

KLAB = บจก. กรุงศรี โลฟ แอสเซิวน์

โบรกเกอร์

KGIB = บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์

AYCS = บจก. ออยุธยา คาร์ด เซอร์วิส

TCS = บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส

TLAB = บจก. เทสโก้ โลฟ แอสเซิวน์ โบรกเกอร์

TGIB = บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ 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

## การถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มกรุงศรี

กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในบริษัทย่อยจำนวน 17 บริษัท และการร่วมค้าจำนวน 3 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
<b>บริษัทย่อย</b>				
<b>กลุ่มธุรกิจทางการเงิน</b>				
1. หัตถา กักสิกออร์ ลิมิเต็ด	สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้	237.3	237.3	100.00
2. บจก. บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา	รับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพ ของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือ เข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งการดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป	2,700.0	2,700.0	99.99
3. บจก. กรุงศรี แฟ็กเตอริง	แฟ็กเตอริง	300.0	300.0	99.99
4. บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	ลีสซิ่งและเช่าซื้อ	1,235.0	1,235.0	99.99
5. บมจ. อยุธยา แคปปิตอลออกโต้ ลิส	สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์และสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Top up Loans) และสินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์	28,845.0	25,545.0	99.99
6. บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,458.0	2,458.0	99.99
7. บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	5,925.0	5,925.0	99.99

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
8. บจก. เงินติดล้อ	ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท รวมทั้งให้บริการนายหน้าประกันวินาศภัย	3,290.2	3,290.2	99.99
9. บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	5,905.5	5,905.5	99.99
10. บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	ธุรกิจหลักทรัพย์	600.0	600.0	98.71
11. บลจ. กรุงศรี	หลักทรัพย์ประเภทจัดการกองทุน	350.0	350.0	76.59
12. บจก. กรุงศรี บริการเช่า สินเชื่อ <sup>1/</sup>	ลีสซิ่ง/เช่าซื้อ/สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า	92.77	92.77	70.00
<b>กลุ่มธุรกิจสนับสนุน</b>				
13. บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส (เดิมชื่อ บจก. สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส)	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการด้านบุคลากรแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ	100.0	100.0	99.99
14. บมจ. โทเทิล เซอร์วิส เชส ไชยทัศน์ส์	ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้ค่าน	401.5	401.5	99.99
15. บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสซิวรันส์ โบรกเกอร์ <sup>2/</sup>	นายหน้าประกันชีวิต	92.0	92.0	99.99
16. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ <sup>2/</sup>	นายหน้าประกันวินาศภัย	92.0	92.0	99.99
<b>บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ</b>				
17. บจก. ออยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	180.0	180.0	99.99
<b>การร่วมค้า</b>				
18. บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,080.0	2,080.0	50.0

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
19. บจก. เทสโก้ โลฟ แอสเซิร์นส์ โบรคเกอร์ <sup>3/</sup>	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า ของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส และลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	12.0	12.0	50.0
20. บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ <sup>3/</sup>	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	107.0	107.0	50.0

หมายเหตุ : <sup>1/</sup> เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 70 ผ่าน  
บมจ. ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส ร้อยละ 35 และ บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส  
ร้อยละ 35

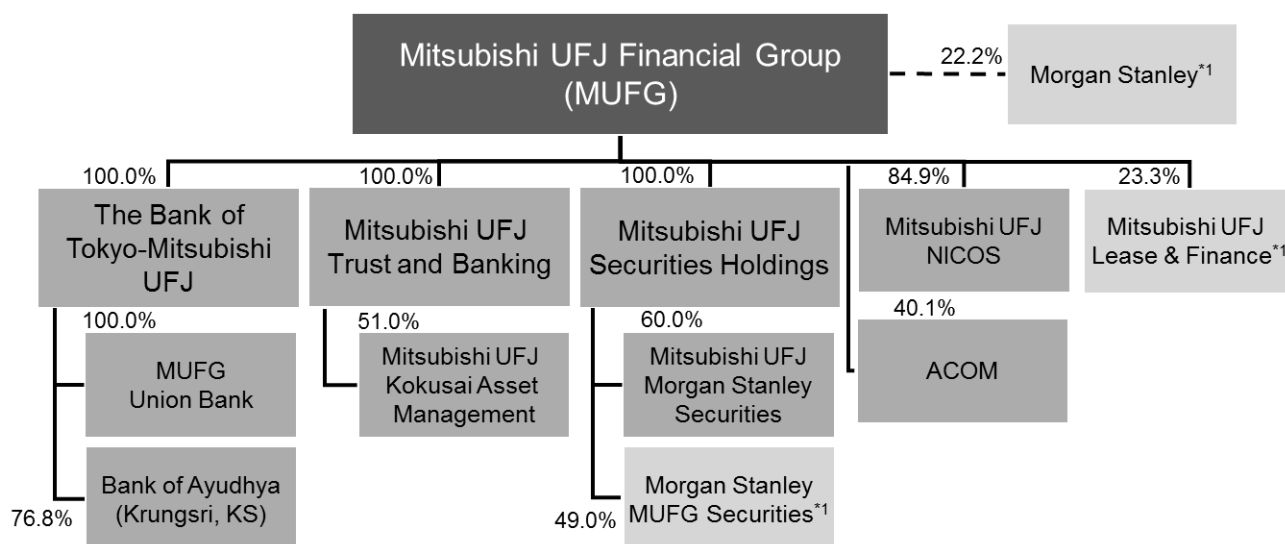
<sup>2/</sup> เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าว ร้อยละ 99.99 ผ่าน  
บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส

<sup>3/</sup> 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 จะทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของกรุงศรีโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) และ GECIH จะขายหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ถืออยู่ทั้งหมดร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดให้แก่ BTMU ซึ่งตามข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้เข้าทำสัญญาซื้อขายกิจการ (Branch Purchase Agreement) กับ BTMU ในเดือนกันยายน 2556 โดยกรุงศรีรับโอนกิจการของ 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 2559 BTMU ถือหุ้นของกรุงศรีคิดเป็นร้อยละ 76.88 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด รายละเอียดเป็นไปตามข้อมูลที่ได้เปิดเผยไว้ในหัวข้อ “การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา”

การดำเนินการในครั้งนี้เป็นการรวมความแข็งแกร่งของทั้งกรุงศรีและ BTMU เพื่อเสริมสร้างสถานะของกรุงศรีในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยให้มีความโดดเด่น โดย BTMU เป็นสถาบันการเงินระดับโลก ซึ่งมีธุรกิจเครือข่ายครอบคลุมกว่า 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 2016.

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### โครงสร้างรายได้กรุงศรี บริษัทย่อย และการร่วมค้า

ผลการดำเนินธุรกิจในปี 2559 กรุงศรี บริษัทย่อย และการร่วมค้า มีรายได้ดอกเบี้ย และรายได้ที่ไม่มีดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 70.78 และ 29.22 ตามลำดับ โดยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 46.53 ของรายได้รวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2559		2558		2557	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>						
เงินให้สินเชื่อ	56,483	46.53	55,279	48.57	49,688	48.79
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,833	2.33	2,806	2.46	2,598	2.55
การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าทางการเงิน	24,322	20.03	21,313	18.73	20,193	19.83
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	139	0.12	87	0.08	174	0.17
เงินลงทุนในตราสารหนี้	2,148	1.77	2,462	2.16	1,956	1.92
<b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>	<b>85,925</b>	<b>70.78</b>	<b>81,947</b>	<b>72.00</b>	<b>74,609</b>	<b>73.26</b>
<b>รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	24,142	19.88	22,670	19.92	19,192	18.84
กำไรจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรต						
เงินตราต่างประเทศ	3,905	3.22	3,216	2.83	1,574	1.55
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	599	0.49	409	0.36	1,237	1.21
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตาม						
วิธีส่วนได้เสีย	348	0.29	358	0.31	159	0.16
รายได้เงินปันผล	161	0.13	171	0.15	240	0.23
หนี้สูญรับคืน	4,711	3.88	3,042	2.67	3,054	3.00
รายได้อื่น	1,611	1.33	1,997	1.76	1,782	1.75
<b>รวมรายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>	<b>35,477</b>	<b>29.22</b>	<b>31,863</b>	<b>28.00</b>	<b>27,238</b>	<b>26.74</b>
<b>รวมรายได้ทั้งหมด</b>	<b>121,402</b>	<b>100.00</b>	<b>113,810</b>	<b>100.00</b>	<b>101,847</b>	<b>100.00</b>

## กรุงศรี บริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงการสร้างรายได้	2559		2558		2557	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) <sup>1/</sup>						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	59,792	69.75	57,427	72.37	49,117	68.39
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	25,930	30.25	21,923	27.63	22,705	31.61
รวม	85,722	100.00	79,350	100.00	71,822	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	103	22.69	98	22.07	124	12.04
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	351	77.31	346	77.93	906	87.96
รวม	454	100.00	444	100.00	1,030	100.00
3. บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	281	86.73	345	73.25	496	91.68
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	43	13.27	126	26.75	45	8.32
รวม	324	100.00	471	100.00	541	100.00
4. บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2	66.67	2	33.33	2	66.67
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1	33.33	4	66.67	1	33.33
รวม	3	100.00	6	100.00	3	100.00
5. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	9,414	71.94	11,664	75.78	15,499	79.19
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	3,672	28.06	3,728	24.22	4,072	20.81
รวม	13,086	100.00	15,392	100.00	19,571	100.00
6. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	8,895	64.99	8,191	65.38	7,557	62.27
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	4,792	35.01	4,337	34.62	4,578	37.73
รวม	13,687	100.00	12,528	100.00	12,135	100.00
7. บริษัท เจเนอรัล คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,273	59.64	2,193	60.87	2,101	62.62
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,538	40.36	1,410	39.13	1,254	37.38
รวม	3,811	100.00	3,603	100.00	3,355	100.00
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4,575	55.03	4,486	56.39	4,346	59.67
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	3,739	44.97	3,469	43.61	2,937	40.33
รวม	8,314	100.00	7,955	100.00	7,283	100.00



(หน่วย : ล้านบาท)

	โครงสร้างรายได้	2559		2558		2557	
		รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
9.	<b>บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)</b>						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	53	8.91	56	10.83	55	9.82
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	542	91.09	461	89.17	505	90.18
	รวม	595	100.00	517	100.00	560	100.00
10.	<b>บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด</b> (เดิมชื่อ บริษัท สยามเรลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด)						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	595	100.00	579	100.00	563	100.00
	รวม	595	100.00	579	100.00	563	100.00
11.	<b>บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด</b>						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	24	0.82	31	1.07	31	1.54
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	2,887	99.18	2,873	98.93	1,985	98.46
	รวม	2,911	100.00	2,904	100.00	2,016	100.00
12.	<b>บริษัท ไทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)</b>						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	19	1.49	10	0.82	15	1.28
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,253	98.51	1,213	99.18	1,161	98.72
	รวม	1,272	100.00	1,223	100.00	1,176	100.00
13.	<b>บริษัท เงินดีดล้อย จำกัด</b>						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	3,827	80.20	3,025	78.19	2,499	78.86
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	945	19.80	844	21.81	670	21.14
	รวม	4,772	100.00	3,869	100.00	3,169	100.00
14.	<b>บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด</b>						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	13	2.59	7	1.38	2	0.42
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	488	97.41	500	98.62	479	99.58
	รวม	501	100.00	507	100.00	481	100.00
15.	<b>บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด</b>						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	10	2.75	6	1.65	1	0.26
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	354	97.25	358	98.35	381	99.74
	รวม	364	100.00	364	100.00	382	100.00
16.	<b>บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด</b>						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,158	53.78	2,226	55.18	2,347	60.01
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,855	46.22	1,808	44.82	1,564	39.99
	รวม	4,013	100.00	4,034	100.00	3,911	100.00
17.	<b>บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด<sup>2/</sup></b>						
	รวมรายได้ดอกเบี้ย	4	0.92	3	0.70	2	0.52
	รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	431	99.08	428	99.30	382	99.48
	รวม	435	100.00	431	100.00	384	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2559		2558		2557	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
18. บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด <sup>2/</sup>						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	3.70	1	4.35	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	26	96.30	22	95.65	57	100.00
รวม	27	100.00	23	100.00	57	100.00
19. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด <sup>3/</sup>						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	131	87.33	27	77.14	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	19	12.67	8	22.86	-	-
รวม	150	100.00	35	100.00	-	-
20. หัตถา กักสิกออร์ ลิมิเต็ด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	901	96.88	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	29	3.12	-	-	-	-
รวม	930	100.00	-	-	-	-

### บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2559		2558		2557	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
1. บริษัท อยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ปี 2559 เป็นข้อมูลงบการเงินที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ

บริษัท เมโทร เดชกินี จำกัด ได้จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2559

<sup>1/</sup> รายได้จากงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นของกรุงศรี

<sup>2/</sup> เป็นบริษัทย่อยของบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

<sup>3/</sup> โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 35 และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด ร้อยละ 35

## การประกอบธุรกิจ

### กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจให้บริการทางการเงินกับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และลูกค้าธุรกิจ SME หลากหลายอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจประกอบด้วยกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ และกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานเดียวกัน เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการแก่ลูกค้าทั้งสองกลุ่มตามแนวคิดการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางได้ดียิ่งขึ้น

ในปี 2559 กรุงศรีพัฒนาความเชี่ยวชาญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงใจมากขึ้น จากการมุ่งศึกษาความต้องการของลูกค้าในเชิงลึก นอกจากนี้ ด้วยเป้าหมายในการเป็นธนาคารที่ได้รับความนิยมเชื่อถือมากที่สุดในตลาดธุรกิจ เป็นส่วนสำคัญของกลยุทธ์หลักของกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ กรุงศรีจึงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบวงจรและสนับสนุนลูกค้าในการขยายธุรกิจด้วยเครือข่ายทางธุรกิจระหว่างกรุงศรีและ MUFG อีกทั้งมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันแข็งแกร่งกับลูกค้า การเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจ และจับคู่ธุรกิจให้ลูกค้า

การผสานความแข็งแกร่งระหว่างกรุงศรีและ MUFG/BTMU ส่งผลให้กรุงศรีสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในการขยายธุรกิจทั้งในและต่างประเทศให้ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

กรุงศรีได้จัดกิจกรรมทางการตลาดมากมายที่สะท้อนค่านิยมกรุงศรีในการยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และตอบโจทย์กลยุทธ์หลักของกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจได้แก่ “การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการเงินที่ครบวงจร” และ “การสนับสนุนลูกค้าในการขยายธุรกิจ” อาทิ

- **กิจกรรมสัมมนาเชิงความรู้**ที่กรุงศรีได้เชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายแขนงและวิทยากรจาก MUFG ทั่วโลก มาถ่ายทอดความรู้เชิงลึกในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า อาทิ การวิเคราะห์เศรษฐกิจและโอกาสทางธุรกิจในต่างประเทศ โดยกิจกรรมสำคัญที่จัดขึ้นในปี 2559 ได้แก่

- **กิจกรรม “Krungsri Business Talk: CLMV Opportunity”** ที่จัดขึ้นสำหรับนักธุรกิจและผู้ประกอบการ SME ไทย เพื่อเน้นย้ำถึงศักยภาพของกรุงศรีในด้านเครือข่ายในต่างประเทศและพันธมิตรธุรกิจที่พร้อมให้คำปรึกษาและการสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ประกอบการที่สนใจการลงทุนขยายธุรกิจไปยังกลุ่มประเทศภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง

- **กิจกรรม “Krungsri Business Forum 2016: Thailand’s Opportunities”** ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มเศรษฐกิจและการเงินไทยและโลกแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจ SME

- **กิจกรรม “Krungsri Leadership Academy Wave 6”** ซึ่งกรุงศรีได้จัดขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับทายาทเจ้าของธุรกิจหรือผู้นำรุ่นใหม่ ในการบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่กระแสดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยมีรูปแบบการเรียนการสอนในลักษณะองค์รวม (Holistic approach) ซึ่งผนวกความรู้และความเชี่ยวชาญของกรุงศรี มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และยังเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมโครงการขยายเครือข่ายทางธุรกิจและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นและมุมมองในการทำธุรกิจระหว่างกันอีกด้วย

- **กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ** ที่จัดขึ้นโดยเฉพาะสำหรับลูกค้า SME กรุงศรี เพื่อสร้างโอกาสในการต่อยอดธุรกิจไปยังตลาดต่างประเทศ ในปี 2559 กรุงศรีริเริ่มจัดกิจกรรมจับคู่ธุรกิจในต่างประเทศขึ้นจากการศึกษา

ความต้องการของลูกค้าและเล็งเห็นถึงโอกาสทางธุรกิจจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้กิจกรรม “Krungsri Business Journey: The Opportunity in Lao PDR” ที่จัดขึ้นใน สปป. ลาว ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก จุดเด่นของการจัดกิจกรรมจับคู่ธุรกิจครั้งนี้อยู่ที่กิจกรรมจับคู่ธุรกิจแบบจับคู่เจรจาไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นการสร้างโอกาสสำหรับลูกค้าในการต่อยอดธุรกิจร่วมกันได้มากขึ้น นอกจากนี้ กิจกรรมจับคู่ธุรกิจ “Krungsri-MUFG Business Matching Fair 2016” ที่กรุงศรีร่วมกับ MUFG จัดขึ้นโดยเป็นงานจับคู่ธุรกิจนอกประเทศ ญี่ปุ่น เพื่อสนับสนุนโอกาสทางธุรกิจให้ลูกค้าบริษัทในประเทศไทย สปป. ลาว และประเทศเวียดนาม ที่สนใจขยายไปยังตลาดญี่ปุ่น นอกจากนี้ กรุงศรีเปิดช่องทางจับคู่ธุรกิจแบบออนไลน์ให้ลูกค้าธุรกิจ SME ได้นำเสนอสินค้าและบริการให้แก่บริษัทชั้นนำต่าง ๆ ของประเทศไทย อาทิ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ลีкокข เลย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทชั้นนำอื่น ๆ ผ่านเว็บไซต์กรุงศรี

**แผนธุรกิจปี 2560 สำหรับกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ** กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจจะเดินหน้าทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าให้ลึกซึ้ง เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจร ตอบโจทย์ความต้องการด้านการลงทุนทั้งในและต่างประเทศของลูกค้า พร้อมสนับสนุนลูกค้าด้วยบริการชั้นเลิศและเครือข่ายที่แข็งแกร่งของกรุงศรีและ MUFG ที่ครอบคลุมทั่วโลก กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจจะมุ่งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและช่วยลดข้อจำกัดสภาพทางธุรกิจ รวมถึงสามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ การผลักดันแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของรัฐบาล จะพลิกโฉมระบบการชำระเงินและรับชำระเงินของลูกค้าธุรกิจอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้เป็นโอกาสอันดีที่จะพัฒนาศักยภาพการแข่งขันและสร้างโอกาสทางธุรกิจให้ลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลมากขึ้น และช่วยให้การทำธุรกรรมของลูกค้าธุรกิจเป็นเรื่องง่าย

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจจะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และร่วมสร้างการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่พร้อมสนับสนุนเงินทุนและโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้า เพราะกรุงศรีเชื่อมั่นในความสำเร็จร่วมกันซึ่งจะทำให้กรุงศรีบรรลุเป้าหมายในการเป็นธนาคารที่ได้รับความนิยมเชื่อถือมากที่สุดสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจในอนาคตอันใกล้

### กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ

การผสานความแข็งแกร่งกับ MUFG ทำให้กรุงศรีสามารถใช้ศักยภาพและจุดแข็งของเครือข่ายทางธุรกิจของ MUFG ในการตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินระดับโลกของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า อาทิ การนำเสนอสินเชื่อให้ลูกค้าที่มีการขยายธุรกิจไปต่างประเทศ (Off-shore funding) สินเชื่อโครงการ (Project financing) และวงเงินสินเชื่อระยะสั้น (Bridge loan underwriting facilities) นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมทุกความต้องการในการขยายธุรกิจในประเทศ กรุงศรียังพร้อมสนับสนุนและเป็นที่ปรึกษาให้ลูกค้าในการขยายธุรกิจไปยังประเทศต่าง ๆ ที่มีเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจของ MUFG ทั้งนี้ ต่อเนื่องความสำเร็จในการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มเซ็นทรัล เพื่อเข้าซื้อกิจการห้างสรรพสินค้า 3 แห่ง ในประเทศเยอรมนีในปี 2558 และในปี 2559 กรุงศรีและ BTMU ได้รับ

ความไว้วางใจจากกลุ่มเซ็นทรัลอีกครั้ง ในการสนับสนุนทางการเงินเพื่อซื้อห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ประเทศเวียดนาม ซึ่งนับเป็นการเข้าซื้อกิจการในมูลค่าที่สูงที่สุดของกลุ่มเซ็นทรัล การซื้อกิจการครั้งนี้ถือเป็นก้าวสำคัญของกลุ่มเซ็นทรัลในการเป็นกลุ่มบรรษัทข้ามชาติชั้นนำที่มีสาขาทั่วโลก นอกจากนี้ กรุงศรียังได้รับความไว้วางใจในการสนับสนุนทางการเงินเพื่อขยายธุรกิจในตลาดต่างประเทศแก่กลุ่มไทยยูเนียนเพื่อเข้าลงทุนใน Red Lobster ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจร้านอาหารทะเลในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อเสริมความเป็นผู้นำธุรกิจอาหารทะเลระดับโลก

สำหรับการให้บริการทางการเงินในประเทศ แม้ว่าเศรษฐกิจจะฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มพาณิชย์ยังคงมีผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งและเป็นไปตามเป้าหมายของแผนธุรกิจระยะกลาง โดยในปี 2559 สินเชื่อรวมของลูกค้าธุรกิจเติบโตร้อยละ 8.0 จากความต้องการสินเชื่อของลูกค้าธุรกิจในการขยายการลงทุนสร้างอาคารพาณิชย์ โรงพยาบาล และวัสดุก่อสร้าง นอกจากนี้ ในส่วนของธุรกรรมพาณิชย์ กรุงศรียังได้ให้บริการและเป็นที่ปรึกษากับบริษัทชั้นนำต่าง ๆ ในด้านสินเชื่อโครงการ การจัดหาสินเชื่อร่วม การระดมทุนผ่านตลาดตราสารหนี้และการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ เป็นต้น

### กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME

แม้ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ท้าทายในปี 2559 แต่กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ของกรุงศรียังคงเติบโตโดยสินเชื่อธุรกิจ SME เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.5 โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนการเติบโตของสินเชื่อจากมาตรการสนับสนุนของรัฐบาล เช่น โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำร้อยละ 4 ระยะเวลา 7 ปี เพื่อเป็นเงินทุนให้ผู้ประกอบการใช้ในการปรับปรุงเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ SME ขนาดกลาง

สำหรับลูกค้าธุรกิจ SME ขนาดเล็ก กรุงศรีได้มีการสร้างกรอบการทำงานรูปแบบใหม่ภายใต้แนวคิดการรวมพลังเพื่อลูกค้าคนสำคัญ โดยมีการทำงานร่วมกันระหว่างผู้จัดการสาขา ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ของกลุ่มธุรกิจ SME และผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลของบริการกรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟเพื่อเพิ่มความเข้าใจของทุกฝ่ายและพร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ทั้งความต้องการทางธุรกิจและความต้องการการเงินส่วนบุคคล

จากความมุ่งมั่นในการศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า SME ทำให้กรุงศรีพัฒนาผลิตภัณฑ์กรุงศรี แวกูเชน โซลูชันส์ รวมถึงกระบวนการและวิธีการทำงานที่ช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธุรกิจเป็นเรื่องง่าย ตามพันธสัญญาของแบรנדกรุงศรี และยังช่วยสร้างความเติบโตของสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SME อีกด้วย ในปี 2559 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการให้บริการชำระเงินออนไลน์ (e-Payment) แก่ผู้แทนจำหน่ายของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลด้านธุรกิจ (Commercial Digital Technology) ที่สะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยยิ่งขึ้น และเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลทั่วโลก บริการนี้ช่วยให้ผู้แทนจำหน่ายของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) สามารถชำระเงินโดยตรงได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และสะดวกสบายยิ่งขึ้น กรุงศรียังให้บริการกรุงศรีบิซออนไลน์ หรืออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสำหรับเจ้าของธุรกิจ SME ให้สามารถจัดการธุรกรรมการเงินเพื่อธุรกิจอย่างสะดวกและคล่องตัวมากขึ้นตลอด 24 ชั่วโมงผ่านเว็บไซต์ [www.krungsribizonline.com](http://www.krungsribizonline.com)

### กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น

กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นหรือ JPC/MNC Banking เริ่มดำเนินธุรกิจอย่างแข็งแกร่งในการให้บริการด้านการเงินแก่บริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทย ด้วยเครือข่ายระดับโลกของ MUFG และบริการที่สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างชาญฉลาด ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทแม่ของลูกค้าในกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์และ BTMU มีความแน่นแฟ้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กรุงศรีสามารถสร้างความสัมพันธ์กับบริษัทในเครือที่อยู่ในประเทศไทยและได้รับความไว้วางใจจากบริษัทเหล่านั้นเช่นเดียวกัน ซึ่งนับเป็นจุดแข็งของกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น

กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นได้ให้บริการที่หลากหลายและครอบคลุมแก่ลูกค้าตลอดปี 2559 สรุปได้ดังนี้

- **งานจับคู่ธุรกิจ** กรุงศรีและ BTMU ร่วมกันจัดงาน “Krungsri–MUFG Business Matching Fair 2016” ที่กรุงเทพฯ ซึ่งจัดขึ้นติดต่อกันเป็นปีที่ 3 โดยในปีนี้ได้เชิญทั้งลูกค้าไทยและญี่ปุ่น ตลอดจนลูกค้าในเครือข่าย MUFG กลุ่มประเทศ CLMV ด้วย นอกจากนี้ ยังได้ขยายขอบเขตอุตสาหกรรมให้ครอบคลุมกลุ่มโรงพยาบาล กลุ่มชิ้นส่วนรถยนต์ และผู้ให้บริการทีวีซอปปิงและร้านค้าออนไลน์ ส่งผลให้กิจกรรมจับคู่ธุรกิจในปีนี้สร้างสถิติใหม่โดยมีการเจรจาจับคู่ธุรกิจรวมมากกว่า 400 คู่ ภายในวันเดียว และยังเป็นงานจับคู่ธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดที่จัดโดย MUFG นอกประเทศญี่ปุ่นอีกด้วย กรุงศรีได้จัดให้มีการจับคู่ระหว่างบริษัทไทยกับบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติอย่างสม่ำเสมอ ในปีนี้ กรุงศรีประสบความสำเร็จในการนำธุรกิจใหม่มาสู่ประเทศไทยได้หลายธุรกิจ อาทิ อาหารและเครื่องดื่ม การขนส่งและธุรกิจดิจิทัล ซึ่งลูกค้าได้รับประโยชน์จากเครือข่าย MUFG ในการขยายโอกาสทางธุรกิจสู่ระดับโลกผ่านบริการจับคู่ธุรกิจดังกล่าว

ในฐานะบริษัทที่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ในกลุ่ม MUFG กรุงศรีใช้ประโยชน์จากพันธมิตรที่แข็งแกร่งของ MUFG ในการสนับสนุนการลงทุนในต่างประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV และช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจแก่ลูกค้าโดยเชิญบริษัทชั้นนำของไทยเข้าร่วมงานจับคู่ธุรกิจ MUFG Business Matching Fair ที่จัดขึ้นที่กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม เมื่อเดือนกรกฎาคม 2559 กิจกรรมครั้งนี้เกิดจากการผสมผสานพลังความร่วมมือในกลุ่ม MUFG โดยกรุงศรี BTMU และธนาคาร VietinBank ในประเทศเวียดนาม ซึ่งมีบริษัทเข้าร่วมทั้งหมดประมาณ 100 บริษัท และเกิดการจับคู่ธุรกิจกว่า 200 คู่ ภายในวันเดียว กิจกรรมนี้นับเป็นโอกาสครั้งแรกของบริษัทจากประเทศไทยในการเข้าร่วมกิจกรรมจับคู่ธุรกิจที่จัดขึ้นในประเทศเวียดนาม ซึ่งนอกเหนือจากประเทศเจ้าภาพในการจัดงาน (ประเทศญี่ปุ่นและประเทศเวียดนาม) แล้ว ประเทศไทยเป็นประเทศเดียวที่ได้รับเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมจับคู่ธุรกิจในครั้งนี้

- **งานจับคู่ธุรกิจในประเทศญี่ปุ่น** Business Link เป็นงานจับคู่ธุรกิจประจำปีที่ใหญ่ที่สุดในประเทศญี่ปุ่น โดยมี MUFG เป็นผู้จัดงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยบริษัททุกขนาดธุรกิจให้ได้พบปะและจับคู่เพื่อขยายเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ในเดือนกุมภาพันธ์ 2559 กรุงศรีช่วยเปิดโอกาสสร้างความเติบโตแก่ลูกค้าด้วยการเชิญบริษัทจากประเทศไทยเข้าร่วมกิจกรรม Business Link ที่จัดขึ้น ณ เมืองนาโกยา



- **ความร่วมมือกับองค์กรญี่ปุ่น** ในปี 2559 กรุงศรีและ BTMU ได้ร่วมลงนามในบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับองค์กรญี่ปุ่น 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครโอซาก้า องค์กรความร่วมมือด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมโยโกฮาม่า (IDEC) และองค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (JETRO) สำนักงานกรุงเทพมหานคร เพื่อขยายความร่วมมือในการส่งเสริมการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศไทยกับญี่ปุ่น กรุงศรีและ BTMU เป็นองค์กรเอกชนแห่งแรกที่ได้บรรลุข้อตกลงอย่างเป็นทางการกับ JETRO จากข้อตกลงเหล่านี้ กรุงศรีมีบทบาทในฐานะผู้ให้คำปรึกษา และผู้สนับสนุนบริษัทไทยที่ทำธุรกิจในญี่ปุ่น ตลอดจนส่งเสริมการค้าและโอกาสด้านการลงทุนทั้งในประเทศไทยและญี่ปุ่น กิจกรรมส่งเสริมธุรกิจที่สำคัญของเราประกอบไปด้วย งานจับคู่ธุรกิจประจำปีและงานสัมมนาต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูล และให้คำปรึกษาด้านโอกาสทางธุรกิจของทั้งสองประเทศ

- **การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์** กรุงศรีมีความได้เปรียบจากการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรที่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์อันหลากหลายให้แก่ลูกค้าธุรกิจและรายย่อยทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ สามารถตอบโจทย์ความต้องการของบรรดาผู้ผลิตรถยนต์ จนถึงความต้องการของบริษัทที่เกี่ยวข้องในสาย Value Chain เนื่องจากประเทศไทยเป็นเพียงตลาดเดียวที่ครอบคลุมอุตสาหกรรมตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อที่กรุงศรีจะสามารถอำนวยความสะดวกและสร้างผลลัพธ์ที่ดีให้แก่ธุรกิจของลูกค้า ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกรุงศรีจึงเกิดขึ้น เมื่อเดือนกรกฎาคม 2559 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการออกตราสารหนี้ที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Asset Backed Securities หรือ ABS) ให้แก่บริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นธุรกรรม ABS ขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย จากความร่วมมือของหลายฝ่ายของกรุงศรีและ MUFG/BTMU ตลอดระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา กรุงศรีเชื่อว่าธุรกรรมนี้จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาตลาดทุนของไทย ในขณะที่ความสำเร็จจากธุรกรรมนี้จะสามารถต่อยอดสำหรับลูกค้าที่กำลังมองหาโอกาสกระจายแหล่งเงินทุนได้เป็นอย่างดี

- **ผลิตภัณฑ์รายย่อย** การมีฐานลูกค้าบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ในประเทศไทยส่งผลให้กรุงศรีสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อรายย่อยหลากหลายรูปแบบ เช่น บริการบัญชีเงินเดือน (payroll account) สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระและสินเชื่อส่วนบุคคลให้แก่พนักงานของบริษัทเหล่านี้ ทั้งนี้ กรุงศรีประสบความสำเร็จในการให้บริการบัญชีเงินเดือนแก่ลูกค้าบริษัทญี่ปุ่นกว่า 23,000 บัญชี ในปี 2559

### กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์

ปี 2559 นับเป็นปีที่กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการให้บริการจากมุมมองความต้องการลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งเป็นหนึ่งในค่านิยมองค์กรของกรุงศรี การผสมผสานการทำงานร่วมกับส่วนงานอื่น ๆ เป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดจากกรุงศรี รวมทั้งการขยายขอบข่ายผลิตภัณฑ์และบริการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้ทำงานร่วมกับสายงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ของ BTMU อย่างใกล้ชิดในการนำเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Solution) ที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายในหลาย ๆ ด้านของกิจกรรมทางธุรกิจ อาทิ สินเชื่อโครงการ (Project Finance) การระดมทุนเพื่อการควบรวมกิจการ (Merger and Acquisition Financing) การแปลงสินทรัพย์เพื่อเป็นหลักทรัพย์ (Securitization) และสินเชื่อลีสซิ่ง (Lease Finance) ตลอดปี 2559 กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ ยังคงมุ่งมั่นในการช่วยให้ลูกค้าก้าวข้ามความท้าทายทางธุรกิจ พร้อมทั้งสนับสนุนการป้องกันปัญหาด้านความเสี่ยงและบรรลุเป้าหมายทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ยังได้ขยายความร่วมมือกับบริษัทในเครือกรุงศรีในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เช่น ความสำเร็จในการทำงานร่วมกับ บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด เพื่อนำเสนอทางเลือกในการระดมทุนที่มีประสิทธิภาพพร้อมแนวทางการป้องกันความเสี่ยง (Hedging Solution) ให้แก่ลูกค้า และการร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) ในการขยายการให้บริการแก่ลูกค้าต่างประเทศที่ต้องการลงทุนในหลักทรัพย์ต่าง ๆ ในประเทศไทย

ด้วยศักยภาพของผลิตภัณฑ์ที่แข็งแกร่งและความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าทั่วโลกของ MUFG กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้ผนึกกำลังกับ MUFG Securities EMEA PCL ที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการจัดหาสินทรัพย์ต่างประเทศ รวมถึงพันธบัตรและหุ้นกู้อนุพันธ์เงินตราต่างประเทศ เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลายในการลงทุนในสินทรัพย์หรืออนุพันธ์ที่อ้างอิงสินทรัพย์ในหลายประเภท เช่น อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย เครดิต และตราสารทุน รวมทั้งการทำงานร่วมกับฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์การลงทุนเพื่อนำเสนอทางเลือกผลิตภัณฑ์การลงทุนใหม่ ๆ ในต่างประเทศให้แก่กลุ่มลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟอีกด้วย

จากเครือข่ายทั่วโลกที่แข็งแกร่งของ BTMU ทำให้กรุงศรีสามารถเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการป้องกันความเสี่ยงสกุลเงินที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Currencies) ในปี 2559 ด้วยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับ BTMU กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้ขยายขอบเขตการทำธุรกรรมของสกุลเงินในตลาดเกิดใหม่เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในการขยายตลาดการลงทุนและการค้าไปยังกลุ่มประเทศเกิดใหม่ (Emerging Countries) ที่มีมากขึ้นในปัจจุบัน นอกจากนี้ การรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์มีแผนงานในการขยายผลิตภัณฑ์สำหรับสกุลเงินเกิดใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กรุงศรีสามารถรองรับความต้องการดังกล่าวได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงในอนาคต

ทั้งนี้ จากการที่เงินหยวนเป็นสกุลเงินที่มีการซื้อขายมากที่สุดในโลกอันดับที่ 8 ในปี 2559 กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้สานความร่วมมือกับธนาคารในเครือของ MUFG ได้แก่ ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (ประเทศจีน) และธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (ประเทศฮ่องกง) จัดสัมมนาเรื่อง “Chinese Yuan – Your New Trade Currency” ในเดือนกรกฎาคม เพื่อให้ความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเกี่ยวกับพัฒนาการของสกุลเงินของประเทศจีน สู่ความเป็นสกุลเงินสากลของโลก

ภาวะตลาดที่มีความผันผวนสูงและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การผสานความร่วมมือกับสายงานวิจัยของกรุงศรีที่มีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์เศรษฐกิจเชิงมหภาคควบคู่ไปกับความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยระดับโลกของ BTMU/MUFG ช่วยเสริมสร้างมุมมองการวิเคราะห์ของกลุ่มวิจัยและวิเคราะห์ตลาดการเงินของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ให้มีความเฉียบคมมากยิ่งขึ้น ความรอบรู้เชิงลึกรายประเทศทั้งประเทศสกุลเงินหลัก

และสกุลเงินตลาดเกิดใหม่บนเครือข่ายทั่วโลกของ MUFG ทำให้การวิเคราะห์แนวโน้มการเคลื่อนไหวของสกุลเงินสกุลต่าง ๆ อาทิ เงินเยน เงินยูโร และเงินหยวน ได้รับความเชื่อถือในระดับแนวหน้าของประเทศ ทั้งนี้ จากการมีเครือข่ายระดับโลก ส่งผลให้ทีมงานสามารถนำเสนอมุมมองการวิเคราะห์ที่รอบด้าน สอดคล้องกับภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อให้บริการข้อมูลวิเคราะห์เชิงรุกที่มีคุณภาพเกินความคาดหมายของลูกค้าของกรุงศรี

การผสมผสานทำงานร่วมกันอย่างจริงจังกับส่วนงานภายในกรุงศรีและบริษัทต่าง ๆ ภายใต้ MUFG ทำให้กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าได้อย่างครบวงจรด้วยบทวิเคราะห์ตลาดการเงินที่เจาะลึกทุกแง่มุม ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถขยายธุรกิจและการลงทุนสู่ภูมิภาคอื่นของโลกด้วยความมั่นใจในการบริหารต้นทุนและความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ

### การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปี 2559 นับเป็นปีที่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการเติบโตภายใต้การดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรี โดยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตถึงร้อยละ 22.6 และสินเชื่อใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 60 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปี 2558 ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นได้รับปัจจัยหนุนจากการที่ลูกค้าเร่งการซื้อและโอนที่อยู่อาศัยในช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน ปี 2559 ก่อนมาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาลจะหมดอายุ ประกอบกับกลยุทธ์ของกรุงศรีในการเป็นพันธมิตรกับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำหลายแห่ง รวมถึงบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์หลักในจังหวัดสำคัญทางเศรษฐกิจ และแคมเปญอัตราดอกเบี้ยคงที่ (อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบ้าน 5 ปี และ 7 ปี) ซึ่งช่วยขับเคลื่อนการเติบโตของสินเชื่อต่อเนื่องจนถึงปลายปี

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยถือเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์หลักของกรุงศรี ซึ่งได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานหลายครั้ง อาทิ กระบวนการและการนำเสนอบริการแก่ลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ลูกค้าคือคนสำคัญ โดยเฉพาะการมุ่งเน้นรวมพลังเพื่อลูกค้าคนสำคัญ การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการ ดังนี้

- **การมุ่งเน้นรวมพลังเพื่อลูกค้าคนสำคัญ** กรุงศรียึดลูกค้าเป็นคนสำคัญ ดังนั้นเพื่อตอบโจทย์ดังกล่าวและส่งมอบบริการตามพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ทำให้กรุงศรีมุ่งมั่นในการ “รวมพลังเพื่อลูกค้าคนสำคัญ” เพื่อการทำงานที่สอดคล้องประสานกันระหว่างสายงานมากขึ้น ด้วยแนวคิดนี้กรุงศรีจึงประสานการทำงานร่วมกับกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น เพื่อการจับคู่ธุรกิจระหว่างบริษัทอสังหาริมทรัพย์ญี่ปุ่นชั้นนำที่สนใจร่วมลงทุนกับบริษัทอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำของไทย ซึ่งนับเป็นพัฒนาการที่ชัดเจนในด้านบริการของเราที่มอบให้แก่บริษัทอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำของไทย นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มการทำงานร่วมกันระหว่างสายงานสาขาและทีมงานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยการเยี่ยมเยียนผู้ประกอบการทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดร่วมกันมากขึ้น เพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการและรับข้อเสนอแนะมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ต่อไป

- **การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ** ซึ่งมีการดำเนินการ 2 ระยะ คือ ระยะสั้นและระยะยาว ในด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานแบบระยะสั้นนั้น ได้มีการพัฒนาระบบเพื่อช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กรในหลาย ๆ ด้าน เช่น การบริหารการขาย การบริหารต้นทุนทางการตลาด รวมถึงการบริหาร

โครงการ เป็นต้น ซึ่งการพัฒนากระบวนการจัดการดังกล่าวนี้ ได้รับรางวัล Core Process Improvement Award จากงาน Thailand ICT Excellence Award 2016 นับเป็นการสะท้อนระบบการจัดการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงระบบเพื่อลดงานที่ซ้ำซ้อนในส่วนของการประเมินราคาหลักประกัน และการจัดเตรียมสัญญาเงินกู้ ทำให้ระยะเวลาในการทำงานกระชับมากขึ้น โดยในช่วงมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์สิ้นสุดในเดือนเมษายนนั้น กรุงศรียังสามารถรักษาระดับการแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างน่าพอใจ สะท้อนจากยอดสินเชื่อใหม่ของกรุงศรีเติบโตมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระยะยาวนั้น กรุงศรีตั้งเป้าหมายการพัฒนาไว้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำร่องทดลองใช้ระบบการพิจารณาสินเชื่อ “Retail Origination System” (ROS) แบบใหม่ อีกทั้งมีการตั้งคณะทำงานประกอบด้วยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันออกแบบโครงสร้างกระบวนการโดยนำประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญของแต่ละฝ่ายงานมาปรับปรุง เพื่อที่จะช่วยตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

- **การเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการ** กรุงศรียังคงให้ความสำคัญอย่างมากในการให้บริการลูกค้า โดยได้ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องสินเชื่อบ้านแก่ลูกค้า ด้วยเครื่องมือที่ช่วยลูกค้าในการคำนวณความสามารถในการชำระเงินกู้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางแผนทางการเงินอย่างรอบคอบก่อนซื้อบ้าน และหลังจากที่ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อจากกรุงศรีแล้ว กรุงศรีมีบริการ Welcome Call ซึ่งเป็นบริการโทรต้อนรับและแจ้งรายละเอียดของสินเชื่อที่ได้รับ รวมถึงสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้าของกรุงศรี

ปี 2559 นับเป็นปีที่การดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผ่านมาครึ่งทาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ การดำเนินงานของกรุงศรีมีการเติบโตแบบก้าวกระโดด ซึ่งสะท้อนจากยอดสินเชื่อใหม่ โดยมีการเติบโตจากระดับ 36,000 ล้านบาท ในปี 2557 เป็น 50,000 ล้านบาท ในปี 2558 และ 60,000 ล้านบาท ในปี 2559 และในอนาคต กรุงศรีคาดว่าจะยอดสินเชื่อใหม่จะอยู่ระหว่าง 50,000 ถึง 70,000 ล้านบาทต่อปี ทั้งนี้ กรุงศรียังคงมุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความรอบคอบ โดยยึดหลักการอนุมัติสินเชื่อที่มีความเหมาะสมและรัดกุมเพื่อรักษาคุณภาพของสินเชื่อ ควบคู่ไปกับการเติบโตของสินเชื่อใหม่ ด้วยผลการดำเนินงานในการเติบโตของสินเชื่อควบคู่กับการรักษาคุณภาพสินเชื่อดังกล่าว ทำให้กรุงศรีได้รับรางวัล Mortgage Product of the Year (Thailand) จาก Asian Banking and Finance awards 2016

## กรุงศรี ออโต้

**ตลาดและการแข่งขัน** ธุรกิจสินเชื่อยานยนต์เผชิญความท้าทายอย่างมากในปี 2559 แม้ยอดขายรถยนต์ในประเทศจะประสบภาวะซบเซา กรุงศรี ออโต้ ยังคงเติบโตได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่ง ตลอดจนการสร้างสรรค์นวัตกรรมและแคมเปญทางการตลาดที่ต่อเนื่องตลอดทั้งปี นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ครบวงจร และพัฒนาทั้งนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ผ่านการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในทุกจุดบริการ พร้อมทั้งเสริมกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า (Customer Experience) ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และแคมเปญทางการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์และ

โซเชี่ยลมีเดียต่าง ๆ ให้มีความง่ายและสะดวกรวดเร็ว เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล

กรุงศรี ออโต้ ได้ผนึกกำลังและเสริมความแข็งแกร่งทางธุรกิจกับ MUFG/BTMU เพื่อนำเสนอ บริการทางการเงินด้านยานยนต์ครบวงจรทั้งในส่วนของผู้ผลิต (OEM: Original Equipment Manufacturer) และผู้แทนจำหน่ายรถยนต์รายใหญ่ (Dealer) ผ่านเครือข่ายของ BTMU ด้วยการสนับสนุนแคมเปญทางการตลาดและให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่

กรุงศรี ออโต้ มุ่งพัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ใหม่ ผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง รวมถึงผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ทั่วประเทศ โดยนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้สนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมไปถึงขยายฐานพันธมิตรทางธุรกิจให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ปัจจุบันกรุงศรี ออโต้ สามารถขยายเครือข่ายผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ใหม่กว่า 1,900 แห่ง ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มือสองกว่า 5,900 แห่ง และผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์กว่า 1,500 แห่งทั่วประเทศ กรุงศรี ออโต้ ดำเนินธุรกิจใน สปป. ลาว ภายใต้บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด โดยร่วมทุนกับบริษัทในเครือกรุงศรี กรุ๊ป และผู้ประกอบการท้องถิ่นใน สปป. ลาว เพื่อให้บริการสินเชื่อรถยนต์และสินเชื่อเพื่อรายย่อย ทั้งนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังคงแสวงหาโอกาสในการขยายการลงทุนในตลาดภูมิภาคอาเซียนอย่างต่อเนื่อง ณ สิ้นปี 2559 กรุงศรี ออโต้ มียอดสินเชื่อใหม่รวมทุกผลิตภัณฑ์สูงถึง 134 พันล้านบาท เติบโตร้อยละ 7 จากปี 2558 และมีสินทรัพย์รวม 279 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2558 ส่งผลให้กรุงศรี ออโต้ ครองตำแหน่งผู้นำในธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ครบวงจรและคงความเป็นผู้นำในตลาดสินเชื่อรถยนต์มือสอง สินเชื่อเพื่อคนมีรถ (คาร์ พอร์ แคช) รวมทั้งสินเชื่อรถจักรยานยนต์ได้อย่างต่อเนื่อง

บริษัท ทริส เทรดดิ้ง จำกัด ได้ปรับอันดับเครดิตของ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (AYCAL) อยู่ที่ระดับ “AA” โดยมีแนวโน้มอันดับเครดิต “Stable” หรือ “คงที่” ซึ่งสะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งและมีเสถียรภาพในการบริหารจัดการธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ รวมทั้งมีความสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของ AYCAL ซึ่งเป็นบริษัทในเครือกรุงศรีในการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรถยนต์อย่างครบวงจร

**ความสำเร็จและรางวัลที่ได้รับ** ในปี 2559 กรุงศรี ออโต้ ยังคงได้รับการยกย่องว่าเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในใจลูกค้าด้วยรางวัลอันทรงเกียรติจากหลายองค์กรชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

- รางวัล Superbrands Thailand จาก Superbrands Thailand Council โดยกรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลนี้ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 5 (ปี 2554-2555, 2556, 2557, 2558 และ 2559) ซึ่งเป็นการเน้นย้ำความสำเร็จในการสร้างแบรนด์ที่ครองใจลูกค้า ทั้งนี้ กรุงศรี ออโต้ เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรถยนต์เพียงรายเดียวที่ได้รับรางวัล

- รางวัล Best Auto Leasing ในงาน Car & Bike of the Year 2016 จาก บริษัท กรังด์ปรีซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรางวัลสำหรับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ยอดเยี่ยมแห่งปี โดยกรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลนี้ติดต่อกันมาแล้วถึง 3 ปี (ปี 2557-2559)

- รางวัล Thailand's Most Admired Brand จากนิตยสารแบรนด์เอจ (BrandAge) โดยกรุงศรี ออโต้ และคาร์ ฟอร์ แคช ได้รับรางวัลแบรนด์อันดับหนึ่งที่ได้รับการชื่นชมสูงสุดประจำปี 2559 ในประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถและสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ตามลำดับ ซึ่งทั้งสองแบรนด์ได้รับรางวัล 4 ปีซ้อน (ปี 2556-2559)
- รางวัล Automotive Lending Initiative of the Year – Thailand จาก Asian Banking and Finance Awards 2016 โดยนิตยสาร Asian Banking & Finance โดยเป็นรางวัลที่ได้รับจากการพัฒนาเว็บไซต์ [www.car4cash.com](http://www.car4cash.com) ด้วยแนวคิดใหม่เพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคในยุคดิจิทัล
- รางวัล Efma Accenture Global Distribution & Marketing Innovation Awards ประจำปี 2559 ในสาขาดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง ระดับสูงสุด (Gold Medal) จาก “ฟอรัม ป้าป้า” ที่ได้รับการยกย่องให้เป็นแบบฟอร์มการขอสินเชื่อที่บันเทิงที่สุดในโลก บนเว็บไซต์ [www.krungsrimarket.com](http://www.krungsrimarket.com)
- รางวัล Midas Awards ประจำปี 2559 ชนะเลิศ 2 เหรียญทอง และ 3 เหรียญเงิน จาก “ฟอรัม ป้าป้า” บนเว็บไซต์ [www.krungsrimarket.com](http://www.krungsrimarket.com)

**นวัตกรรมบริการ** ในช่วงครึ่งหลังของปี 2559 กรุงศรี ออโต้ ได้เดินหน้านำกลยุทธ์ดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง ด้วยการเปิดตัวบริการใหม่กับการขอสินเชื่อออนไลน์แบบ Interactive ผ่านเว็บไซต์ [www.car4cash.com](http://www.car4cash.com) และเว็บไซต์ [www.krungsrimarket.com](http://www.krungsrimarket.com) เพื่อตอบใจห้ความต้องการผู้บริโภคยุคดิจิทัล และเน้นย้ำความเป็นผู้กำหนดทิศทางการตลาด (Market Shaper) ของกรุงศรี ออโต้ ได้เป็นอย่างดี พร้อมสามารถส่งมอบบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

**แบรนด์ในใจลูกค้า** ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าคือหัวใจหลักของกลยุทธ์ด้านดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง กรุงศรี ออโต้ จึงได้มีการวางแผนสื่อสารการตลาดผ่านช่องทางที่หลากหลาย พร้อมสร้างสรรค์แคมเปญโฆษณาและกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เข้าถึงความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมายผ่านทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ อาทิ “Krungsri Auto Facebook Page” ตอบทุกความต้องการและข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว “KrungsriAutoTV” แหล่งรวมข้อมูลและโฆษณาผ่านวิดีโอใน YouTube “Krungsri Auto Call Center” ศูนย์ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ “[www.krungsrimarket.com](http://www.krungsrimarket.com)” ตอบโจทย์ผู้ซื้อและผู้ขายรถมือสองและ “กรุงศรี บิ๊กไบค์” ทั้งรถเดินที่และรถบ้านในเว็บไซต์เดียวที่ให้บริการสินเชื่อรถบิ๊กไบค์ออนไลน์ ซึ่งบริการเหล่านี้นอกจากสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าแล้ว ยังนำไปสู่การสร้างความผูกพันกับแบรนด์ได้อย่างยั่งยืนอีกด้วย

**ความรับผิดชอบต่อสังคม** กรุงศรี ออโต้ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายซึ่งรวมถึงลูกค้า ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์และสังคม ตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Lending) ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- **โครงการ กรุงศรี ออโต้ สมาร์ทไฟแนนซ์** เป็นหนึ่งในโครงการหลักด้านงานกิจกรรมเพื่อสังคมซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมให้ความรู้การบริหารจัดการการเงิน และส่งเสริมการบริหารการเงินให้กับทุก



ภาคส่วน ทั้งผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน และบุคคลทั่วไป โดยดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 ผ่านการจัดสัมมนา โดยในระยะแรก (ปี 2552-2555) งานสัมมนาจะมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลแก่บุคคลทั่วไปและชุมชนขนาดเล็ก ในระยะต่อมา (ปี 2557-2558) เน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินและการวางแผนธุรกิจแก่ผู้ประกอบการรายย่อยในเขตการค้าชายแดน เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับโอกาสการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษและการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ในปี 2559 ได้มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านดิจิทัลเพื่อเสริมศักยภาพทางธุรกิจให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็ก โดยเปิดตัวโครงการ “กรุงศรี ออโต้ สمارท์ไฟแนนซ์ ตอนติดอาวุธดิจิทัล Small SME” ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

- **โครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้** เป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2553 เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาและจัดให้มีศูนย์การเรียนรู้และคลังปัญญาสำหรับเด็กและชุมชนทั่วประเทศ กรุงศรี ออโต้ ได้ส่งมอบห้องสมุดให้กับชุมชนไปแล้ว 13 แห่งทั่วประเทศ

- **โครงการ LET'sponsible** มุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกที่เริ่มได้จากตัวเราและส่งต่อไปยังคนรอบข้าง ตลอด 2 ปีนับตั้งแต่เริ่มโครงการ กรุงศรี ออโต้ ได้นำเสนอหลากหลายเรื่องราวเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม และความสำคัญของการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ผ่านภาพยนตร์สั้น ซึ่งรับชมได้ที่ช่อง KrungsriAutoTV บน YouTube

### กรุงศรี คอนซูมเมอร์

**บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล** กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (Sales Finance) และสินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต และประกันวินาศภัย กลุ่มบัตรเครดิตประกอบด้วย บัตรเครดิตกรุงศรี บัตรเครดิตโฮมโปร บัตรเครดิตเอไอเอ บัตรเครดิตเซ็นทรัล ซิมเพิลวีซ่าคาร์ด บัตรเครดิตเทสโก้วีซ่า บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์วีซ่า (3 บริการในบัตรเดียว) นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคลด้วยส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดกว่าร้อยละ 25 โดยมีบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ 2-in-1 (2 บริการในบัตรเดียว) และบัตรเพาเวอร์บายเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก

ท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจตลอดปี 2559 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังสามารถขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดไว้ได้ มีลูกค้ารวมทุกผลิตภัณฑ์จำนวน 7.8 ล้านบัญชี มียอดใช้จ่ายทั้งสิ้น 3.19 แสนล้านบาท การเติบโตของสินทรัพย์เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.5 ในขณะที่สินเชื่อด้วยคุณภาพอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังคงรักษาความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งและเป็นผู้ดำเนินหมวดธุรกิจต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ

- **ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล** ซึ่งเป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำแห่งแรกและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น ต่อสัญญาผู้ให้บริการทางการเงินอีก 8 ปี นับได้ว่าเป็นโอกาสที่สำคัญในการขยายฐานลูกค้าใหม่ ๆ ให้กับกรุงศรี กรุ๊ป และเป็นการเน้นย้ำความเป็นผู้นำในธุรกิจบัตรเครดิตของกรุงศรี คอนซูมเมอร์

- บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านธุรกิจค้าปลีก สินค้าที่เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัย โดยมีสาขา 80 สาขาทั่วประเทศ
- เอไอเอ ประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ และมีตัวแทนประกันชีวิตกว่า 50,000 คน
- เทสโก้ โลตัส ผู้นำธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ที่สุดที่มีสาขา 1,978 แห่งทั่วประเทศ
- เพาเวอร์บาย ผู้จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าครบวงจรรายใหญ่ที่มีสาขา 90 แห่งทั่วประเทศ
- พันธมิตรทางการค้าของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์และสินเชื่อบริการชำระ ปัจจุบันมีผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่กว่า 18,000 ราย

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กรุงศรี คอนซูมเมอร์ สามารถรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลได้อย่างต่อเนื่อง คือ การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยมุ่งมั่นสร้างความเติบโตให้แก่ธุรกิจ ด้วยการผสมผสานความแข็งแกร่งของส่วนงานต่าง ๆ ในกรุงศรี กรุ๊ป เพื่อยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบโจทย์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ผสานกับการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ อย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

- **นำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ อาทิ**
  - **บัตรเครดิต กรุงศรี เจซีบี แพลทินัม** สิทธิประโยชน์สุดพิเศษเพื่อประสบการณ์สะใจสไตล์ญี่ปุ่น

จากการเติบโตของตลาดของผู้ที่ชื่นชอบการท่องเที่ยว สินค้า และบริการที่เกี่ยวข้องกับประเทศญี่ปุ่น ในเดือนกุมภาพันธ์ 2559 บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด จึงได้จับมือกับเจซีบี ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ บัตรเครดิตกรุงศรี เจซีบี แพลทินัม โดยมอบสิทธิประโยชน์สุดพิเศษที่คำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ

บัตรเครดิต กรุงศรี เจซีบี แพลทินัม ชูจุดเด่นอิสระแห่งการใช้จ่าย ครบทุกประสบการณ์สะใจสไตล์ญี่ปุ่น ด้วยสิทธิประโยชน์หลักของบัตรที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มวัยทำงานอายุ 25-40 ปี ซึ่งนิยมการรับประทานอาหารและช้อปปิ้งสินค้าแบรนด์ญี่ปุ่น รวมทั้งสนใจส่วนลดและโปรโมชั่นทั้งในประเทศไทย และระหว่างเดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศญี่ปุ่น นอกจากนี้ ยังมีการทำโปรโมชั่นร่วมกับร้านค้าพันธมิตรที่ลูกค้าชื่นชอบเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ยอดลูกค้าใหม่และยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเติบโตเป็นอย่างสูง โดยตั้งแต่เปิดตัวจนถึงสิ้นปี 2559 มียอดผู้ถือบัตรทั้งสิ้นกว่า 90,000 ใบ

- **สินเชื่อแก้แค้นใจ** ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสินเชื่อไฟแนนซ์ใหม่ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์  
สินเชื่อแก้แค้นใจ เปิดตัวเมื่อเดือนกันยายน 2559 มุ่งเน้นลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยที่มีหลักแหล่งชัดเจนและดำเนินกิจการมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี มีจุดเด่นที่กระบวนการรับสมัครที่ไม่ยุ่งยากตามแนวคิด “อนุมัติสิ้น...ไม่ยื่นเอกสาร” สมัครได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารรายได้หรือรายการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน และไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน ให้วงเงินสูงสุดถึง 100,000 บาท โดยมุ่งหวังว่าสินเชื่อแก้แค้นใจจะช่วย



สนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ โดยในช่วงเริ่มต้นได้เปิดพื้นที่ให้บริการใน 2 จังหวัด คือ กรุงเทพฯ และชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง และตั้งเป้าที่จะขยายการให้บริการไปครอบคลุมหัวเมืองใหญ่ทุกภูมิภาคภายในปี 2560

- **แคมเปญ “UP with Signature”** การปรับสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้ากลุ่มพรีเมียม

ในปี 2559 บัตรเครดิตกรุงศรีได้ออกแคมเปญ UP with Signature สำหรับสมาชิกบัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ และบัตรเครดิตกรุงศรี ชิกเนเจอร์ ซึ่งเป็นบัตรเครดิตสำหรับลูกค้ากลุ่มพรีเมียมที่มีรายได้สูง โดยปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ใหม่ มอบสิทธิพิเศษในด้านต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น โปรโมชันล่าสุด UP Taste ที่บัตรกรุงศรี ชิกเนเจอร์ อาศัยจุดแข็งด้านเครือข่ายพันธมิตรที่แข็งแกร่งในญี่ปุ่น จับมือกับร้านอาหารญี่ปุ่นระดับพรีเมียมชื่อดังทั้งในประเทศไทย และในประเทศญี่ปุ่น รวม 50 ร้าน มอบสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ส่วนลดสูงสุดร้อยละ 50 หรือรับฟรีเมนูพิเศษ หรือสะสมคะแนนพิเศษ 5 เท่า เพื่อตอบใจลูกค้ากลุ่มคนรักอาหารญี่ปุ่นระดับพรีเมียม โดยได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

- **แคมเปญ Cross Border** ร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรของ MUFG มอบสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้า

จากการที่กรุงศรี คอนซูมเมอร์เป็นบริษัทในเครือของกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งเป็นธุรกิจในเครือ MUFG กรุงศรี คอนซูมเมอร์ จึงอาศัยเครือข่ายพันธมิตรที่แข็งแกร่งในญี่ปุ่นของ MUFG ออกแคมเปญ Cross Border เพื่อเพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ในการใช้จ่ายที่ประเทศญี่ปุ่น โดยให้ส่วนลดและของสมนาคุณมากมายในห้างสรรพสินค้าชั้นนำในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งผลตอบรับจากแคมเปญยังเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2559 ได้มีการขยายจำนวนคู่ค้ามากขึ้นรวมทั้งหมดกว่า 40 แปรนต์ จำนวนกว่า 200 ร้านค้า ที่กระจายตัวในหัวเมืองต่าง ๆ เช่น ฮอกไกโด โตเกียว ชูบุ และคันไซ

• **พัฒนานวัตกรรม ยกระดับคุณภาพการบริการ**

- **UChoose** แอปพลิเคชันบัตรเครดิตที่ใคร ๆ เลือกใช้

ในช่วงปลายปี 2559 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้เริ่มโครงการนำร่องซึ่งเปิดให้สมาชิกบัตรที่ใช้โทรศัพท์มือถือระบบ iOS ทดลองใช้แอปพลิเคชันบนมือถือชื่อ “UChoose” แอปพลิเคชันใหม่สำหรับสมาชิกบัตรเครดิตทุกแบรนด์ในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกบัตรให้สามารถดูบัญชีรายการใช้จ่าย แลกคะแนนสะสม ลงทะเบียนร่วมกิจกรรม และตรวจสอบยอดใช้จ่ายในโปรโมชันต่าง ๆ สมัครงบ e-Pay (บัตรเครดิตสำหรับการช้อปปิ้งออนไลน์) รวมถึงรับข้อความแจ้งเตือนทุกครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ โดยแอปพลิเคชัน UChoose พร้อมเปิดให้สมาชิกบัตรใช้งานได้ทั้งระบบ iOS และAndroid ในเดือนกุมภาพันธ์ 2560

- **Samsung Pay** อีกระดับของเทคโนโลยีการใช้จ่ายผ่านบัตรบนโทรศัพท์มือถือ

ก้าวไปอีกขั้นกับการใช้จ่ายผ่านบัตรบนโทรศัพท์มือถือ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ร่วมกับ Samsung พัฒนาลิขสิทธิ์ทางการเงิน โดยสมาชิกบัตรเครดิตในเครือกรุงศรีทั้งบัตร Visa และ MasterCard สามารถลงทะเบียนบนแอปพลิเคชัน Samsung Pay เพื่อนำไปใช้จ่ายได้ทุกร้านทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นการแตะที่

เครื่องรูดแบบ Contactless หรือวางแผนกับเครื่องรูดบัตรในระบบเดิม นอกจากนี้ ยังเพิ่มเทคโนโลยีความปลอดภัยสูงสุดด้วยระบบ Tokenization ที่แปลงเลขบัตรให้กลายเป็นรหัสอักขระ เพื่อป้องกันการโจรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสมาชิกบัตรสามารถใช้ Samsung Pay ได้ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2559

- **FinTech และแอปพลิเคชันที่ช่วยตอบโจทย์ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น**

กรุงศรี กรุ๊ป ร่วมมือกับ RISE ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจ Startup และ Corporate Accelerator รายแรกในประเทศไทย เปิดตัวโครงการ Krungsri RISE FinTech Accelerator ในเดือนพฤษภาคม 2559 โครงการนี้แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของกรุงศรีในการผนึกกำลังระหว่างภาคการธนาคารและอุตสาหกรรม FinTech เพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับลูกค้าและผู้บริโภค วัตถุประสงค์ของโครงการ Krungsri RISE คือเพิ่มพูนองค์ความรู้และโอกาสทางการลงทุนสำหรับนวัตกรรม FinTech หรือบริษัท FinTech ใหม่ ๆ พร้อมทั้งเปิดโอกาสเติบโตก้าวหน้าในธุรกิจการเงินดิจิทัล

จากความสำเร็จของ Krungsri RISE โครงการ FinTech Accelerator แรกในประเทศไทย ที่กรุงศรี กรุ๊ป เป็นผู้สนับสนุนส่งผลให้มีธุรกิจฟินเทค 2 รายได้มาร่วมเชื่อมกับระบบของ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้แก่ Chomchob แอปพลิเคชันที่รวมคะแนนจากทุกค่ายบัตรเครดิตมาเป็นคะแนน Chomchob เพื่อแลกคะแนนสินค้าได้ง่ายขึ้น โดยลูกค้าต่างยืนยันว่าระบบการแลกคะแนนของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่ายและเร็วที่สุด นอกจากนี้ ยังมีแอปพลิเคชัน Pigipo ที่รวบรวมการใช้จ่ายผ่านบัตรของทุกธนาคารไว้ที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถจดจำได้ง่ายขึ้น โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นสถาบันการเงินรายแรกที่เชื่อมต่อ Application Programming Interface (API) กับ Pigipo เพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบการใช้จ่ายได้เร็วยิ่งขึ้น

- **MY IVR การพัฒนาประสิทธิภาพระบบ IVR (Interactive Voice Response: IVR)**  
โดยอิงจากประวัติการใช้งานระบบ IVR ของลูกค้าแต่ละราย

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้นำเทคโนโลยี Big Data มาใช้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรูปแบบการทำงานหลากหลาย หนึ่งในนั้นก็คือ “My IVR” หรือการพัฒนาประสิทธิภาพระบบ IVR ซึ่งได้เริ่มใช้ตั้งแต่เดือนกันยายน 2559 My IVR คือ ระบบประมวลผลเพื่อเลือกเมนูตอบรับอัตโนมัติทางโทรศัพท์ (IVR) ที่เหมาะสมที่สุดให้แก่ลูกค้าแต่ละราย โดยระบบจะเลือกเมนู IVR ให้แก่ลูกค้า โดยอิงจากประวัติการใช้ IVR ของลูกค้ารายนั้น ๆ ส่งผลให้ลูกค้าที่ต้องการติดต่อกับบริษัท จะได้ยินเมนูที่ตนเองใช้เป็นประจำเป็นอันดับแรก แทนที่จะต้องรอฟังระบบ IVR ประกาศตั้งแต่เมนูแรก (กด 1 กด 2) ทำให้ลูกค้าได้รับบริการจากระบบ IVR ที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- **การทำการตลาดแบบ Personalized Marketing คัดสรรโปรโมชั่นให้ตรงใจลูกค้า**

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้นำเทคโนโลยี Big Data มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า โดยนำนวัตกรรมที่เรียกว่า Machine Learning มาช่วยส่งเสริมการทำการตลาดแบบ Personalized Marketing โดยโมเดล Machine Learning จะใช้สูตรทางคณิตศาสตร์และสถิติมาวิเคราะห์ประวัติการใช้ของลูกค้าอย่างละเอียดเพื่อคาดการณ์ความชอบของลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้สามารถนำเสนอโปรโมชั่นและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ทำให้ลูกค้าได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโปรโมชั่นที่ตรงใจ

และไม่ต้องรับข้อความทางการตลาดที่ตนไม่สนใจ ซึ่งโมเดล Machine Learning นี้เริ่มใช้งานในเดือน พฤศจิกายน 2559

- **เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ**

- **โครงการ Premium Inventory Management** พัฒนามาตรฐานบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

เป็นการรวมศูนย์การจัดการของสมนาคุณและบัตรกำนัลของทุก ๆ ผลิตภัณฑ์ในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการจัดการสินค้าคงคลัง การแจ้งเตือนเมื่อสินค้าขาดสต็อก การจัดส่งของสมนาคุณให้แก่ลูกค้า รวมไปถึงการแจ้งสถานะการจัดเตรียมและการจัดส่งสินค้า ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้าอยู่ที่ใด เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจเมื่อได้รับของสมนาคุณและบัตรกำนัลภายในเวลาที่กำหนด ทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่รัดกุมมากขึ้นเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตในการจัดส่งสินค้าสมนาคุณและเพิ่มความถูกต้องของการจัดการด้านบัญชี รวมไปถึงการช่วยลดการทำงานของพนักงานในปัจจุบัน โดยการนำระบบ IT เข้ามาทดแทน

- **โปรแกรมการบริหารจัดการร้านค้าพันธมิตรแบบเบ็ดเสร็จ (Integrated Merchant Operation Management)** ยกกระดับบริการสำหรับร้านค้าพันธมิตร

เป็นโครงการที่กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ปรับกระบวนการดำเนินงาน โดยรวมทีมงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการบริการร้านค้าเป็นทีมเดียว เพื่อการจัดการร้านค้าทั้งหมดแบบเบ็ดเสร็จ นอกจากนี้ ยังนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับสมัครร้านค้าใหม่และเก็บฐานข้อมูลของร้านค้า โดยลดเอกสารที่ใช้ในการสมัครร้านค้าให้มีจำนวนน้อยที่สุด รวมทั้งออกแบบสัญญาให้เหลือเพียง 1 ฉบับ สำหรับทุกผลิตภัณฑ์ในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบใหม่ชื่อว่า “ระบบการจัดการร้านค้า” เพื่อใช้รองรับการทำงานตั้งแต่เปิดร้านค้าใหม่ จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และทำให้ระยะเวลาในการเปิดร้านค้าใหม่ลดลงจาก 2-4 สัปดาห์ เหลือเพียงไม่เกิน 3 วัน ทำให้ร้านค้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ทั้งหมดนี้ เป็นตัวอย่างของความร่วมแรงร่วมใจของทุกส่วนงานในกรุงศรี คอนซูมเมอร์และกรุงศรี กรุ๊ป ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้แก่ลูกค้า

**รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ** การมุ่งนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้กรุงศรี คอนซูมเมอร์เป็นผู้นำตลาดและได้รับรางวัลแห่งความเป็นเลิศหลากหลายรางวัล อาทิ

- รางวัล Consumer Finance Product of the Year จากนิตยสาร The Asian Banker จากงาน International Excellence in Retail Financial Services Awards 2016

- รางวัล Best Consumer Finance Product in Thailand จากนิตยสาร The Asian Banker

- รางวัล Thailand ICT Excellence Award 2016 ประเภทโครงการพัฒนาระบบงานหลักภายใน จาก TMA ซึ่งเป็นการพัฒนาโปรแกรมจัดการร้านค้าพันธมิตรแบบเบ็ดเสร็จ โดยปรับกระบวนการดำเนินงาน และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับสมัครและเก็บข้อมูลร้านค้าใหม่จนสามารถลดเวลาในการเปิดร้านค้าใหม่ลงจาก 2-4 สัปดาห์ เหลือเพียงไม่เกิน 3 วัน
- Service Quality Performance Award for Consumer Credit Issuers Chargeback Effectiveness–Fraud Category (National) จาก Visa ซึ่งมอบให้กับผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น สามารถบริหารจัดการกระบวนการ Chargeback ประเภท Fraud ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดระดับประเทศ
- แคมเปญ “สมาร์ตทุกการใช้ สิ่งได้ 0%” ของบัตรเครดิต เฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม ได้รับรางวัล MAT Award ระดับ Bronze Award ประเภท Best Marketing Campaign จากสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย
- บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม ได้รับรางวัลอันดับที่ 1 ของ YouTube Ads Leaderboard ในประเทศไทย และอันดับที่ 6 ของ YouTube Ads Leaderboard ใน Asia-Pacific จาก Google จากแคมเปญวันแม่ ชื่อชุด “ผม...ก็อยากมีวันแม่”
- บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม ได้รับรางวัลอันดับที่ 1 Top Thailand Facebook Posts (Social Media Content) จาก Socialbakers Ltd. - Facebook Marketing Partner จากแคมเปญ วันแม่ ชื่อชุด “ผม...ก็อยากมีวันแม่”
- บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม ได้รับรางวัล 2016 Thailand’s Most Social Power Brand อันดับที่ 1 แบนด์ที่คนนิยมและผูกพันในสังคมออนไลน์มากที่สุดในประเทศไทย ประเภทบัตรเครดิต และบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล และอันดับที่ 2 ประเภท Personal Finance (บัตรเครดิตบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อรถยนต์) จาก BrandAge & Zocial Inc.

**ความรับผิดชอบต่อสังคม** กรุงศรี คอนซูมเมอร์ มุ่งเป็นองค์กรที่ตอบสนองสังคมอย่างแท้จริง จึงยึดมั่นนโยบาย “การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ” ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ เช่น ในการอนุมัติสินเชื่อเราจะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมโดยใช้ระบบบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม นอกจากนี้ ยังจัดบรรยายเรื่องการจัดการการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน นิสิต นักศึกษา และบุคคลภายนอก เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพิ่มเติมอีกด้วย

ยิ่งไปกว่านั้น ยังให้ความสำคัญกับการปลูกฝังแนวคิดของความรับผิดชอบต่อสังคมแก่พนักงาน ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาและสิ่งแวดล้อม เช่น การร่วมปรับปรุงห้องสมุดแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ และโครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติเพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 84 พรรษา โดยปลูกต้นไม้จำนวน 2,500 ต้น เป็นต้น

## ไมโครไฟแนนซ์

กรุงศรีให้บริการทางการเงินในระดับไมโครไฟแนนซ์ผ่านบริษัท เงินติดล้อ จำกัด เจ้าของแบรนด์ “เงินติดล้อ” ผู้นำธุรกิจการให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท สินเชื่อเช่าซื้อรถบรรทุกมือสอง และสินเชื่อ nano ไฟแนนซ์ นอกจากนี้ เงินติดล้อยังเป็นโบรกเกอร์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่มีสาขามากที่สุด พร้อมให้บริการจำหน่ายประกันภัยที่หลากหลาย เช่น ประกันภัยรถยนต์ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันภัยโรคมะเร็ง และประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.)

ในปี 2559 เงินติดล้อได้เพิ่มจำนวนสาขาเพื่อขยายพื้นที่การให้บริการแก่ลูกค้าให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีสาขารวมทั้งสิ้น 481 สาขา นอกจากนี้ ยังยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้าโดยการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ อาทิ พิจารณาสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์จากเดิม 2 ชั่วโมง เหลือเพียง 30 นาที ซึ่งเพิ่มความสะดวกให้แก่กลุ่มลูกค้าได้เป็นอย่างดี และยังมีนโยบายส่งมอบประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าผู้ขอสินเชื่อจำนำทะเบียนรถจักรยานยนต์ทุกรายโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้าในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ โดยในปี 2559 ได้มอบกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลแก่ลูกค้าแล้วมากกว่า 280,000 ฉบับ เงินติดล้อยังคงดำเนินธุรกิจอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวและให้บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ให้ความสำคัญและเคารพในเกียรติของลูกค้า รวมถึงการให้บริการในราคาที่เหมาะสม ด้วยเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศและนวัตกรรมระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย อีกทั้งมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและระมัดระวัง

นอกจากนี้ เงินติดล้อขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 26 โดยสามารถเข้าถึงลูกค้ากว่า 271,000 ราย มียอดสินเชื่อคงค้าง 20,979 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 24 เมื่อเทียบกับปี 2558 ซึ่งผลการดำเนินงานด้านประกันวินาศภัยยังคงมีอัตราเติบโตต่อเนื่อง โดยมีเบี้ยประกันภัยอยู่ที่ 439 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 66 จากปีก่อนหน้า

ในปี 2559 เงินติดล้อมีเป้าหมายสำคัญที่จะยกระดับมาตรฐานของธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถในประเทศไทย รวมถึงความตั้งใจในการส่งมอบบริการทางการเงินด้วยเจตนาที่ดีจึงทำการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ตราสินค้า (Rebranding) โดยเริ่มจากการเพิ่มไอคอนเพื่อสื่อถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการแก่กลุ่มลูกค้า ในการสร้างการรับรู้ด้านแบรนด์กับกลุ่มลูกค้าและประชาชนทั่วไปโดยตราสัญลักษณ์ใหม่ของเงินติดล้อ โดยออกแบบภายใต้แนวคิดเรื่องความรวดเร็ว ความเป็นกันเอง และความน่าเชื่อถือ โดยไอคอนใหม่ที่มีความหมายซ่อนอยู่ตรงกลางคือ แสงแห่งความหวังที่ส่องนำทางให้กลุ่มลูกค้าผู้ประสบปัญหาการเงินได้พบทางออกและเริ่มต้นใหม่ โดยตัวไอคอนมาจากธนบัตรสองใบที่กำลังหมุนเพื่อช่วยให้ชีวิตลูกค้าก้าวต่อไปข้างหน้า ได้สะท้อนถึงธุรกิจของเงินติดล้อที่ช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินให้กับลูกค้า สื่อถึงความรักและความรวดเร็วในการให้บริการ สื่อถึงเงินสื่อถึงความมั่นคงไว้วางใจได้ และความสบายใจเมื่อใช้บริการกับเงินติดล้อ และสื่อถึงความสำเร็จและความโปร่งใส ซึ่งทั้งหมดถูกถ่ายทอดออกมาภายใต้สโลแกน “ชีวิตหมุนต่อได้”

เงินติดล้อได้ปรับปรุงลักษณะสาขาทั้งหมดพร้อมกันทั่วประเทศ เพื่อเน้นย้ำจุดยืนขององค์กรที่ต้องการยกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถในประเทศไทย ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่โปร่งใสแก่กลุ่มผู้บริโภคหรือกลุ่มผู้มีรายได้น้อย และเพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ และเป็นทางเลือกให้



ชีวิตของลูกค้าสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่ประสบปัญหาด้านการเงิน ทั้งหมดนี้ถูกถ่ายทอดจากการดำเนินงานภายใต้เจตนารมณ์ “เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ด้วยความเชื่อมั่นว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส คือสิทธิที่ทุกคนพึงได้รับ”

**นวัตกรรมด้านบริการ** ในปี 2559 นอกจากการสื่อสารผ่านสื่อหลัก เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุแล้ว เงินติดล้อยังมุ่งหน้าสร้างแบรนด์ผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Media) เพื่อสร้างการรับรู้ด้านแบรนด์ (Brand awareness) และสร้างการมีส่วนร่วมกับแบรนด์ (Brand engagement) ไปยังกลุ่มลูกค้าและประชาชนในวงกว้าง โดยได้จัดทำ Facebook แพนเพจ เงินติดล้อเป็นผู้ให้บริการด้านสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์รายแรกที่เปิดใช้บัญชี LINE Official Account โดยใช้ชื่อ @TIDLOR และ Line สติกเกอร์ “ติดล้อ” เพื่อเป็นช่องทางที่ช่วยให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงแบรนด์และผลิตภัณฑ์ของเงินติดล้อได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งยังมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมมากมาย ซึ่งที่ผ่านมาได้รับผลตอบแทนที่ดีโดยจะเห็นได้จากยอดแฟนเพจเงินติดล้อที่เติบโตขึ้นด้วยจำนวนแฟนเพจมากกว่า 150,000 คน และมีจำนวนเพื่อนทาง Line จำนวนมากกว่า 10,000,000 คน ในเดือนธันวาคม 2559 ได้จัดทำภาพยนตร์โฆษณาภายใต้แนวคิด “ชีวิตใหม่” โดยนำเจตนารมณ์ของเงินติดล้อมาถ่ายทอดผ่านภาพยนตร์โฆษณาความยาว 3 นาที ถือได้ว่าเป็นการยกระดับภาพยนตร์โฆษณาในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถในประเทศไทย ด้วยจำนวนผู้เข้าชมมากกว่า 2 ล้านวิวหลังจากเผยแพร่ในระยะเวลาเพียง 1 สัปดาห์ ซึ่งทั้งหมดนี้ ถือเป็นความสำเร็จในการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างแบรนด์เงินติดล้อกับผู้บริโภคอีกด้วย

ในปี 2560 เงินติดล้อจะยังคงมุ่งหน้านำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่มีความหลากหลายในราคาที่เหมาะสม ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ ทั้งหมดนี้เพื่อให้เงินติดล้อยังคงเป็นแบรนด์ที่ลูกค้าทั่วประเทศให้ความไว้วางใจ

### **การให้บริการผลิตภัณฑ์ลูกค้าธุรกิจ ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล**

**การให้บริการผลิตภัณฑ์เงินฝาก** กรุงศรีประสบความสำเร็จในการเพิ่มเงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากออมทรัพย์ (CASA) กรุงศรีได้ขยายฐานลูกค้าเงินฝากผ่านบัญชีออมทรัพย์ “มีแต่ได้” และบัญชีออมทรัพย์ “จัดให้” ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์สำคัญของกรุงศรี อีกทั้งยังเน้นย้ำความสำเร็จของผลิตภัณฑ์เงินฝาก โดยกรุงศรีได้รับรางวัล The Best Deposit Product in Thailand for 2016 จาก The Asian Banker

กรุงศรีมุ่งที่จะขยายฐานการเป็นธนาคารหลักของลูกค้า SME โดยได้นำเสนอแพ็คเกจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งได้รับผลตอบแทนเป็นอย่างดีจากกลุ่มลูกค้าดังกล่าว กรุงศรีมุ่งเน้นในการบริหารจัดการลูกค้าโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เช่น เงินฝากประจำระยะสั้นสำหรับลูกค้าธุรกิจ

ในปี 2560 กรุงศรีจะยังคงขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยจะมุ่งเน้นการทำตลาดในแต่ละกลุ่มลูกค้า การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย และการออกแคมเปญต่าง ๆ จากการผสานความร่วมมือทางธุรกิจกับ MUFG/BTMU กรุงศรีสามารถเพิ่มบริการจ่ายบัญชีเงินเดือนพนักงาน ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ญี่ปุ่น ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์และธุรกิจซัพพลายเชน นอกจากนี้ กรุงศรีได้

วางแผนโปรโมทและเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้ช่องทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง ซึ่งกรุงศรีได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่หลากหลายเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

**การให้บริการการลงทุน** ปี 2559 เป็นปีที่การลงทุนทั่วโลกมีความท้าทายอีกปีหนึ่ง นักลงทุนต้องประสบกับภาวะตลาดผันผวน และอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำที่สุดเป็นประวัติการณ์ ดังนั้น กรุงศรีจึงให้ความสำคัญอย่างมากในการแนะนำให้ลูกค้ากระจายความเสี่ยงในการลงทุน และมุ่งเน้นการสร้างรายได้ที่สม่ำเสมอ โดยกรุงศรีได้นำเสนอกองทุนใหม่จำนวน 4 กองทุน เพื่อช่วยลูกค้าในการบริหารจัดการเงินลงทุนได้อย่างเหมาะสม คือ กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลอควิตี้ดีลิ่งชอร์ต ที่ใช้กลยุทธ์ชอร์ตในการป้องกันการลงทุนของเงินลงทุนในภาวะตลาดขาลง และอีก 3 กองทุน ได้แก่ กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลพร็อพเพอร์ตี้ปันผล กองทุนเปิดกรุงศรี โกลบอลแบรินด์อควิตี้ปันผล และกองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลสมาร์ทอินคัม ซึ่งเป็นกองทุนที่มีวัตถุประสงค์คล้ายคลึงกันในการสร้างรายได้ที่สม่ำเสมอให้แก่ผู้ลงทุน

ในด้านการให้บริการ กรุงศรียังคงให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้คำแนะนำด้านการลงทุนอย่างเหมาะสมแก่ลูกค้า กรุงศรีและบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด ได้ร่วมมือกันในการพัฒนาหลักสูตรอบรมใหม่ชื่อว่า Mutual Fund Master สำหรับพนักงานสาขาโดยหลักสูตรนี้ไม่เพียงให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนในเชิงลึก ยังครอบคลุมถึงการฝึกหัดการนำเสนอกองทุนตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่สำคัญที่สุด คือ ภายหลังการอบรมในห้องเรียน กรุงศรีจัดส่งทีมงานผู้เชี่ยวชาญไปแต่ละสาขาเพื่อฝึกฝนด้านทักษะการขายแบบตัวต่อตัวกับพนักงานที่เข้าอบรมและทดสอบการให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไปในอนาคต

**กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ** ในปี 2559 กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟยังคงเดินหน้าตามกลยุทธ์หลักที่ได้วางไว้อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการขยายฐานลูกค้าผ่านกลุ่มงานเครือข่ายการขาย กลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME และกลุ่มลูกค้าธุรกิจในเครือตามนโยบายหลักที่ให้เน้นความร่วมมือกันภายในเครือกรุงศรี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟและขยายความครอบคลุมให้เข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟยังได้เพิ่มจำนวนผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลรวมไปถึงจัดหลักสูตรอบรมความรู้ทางการเงินและการลงทุนรวมทั้งด้านอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อให้ผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลเหล่านี้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟยังมีการจัดงานสัมมนาในหัวข้อที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าตลอดปี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตลาดการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทต่าง ๆ หรือการจัดสัมมนาในหัวข้อที่อยู่ในความสนใจของลูกค้า อาทิ เรื่องร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้ลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟทราบถึงผลกระทบและแนวทางการจัดการกับพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่จะเริ่มต้นบังคับใช้ในปี 2560

กรุงศรียังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ด้านประกันภัยอันตรายได้ออกผลิตภัณฑ์ Exclusive Health Plan เพื่อตอบสนองต่อความต้องการการคุ้มครองสุขภาพแบบ Exclusive ของกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ ลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟที่ต้องการใช้บริการทางการเงินที่สาขาสามารถขอรับบริการพิเศษได้โดยไม่ต้องรอคิวผ่านช่องทางพิเศษ Krungsri Exclusive Lane และสามารถเข้าใช้บริการมูบ์รอนลูกค้า



Krungsri Exclusive Corner ที่จัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอาไว้ให้ครบครัน ปัจจุบันมี Krungsri Exclusive Lane 343 สาขา และ Krungsri Exclusive Corner 29 สาขา

**กรุงศรีไพร์ม** กรุงศรีบริหารกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทุกระดับด้วยกลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ในปี 2559 กรุงศรีได้เปิดบริการใหม่สำหรับกลุ่มลูกค้า Mass Affluent ในชื่อ กรุงศรีไพร์ม โดยมุ่งเน้นลูกค้าที่มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิตั้งแต่ 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 5 ล้านบาท ซึ่งมีศักยภาพในการสร้างความเติบโตของสินทรัพย์สูง และกรุงศรีมีเป้าหมายที่จะช่วยนำลูกค้ากลุ่มนี้ไปสู่อีกขั้นของชีวิต “New Life Horizon” โดยการแนะนำโอกาสใหม่ ๆ ทางการบริหารเงินพร้อมรูปแบบการใช้ชีวิตที่พิเศษกว่าเดิม บริการ Plan Your Money สามารถให้คำแนะนำในการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละท่าน ครอบคลุมตั้งแต่การจัดการรายการทางการเงิน การออมเงินระยะสั้นและระยะยาว การลงทุน การทำประกัน การจัดการภาษี รวมถึงการบริหารภาระหนี้ กรุงศรีได้มอบสิทธิพิเศษทั้งในด้านการเงินและไลฟ์สไตล์ ซึ่งผ่านการคัดสรรมาเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสุขเพิ่มขึ้นในทุกวันร่วมกับครอบครัวและมิตรสหายและเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า กรุงศรียังเป็นธนาคารแรกที่ได้นำ Mobile Application มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าสามารถแลกรับสิทธิพิเศษหรือลงทะเบียนกิจกรรมต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา

**เอทีเอ็มและบัตรเดบิต** ในปี 2559 กรุงศรีได้ให้ความสำคัญกับนโยบายของภาครัฐที่กำหนดให้เปลี่ยนระบบการออกบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตแบบแถบแม่เหล็กมาเป็นชิปการ์ด ซึ่งจะช่วยให้ผู้ถือบัตรมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น ช่วยแก้ปัญหาการปลอมแปลงบัตร ที่เกิดจากช่องโหว่ของบัตรแถบแม่เหล็กที่อาจถูกโจรกรรมข้อมูล เพื่อนำไปทำบัตรปลอมและใช้ถอนเงิน ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจกับลูกค้าในการทำธุรกรรมที่เครื่องเอทีเอ็ม หรือการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรับบัตร ทั้งนี้ กรุงศรีได้เริ่มให้บริการบัตรแบบชิปการ์ดในเดือนพฤษภาคม 2559 ซึ่งบัตรใหม่นี้จะเป็นบัตรเดบิตชิปการ์ดทั้งหมด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการมุ่งสู่สังคมที่ปราศจากเงินสด (Cashless Society) เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าใช้ระบบชำระสินค้าและบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด

ในปี 2560 กรุงศรียังมุ่งเน้นการพัฒนาระบบบัตรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคู่มือสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของรัฐบาล โดยจะพัฒนาบัตรเดบิตชิปการ์ดที่ออกให้เป็นไปตามมาตรฐานชิปการ์ดของไทย (Thai bank chip card standard) เพื่อประโยชน์ในการชำระเงินของบัตรเดบิตที่ออกในประเทศ และพัฒนาบัตรเดบิตของกรุงศรีให้สามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ได้ในช่วงต้นปี 2560 ซึ่งเป็นการมุ่งสู่การพัฒนาระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความสะดวกสบายอย่างแท้จริง

**บริการเงินโอนและบริการผ่านเครือข่ายเอทีเอ็ม** กรุงศรีได้มีการพัฒนาระบบเพื่อรองรับนโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ยิ่งไปกว่านั้น กรุงศรีได้มีการจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้ช่องทางของ กรุงศรีอย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้น ซึ่งระบบและบริการใหม่ที่เปิดให้บริการตลอดปี 2559 ได้แก่

- **บริการกรุงศรีพร้อมเพย์** กรุงศรีได้ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ “พร้อมเพย์” ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของรัฐบาล ซึ่งเป็นบริการโอนเงินและรับเงินโอนแบบใหม่ โดยผูกบัญชีเงินฝากธนาคารกับเลขบัตรประชาชน และ/หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือ โดยผู้โอนไม่จำเป็นต้องทราบรายละเอียดธนาคารของผู้รับอีกต่อไป ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกและประหยัดเวลา

บริการพร้อมเพย์ได้เริ่มเปิดให้ลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากในเดือนกรกฎาคม 2559 ผ่าน 6 ช่องทาง ได้แก่ สาขากรุงศรี เว็บไซต์กรุงศรี ([www.krungsri.com/PromptPay](http://www.krungsri.com/PromptPay)) กรุงศรีออนไลน์ กรุงศรีบิซออนไลน์ กรุงศรีโมบายแอปพลิเคชัน และเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี และจะเริ่มเปิดให้บริการโอนเงินพร้อมเพย์ ระหว่างบุคคลธรรมดาผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่ กรุงศรีออนไลน์ กรุงศรีบิซออนไลน์ กรุงศรี โมบายแอปพลิเคชัน และเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี ซึ่งกำหนดการเปิดให้บริการเป็นไปตามแผนงานของธนาคารแห่งประเทศไทย

- **สิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว** กรุงศรีร่วมมือกับบริษัท เซ็นทรัลแฟมิลีมาร์ท จำกัด มอบสิทธิพิเศษให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวตั้งแต่ปีที่ผ่านมา ซึ่งในปีนี้ได้เพิ่มการมอบสิทธิพิเศษให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ถือบัตร UnionPay โดยกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต Visa MasterCard หรือ UnionPay ซึ่งออกบัตรโดยสถาบันการเงินในต่างประเทศที่ทำธุรกรรมเบิกถอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็มกรุงศรีสามารถนำสลิปเอทีเอ็มไปแลกกับสินค้าที่ร้านแฟมิลีมาร์ททุกสาขาทั่วประเทศ

**ผลิตภัณฑ์ประกันภัย** ในปี 2559 กรุงศรีเปิดตัวผลิตภัณฑ์คุ้มครองชีวิตใหม่ “กรุงศรีบิกโบนัส 15/9” ซึ่งลูกค้าได้รับผลตอบแทนสูงตั้งแต่ปีแรก พร้อมรับโบนัสก้อนใหญ่ก่อนครบสัญญา ผลิตภัณฑ์เหมาะกับลูกค้ากลุ่มรายได้ปานกลาง ซึ่งเบี้ยประกันต่ำเพียงวันละ 38 บาท ตั้งแต่ผลิตภัณฑ์เริ่มจำหน่ายเบี้ยประกันชีวิตเติบโตสูงถึงร้อยละ 34 ในขณะที่เดียวกันรายได้ค่าธรรมเนียมของกรุงศรีสูงขึ้นถึงร้อยละ 18

เพื่อตอบสนองผลิตภัณฑ์เพื่อกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่งคั่ง ได้มีการเปิดตัวประกันสุขภาพใหม่ ภายใต้ชื่อ “กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ เฮลท์” ซึ่งเป็นประกันสุขภาพที่ครบวงจรที่สุดในขณะนี้ คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลแบบเหมาจ่ายสำหรับผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกวงเงินคุ้มครองสูงสุดถึง 50 ล้านบาท ต่อโรค ต่อปี พร้อมทั้งคุ้มครอง 24 ชั่วโมงทั่วโลก และยังสามารถใช้ประกอบการสมัครวีซ่าเซงเก้นได้อีกด้วย อีกทั้งลูกค้ายังได้รับความอุ่นใจเพราะสามารถต่ออายุเพื่อจะได้รับคุ้มครองต่อเนื่องจนถึงอายุ 90 ปี

เนื่องจากการเข้ามาของเทคโนโลยีทางการเงินเริ่มมีบทบาทในโลกปัจจุบันอย่างมาก เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ในปี 2560 กรุงศรีได้วางแผนเปิดตัวแพลตฟอร์มใหม่ภายใต้ชื่อ “Digital For Life” หรือ “E-แอปพลิเคชัน” ซึ่งประโยชน์ของแอปพลิเคชันนี้ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยลดระยะเวลาการสมัครประกันชีวิตจาก 3 วัน เหลือเพียง 1 วัน และยังสามารถทราบผลการอนุมัติในเบื้องต้น หากผู้สมัครไม่จำเป็นต้องให้เอกสารผลตรวจสุขภาพเพิ่มเติม

## ธุรกิจหลักทรัพย์

บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจและให้บริการที่หลากหลาย อาทิ ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทตราสารทุน (หุ้น) และตราสารอนุพันธ์ ธุรกิจวาณิชธนกิจ ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุนและธุรกิจการบริหารการลงทุน

ภาพรวมการลงทุนของตลาดหุ้นไทยในปี 2559 กลับมาเป็นทิศทางขาขึ้น โดยดัชนีตลาดหลักทรัพย์ปิด ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2559 ที่ระดับ 1,542 จุด เพิ่มขึ้น 254 จุด หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.7 เมื่อเทียบกับราคาปิด ณ สิ้นปี 2558 ที่ 1,288 จุด นับเป็นอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนสูงเป็นอันดับ 1 ของภูมิภาคที่ร้อยละ 19.7 ด้านมูลค่าการซื้อขายตลาดหุ้นไทยมีมูลค่าการซื้อขายเฉลี่ยในปี 2559 อยู่ที่ 47,649 ล้านบาทต่อวัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 18 เมื่อเทียบกับมูลค่าการซื้อขายเฉลี่ยของปี 2558 ที่ 40,225 ล้านบาทต่อวัน

ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ที่ปรับตัวขึ้นอย่างโดดเด่นในปี 2559 มาจากปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่แข็งแกร่งโดยเฉพาะตัวเลขการเติบโตทางเศรษฐกิจที่กลับมาขยายตัว โดยในไตรมาสที่ 1 มีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 3.2 และขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 3.5 ในไตรมาสที่ 2 นับเป็นอัตราการขยายตัวสูงที่สุดในรอบ 13 ไตรมาส ส่วนหนึ่งเป็นผลบวกจากการออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐในช่วงปลายปี 2558 และการออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจเพิ่มเติมในปี 2559 ขณะเดียวกันสถานการณ์ภัยแล้งเริ่มคลี่คลาย ขณะที่ภาคการท่องเที่ยวยังเติบโตอย่างแข็งแกร่ง โดยในปี 2559 มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงถึง 32.58 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.9 ขณะที่เป้าหมายทั้งปีรัฐบาลคาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวอยู่ที่ 32 ล้านคน จาก 29.8 ล้านคน ในปี 2558 นอกจากนี้ นักลงทุนยังตอบรับเชิงบวกต่อผลการลงประชามติที่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศโหวตเห็นชอบร่างรัฐธรรมนูญและคำถามพ่วง ทำให้นักลงทุนมีความคาดหวังว่าจะมีการเลือกตั้งเกิดขึ้นในปี 2560

นอกจากปัจจัยบวกในประเทศที่แข็งแกร่งตลาดหุ้นไทยยังได้ผลบวกจากการไหลเข้าของเม็ดเงินลงทุนจากต่างชาติหลังจากคณะกรรมการนโยบายการเงินของสหรัฐอเมริกา (FOMC) ชะลอการขึ้นอัตราดอกเบี้ยและลดจำนวนครั้งของการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยในปี 2559 ลงจาก 4 ครั้งเหลือเพียง 1 ครั้ง โดยในปี 2559 นักลงทุนต่างชาติเข้าซื้อสุทธิในตลาดหุ้นไทย 78,546 ล้านบาท นับเป็นการเข้าซื้อสุทธิในตลาดหุ้นไทยเป็นปีแรกในรอบกว่า 4 ปี ส่งผลบวกต่อหุ้นขนาดใหญ่ อาทิ กลุ่มพลังงาน กลุ่มธนาคารและกลุ่มสื่อสาร โดยกลุ่มพลังงานเป็นกลุ่มที่ปรับตัวขึ้นมากที่สุดและเป็นกลุ่มนำตลาดในปี 2559 เนื่องจากได้แรงหนุนจากราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกที่กลับมาฟื้นตัว หลังจากกลุ่มประเทศผู้ผลิตน้ำมันเพื่อการส่งออกพยายามสร้างเสถียรภาพในตลาดน้ำมันด้วยการควบคุมปริมาณการผลิตของประเทศสมาชิก โดยปีนี้ราคาน้ำมันดิบเวสต์เท็กซัส (WTI) ปรับตัวลงสู่ระดับต่ำสุดของปีที่ 26 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อบาร์เรลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ก่อนจะฟื้น

ตัวอย่างต่อเนื่องและมาซื้อขายที่ระดับ 53 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อบาร์เรลในช่วงสิ้นปี 2559 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 42

ปี 2560 คาดว่าดัชนีตลาดหลักทรัพย์ยังคงเคลื่อนไหวผันผวนในทิศทางขาขึ้นและคาดว่าจะรอบการเคลื่อนไหวของดัชนีจะอยู่ในช่วง 1,400-1,750 จุด มีปัจจัยหนุนจากภาวะเศรษฐกิจที่ยังขยายตัวอย่างแข็งแกร่งจากการเร่งลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ของภาครัฐ การส่งออกที่คาดว่าจะกลับมาเป็นบวกตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก และภาคการท่องเที่ยวยังเติบโตอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การจัดการเลือกตั้งซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้น

ในช่วงไตรมาสที่ 4/2560 ยังเป็นปัจจัยบวกสำคัญที่จะดึงดูดเม็ดเงินลงทุนจากต่างประเทศและผลักดันให้ตลาดหุ้นไทยปรับตัวสูงขึ้น โดยสถิติที่ผ่านมาพบว่าการลงทุนในตลาดหุ้นไทยในช่วงที่มีการทำรัฐประหารไปจนถึงวันเลือกตั้ง อาทิ ปี 2534 ให้ผลตอบแทนร้อยละ 11 และปี 2549 ให้ผลตอบแทนร้อยละ 20 ในขณะที่การทำรัฐประหารครั้งล่าสุดเมื่อเดือนพฤษภาคม 2557 จนถึงปัจจุบัน ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ปรับขึ้นเพียงร้อยละ 6.5 ดังนั้น คาดการณ์ว่าผลตอบแทนมีโอกาสเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ถึงร้อยละ 11 ด้วยแนวโน้มดัชนีที่เป็นขาขึ้นจะส่งผลบวกโดยตรงต่อธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์จากมูลค่าการซื้อขายเฉลี่ยต่อวันที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ค่าธรรมเนียมนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ปรับตัวสูงขึ้น ช่วยลดผลกระทบจากการแข่งขันในธุรกิจที่ยังรุนแรง

### พัฒนาการและความสำเร็จที่สำคัญในปี 2559

#### – มุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

กรุงศรีมีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดกับลูกค้ามาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) ในปี 2518 จึงทำให้สามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้อย่างยาวนาน ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทจะยังคงรักษาคุณสมบัติข้อนี้ต่อไป โดยได้มีการกำหนดแผนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้างความมั่นคงของบริษัท รวมถึงกลยุทธ์ในการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าพร้อมกับการก้าวไปสู่ยุคดิจิทัล

#### – การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และแนวคิดริเริ่มในด้านดิจิทัล

- **การปรับปรุงบริการด้วยการพัฒนาระบบออนไลน์:** เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจ และเพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น บริษัทได้ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบการบริหารข้อมูลลูกค้าส่วนกลาง เพื่อให้การเปิดบัญชีของลูกค้ามีความรวดเร็วและเพิ่มความสะดวกมากขึ้นในการฝากหลักประกันทั้งเงินและหลักทรัพย์ รวมทั้งปรับปรุงขั้นตอนในการทบทวนข้อมูลของลูกค้าในการรู้จักตัวตนของลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การพิสูจน์ทราบลูกค้า (Client Due Diligence: CDD) และการประเมินระดับความเสี่ยง (Suitability) ของผู้ลงทุนอีกด้วย นอกจากนี้ ยังเพิ่มช่องทางในการฝากหลักประกันผ่านระบบบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment System) สำหรับการโอนเงินผ่านช่องทางกรุงศรีออนไลน์ และกรุงศรีโมบายแอปพลิเคชัน

- **การพัฒนาเว็บไซต์ใหม่และการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต:** บริษัทได้ปรับปรุงเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้และเป็นประโยชน์มากที่สุด นอกเหนือจากบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ ลูกค้ายังสามารถดูข้อมูลบัญชีกองทุนรวมผ่านเว็บไซต์ของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดตัวแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตเป็นครั้งแรกที่มีชื่อว่า “Krungsri Stock Expert” ซึ่งลูกค้าจะได้รับข้อมูลของบริษัท ข้อมูลการซื้อขายหุ้น ข้อมูลการวิเคราะห์พื้นฐาน และด้านเทคนิคบทวิเคราะห์ที่ได้รางวัลของบริษัท ตลอดจนข้อมูลรายงานภาวะ/รายงานความเคลื่อนไหวตลาดทุนผ่านทางแอปพลิเคชัน โดยร่วมมือกับ Stock Radars

- **การพัฒนาและปรับปรุงในส่วนของบริษัทเคระห์ใหม่ ๆ:** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายงานวิเคราะห์ ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ที่จะรวมบทวิเคราะห์จากกรุงศรีและ MUFG เพื่อกระจายไปยังกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อย กลุ่มลูกค้าบุคคล สินทรัพย์สูง (High Net Worth: HNW) และกลุ่มลูกค้าสถาบัน นอกจากนี้ ยังได้เตรียมพัฒนาระบบฐานข้อมูลงานด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์ให้มีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ นอกเหนือจากอีเมลที่ลูกค้าได้รับเป็นประจำทุกวันแล้ว ยังมีการจัดเตรียมช่องทางให้ลูกค้าสามารถทำการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลของบริษัทได้อีกด้วย

- **ข้อมูลออนไลน์ของกองทุนรวม:** ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลกองทุนรวมของตนเองผ่านทางระบบออนไลน์ของบัญชีหลักทรัพย์กรุงศรี ซึ่งปัจจุบันบริษัทเป็นตัวแทนจำหน่ายหน่วยลงทุนให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนถึง 18 แห่งในประเทศไทย เพื่อรองรับการให้บริการในส่วนของการบริหารความมั่งคั่ง

- **ความร่วมมือระหว่างบริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) และ MUFG**

- **การสนับสนุนธุรกิจของมอร์แกนสแตนลีย์ ในประเทศไทย:** ด้วยความพยายามและความร่วมมือกันระหว่างบริษัทหลักทรัพย์กรุงศรี และ MUFG ทำให้สามารถเพิ่มธุรกิจในส่วนที่มีมอร์แกนสแตนลีย์ และสามารถสนับสนุนธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- **Thai Corporate Roadshow เพื่อช่วยสนับสนุนกลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์ในเครือ MUFG:** บริษัทได้ร่วมจัดโรดโชว์กับ MUFG Morgan Securities ในกรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น โดยบริษัทที่ได้ไปพบกับนักลงทุนญี่ปุ่น เป็นบริษัทจดทะเบียนขนาดใหญ่ในตลาดหลักทรัพย์ อาทิ บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) บริษัท กันกุลเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) และบริษัท สตาร์ ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (มหาชน)

- **ความร่วมมือระหว่างสาขา และบริษัทในเครือกรุงศรี**

บริษัทได้เข้าร่วมโครงการ Banker to Broker กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและกรุงศรีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายฐานลูกค้าผู้ลงทุนในตลาดทุน โดยมีการให้รางวัลแก่พนักงานของกรุงศรีที่ช่วยแนะนำลูกค้าใหม่แก่บริษัท และจัดให้มีการมอบรางวัลทุก 2 เดือนเป็นเวลาคี่ปี และมอบรางวัลใหญ่อีกครั้งในช่วงสิ้นปี ซึ่งเท่ากับว่าปัจจุบันลูกค้าสามารถเข้าถึงการลงทุนได้ง่ายขึ้น สามารถติดต่อกับที่ปรึกษาการลงทุนเพื่อขอเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าได้ที่สาขาของบริษัททั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดกว่า 13 แห่ง รวมถึงสามารถติดต่อผ่านสาขาของกรุงศรีกว่า 650 สาขาทั่วประเทศอีกด้วย

- **ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานส่วนหน้า ส่วนกลาง และฝ่ายสนับสนุนธุรกิจ**

- **การเสริมสร้างความร่วมมือกันและศักยภาพของเครือข่ายสาขาและกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ:** บริษัทใช้กลยุทธ์การแนะนำลูกค้าผ่านช่องทางสาขา โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสาขา ด้วยการปรับกลยุทธ์การทำงานของสาขามาใช้ พร้อมทั้งเปิดตัวแคมเปญและกิจกรรมส่งเสริมการขายระหว่างสาขาของกรุงศรีและกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ



### กลยุทธ์สำหรับปี 2560

- **การจัดตั้งสายงานบริหารความมั่งคั่งของบริษัท:** บริษัทได้วางแผนสร้างรากฐานการให้บริการ และรูปแบบการบริหารงานของสายงานบริหารความมั่งคั่งให้แล้วเสร็จภายในปลายปี 2560 รวมถึงการสร้างฐานการบริการใหม่สำหรับลูกค้ากลุ่ม High Net Worth และการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ให้เหมาะสมกับยุคดิจิทัล ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า และวางแผนกลยุทธ์เพื่อการรองรับการเติบโตของบริษัทตามแผนธุรกิจระยะกลางถัดไป

- **การเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ:** บริษัทอยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาและออกแบบระบบเพื่อรองรับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะนำเสนอต่อลูกค้า รวมถึงพัฒนาโปรแกรมการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการซื้อขายหลักทรัพย์นี้ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบใหม่สำหรับกองทุนส่วนบุคคล และตัวแทนการขายหน่วยลงทุนนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการโอนเงินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ธุรกิจจัดการกองทุน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และการจัดการการลงทุนในสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

มูลค่าสินทรัพย์สุทธิภายใต้การจัดการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 12.7 โดยอยู่ที่ 361.60 พันล้านบาท ณ สิ้นปี 2559 ขณะเดียวกันบริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่ทั้งหมดในปีนี้อย่างถึง 31,517 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 11 จากปี 2558 บริษัทยังสามารถสร้างผลตอบแทนที่สม่ำเสมอและดำรงชื่อเสียงในการจัดการกองทุนตราสารทุน กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ และกองทุนตราสารทุนระยะยาว ทำให้บริษัทมีความแข็งแกร่งด้วยอัตราการเติบโตของสินทรัพย์สุทธิภายใต้การจัดการที่โดดเด่นเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

ในปี 2559 บริษัทยังคงมองหาโอกาสในการลงทุนและนำเสนอกองทุนรวมใหม่ ๆ และรักษาคุณภาพในกระบวนการการลงทุนและการบริหารกองทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนที่สม่ำเสมอและเสนอทางเลือกการลงทุนที่หลากหลายยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองของลูกค้าทุกกลุ่มของบริษัท ดังนี้

### กองทุนที่ลงทุนในหุ้น

- **กรุงศรีไทยสมอล-มิดแคปอิควิตี้ Krungsri Thai Small – Mid Cap Equity Fund: KFTHAISM)**

กองทุนนี้เน้นลงทุนในหุ้นบริษัทขนาดกลางและเล็กที่ผ่านการคัดสรรจากจุดเด่นด้านศักยภาพในการทำธุรกิจในอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มเติบโตสูง มีผลงานที่โดดเด่นและมีแนวโน้มการเติบโตของกำไรสุทธิสูงกว่าตลาดหุ้นโดยรวม



นโยบายการลงทุน: ลงทุนในตราสารทุนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ/หรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ที่มีปัจจัยพื้นฐานดี และ/หรือมีแนวโน้มการเจริญเติบโตทางธุรกิจ

ระดับความเสี่ยง 6: ความเสี่ยงสูง

### กองทุนที่ลงทุนในตราสารหนี้

- กองทุนเปิดกรุงศรีแอกทีฟตราสารหนี้ (Krungsri Active Fixed Income Fund: KFAFIX)

ทางเลือกใหม่ของนักลงทุนที่จะได้รับผลตอบแทนอย่างไม่มีขีดจำกัดจากตราสารหนี้ของภาครัฐบาลและเอกชน ด้วยกลยุทธ์การลงทุนเชิงรุกที่รองรับสภาวะตลาดในทุกสถานการณ์โดยไม่มีข้อจำกัดในอายุเฉลี่ยของตราสารที่ลงทุน เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย

นโยบายการลงทุน: เน้นลงทุนในประเทศและ/หรือต่างประเทศในตราสารหนี้และ/หรือเงินฝากหรือตราสารเทียบเท่าเงินฝากที่ออก รับรอง รับอาวัล หรือค้ำประกันการจ่ายเงิน โดยภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงิน และ/หรือภาคเอกชน ซึ่งมีอันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหรือของผู้ออกตราสารอยู่ในอันดับที่สามารถลงทุนได้และอาจลงทุนในตราสารหนี้ที่มีอันดับความน่าเชื่อถือต่ำกว่าอันดับที่สามารถลงทุนได้ หรือที่ไม่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ

ระดับความเสี่ยง 4: ความเสี่ยงปานกลางถึงต่ำ

- กองทุนเปิดกรุงศรีสมาร์ทตราสารหนี้ (Krungsri Smart Fixed Income Fund: KFSMART)

กองทุนนี้มีวัตถุประสงค์เพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีกว่าการออมและการลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงิน

นโยบายการลงทุน: เน้นลงทุนในประเทศและ/หรือต่างประเทศในตราสารหนี้และ/หรือเงินฝากหรือตราสารเทียบเท่าเงินฝากที่ออก รับรอง รับอาวัล หรือค้ำประกันการจ่ายเงิน โดยภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงิน และ/หรือภาคเอกชน ซึ่งมีอันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหรือของผู้ออกตราสารอยู่ในอันดับที่สามารถลงทุนได้

ระดับความเสี่ยง 4: ความเสี่ยงปานกลางถึงต่ำ

### กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ

ปี 2559 เป็นอีกปีหนึ่งที่กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศมีผลงานที่ดี เราได้ทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจทั้งใหม่และเก่า อาทิ มอร์แกน สแตนลีย์ (Morgan Stanley) บริษัทในเครือของ MUFG และบริษัทจัดการกองทุนระดับโลกอื่น ๆ ในการบริการลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและโดดเด่นในภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำและภาวะตลาดทุนที่ผันผวนโดยกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศที่เปิดตัวในปี 2559 มีดังนี้

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลสมาร์ตอินคัม (Krungsri Global Smart Income Fund: KF-SINCOME) และกองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลคอลเล็คทีฟสมาร์ตอินคัม (Krungsri Global Collective Smart Income Fund: KF-CSINCOM)

KF-SINCOME และ KF-CSINCOM กองทุนที่ลงทุนในตราสารหนี้ที่สามารถตอบโจทย์นักลงทุนในภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำ ด้วยความยืดหยุ่นจากการกระจายการลงทุนในตราสารหนี้ในหลายประเทศทั่วโลก และมุ่งสร้างรายได้เพื่อขับเคลื่อนผลตอบแทนทั้งหมด กองทุนนี้ช่วยสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้นและสม่ำเสมอให้กับพอร์ตการลงทุนแม้ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจหรืออัตราดอกเบี้ยมีการเปลี่ยนแปลง

นโยบายการลงทุน: ลงทุนในกองทุนต่างประเทศ PIMCO GIS Income Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 5: ความเสี่ยงปานกลางถึงสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลแบรนด์ดีควิตีปันผล (Krungsri Global Brands Equity Dividend Fund: KF-GBRAND)

กองทุนนี้เกิดจากความร่วมมือกับ Morgan Stanley Investment Management ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ MUFG เพื่อให้ลูกค้าและนักลงทุนได้มีโอกาสรับผลตอบแทนจากหุ้นบริษัทเจ้าของแบรนด์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วโลก ซึ่งยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบ อาทิ ยูนิลีเวอร์ ลอรีอัล เนสท์เล่ ไมโครซอฟท์ เทเวนต์เฟิร์สต์ เซ็นจูรี ฟ็อกซ์

นโยบายการลงทุน: ลงทุนในกองทุนต่างประเทศ Morgan Stanley Investment Funds – Global Brands Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 6: ความเสี่ยงสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลอควิตีลองชอร์ต (Krungsri Global Equity Long Short Fund: KF-GLS)

กองทุนนี้ออกแบบมาเพื่อรับมือกับสภาวะตลาดหุ้นที่มีความผันผวน โดยใช้กลยุทธ์ Long/Short Equity ซึ่งจะสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนแม้ว่าต้องเผชิญกับความผันผวนของตลาด และยังเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับนักลงทุนที่ต้องการลงทุนในหุ้น กองทุนนี้ช่วยลดความเสี่ยงจากความผันผวนของตลาดหุ้นและจังหวะการลงทุนที่ผิดพลาด

นโยบายการลงทุน: ลงทุนในกองทุน UBS Equity Opportunity Long Short Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 6: ความเสี่ยงสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลพร็อพเพอร์ตี้ปันผล (Krungsri Global Property Dividend Fund: KF-GPROPD)

กองทุนนี้มุ่งมั่นสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงจากการลงทุนในกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) ทั่วโลกและหุ้นในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ที่มีเงินหมุนเวียนจากค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์และโอกาสสร้างผลตอบแทนจากราคาสังหาริมทรัพย์ที่เพิ่มสูงขึ้นในระยะยาว

นโยบายการลงทุน: ลงทุนในกองทุน Standard Life Investments Global SICAV - Global REIT Focus Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 7: ความเสี่ยงสูง

- กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)

ในช่วงสิ้นปี 2559 บริษัทได้ออกกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ใหม่ อย่างละ 2 กองทุนเพื่อส่งเสริมการลงทุนระยะยาว การออมเพื่อใช้จ่ายยามเกษียณอายุควบคู่กับการได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี ตลอดจนยังเป็นการเสนอทางเลือกให้ผู้ลงทุนสามารถกระจายการลงทุนในสินทรัพย์ที่หลากหลายอีกด้วย ดังนี้

- กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นระยะยาวออลสตาร์ปันผล (Krungsri All Stars Dividend LTF: KFLTFASD-D)

กองทุนนี้ใช้กลยุทธ์การลงทุนที่ผสมผสานทั้งหุ้นไทยและหุ้นต่างประเทศ คัดสรรหุ้นไทยจากทุกกลุ่ม ทั้งหุ้นปันผล หุ้นเติบโต หุ้นขนาดใหญ่และเล็ก มีนโยบายการลงทุนในหุ้นหรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่จะจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ/หรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 และจะลงทุนใน iShares Core MSCI World UCITS ETF ประมาณร้อยละ 30 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ความเสี่ยงระดับ 6: ความเสี่ยงสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นระยะยาวไทยสมอล-มิดแคปปันผล (Krungsri Thai Small - Mid Cap Dividend LTF : KFLTFSM-D)

กองทุนนี้มีนโยบายการลงทุนในหุ้นบริษัทขนาดกลางและเล็กซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ/หรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ รวมถึงหุ้นที่เสนอขายแก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (IPO) ที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด ไม่เกิน 50,000 ล้านบาท ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ความเสี่ยงระดับ 6: ความเสี่ยงสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลสมาร์ตอินคัมเพื่อการเลี้ยงชีพ (Krungsri Global Smart Income RMF: KFSINCRMF)

กองทุนนี้มีนโยบายการลงทุนในตราสารหนี้หลากหลายประเภททั่วโลกผ่านกองทุนรวมต่างประเทศ PIMCO GIS Income Fund (Class I-Acc) (กองทุนหลัก) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ความเสี่ยงระดับ 5: ความเสี่ยงปานกลางถึงสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลแบรนด์อีควิตี้เพื่อการเลี้ยงชีพ (Krungsri Global Brands Equity RMF: KFGBRANRMF)

กองทุนนี้มีนโยบายการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ Morgan Stanley Investment Funds – Global Brands Fund (Class Z) (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ความเสี่ยงระดับ 6: ความเสี่ยงสูง

### การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานต่าง ๆ

- แผนประกันแบบควบการลงทุน (Unit-linked Insurance Plan) – ช่องทางการขายที่แข็งแกร่งกว่า

ในปี 2559 กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ ได้แก่ กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลเฮลท์แคร์อีควิตี้ปันผล (KF-HEALTHD) กองทุนเปิดกรุงศรีคอลเล็คทีฟโกลบอลอินคัม (KF-CINCOME) และกองทุนเปิดกรุงศรีเจแปนเฮดจ์ปันผล (KF-HJAPAND) ได้รับความนิยมจากนักลงทุน ผ่านการเสนอขายแผนประกันแบบควบการลงทุน โดยบริษัทประกันซึ่งเป็นพันธมิตร ได้แก่ บริษัท เอไอเอ จำกัด บริษัท พูเด็นเซียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

- ปรับปรุงรายงานข้อมูลสำหรับตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุนหลัก – ด้วยระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในระบบงานกลางสำหรับกองทุนรวมโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

บริษัทได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบงานกลางสำหรับกองทุนรวม เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับผู้ลงทุน รองรับการขยายตัวของกองทุนรวม ซึ่งระบบนี้ไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ สำหรับตัวแทนด้วยมาตรฐานการดำเนินการซื้อขายหน่วยลงทุนที่ดีขึ้นและยกระดับบริการตั้งแต่กระบวนการเปิดบัญชีกองทุนไปจนถึงการชำระเงิน แต่ยังช่วยขยายฐานตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุนอีกด้วย

- ระบบปรับรายการสมุดบัญชี

บริษัทได้นำระบบปรับรายการสมุดบัญชีใหม่มาใช้ เพื่อให้ลูกค้าและตัวแทนซื้อขายที่ไม่ใช่กรุงศรี สามารถปรับรายการในสมุดบัญชีได้ผ่านเครื่องปรับรายการสมุดบัญชีอัตโนมัติที่สาขาของกรุงศรีเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่สำนักงานของบริษัท

- การเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการลูกค้า

ลดจำนวนของสายโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับ ทีมบริการลูกค้ามีการปรับปรุงการรับสายโทรศัพท์เข้าของลูกค้า ให้จำนวนของสายโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับลดลงจากร้อยละ 7 ในปี 2557 เป็นร้อยละ 6 ในปี 2558 และร้อยละ 4.25 ในปี 2559 โดยพนักงาน Call Center สามารถจัดการกับสายโทรศัพท์เข้าของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ใช้นเวลาน้อยลงในการรับสายจากลูกค้า รวมไปถึงได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้สามารถรองรับช่วงเวลาที่ลูกค้าโทรศัพท์เข้ามาเป็นจำนวนมาก

การจัดการระบบบริการลูกค้าทางอีเมลการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริการซื้อขายออนไลน์ @ccess Online Service ทำให้ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรายละเอียดส่วนตัวและเข้าถึงพอร์ตการลงทุนด้วย

ตัวเองในรูปแบบเรียลไทม์ ซึ่งช่วยลดจำนวนการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการลงทุนและข้อมูลด้านอื่น ๆ ของลูกค้าได้อีกด้วย

### **ผลความร่วมมือกับกรุงศรีเพื่อขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จที่เพิ่มขึ้น**

การร่วมมือกับกรุงศรีถือเป็นโอกาสอันดีในการขยายฐานไปสู่ลูกค้านิติบุคคลและลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของ BTMU โดยปัจจุบันบริษัทได้รับเลือกจาก 12 บริษัท (ลูกค้ารายย่อยสัญชาติญี่ปุ่น จำนวน 7 บริษัท และลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อยของไทย จำนวน 5 บริษัท) ให้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

### **การพัฒนาด้านดิจิทัล**

บริษัทได้พัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- **การเปิดตัวเว็บไซต์บริษัทโฉมใหม่อย่างเต็มรูปแบบ**

เว็บไซต์โฉมใหม่ได้เปิดตัวเต็มรูปแบบเพื่อให้บริการลูกค้าและนักลงทุนโดยทั่วไป ซึ่งลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ ผลการดำเนินงาน และข้อมูลกองทุนผ่านเว็บไซต์ใหม่ที่ย่อยต่อการใช้งานและรองรับการใช้ได้งานในทุกรูปแบบ ทั้งการใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่

- **การสมัครใช้งาน @ccess Online Service ทางออนไลน์**

@ccess Online Service เป็นระบบให้บริการการทำธุรกรรมกองทุนทางออนไลน์ที่มีมาเป็นระยะเวลานาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายกองทุนและธุรกรรมอื่น ๆ แก่ลูกค้าด้วยระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย เมื่อเร็ว ๆ นี้ บริษัทได้พัฒนาระบบดังกล่าวให้ล้ำหน้ายิ่งขึ้นด้วยการเปิดให้ลูกค้าสมัครใช้บริการทางออนไลน์ เพียงแค่กรอกข้อมูลในใบสมัครออนไลน์ผ่านการดาวน์โหลดจากหน้าเว็บไซต์ [www.krungsriasset.com](http://www.krungsriasset.com) พร้อมมีลิงค์ให้เลือกหักบัญชีอัตโนมัติกับธนาคารที่ต้องการซึ่งกระบวนการทั้งหมดทำให้เสร็จสมบูรณ์ได้ง่ายในเวลาเพียงไม่กี่นาที

### **แผนงานในปี 2560**

- **การขยายธุรกิจ**

- เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์โดยมุ่งให้ความสำคัญทั้งกับผลิตภัณฑ์หลักและผลิตภัณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อบริการการจัดสรรเงินลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมสำหรับลูกค้าหลากหลายกลุ่ม

- ขยายเครือข่ายการจัดจำหน่ายกองทุนรวม โดยเพิ่มจำนวนตัวแทนขายและการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานขาย

- สร้างความแข็งแกร่งให้ช่องทางการขายด้วยการพัฒนาความรู้ในผลิตภัณฑ์และการเพิ่มประสิทธิภาพการขายเพื่อสร้างสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า

- **การขยายฐานลูกค้า**

- ขยายฐานลูกค้าแต่ละกลุ่มโดยการเข้าถึงช่องทางการขายที่เหมาะสมโดยกลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง (HNW) ใช้ช่องทางการขายผ่านกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ กลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพการเติบโตสูง (Mass Affluent) ใช้ช่องทางการขายผ่านกรุงศรีไพรม์ และกลุ่มลูกค้าทั่วไปผ่านการใช้ช่องทางออนไลน์
- ผสานความร่วมมือกับกรุงศรี โดยการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นในการแนะนำลูกค้ากองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

- **การพัฒนาและปรับปรุงประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า**

แผนของบริษัทคือการยกระดับประสบการณ์ลูกค้าด้วยบริการธุรกรรมกองทุนออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักในด้านดิจิทัลของกรุงศรี ที่เน้นช่องทางสื่อสารออนไลน์และผ่านมือถือในการแนะนำสินค้าและบริการแก่ลูกค้า เพื่อประสบการณ์การบริการที่ดีกว่า รวมไปถึงการผสมผสานเนื้อหาและช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่เหมาะสมให้สามารถตอบสนองลูกค้าในรูปแบบเรียลไทม์ ขับเคลื่อนประสบการณ์ของลูกค้าในทุกขั้นตอน โดยมีแผนดำเนินการดังนี้

- การซื้อขายกองทุนผ่านแอปพลิเคชันมือถือ
- การเพิ่มบริการทำธุรกรรมกองทุนทางออนไลน์ เช่น การเปิดบัญชีออนไลน์ และการวางแผนการเกษียณอายุ

### **การตลาดและการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าของกรุงศรี**

**การตลาดและแบรนด์** พื้นฐานสำคัญของการพัฒนาคิดค้นกลยุทธ์การสื่อสารและกิจกรรมการตลาด คือ การเข้าใจและรู้จักลูกค้าอย่างถ่องแท้

พฤติกรรมของลูกค้าได้มีการปรับเปลี่ยนจากบทบาทของโลกสื่อออนไลน์ที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันกว่าเดิม และสภาพสังคมเมืองที่ผู้คนต้องใช้เวลาอยู่ภายนอกที่พักอาศัยมากขึ้น กรุงศรีจึงได้หันมาเน้นการสื่อสารทางสื่อออนไลน์ เช่น LINE Facebook และ YouTube เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

กรุงศรีรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าเจ้าของธุรกิจในการขยายและสานต่อธุรกิจไปยังรุ่นถัดไป กรุงศรีจึงได้ผนึกกำลังกับผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับกรุงศรีให้แน่นแฟ้น กรุงศรีได้ร่วมมือกับ MUFG ในการนำลูกค้าเข้าเยี่ยมชมและเรียนรู้ความสำเร็จจากกิจการของบริษัทชั้นนำในญี่ปุ่น เช่น Glico Factory ผู้ผลิตขนมรายใหญ่ Nippon Steel & Sumitomo Metal Corporation ผู้ผลิตเหล็กชั้นนำ และ Kikkoman Corporation ผู้ผลิตเครื่องปรุงรสของญี่ปุ่น กรุงศรียังสานต่อโครงการ Krungsri Leadership Academy ที่เป็นการร่วมมือกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในการจัดหลักสูตรอบรมระยะเวลา 3 เดือน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ทายาทธุรกิจ SME และลูกค้ากรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ แนวคิดหลักของปีนี้เป็นคือ “Digitalization and Mindfulness” โดยตัวอย่างเนื้อหาหลักสูตร เช่น ทิศทางของธุรกิจภายหลังการรุกรานของโลกออนไลน์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และไตรมาสแรก และ Nonstop creative marketing เป็นต้น



ในปี 2560 กรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับการเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้เพื่อเพิ่มศักยภาพของกลยุทธ์ทางการโฆษณาและแบรนด์ดีจัง รวมไปถึงการพัฒนาประสบการณ์ของการเป็นลูกค้ากรุงศรีให้เข้ากับแต่ละคนตามพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ของกรุงศรี

**การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า** กรุงศรีเดินหน้าขับเคลื่อนธุรกิจตามกลยุทธ์ลูกค้าคือคนสำคัญ โดยมีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) การเรียนรู้แบบ Machine Learning และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ในการแปลงข้อมูลซับซ้อน จำนวนมากที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าให้กลายเป็นข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจลูกค้าได้อย่างลึกซึ้งเพื่อตอบสนองทุกความต้องการ และยังคงคาดการณ์แนวโน้มความต้องการในอนาคตได้แม่นยำยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้า กรุงศรีได้ออกแบบกระบวนการดำเนินงานที่ตอบโจทย์ลักษณะการบริหารจัดการและเป้าหมายทางการเงินของลูกค้าแต่ละราย อีกทั้งมีการสื่อสารถึงลูกค้าเพื่อมอบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคล เครื่องมือวางแผนทางการเงิน ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และสินค้า และเคล็ดลับทางการเงินที่จะช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงินของตนได้ นอกจากนี้ งานวิเคราะห์ต่าง ๆ นำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นสร้างประสบการณ์ที่ดีและเหนือกว่าผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ กรุงศรีพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อขยายแพลตฟอร์มการขายข้ามผลิตภัณฑ์ และการส่งข้อมูลการเข้าถึงของลูกค้าโดยระบบอัตโนมัติให้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายผ่านช่องทางต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

### กลุ่มงานเครือข่ายการขาย

กลุ่มงานเครือข่ายการขายบริหารการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนองความต้องการลูกค้าทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เรามีช่องทางการทำธุรกรรมที่หลากหลายสำหรับลูกค้าผ่านสาขา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศูนย์บริการลูกค้ากรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน และศูนย์ให้บริการส่ง-รับเงินโอน Western Union รวมทั้งยังให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์เคลื่อนที่อีกด้วย

ปี 2559 เป็นปีที่ 2 ที่กรุงศรีดำเนินนโยบายตามแผนธุรกิจระยะกลาง (2558-2560) โดยเครือข่ายสาขาของกรุงศรีเป็นหนึ่งในปัจจัยขับเคลื่อนกิจกรรมทางธุรกิจโดยรวม ภายใต้กลยุทธ์ลูกค้าคือคนสำคัญ โดยกรุงศรียังคงดำเนินธุรกิจด้วยการมุ่งสร้างความสะดวกในการให้บริการลูกค้าผ่านการขยายสาขา เครือข่ายเอ็ม และศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน พัฒนาและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การขายโดยเน้นการขายแบบตอบโจทย์ของลูกค้าผ่านบริการที่ปรึกษาทางการเงิน และพัฒนาศักยภาพของพนักงานสาขาให้มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งช่วยพนักงานในการมอบบริการอันเป็นเลิศ

ในปี 2559 ยอดขายผลิตภัณฑ์โดยรวมของกลุ่มเติบโตตามเป้าหมายที่กรุงศรีวางไว้ อาทิ กองทุนรวมขยายตัวร้อยละ 25 ผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านกรุงศรี เติบโตร้อยละ 14 และผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตร้อยละ 23

กรุงศรีเปิดสาขาใหม่จำนวน 22 สาขา ซึ่ง ณ สิ้นปี กรุงศรีมีจำนวนสาขาทั้งหมด 695 สาขา เป็นสาขาที่ให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ 658 สาขา และสาขาที่ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา อีกทั้งกรุงศรีได้เพิ่มเครื่องเอทีเอ็ม 668 เครื่อง และศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอีก 2 แห่ง ซึ่ง ณ สิ้นปี 2559 กรุงศรีมีเครื่องเอทีเอ็มทั้งหมด 6,248 เครื่อง และศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 95 แห่ง โดยเป้าหมายของกรุงศรีในการขยายสาขาและเครื่องเอทีเอ็ม คือเพื่อให้มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพในการรองรับลูกค้า นอกจากนั้น กรุงศรียังได้ประสานความร่วมมือกับกรุงศรี ออโต้ และเงินติดล้อ เพื่อเปิดให้บริการสาขาที่มีทั้งบริการของกรุงศรีและบริการของกรุงศรี ออโต้ หรือเงินติดล้อ โดยได้เริ่มทดลองไปแล้วทั้งหมด 11 สาขาและจะเพิ่มจำนวนสาขาอีกในอนาคต

สำหรับปี 2560 กรุงศรีมีแผนที่จะนำร่องพัฒนารูปแบบสาขาดิจิทัล โดยจะมีเครื่องอัตโนมัติให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตัวเองที่สาขา อาทิ การเปิดบัญชีการชำระค่าบริการ เป็นต้น

กรุงศรีได้ปรับกลยุทธ์การทำงานของสาขาในการดูแลลูกค้าโดยร่วมมือกับสายงานบริหารความมั่งคั่งและลูกค้าธนบดีและกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ในการนำระบบปฏิบัติการใหม่สำหรับการทำธุรกรรมมาใช้ เพื่อให้บริการและดูแลลูกค้าได้ครอบคลุมทุกความต้องการ ด้านการให้บริการลูกค้าที่สาขา กรุงศรีได้ใช้ระบบปฏิบัติงานใหม่ สำหรับการทำธุรกรรมของสาขาโดยได้ทยอยเปลี่ยนระบบปฏิบัติงานใหม่นี้ให้กับทุกสาขาแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2559 และมอบประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สาขา

### สายงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

หัวใจหลักของแผนการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี คือ ค่านิยมหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้เป็นมากกว่าบริการทางการเงินธนาคาร สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ทุกที่ทุกเวลา ในปีนี้ กรุงศรียังคงเน้นยกระดับการให้บริการไปอีกขั้น โดยเฉพาะในด้านการบริการดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าและพนักงาน โดยมีเป้าหมายที่จะเป็น “Digital Innovation Banking” ชั้นนำของประเทศไทย

ความสำเร็จจากการเปิดตัว “กรุงศรีออนไลน์” และ “กรุงศรีโมบายแอปพลิเคชัน” ในปี 2558 แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป มีการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในปี 2559 มีจำนวนผู้ใช้งานระบบดิจิทัลแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 44 โดยมีการทำธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัลแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 70 จาก 118 ล้านรายการในปี 2558 เป็น 200 ล้านรายการในปี 2559 ทั้งนี้ พบว่าจำนวนการใช้บริการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) เพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 90 โดยมียอดการดาวน์โหลดกรุงศรีโมบายแอปพลิเคชันแล้วกว่า 1.7 ล้านครั้ง ตั้งแต่เริ่มเปิดตัว การใช้บริการธนาคารบนมือถือจึงเป็นอีกบริการหนึ่งที่กรุงศรีให้ความสำคัญในปี 2560 โดยกรุงศรีมีเป้าหมายที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารบนมือถือให้ เป็นสุดยอดแอปพลิเคชันมือถือในประเทศไทยในอนาคต

กรุงศรีได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้ากลุ่ม SME เพื่อตอบสนองความต้องการที่ปัจจุบันใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าบริการธนาคารแบบดั้งเดิม ไม่ว่าจะเป็น กรุงศรีบิซออนไลน์, Krungsri Biz Alert ตลอดจนระบบการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ใช้งานง่ายสำหรับลูกค้าธุรกิจ กรุงศรียังมีบริการรับส่ง

ข้อมูลอัตโนมัติสำหรับเชื่อมต่อระบบการเงินที่เรียกว่า Krungsri Host-To-Host ตลอดจน Krungsri Biz Payment Gateway สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทยหลายองค์กร

ปี 2559 เป็นปีที่สองที่กรุงศรีได้รับรางวัลจาก Asian Banking & Finance Wholesale Banking Awards ให้เป็น Thailand Domestic Technology & Operations Bank of the Year จากการนำ FinTech มาแก้ไขปัญหาภายในองค์กรและตอบโจทย์ลูกค้า เช่น การลดใช้กระดาษ และการใช้เทคโนโลยีในการบริหารฐานข้อมูลขององค์กรต่าง ๆ โดยนวัตกรรมดังกล่าวได้รับรางวัล Thailand ICT Excellence Awards 2559 ประเภทการพัฒนากระบวนการภายใน นอกจากนี้ กรุงศรีได้รับรางวัล Social Media Initiative of the Year ซึ่งมอบโดย Asian Banking and Finance Magazine อีกทั้งได้รับการยกย่องจาก Facebook ให้เป็นกรณีศึกษาของธนาคารไทยในปี 2559 ในด้านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่ตอบลูกค้าได้เร็วขึ้นร้อยละ 83 สร้างโอกาสทำยอดขายสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นได้ 2 เท่าในปี 2558-2559

**ปี 2560 ยุคของการตลาดอัตโนมัติ (Marketing Automation)** ในปี 2560 สายงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์จะเปลี่ยนเป็นสายงานดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันและทิศทางธุรกิจสู่การเป็นผู้นำด้านบริการดิจิทัล ก้าวต่อไปของกรุงศรีคือการดำเนินตามกลยุทธ์ด้านดิจิทัลและนวัตกรรม 7 ประการ (7 Pillars) ควบคู่ไปกับแนวทางการพัฒนาและการลงทุนด้านเทคโนโลยี 11 ด้าน (11 Boxes) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการใช้งานของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์ครบวงจรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยยังคงเน้นการทำ SMART Marketing มากขึ้น เพื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล ด้วยการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) ในการสร้างระบบ Chat สำหรับ Social Platform ต่าง ๆ ของกรุงศรี ทำให้ระบบ Chat มีความฉลาดมากขึ้นในการโต้ตอบกับผู้ใช้ ตัวอย่างโครงการใหม่ ๆ ดังกล่าว อาทิ LINE Business Connect ซึ่งใช้ Application Programming Interface เป็นตัวเชื่อมต่อระหว่างบัญชี LINE ทางการของกรุงศรีกับผู้ใช้รายอื่น ช่วยให้กรุงศรีสามารถติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้ในการตลาดแบบตัวต่อตัว กรุงศรีเดินทางพัฒนาบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่แต่ละรายที่มีความต้องการแตกต่างกันด้วยผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมหลากหลายเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการใช้งานทางการเงินให้เป็นไปตามพันธสัญญาของกรุงศรีต่อลูกค้าที่ว่า “เรื่องเงิน เรื่องง่าย”

### กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบข้อมูลสารสนเทศคือหนึ่งในปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่จะก่อให้เกิดวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative culture) ในกรุงศรี โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับประสิทธิภาพของลูกค้า ลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีและพัฒนาบริการทางการเงินที่เหนือระดับออกสู่ตลาด

ในปี 2559 กรุงศรีเริ่มใช้งานระบบปฏิบัติการของสาขาที่พัฒนาขึ้นใหม่ซึ่งได้รับการติดตั้งทั่วประเทศครบสมบูรณ์ในเดือนสิงหาคม ระบบปฏิบัติการใหม่ของสาขาสามารถเชื่อมโยงกับระบบหลักต่าง ๆ อย่างไร้รอยต่อ ใช้งานง่ายขึ้น ช่วยให้สาขาสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง ในขณะเดียวกันก็มีความปลอดภัยมากขึ้นและลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของสาขาทั่วประเทศ จากความสำเร็จครั้งนี้ทำให้

ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ **Best Branch Automation Project** จากนิตยสาร The Asian Banker และกรุงศรียังพัฒนาศึกษาการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้อย่างต่อเนื่อง อาทิ การยืนยันตัวตนโดยอาศัยข้อมูลทางชีวมิติ (Biometric Authentication) เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า และนัยน์ตา มาใช้พิสูจน์ตัวตนของลูกค้าในการเปิดบัญชีที่สาขา และผ่านระบบออนไลน์ การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) ระบบการเรียนรู้ (Machine Learning) ระบบประมวลผลอิเล็กทรอนิกส์ และการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอมาใช้ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น พร้อมกันนี้ ยังได้ลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบออนไลน์ให้มีความปลอดภัยสูงขึ้น มีบริการการใช้งานใหม่ ๆ และสามารถรองรับการเติบโตของฐานลูกค้า

“ลูกค้าคือคนสำคัญ” ยังคงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่เป็นศูนย์กลางของพันธกิจหลักของเรา เพื่อการนำเสนอ Platform Solution ที่เป็นเลิศสำหรับฝ่ายงานต่าง ๆ ปีนี้กรุงศรีได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบอนุมัติสินเชื่อใหม่ ทั้งกระบวนการ ซึ่งครอบคลุมทั้งสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อ SME ขนาดเล็ก โดยสามารถเชื่อมต่อกับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด และระบบการประเมินเครดิตภายในด้วยมาตรฐานระดับโลก รวมทั้งยังเชื่อมต่อกับอุปกรณ์สมาร์ทโฟนและเทคโนโลยีสารสนเทศทางภูมิศาสตร์มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วสำหรับลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการปรับปรุงระบบอื่น ๆ เช่น ระบบการประมวลผลของ Krungsri e-Fund Registrar ในรูปแบบ Straight Through Processing เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ จัดการกองทุน และนำโปรแกรมอัตโนมัติเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพลดความผิดพลาดของกระบวนการจัดส่งเอกสารเพื่อส่งให้แก่ลูกค้ากลุ่มโกลบอลมาร์เก็ตส์และเพิ่มช่องทางการส่งเอกสารยืนยันการซื้อขายผ่านอีเมลที่มีรหัสป้องกันเพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล

กรุงศรีได้ขยายบริการธุรกิจการค้า เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าด้วยระบบ SWIFT Net Trade Service Utility (TSU) ซึ่งพัฒนาโดย SWIFT ศูนย์เครือข่ายการชำระเงินสำหรับธนาคารชั้นนำทั่วโลก โดยตรวจสอบเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารทางการค้าของผู้ซื้อและผู้ขายแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยลดระยะเวลาการจัดทำเอกสารและลดต้นทุนการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและบริการ โดยกรุงศรีได้เริ่มใช้ระบบเพื่อให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มธุรกิจส่งออกในเดือนสิงหาคม 2559 นอกจากนี้ ยังได้ขยายบริการค้าประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ นับเป็นธนาคารแห่งแรกที่ให้บริการ electronic guarantee (e-GP) โดย Krungsri e-Guarantee เป็นบริการค้าประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดซื้อจัดจ้างงานกับหน่วยงานภาครัฐ สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้า SME โดยในเดือนกันยายนได้ปรับปรุงให้ระบบสามารถอนุมัติหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นแบบอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

หลังจากที่กรุงศรีนำระบบ Cloud มาใช้กับระบบการเรียนรู้แบบ e-Learning แล้ว จึงได้เริ่มดำเนินการขยายการใช้งานระบบ Cloud ในส่วนงานอื่น ๆ เช่น ระบบการจัดการทรัพยากรทางการเงินซึ่งกรุงศรีมีแผนที่จะดำเนินการปรับปรุงกระบวนการการจัดซื้อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้นทุนและการทำงาน โดยจะเริ่มทยอยใช้ทั้งกรุงศรีและบริษัทในเครือในช่วงไตรมาสที่ 1/2561

กรุงศรีต่อยอดความสำเร็จจากโครงการ Teradata Data Warehouse ที่ส่งผลให้เกิดการรวบรวมข้อมูลของกรุงศรี ในปี 2559 ได้ลงทุนต่อในเทคโนโลยี Big Data Analytics Data Virtualization ซึ่งมีจุดมุ่งหมายรองรับกลยุทธ์ลูกค้าคือคนสำคัญ และเป็นรากฐานสำหรับการเสนอบริการแบบ OMNI Channel และ Sale

Force Management ที่จะเพิ่มศักยภาพการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้อง และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการการป้องกันการทุจริตการทำธุรกรรมทางการเงิน

### ความปลอดภัย

การเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตสร้างช่องทางบริการที่หลากหลายและสะดวกสบายมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเติบโตนี้ได้นำความท้าทายและภัยคุกคามต่าง ๆ ตามมาด้วย กรุงศรีจึงมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังในการปกป้องข้อมูลที่สำคัญและบริการต่าง ๆ จากภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ กรุงศรีได้เพิ่มความรัดกุมในการรักษาความปลอดภัยของธุรกรรมทางการเงิน อาทิ การโอนเงินตราระหว่างประเทศ การใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ การใช้บริการผ่านระบบเอทีเอ็ม นอกจากนี้ โครงการอื่น ๆ ที่สำเร็จและเริ่มใช้งานรวมถึงโครงการที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการเตรียมการเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของบริการต่าง ๆ ได้แก่ การป้องกันภัยจาก Advanced Malware โครงการการป้องกันการโจมตีแบบ Distributed Denial of Service (DDoS) โครงการ ATM Whitelist โครงการ Compromise Assessment การวางระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ระบบตรวจตราและตรวจสอบการทุจริต ระบบการบริหารจัดการข้อมูลบุคคลผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Ultimate Beneficial Owner) ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินที่กำหนดให้สถาบันการเงินต้องระบุตัวตนบุคคลที่ได้รับประโยชน์ที่แท้จริง การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบโอนเงินของ SWIFT ในปี 2560 กรุงศรีจะยังคงลงทุนและดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของรัฐบาล กรุงศรีได้ออกบัตรเดบิตที่ชิปการ์ด (Chip card) และติดตั้งเครื่องอ่านเข้ากับเครื่องเอทีเอ็มทุกตู้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและปกป้องข้อมูลลูกค้า กรุงศรียังได้พัฒนาระบบรองรับการลงทะเบียนพร้อมเพย์ (PromptPay) ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สาขา ออนไลน์ เครื่องเอทีเอ็ม ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2559 และสามารถรองรับการทำธุรกรรมโอนเงิน G2C (Government to Consumer) ในเดือนธันวาคม และธุรกรรมโอนเงินรายย่อย P2P (Peer to Peer) ในต้นปี 2560

### อนาคต

ในปี 2559 ลงทุนใน 3 โครงการที่สำคัญสำหรับอนาคต ได้แก่ การเปลี่ยนระบบปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ที่จะเริ่มเปลี่ยนในปลายปี 2560 การตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ใหม่ที่จะพร้อมดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสสุดท้ายปี 2560 และการจัดทำโครงสร้างระบบใหม่สำหรับการจัดการดูแลในส่วนของการจัดการสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset Liability Management) การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Management) การคำนวณต้นทุนทางการเงินภายในกรุงศรี (Fund Transfer Pricing) ซึ่งวางแผนที่จะแล้วเสร็จในปี 2561 เพื่อให้บริหารภายใต้ระเบียบข้อกำหนดของการปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชี IFRS และ BASEL

ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานคือวัฒนธรรมที่สำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้า ในปี 2559 กรุงศรีได้กำหนดกรอบหลักการของหน่วยงานสถาปัตยกรรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยเชื่อมการออกแบบระบบต่าง ๆ เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ ลดความซ้ำซ้อนของระบบ และ



จัดการการออกแบบเป็นระบบเปิดที่สามารถเชื่อมต่อได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น กรุงศรีได้ให้ความสำคัญและลงทุนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานเพื่อพัฒนาการเชื่อมต่อหลายโครงการ เช่น การเพิ่มระบบเครือข่ายในการส่งถ่ายข้อมูลของกรุงศรี การปรับปรุงระบบเครือข่ายเครื่อง ATM สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายสื่อสารล่าสุด การปรับปรุงระบบเครือข่ายที่มีความฉลาด มีเสถียรภาพและสามารถรองรับการเชื่อมระบบในศูนย์ประมวลผลต่าง ๆ ของกรุงศรี

กรุงศรียังคงสนับสนุนการลงทุนเพื่อขยายเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับกลุ่มประเทศ CLMV ด้วยการเชื่อมโยงเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกับ Hattha Kaksekar Limited (HKL) สถาบันไมโครไฟแนนซ์รายใหญ่ในประเทศกัมพูชา ซึ่งได้เข้าเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี ในเดือนกันยายน นอกจากนี้ ในไตรมาสที่ 3/2559 กรุงศรีได้เพิ่มการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน SWIFT Hubbing ที่สาขาเวียงจันทน์และสาขาสะหวันนะเขตใน สปป. ลาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริการธุรกิจธนาคารระหว่างประเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โครงการนี้จะช่วยส่งเสริมการขยายตัวของธุรกิจและบริการ อันได้แก่ หนังสือรับรองที่ออกโดยกรุงศรี (L/C) บริการเงินโอนต่างประเทศเข้า-ขาออก และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจในด้านการเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารในต่างประเทศอีกด้วย นอกเหนือจากการสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างมั่นคง บริการเหล่านี้ยังช่วยลดเวลาในการดำเนินการและความเสี่ยงในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยี การจัดขั้นตอนการทำงานแบบอัตโนมัติ

ความพึงพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายที่สำคัญของกรุงศรี กรุงศรีอยู่ระหว่างดำเนินการยกระดับระบบ Contact Center เพื่อพัฒนาบริการและรองรับช่องทางสื่อสารทางดิจิทัล การวางระบบแบบ Open API เปิดรับการบริการผ่าน Web Chat และ Mobile Chat Line รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ การลงทุนในเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างการทำงานร่วมกันของพนักงาน เช่น Microsoft Office 365 การติดตั้ง Virtual Desktop Infrastructure (VDI) การขยายเครือข่าย WIFI การสนับสนุนการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัว (Bring Your Own Device) และการบริหารจัดการอุปกรณ์ (Mobile Device management)

### กลุ่มงานปฏิบัติการ

เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของกรุงศรีสู่ความสำเร็จอีกขั้นในการเป็นสถาบันทางการเงินที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ กลุ่มงานปฏิบัติการได้พัฒนาและเสริมสร้างความร่วมมืออันดี ทั้งการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนริเริ่มนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการยกระดับการทำงาน เพื่อส่งมอบบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าของเราอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ด้วยความตระหนักว่าลูกค้าคือคนสำคัญ กลุ่มงานปฏิบัติการได้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในสำนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า จนถึงส่วนงานสนับสนุน รวมถึงกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันยังได้นำประโยชน์จากเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพจากการทำงานให้เป็นระบบอัตโนมัติ อีกทั้งลดความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน

ในปี 2559 กลุ่มงานปฏิบัติการประสบความสำเร็จในการส่ง FX-Confirmation ทางอีเมล โดยการให้รหัสในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้การส่งข้อมูลให้ลูกค้ามีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น กรุงศรียังได้ขยายธุรกรรมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ด้วยการเพิ่มสกุลเงินรูปีปากีสถาน (PKR) ตากา บังคลาเทศ (BDT)



และสกุลเงินอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ตลอดจนสกุลเงินใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีธุรกรรมการลงทุนระหว่างประเทศได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุนกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ โดยการขยายธุรกิจซื้อขายหุ้นกู้สกุลเงินตราต่างประเทศให้กับลูกค้า (บริษัทจัดการกองทุนและสถาบันการเงิน) ภายใต้ความร่วมมือจาก MUFG และ Mitsubishi UFJ Securities International (MUSI) ในประเทศฮ่องกงและประเทศอังกฤษในการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ได้อย่างครบครัน

ในฐานะเป็นบริษัทในเครือของ MUFG ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก กรุงศรีมีความพร้อมที่จะขับเคลื่อนและก้าวไปสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดของ BASEL/ISOCO ภายใต้แผนระยะการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ทั้งนี้ กรุงศรีเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์กลุ่มแรกที่มีการริเริ่มใช้ Margin requirement สำหรับธุรกรรมทางด้านโกลบอลมาร์เก็ตส์ ซึ่งการดำเนินงานตามแนวทางนี้ไม่เพียงแต่เข้ามาช่วยในด้านการบริหารและการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจในกลุ่มนี้ แต่ยังช่วยเพิ่มความสามารถด้านการแข่งขันให้กับกรุงศรีอีกด้วย ซึ่งจะช่วยให้กรุงศรีเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกจากความพร้อมในการให้บริการ เพื่อยกระดับการให้บริการให้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ามากขึ้น ทั้งยังได้ปรับปรุงเพื่อลดกระบวนการทำงานในส่วนของขั้นตอนการเปิดบัญชีเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ตลอดจนการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า อีกทั้งยังมีส่วนร่วมสนับสนุนการขยายโอกาสทางธุรกิจในการรับเปิดบัญชีเงินเดือนพนักงานของกลุ่มลูกค้าธุรกิจอีกด้วย

กลุ่มงานปฏิบัติการยังได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval and Operational Process Re-Engineering: CAOR) ด้วยการนำระบบ New Krungsri Collateral Valuation System (CVS) มาใช้ซึ่งได้เริ่มดำเนินการในปี 2559 เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ด้วยการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ รวมไปถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความสะดวกสบายและรวดเร็วให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ในปี 2559 กรุงศรียังคงมุ่งเน้นในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี โดยได้ร่วมทำงานกับธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทยและภาครัฐ เพื่อผลักดันโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางการเงินของประเทศไทยให้เป็นสังคมที่ลดการใช้เงินสดหรือชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ เราร่วมมือกับหน่วยงานอื่นภายในกรุงศรีเพื่อพัฒนาระบบกรุงศรีพร้อมเพย์ ซึ่งเป็น 1 ใน 5 โครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ในการทำให้การโอนเงินเป็นเรื่องง่ายโดยการใช้หมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือลงทะเบียนผูกกับหมายเลขบัญชีเงินฝากธนาคาร แทนการใช้หมายเลขบัญชีเงินฝาก ด้วยค่าธรรมเนียมที่ลดลง นอกจากนี้ ยังมีแผนการขยายการให้บริการเครื่องรูดบัตร EDC เพื่อเพิ่มการให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มลูกค้า SME อันเป็น

กลุ่มเป้าหมายสำคัญในการขยายการให้บริการดังกล่าว โดยกรุงศรีเป็น 1 ในธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง ที่ได้ลงนามการจัดตั้งบริษัทร่วมค้า (Consortium) สำหรับความร่วมมือในการขยายเครื่องรูดบัตร EDC

กลุ่มงานปฏิบัติการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนงานที่ติดต่อลูกค้าและส่วนงานสนับสนุนในการยกระดับการให้บริการโอนเงินเพื่อการบริหารจัดการเงิน (Pooling) โดยเพิ่มเติมการให้บริการโอนเงินข้ามระบบแพลตฟอร์มของประเทศไทยไปยังแพลตฟอร์มของประเทศญี่ปุ่น ณ สิ้นวันทำการ โดยการให้บริการ Global Pooling นี้ นำมาซึ่งความสะดวกสบายเป็นอย่างยิ่งให้แก่ลูกค้าในการบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินไปยังบัญชีหลักของลูกค้าซึ่งมีอยู่กับ BTMU ในต่างประเทศ และในอนาคตอันใกล้นี้ เรามีแผนการที่จะศึกษาความเป็นไปได้ในการให้บริการข้ามระบบแพลตฟอร์มในรูปแบบออนไลน์อื่น ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ขอความร่วมมือสถาบันการเงินเพื่อกำหนดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยกลุ่มปฏิบัติการมุ่งทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อหาข้อสรุปและกำหนดมาตรฐานข้อตกลงการให้บริการให้มีความชัดเจน และในที่สุดมาตรฐานการให้บริการของกรุงศรีได้ถูกประกาศใช้ในเดือนมิถุนายน 2559 นอกจากนี้ ยังได้มีการขยายขอบเขตการควบคุมคุณภาพการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ ที่ลูกค้าทำการติดต่อกับกรุงศรี ทั้งในด้านการให้บริการร้านค้า การประเมินราคาหลักประกัน และการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการโดยพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญภายใต้การให้บริการด้วยมาตรฐานที่เป็นหนึ่งเดียวกัน

ในปี 2560 เทคโนโลยีทางการเงินและการดำเนินงานรูปแบบดิจิทัล ได้ถูกกำหนดอยู่ในแผนงานของกรุงศรี รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่เพื่อรองรับการให้บริการแบบดิจิทัล อาทิ Block Chain สำหรับ Digital Cheque, Supply Chain Finance, Cross Bank Bill Payment Project และ Fund Transfer with Request to Pay เป็นต้น

สำหรับการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มงานปฏิบัติการนั้น ได้มุ่งเน้นในการฝึกอบรมบุคลากรของเรา ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับการจัดอบรมเชิงสัมมนา เพื่อให้บุคลากรของเรามีความรู้และความสามารถในด้านต่าง ๆ อย่างครบครัน ในการที่จะเป็นตัวแทนของกรุงศรีที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและส่งมอบบริการที่ดีที่สุดต่อไปภายใต้การดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล

### กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

**“ลูกค้าคือคนสำคัญ”** คือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีให้ประสบความสำเร็จ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ในขณะเดียวกัน กรุงศรียังให้ความสำคัญต่อบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร กรุงศรีเชื่อมั่นว่าความสำเร็จและการเติบโตขององค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และค่านิยมที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ กรุงศรีจึงเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรทั้งการทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นให้พนักงานเป็นคนดีมีจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อลูกค้าคนสำคัญอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานในอีกหลากหลายด้านเพื่อนำพากรุงศรีสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจการเงินทั้งในประเทศภูมิภาคเอเชียและสู่เวทีระดับโลกในอนาคต

ด้วยปณิธานของกรุงศรีในการยกระดับสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับสากลและความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ประกอบกับความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีในโลกการเงิน กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งมั่นพัฒนาและสร้างความเป็นมืออาชีพให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ที่สำคัญ “ลูกค้าคือคนสำคัญ”

ในปี 2559 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้พัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้และปฏิทินอบรมต่าง ๆ เพื่อผลักดันกรุงศรีให้ก้าวสู่ความเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) รวมทั้งสนับสนุนให้กรุงศรีสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนในโลกธุรกิจยุคดิจิทัล ดังนี้

- **ปฏิทินอบรมหลักสูตรการสร้างค่านิยมลูกค้าคือคนสำคัญ**

เป็นโปรแกรมเฉพาะด้านที่พัฒนาขึ้นเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมลูกค้าคือคนสำคัญ (Customer-Centricity) และเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับได้เรียนรู้ประสบการณ์การสร้างค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” จากองค์กรชั้นนำต่าง ๆ ประกอบด้วย 5 หลักสูตร โดยมีการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรตามพฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้บริหารและพนักงานแต่ละระดับ ได้แก่ หลักสูตรค่านิยมลูกค้าคือคนสำคัญ เริ่มที่หลักสูตรการนำเสนอทางเลือกแบบเบ็ดเสร็จสู่ความเป็นเลิศด้าน Customer-Centricity หลักสูตรมุ่งสู่ความเป็นผู้นำวัฒนธรรมลูกค้าคือคนสำคัญ หลักสูตรการนำทีมสู่การพิชิตใจลูกค้า และหลักสูตรผู้นำทีมสู่การเป็น Customer-Centric Organization

- **ปฏิทินอบรมประจำปี สำหรับพนักงานทุกคน**

เป็นปฏิทินอบรมที่ออกแบบและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างค่านิยมกรุงศรี การสร้างภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง และการพัฒนาทักษะรอบด้านที่สนับสนุนต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง อาทิ หลักสูตรพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อแนวคิดโดดเด่น หลักสูตรพัฒนาทักษะการสื่อสารสู่ความเป็นเลิศ หลักสูตรการตัดสินใจและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ หลักสูตรจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ในตัวคุณ

นอกจากนี้ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะที่เป็นเลิศให้กับพนักงานในกลุ่มงานหลักที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เพื่อสามารถส่งมอบทางเลือกแบบครบวงจรและประสบการณ์ที่ประทับใจกับลูกค้า โดยมีการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรอบรมต่าง ๆ ในโปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Training Calendar) เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับหน่วยธุรกิจ ตัวอย่างหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการสร้างค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” มีดังนี้

- **กลุ่มงานเครือข่ายการขาย** ที่มุ่งเน้นการบริการที่ตอบใจลูกค้ามากที่สุด ประกอบด้วยหลักสูตรการวางแผนเชิงกลยุทธ์และนำไปสู่การปฏิบัติ หลักสูตรทักษะการขายเชิงที่ปรึกษา หลักสูตรการบริการที่ประทับใจ Krungsri Service Signature Plus เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจกับลูกค้า เป็นต้น

- **สายงานลูกค้าธุรกิจ SME** ประกอบด้วย หลักสูตรทักษะการขายเชิงที่ปรึกษา หลักสูตรรู้และเข้าใจธุรกิจของกลุ่มลูกค้า หลักสูตรมารยาทธุรกิจ เป็นต้น

- **กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ** ประกอบด้วยหลักสูตรทักษะการขายเชิงที่ปรึกษา หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อสร้างความประทับใจ เป็นต้น
- **กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น** ประกอบด้วย หลักสูตรการสร้างการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หลักสูตรกลยุทธ์การนำเสนอการขายแบบครบวงจร หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อสร้างความประทับใจ เป็นต้น
- **สายงานธุรกรรมการเงิน** ประกอบด้วย หลักสูตรความรู้ผลิตภัณฑ์ด้านธุรกรรมการเงิน หลักสูตรความรู้ผลิตภัณฑ์การบริหารจัดการด้านการเงิน เป็นต้น
- **กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์** ประกอบด้วย หลักสูตรทักษะการขายเชิงที่ปรึกษา หลักสูตรรู้และเข้าใจธุรกิจ เป็นต้น

จากหลักสูตรที่มุ่งเน้นการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มครอบคลุมลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ พนักงานทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องผ่านระบบการเรียนรู้ที่ทันสมัย “Krungsri Learning Companion (KLC)” โดยมีหลักสูตรออนไลน์จากทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งผ่านกระบวนการคัดสรรอย่างมีคุณภาพเพื่อเสริมสร้างความรู้ที่เกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้า ความรู้ที่จำเป็นในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น และการบ่มเพาะความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมทางการเงิน

เพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวของโครงสร้างการบริหารงานภายในกรุงศรีและบริษัทในเครือ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจึงได้ดำเนินการศึกษา ทบทวน และปรับปรุงแนวทางการโยกย้ายบุคลากร (Internal Job Transfer) และแนวทางการมอบหมายงานระยะสั้น (Internal Relocation) เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบและกำหนดเป็นนโยบายการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation Policy) โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการงานด้านบุคลากร ซึ่งมีเป้าหมายให้พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อรองรับการเจริญเติบโตในสายงานของตนและต่างสายงานได้อย่างหลากหลาย

นอกเหนือจากการพัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากรแล้ว กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังมุ่งเน้นการดูแลพนักงานให้มีสุขภาพกายและใจที่ดี อาทิ ในปี 2559 ได้จัดโครงการรักษาสภาพ โดยเชิญทีมแพทย์และวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้และแนวทางการดูแลสุขภาพที่ถูกต้อง โดยพนักงานได้มีโอกาสร่วมโครงการและลงมือปฏิบัติจริง มีการปรับปรุงห้องแพทย์ และห้องพัสดุผู้ป่วยให้มีความทันสมัย มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่เหมาะสม จัดให้มีทีมแพทย์และพยาบาลประจำอยู่ทุกวันทำการ สามารถบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นให้แก่พนักงานได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งมีการจัดฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ตามท้องศักราชตามยี่ห้อของวัคซีนเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ยังมีการให้ความรู้กับพนักงานในด้านอื่น ๆ ผ่านทางสื่อขององค์กร อาทิ ความรู้ด้านโรคภัยไข้เจ็บที่แพร่ระบาดในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานตระหนักและมีความรู้เบื้องต้นในการดูแลสุขภาพ ตลอดจนความรู้ด้านประกันสังคม สวัสดิการเงินกู้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้พนักงานสามารถดูแลและบริหารการเงินได้อย่างมืออาชีพ

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้มีการวางแผนงานระยะยาวเพื่อเป็นศูนย์รวมให้บริการการจ่ายเงินเดือน (Krungsri Payroll CoE) จากเดิมที่ให้บริการให้แก่พนักงานกรุงศรีและบริษัทในเครือจำนวน 5 แห่ง โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นศูนย์รวมให้บริการการจ่ายเงินเดือนให้แก่ทุกบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป ภายในปี 2563 โดยจัดหา

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการอย่างมืออาชีพ (OneKrungsri Platform and Payroll Digitalization) นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาระบบการเข้าทำรายการเปลี่ยนแปลงอัตราเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ในปี 2560 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลมีแผนการที่จะนำระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นมาใช้ในการบริหารจัดการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน โดยให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลสวัสดิการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง (Employee Self-Service) ทำให้พนักงานทราบสถานะการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและขั้นตอนการขอสวัสดิการเงินกู้ ซึ่งจะสามารถลดการทำงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน ให้ความสะดวกรวดเร็วแก่พนักงานยิ่งขึ้น

เพื่อเป็นการตอบสนองกลยุทธ์ของกรุงศรีในการขยายธุรกิจไปยังกลุ่มประเทศกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา สปป. ลาว สหภาพเมียนมาร์ และเวียดนาม) และพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่จะช่วยขับเคลื่อนกรุงศรีสู่การเป็นสถาบันการเงินแนวหน้าในอาเซียนนั้น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้คัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) ตามแผนการสืบทอดตำแหน่งเพื่อไปปฏิบัติงานในกลุ่มประเทศดังกล่าว รวมทั้งการวางโครงสร้างออกแบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นระบบที่ได้รับความนิยมในระดับสากลมาใช้กับพนักงานในกลุ่มนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในต่างประเทศมีความสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของ BTMU และยังสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

การสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่กรุงศรีให้ความสำคัญ โดยในปี 2559 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สมัครในกระบวนการสรรหาและว่าจ้าง โดยได้นำบริการ Simple Q และระบบ Application Online มาใช้กับกระบวนการสรรหา ทำให้ผู้สมัครสามารถสมัครงานได้ทุกที่ทุกเวลา และประหยัดเวลาในการกรอกเอกสาร ลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อน

นอกจากนี้ ยังได้ริเริ่มโครงการ Krungsri @First Sight ขึ้นเป็นครั้งแรก ซึ่งนับเป็นความพยายามของกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลในการสร้างแบรนด์ในฐานะองค์กรจ้างงาน (Employment Brand) ให้กับกรุงศรีเป็นครั้งแรกกับมหาวิทยาลัยชั้นนำต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งภายใต้โครงการนี้ ตัวแทนพนักงานกรุงศรีได้ออกไปพบปะกับนิสิต นักศึกษาและคณาจารย์ของสถาบันการศึกษาเพื่อแนะนำองค์กร โอกาสทางสายงานและแบ่งปันความรู้ทางการเงินที่เกี่ยวข้องและน่าสนใจสำหรับกลุ่มเป้าหมาย โดยในปี 2559 ได้ไปทำความรู้จักและแบ่งปันความรู้กับมหาวิทยาลัย 4 แห่ง โดยมีนิสิตนักศึกษาเข้าร่วมกว่า 1,000 คน ซึ่งเรามุ่งมั่นที่จะร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่สนใจในโครงการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืนระหว่างกรุงศรีกับสถาบันอุดมศึกษา สร้างโอกาสและความรู้ทางสายงานให้กับนิสิตนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการต่อไปอย่างต่อเนื่อง

นอกเหนือจากโครงการ Krungsri @First Sight กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังมุ่งมั่นที่จะสร้างคนเก่งให้กับกรุงศรีผ่านทางโครงการ Krungsri Bright Start ที่เปิดโอกาสให้นิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้เข้าร่วมศึกษาดูงานกับกรุงศรีไม่ว่าจะในรูปแบบการศึกษาดูงานภาคฤดูร้อนหรือการได้ทดลองปฏิบัติงานจริง โดยในปี 2559 ได้รับนิสิตนักศึกษากว่า 30 อัตรา เข้ามาร่วมศึกษาดูงานในหลากหลายหน่วยงาน และในปี 2560 ยังตั้งเป้าหมายที่จะเปิดรับนิสิตนักศึกษากว่า 50 อัตรา เพื่อเข้ามาเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพของตน และมีโอกาสทางสายงานกับกรุงศรีในอนาคตต่อไป



## กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

ในช่วงปีที่ผ่านมา กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกรุงศรีเผชิญกับความท้าทายจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงยังคงพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องภายใต้ความร่วมมือกับหน่วยงานด้านการบริหารความเสี่ยงของ BTMU เพื่อปรับกระบวนการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรุงศรีได้แสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการบริหารความเสี่ยงโดยเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับการบริหารความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยมีการกำหนดหน้าที่หลักในการบริหารจัดการความเสี่ยงคือ การระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและการจัดการความเสี่ยงผ่านนโยบายต่าง ๆ กระบวนการในการวัดและการติดตามและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลภายใน โดยกระบวนการทั้งหมดของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงจะสอดคล้องกับกลยุทธ์และรูปแบบธุรกิจของกรุงศรี

**ความเสี่ยงด้านเครดิต** กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่หลักในการระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การลดความเสี่ยงและการติดตามความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ งานด้านการดูแลความเสี่ยงยังครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดเตรียมนโยบายและขั้นตอนการทำงานด้านความเสี่ยง รวมถึงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

**ความเสี่ยงภาพรวมองค์กร** เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล กรุงศรีได้พัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรเพื่อควบคุมและจัดการความเสี่ยงทั้งหมดของกรุงศรี โดยมีการพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร เช่น กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) ระดับความเสี่ยง (Heat Map) และกระบวนการระบุชี้วัดความเสี่ยง เพื่อระบุประเมินและติดตามความเสี่ยงด้วยวิธีจัดการความเสี่ยงแบบรอบด้าน การดำเนินตามกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ทำให้มั่นใจว่าความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอยู่ภายใต้ระดับที่กรุงศรีรับได้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนธุรกิจและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี

**ความเสี่ยงด้านตลาด** การผสมผสานความแข็งแกร่งจากควมรวมกิจการระหว่างกรุงศรีและ BTMU สาขากรุงเทพฯ นั้น นอกจากจะยกระดับความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้กับลูกค้าแล้ว กรุงศรียังได้รับประโยชน์จากความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดซึ่งช่วยยกระดับและพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรีสู่มาตรฐานสากล

ในปี 2559 กรุงศรีเผชิญปัจจัยท้าทายต่าง ๆ คือ การแข่งขันในตลาดที่สูง สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและตราสารอนุพันธ์ที่สนองตอบความต้องการอันซับซ้อนของลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมทั้งการเข้าซื้อกิจการสถาบันไมโครไฟแนนซ์ในประเทศกัมพูชา สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดได้ปรับปรุงบทบาทและหน้าที่ของสายงาน



ให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของตลาด มีการจัดทำรายงานจำลองผลกระทบต่อยาได้ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์สำคัญ รวมถึงได้มีการใช้วิธีขั้นสูงในการคำนวณเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณและความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของธุรกรรมด้านอุปสงค์ของการบริหารเงินตราต่างประเทศ

**ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง** ในปี 2559 กรุงศรีได้เริ่มการคำนวณและรายงานอัตราส่วนการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง ในสภาวะวิกฤติ (Liquidity Coverage Ratio: LCR) ซึ่งกำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการ เนื่องจากอัตราส่วนดังกล่าวที่กรุงศรีคำนวณก่อนหน้านี้ เน้นมองสภาพคล่องภายในระยะเวลาเพียง 1 เดือนเท่านั้น สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดจึงได้ทำการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยมีการขยายขอบเขตของการติดตามดูแลและตั้งระดับสัญญาณการเตือนภัยสำหรับกรอบระยะเวลา 0-3 เดือน และ 0-6 เดือนเพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีมีสภาพคล่องอย่างเพียงพอในระยะเวลาที่ยาวขึ้น

**ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ** สายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของกรุงศรีทำหน้าที่ดูแลให้กรุงศรีและบริษัทในเครือได้รับผลกระทบน้อยที่สุด หากเกิดความผิดพลาดจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก หรือเกิดภาวะการหยุดชะงัก กรุงศรีและบริษัทในเครือทั้งหมดมีการจัดทำประเมินตนเองด้านการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) เป็นระยะ นอกจากนี้ กรุงศรีมีการกำหนดความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk Indicator: KRI) สำหรับฝ่ายงานภายในทั้งหมดของกรุงศรี และมีการติดตามความเสี่ยงเหล่านี้อย่างใกล้ชิดรวมถึงการดำเนินและปลูกฝังกระบวนการรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการในกรุงศรี กรุ๊ป โดยเหตุการณ์ความเสียหายที่สำคัญจะถูกนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบผ่านคณะทำงานที่ได้ตั้งขึ้นเพื่อพิจารณาเรื่องนี้โดยเฉพาะ อีกทั้งกรุงศรียังได้มีการปรับปรุงทดสอบและทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ

### สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจภายใต้บริบทของกฎหมาย (Laws and Regulations) และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่กรุงศรียึดมั่นในการประกอบธุรกิจให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน กรุงศรีจึงกำหนดให้มีมาตรการทั้งในเชิงป้องกัน (Prevention) และในเชิงสอบทาน (Monitoring) พร้อมทั้งได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมทางการเงินซึ่งพัฒนาตามเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

มาตรการในเชิงป้องกันหมายรวมถึงการติดตามการปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของทางกรอย่างสม่ำเสมอ โดยกรุงศรีได้มอบหมายให้สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร (Compliance Division) เป็นผู้จัดทำสรุปหลักเกณฑ์พร้อมทั้งสื่อสารไปยังผู้บริหารระดับสูงและพนักงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรุงศรี เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนกำหนดให้มี

การจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ในระบบ Onekrungsri Portal เพื่อความสะดวกในการสืบค้น โดยพนักงานทุกคนของกรุงศรีสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านกฎเกณฑ์ได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ กรุงศรีได้พัฒนาให้มีหลักสูตรการอบรมผ่านระบบ E-Learning สำหรับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น เกณฑ์การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) มาตรการการห้ามใช้ข้อมูลภายใน และมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสามารถเข้ารับการอบรมได้อย่างสะดวกและประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนมาตรการในเชิงสอบทานนั้น กรุงศรีได้กำหนดให้สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารทำการสอบทาน 2 รูปแบบ ได้แก่ Off-Site Monitoring เช่น จัดทำแบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Checklist) โดยได้นำส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินตนเอง (Self-Assessment) และการตรวจสอบจากเอกสารและรายงานในรูปแบบต่าง ๆ และ On-site Monitoring โดยการเข้าตรวจสอบ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งการเข้าตรวจสอบในลักษณะที่เป็น Mystery Shopping โดยในปี 2559 กรุงศรียังได้นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการตรวจสอบ Ultimate Beneficial Owner (UBO) และการประเมินความเสี่ยงลูกค้าแบบคะแนน (KYC/CDD by Scoring) รวมทั้งปรับปรุงระบบการกลั่นกรองธุรกรรมทางการเงินเพื่อให้การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ดังนั้น กรุงศรีเชื่อมั่นว่ามาตรการดังกล่าวผสมผสานกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ประกอบกับการปลูกฝังวัฒนธรรมในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Culture) ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอจะสามารถทำให้กรุงศรีดำรงไว้ซึ่งความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจภายใต้บริบทของกฎหมาย (Laws and Regulations) และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ได้อย่างต่อเนื่องสืบไป

### กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร

กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กรจัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนองค์กรตลอดจนบริหารจัดการโครงการสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้กรุงศรีสามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในแผนธุรกิจระยะกลาง บุคลากรของกลุ่มประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญหลากหลายประสบการณ์ซึ่งสามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กรในมิติต่าง ๆ อย่างครบถ้วนทั้งในด้านการพัฒนากลยุทธ์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ตลอดจนการปรับปรุงการบริการลูกค้าในทุก ๆ จุด การเปลี่ยนแปลงหลักซึ่งกรุงศรีได้มุ่งเน้นในปี 2559 มีดังนี้

**การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง** กลยุทธ์ที่สำคัญของกรุงศรีคือ “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” เริ่มจากเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น แล้วมองกลับมายังกรุงศรีเพื่อปรับปรุงการประสานงานและร่วมมือภายในองค์กร เพื่อมอบประสบการณ์ลูกค้าที่ดีเลิศสำหรับงานปฏิบัติการที่สาขา แนวทางการทำงานในลักษณะ Micro market ของกรุงศรีตามสาขานำร่องนั้นประสบความสำเร็จและขยายไปใช้ในสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศในเวลาต่อมา เพื่อพัฒนาบริการลูกค้ารายย่อยและ SME สำหรับลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คณะทำงานได้ทบทวนกระบวนการให้สินเชื่อใหม่ซึ่งส่งผลให้บริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น อีกทั้งมีการพัฒนาแพลตฟอร์มสินเชื่อ

เพื่อลูกค้ารายย่อยแบบใหม่ที่เรียกว่า ROS สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในปี 2559 โดยบริการนี้จะพร้อมใช้สำหรับลูกค้า SME ขนาดเล็ก ในปี 2560 และยังมีระบบการประเมินมูลค่าหลักประกันระบบใหม่ที่ช่วยให้ทีมประเมินมูลค่าหลักประกันของกรุงศรีสามารถมอบบริการที่ดีกว่าและตอบโจทย์ได้แม่นยำกว่าเดิม

ในปี 2559 กรุงศรีได้ทำการลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการการอนุมัติสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME เพื่อให้บริการเหนือความคาดหวังของลูกค้าในปัจจุบัน กรุงศรีได้ดำเนินการปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ KLS (Krungsri Loan Origination System) ซึ่งจะแล้วเสร็จในไตรมาสที่ 1/2560 ฝ่ายควบคุมสินเชื่อลูกค้าธุรกิจจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างลูกค้าและกรุงศรีเพื่อมอบบริการทางการเงินที่เฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้าแต่ละคน ช่วยต่อยอดการเติบโตและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับธุรกิจของลูกค้า คณะทำงานของกลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กรยังลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการเปิดบัญชีของกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นให้สอดคล้องกันและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถมอบบริการที่ดีเลิศในส่วนของการบริหารการเงิน (Cash Management) และระบบ SWIFT สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่น

**การประสานความร่วมมือ** ทางกลุ่มงานได้เริ่มใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพงาน (Plan-Do-Check-Act Cycle) ตั้งแต่นั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาระดับองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการกระตุ้นทุกหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย ให้ทำผลงานได้ตามที่ตั้งไว้ และให้คณะผู้บริหารและคณะทำงานต่าง ๆ ทำงานร่วมกันโดยมุ่งไปที่เป้าหมายเดียวกันเพื่อผลักดันให้แผนธุรกิจระยะกลางบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ กรุงศรีได้นำระบบการประเมินความพึงพอใจ (Net Promoter Scores) และดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) เข้ามาประเมินการทำงานร่วมกันภายในเพื่อให้สามารถประเมินจุดที่ควรปรับปรุงและส่งเสริมการประสานงานภายในอย่างต่อเนื่อง

**รุดหน้าสู่ยุคดิจิทัล** เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าแนวโน้มการทำธุรกิจในโลกปัจจุบันก้าวไปสู่โลกดิจิทัลเร็วขึ้นและชัดเจนยิ่งขึ้น กรุงศรีตระหนักถึงความจริงข้อนี้ ดังนั้น กรุงศรีจึงมิได้ลังเลที่จะปรับตัวเข้าสู่โลกดิจิทัลอย่างจริงจังตลอดหลายปีที่ผ่านมาเพื่อนำหน้าคู่แข่งทุกฝั้ว อาทิ การมุ่งมั่นพัฒนาเว็บไซต์กรุงศรีออนไลน์ กรุงศรีโมบายแอปพลิเคชัน และกรุงศรีบิซออนไลน์ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในโลกดิจิทัลที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว โดยปรับแพลตฟอร์มและเทคโนโลยีต่าง ๆ ทางธุรกิจให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ในปี 2559 ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังได้เร่งกำหนดแผนดำเนินการเพื่อจะเปลี่ยนโครงสร้างระบบการชำระเงินในประเทศไทยให้มุ่งไปสู่การใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้น กรุงศรีในฐานะสมาชิกสมาคมธนาคารไทยจึงให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และยังมุ่งมั่นที่จะเพิ่มคุณค่าและความสะดวกสบายในการแข่งขันให้แก่ลูกค้าของกรุงศรี กรุ๊ป ยิ่งขึ้น

เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจดิจิทัลอยู่ในแนวทาง กรุงศรีได้นำระบบการทำงานสมัยใหม่มาใช้ในโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องในช่วงปีที่ผ่านมา อาทิ การนำเข้าระบบสรรหาว่าจ้างที่ใช้เทคโนโลยี Cloud ตลอดจนการนำเทคนิคการพัฒนาระบบแบบ Agile เข้ามาใช้ในหลายโครงการเพื่อให้สามารถส่งมอบโซลูชันและบริการต่าง ๆ

ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วของทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายในองค์กร การเข้ามาของ FinTech เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่กรุงศรีได้ให้ความสำคัญและได้ทำงานร่วมกับพันธมิตร FinTech หลายแห่งอย่างใกล้ชิดเพื่อนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ตลอดจนบริการทางการเงิน ที่น่าสนใจแก่ลูกค้า

**รากฐานอันมั่นคง** เมื่อกรุงศรีต้องขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งเพื่อรองรับการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด และเพื่อสร้างโครงสร้างระบบที่มั่นคงและเชื่อถือได้ให้ทันเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ กฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงมาตรฐานการบัญชีที่เปลี่ยนไปยังเป็นปัจจัยขับเคลื่อนให้กรุงศรีต้องปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของการบริหารการเงินและการบริหารความเสี่ยง กรุงศรีได้จัดตั้งโครงการ Finance and Risk Analytics Program อันประกอบด้วยหลายโครงการย่อยซึ่งจะทำให้กรุงศรีมีพื้นฐานทางระบบการเงินและการบริหารความเสี่ยงที่ทันสมัยและตอบสนองธุรกิจได้คล่องตัวขึ้น โครงการนี้เริ่มดำเนินมาตั้งแต่ไตรมาสที่ 2/2559 และคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาสที่ 3/2562 การแก้ไขมาตรฐานการบัญชี IFRS9 ยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งผลักดันให้กรุงศรีและบริษัทในเครือต้องทำการปรับปรุงระบบการบัญชีให้สอดคล้องกับมาตรฐานใหม่ในโครงการ IFRS9 คาดว่าจะแล้วเสร็จและพร้อมเข้าสู่มาตรฐานใหม่ในไตรมาสที่ 4/2562

ในเดือนกันยายน 2559 กรุงศรีได้ปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามมาตรฐาน Minimum standards for margin requirements ตามมาตรฐานที่กลุ่มประเทศ G20 ได้ริเริ่มเพื่อจะลดความเสี่ยงเชิงระบบจากธุรกรรมอนุพันธ์นอกตลาด (Over-The-Counter Derivatives) ตาม Market Reform Program ของ คณะกรรมการด้านการกำกับดูแลภาคการธนาคารในระดับสากล (Basel Committee on Banking Supervision) และองค์กรคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์นานาชาติ (International Organization of Securities Commission)

สำหรับเครือข่ายสาขา ระบบรับจ่ายเงินระบบใหม่ (Simple Click) ได้ติดตั้งแล้วเสร็จและใช้งานได้ทั่วประเทศในเดือนสิงหาคม 2559 และติดตั้งตามสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราของกรุงศรีในเดือนพฤศจิกายน สำหรับระบบเอทีเอ็ม ได้ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มที่รองรับมาตรฐาน EMV Chip Card ทั่วประเทศแล้วในเดือนกันยายน

กรุงศรีได้เพิ่มความแข็งแกร่งของหลักธรรมาภิบาลที่ดีด้วยการประเมินตนเองในหลากหลายมิติ โดยได้เพิ่มความแข็งแกร่งของการบริหารจัดการทั้งในด้านนโยบาย กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนระบบงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมด้วยระบบการบริหารติดตามและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พบด้วย คณะกรรมการร่วมระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ

ในด้านการบริหารจัดการข้อมูล กรุงศรีได้จัดตั้งโครงสร้างพื้นฐานสำหรับกำกับดูแลการบริหารข้อมูลของกรุงศรีโดยกำหนด Data Grocery สำหรับ Key Data Element ที่สำคัญของกรุงศรี และได้รายงานการจัดการข้อมูลต่อคณะกรรมการ Data Governance Committee อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังดำเนินการปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ให้ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง

## ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

### ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2559 และแนวโน้มในปี 2560

#### • ภาพรวมในปี 2559 ของธนาคารพาณิชย์ไทย

ในภาวะที่เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป และจำกัดเฉพาะในบางภาคส่วนก่อกำกับ การระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ส่งผลให้สินเชื่อในปี 2559 ขยายตัวในระดับต่ำอยู่ที่ร้อยละ 2 โดยสินเชื่อธุรกิจขยายตัวร้อยละ 0.6 ส่วนใหญ่มาจากธุรกิจสินเชื่อ SME เติบโตร้อยละ 1.8 ขณะที่สินเชื่อรายย่อย เติบโตร้อยละ 4.9 โดยสินเชื่อรถยนต์เติบโตร้อยละ 1.3 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตร้อยละ 6.9 จากมาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ (มาตรการลดค่าธรรมเนียมการโอนและค่าจำนอง) ขณะที่สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลเติบโตร้อยละ 5.9 และ 3.8 ตามลำดับ โดยเติบโตอย่างแข็งแกร่งในไตรมาส 4 จากปัจจัยสนับสนุนด้านฤดูกาลจ่ายใช้สอยช่วงสิ้นปี ก่อปรกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล (มาตรการกระตุ้นการใช้จ่าย 15,000 บาท ในช่วง วันที่ 14-31 ธันวาคม 2559 ที่สามารถนำมาลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี 2559)

เงินฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.7 สอดคล้องกับการชะลอตัวของสินเชื่อ ขณะที่ตัวแลกเงินเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.7 จากปี 2558 สภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์ในปี 2559 อยู่ในระดับที่น่าพอใจโดยมีสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากรวมตัวแลกเงินอยู่ที่ร้อยละ 96.3 เทียบกับร้อยละ 97.0 ในปี 2558 ทั้งนี้ แม้ธนาคารพาณิชย์จะได้รับแรงกดดันจากการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมในช่วงเดือนเมษายน แต่จากการบริหารต้นทุนดอกเบี้ยจ่ายที่รัดกุม ส่งผลให้อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (NIM) เพิ่มขึ้นเล็กน้อยอยู่ที่ระดับร้อยละ 2.6 จากร้อยละ 2.5 ในปี 2558

คุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ปรับตัวลดลงต่อเนื่อง โดยเฉพาะสินเชื่อ SME โดยสัดส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพต่อสินเชื่อรวมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.83 จากร้อยละ 2.55 ในปี 2558 ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์มีการเพิ่มระดับการกันเงินสำรองตามการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อต่อคุณภาพและเพื่อรองรับคุณภาพสินทรัพย์ที่อาจปรับตัวลดลง ส่งผลให้ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียต่อสินเชื่อต่อคุณภาพของระบบธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 159.6 จากร้อยละ 156.3 ในปี 2558

ท่ามกลางความท้าทายของภาวะเศรษฐกิจและการตั้งสำรองที่เพิ่มขึ้น ธนาคารพาณิชย์มีกำไรสุทธิอยู่ที่ 199 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.6 จากปีก่อน โดยการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิมาจากประสิทธิภาพในการบริหารพอร์ตเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก โดยการเพิ่มสัดส่วนเงินฝากประเภทกระแสรายวันและออมทรัพย์ (CASA) ขณะที่อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ (ROA) ทรงตัวอยู่ที่ร้อยละ 1.1 ระดับเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับที่แข็งแกร่ง โดยเงินกองทุนของระบบธนาคารพาณิชย์อยู่ที่ 2,363.2 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 134.6 พันล้านบาท จากปี 2558 โดยส่วนใหญ่มาจากกำไรสะสมของปี 2559 ส่งผลให้อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 18.0 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2 เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 15.1 และ 3.0 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ในปี 2559 ธนาคารพาณิชย์รายใหญ่ได้เปิดสาขาในภูมิภาคที่มีอัตราการเติบโตสูง เช่น ในประเทศกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา สปป. ลาว สหภาพเมียนมาร์ เวียดนาม) รวมถึงมีการเข้าซื้อและควบรวม



กิจการในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งในประเทศและในระดับภูมิภาค เพื่อเพิ่มโอกาสในการขยายขอบเขตของธุรกิจ เช่น การเข้าซื้อกิจการบริษัท Hattha Kaksekar Limited (HKL) สถาบันไมโครไฟแนนซ์ในประเทศกัมพูชา และแผนการเข้าซื้อธุรกิจลูกค้ารายย่อยจากธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ของธนาคารทิสโก้ ทั้งนี้ ในปี 2559 เป็นปีที่เริ่มต้นของแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการระหว่างปี 2559-2563 โดยธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสถาบันการเงินไทยต่อเนื่องจากแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 1 (ปี 2547-2551) และระยะที่ 2 (ปี 2553-2557) โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน ทั้งนี้ การใช้และการบริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนหนึ่งที่แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 ได้ให้ความสำคัญ โดยส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชนใช้บริการทางการเงินและการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยและรัฐบาลได้ร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National e-Payment Master Plan โดยโครงการระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์เป็นโครงการแรกที่เกิดขึ้นภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งเป็นบริการโอนและรับโอนเงินแบบใหม่ที่ผู้ใช้บริการต้องลงทะเบียนการผูกบัญชีเงินฝากธนาคารกับเลขประจำตัวประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับธนาคาร โดยมีธนาคารเข้าร่วมโครงการจำนวน 21 ธนาคาร ซึ่งจะเปิดให้บริการพร้อมเพย์สำหรับธุรกรรมระหว่างบุคคลในไตรมาสแรกของปี 2560

จากการที่วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีมีพัฒนาการที่ก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะด้านการให้บริการทางการเงิน หรือที่เรียกว่า Financial Technology (FinTech) โดย FinTech เป็นพลังขับเคลื่อนและเข้ามาเติมเต็มการให้บริการทางการเงิน สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 กล่าวคือ FinTech จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและแหล่งเงินทุนที่หลากหลายและรวดเร็ว ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์สามารถนำ FinTech มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการลดต้นทุนการทำธุรกิจ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์มีการเตรียมความพร้อมร่วมกับ FinTech ที่กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญ เช่น การจัดตั้งทีมงานวิจัยและพัฒนาภายใน เพื่อพัฒนาบริการใหม่ ๆ การลงทุนใน FinTech Startup ผ่านทางธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) หรือการร่วมมือในการทำธุรกิจระหว่างธนาคารพาณิชย์และ FinTech เป็นต้น

#### • แนวโน้มธุรกิจในปี 2560

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นในปี 2560 จากความต้องการสินเชื่อที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นตามแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจจากการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของรัฐบาล การขยายตัวของการลงทุนภาคเอกชน รวมทั้งภาคส่งออกและภาคการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น ในขณะที่การบริโภคภาคเอกชนมีแนวโน้มดีขึ้น จากรายได้เกษตรกรที่เริ่มฟื้นตัว การปลดภาระหนี้ของผู้เข้าร่วมโครงการรถคันแรกที่เป็นแรงหนุนให้ผู้บริโภคบางส่วน พิจารณาในการเปลี่ยนรถยนต์ใหม่ ทั้งนี้ คาดว่าสินเชื่อในระบบจะเติบโตที่ประมาณร้อยละ 5-6



เงินฝากมีแนวโน้มขยายตัวตามความต้องการสินเชื่อตามการเติบโตของเศรษฐกิจ ทั้งนี้ คาดว่าธนาคารพาณิชย์ยังคงมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อชดเชยเงินฝากที่ครบกำหนดในปี 2559 ส่งผลให้สภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับที่ไม่น่ากังวล

อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายที่รออยู่ข้างหน้า ทั้งในส่วนของรายได้ดอกเบี้ยจากการรักษาระดับอัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย รายได้ค่าธรรมเนียมที่อาจได้รับผลกระทบจากการเปิดบริการพร้อมเพย์ จากการปรับลดค่าธรรมเนียมการโอนเงิน รวมถึงการรักษาคุณภาพสินทรัพย์ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ยังอยู่ระหว่างการฟื้นตัว นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังต้องเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่าง ๆ เช่น บาเซล 3 และการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานบัญชี และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทางการเงินที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งธนาคารพาณิชย์ได้เริ่มปรับตัวมาให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ในขณะที่การให้บริการผ่านสาขา ยังคงมีความสำคัญ แต่จะมุ่งเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อ การวางแผนการเงิน และการให้คำปรึกษาการลงทุน ทั้งนี้ การเตรียมความพร้อมดังกล่าวนี้ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์เข้าสู่ช่วงการเปลี่ยนผ่านกฎระเบียบและเทคโนโลยีทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### ความสามารถในการแข่งขัน

ด้วยพันธกิจของกรุงศรีคือ การมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มการดำเนินธุรกิจของธนาคารจึงตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืน การยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดเป็นปรัชญาการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น กรุงศรีจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกด้าน เพื่อให้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของจิตสำนึกหรือวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการที่ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของ MUFG ซึ่งมีวิสัยทัศน์ขององค์กรว่า “การเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” ซึ่งด้วยพันธกิจนี้กรุงศรีจึงเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องและยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ

เมื่อนำหลักการลูกค้าคือคนสำคัญมาปรับใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยกรุงศรียึดหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน นอกจากนี้ เมื่อผนวกกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางเข้าด้วยกันกับปรัชญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” กรุงศรีจึงสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร เมื่อผสานทุกอย่างเข้าด้วยกันทำให้กรุงศรีสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ยั่งยืนและแข็งแกร่งไป ซึ่งเห็นได้จากการที่กรุงศรีได้รับรางวัลมากมาย จากหลากหลายองค์กรทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และระดับโลก รวมทั้งสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ ตลอดปี 2559

### ความเป็นเลิศในด้านบรรษัทภิบาล

กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนและเพิ่มมูลค่าของธุรกิจในระยะยาว ภายใต้การดำเนินธุรกิจที่ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริตเป็นรากฐานสำคัญ พร้อมกับคำนึงถึง

ความเสี่ยง ความรับผิดชอบและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารจึงได้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ASEAN Corporate Governance Scorecard เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและเพื่อให้มาตรฐานการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลตลอดจนใช้เป็นบรรทัดฐานให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด

ด้วยพันธสัญญาที่หนักแน่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี ซึ่งครอบคลุมแนวนโยบายในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ตลอดจนแนวทางปฏิบัติของนักลงทุนสัมพันธ์ และโครงการต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถสะท้อนได้จากการที่กรุงศรีได้รับรางวัลบรรษัทภิบาลดีเยี่ยมแห่งเอเชีย (ICON on Corporate Governance Award) จากนิตยสาร Corporate Governance Asia 3 ปีติดต่อกัน (2557-2559) และรางวัล The Asset Corporate Award-Platinum 2016 จากความโดดเด่นในด้านบรรษัทภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม และนักลงทุนสัมพันธ์ ในปีที่ผ่านมา

นอกจากนี้ ในปี 2559 กรุงศรี เป็น 1 ใน 49 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ผ่านการประเมินผลตามเกณฑ์ ESG และเป็นบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มรายชื่อหุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment: THSI) ประจำปี 2559 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) ที่โดดเด่นของกรุงศรี

## พนักงาน

กรุงศรีเชื่อมั่นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนความสำเร็จและการเติบโตของกรุงศรี ค่านิยม ลูกคาคือคนสำคัญ นับเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า กรุงศรีจึงให้ความสำคัญในการสร้างเสริมวัฒนธรรมของการร่วมกันทำงานเป็นทีม ชื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมุ่งมั่นในความพยายามเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้า ทั้งนี้ กรุงศรีให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนกรุงศรีในการก้าวสู่การเป็นผู้นำทั้งในประเทศ ระดับภูมิภาคและระดับโลก

## ผลิตภัณฑ์

การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร สะดวกต่อการใช้งาน และเป็นผลิตภัณฑ์ชั้นนำของตลาด นับเป็นการผนวกการดำเนินกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการส่งมอบพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” เข้าไว้ด้วยกัน ในปี 2559 กรุงศรียังคงเดินหน้าในการออกแบบและนำเสนอนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองและตรงต่อความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ยังคงลงทุนในด้านเทคโนโลยีเพื่อที่จะทำให้กระบวนการทำธุรกรรมง่ายและมีประสิทธิภาพในทุกช่องทางบริการ ซึ่งช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม

## รางวัลแห่งความสำเร็จ

การยึดมั่นในแนวทางลูกค้าคือศูนย์กลางทำให้กรุงศรีสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ทั้งนี้ ความเป็นเลิศในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการเหล่านั้นให้แก่ลูกค้าได้รับการยกย่องจากสถาบันและองค์กรวิชาชีพชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยรางวัลจำนวนมากในหลากหลายด้าน อาทิ ด้านบรรษัทภิบาล การบริหารจัดการและผลการดำเนินงานโดดเด่น ดิจิทัลและ วัตรกรรม การริเริ่มสร้างสรรค์ในด้านผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การสร้างแบรนด์ และความริเริ่มสร้างสรรค์ในการตลาด

## บรรษัทภิบาล

กรุงศรีให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการยึดมั่นต่อหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเราตระหนักดีว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีคือ รากฐานสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน เราจึงมุ่งมั่นรักษาการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความเป็นเลิศด้านธรรมาภิบาล โดยกรุงศรีได้รับการยกย่องในความเป็นผู้นำที่โดดเด่นด้วยทีมงานที่มีวิสัยทัศน์และประสิทธิภาพ สามารถรักษาระดับผลการดำเนินการที่โดดเด่นควบคู่กับการรักษามาตรฐานสูงสุดในด้านธรรมาภิบาล จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้กรุงศรีได้รับรางวัลในด้านบรรษัทภิบาลมากมาย ดังนี้

- Asia's Icon on Corporate Governance Award (ปีที่ 3) โดย Corporate Governance Asia
- Asian Corporate Director Recognition Award มอบแด่นายโนริอากิ โกโตะ (ปีที่ 3) โดย Corporate Governance Asia
- Asia's Best CEO (Investor Relations) มอบแด่นายโนริอากิ โกโตะ (ปีที่ 2) โดย Corporate Governance Asia
- Asia's Best CFO (Investor Relations) มอบแด่นางสาวดวงดาว วงศ์พนิตกฤต (ปีที่ 2) โดย Corporate Governance Asia
- Best Investor Relations Company (Thailand) (ปีที่ 3) โดย Corporate Governance Asia
- The Asset Corporate Award – Platinum 2016: ในด้านบรรษัทภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม และนักลงทุนสัมพันธ์ โดย The Asset

## ความรับผิดชอบต่อสังคม

ในฐานะสถาบันการเงิน กรุงศรีตระหนักถึงบทบาทในการสร้างความเติบโตและการพัฒนาผ่านกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้ง กรุงศรียังตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน เราจึงยึดมั่นในหลักการของการเป็นพลเมืองที่ดีในการดำเนินธุรกิจ มุ่งมั่นเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งกรุงศรีภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับการยกย่อง ดังนี้

- Asia's Best CSR (ปีที่ 2) โดย Corporate Governance Asia
- Corporate Social Responsibility Excellence Recognition (ปีที่ 4) และ Thai-US Creative Partnership โดย American Chamber of Commerce in Thailand (AMCHAM)
- Listed in Thailand Sustainability Investment (THSI) 2016: กรุงศรีได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในรายชื่อหุ้นยั่งยืน ในฐานะบริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่น ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- Sustainability Report Award 2016 - Outstanding: กรุงศรีเป็นหนึ่งใน 23 องค์กรที่ได้รับรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559 ประเภทดีเด่น โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- SDG-Enhanced Sustainability Report 2016: ในฐานะที่กรุงศรีเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยอิงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน พ.ศ. 2573 ขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals 2030) โดยสถาบันไทยพัฒน์

### การบริหารจัดการและผลการดำเนินงานที่โดดเด่น

การขับเคลื่อนองค์กรด้วยแนวทางการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ทำให้กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอันเป็นเลิศให้แก่ลูกค้า กรุงศรีคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการเหล่านั้นด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ความแข็งแกร่งของกรุงศรีทั้งในด้านธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ และพลังแห่งความมุ่งมั่นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการอันดีเยี่ยมให้แก่ลูกค้านั้นได้รับการยกย่อง ดังนี้

- The Asset Best CEO สาขาการเงินและการธนาคาร มอบแด่นายโนริฮิโกะ โกโตะ: ผู้บริหารคนแรกในธุรกิจสถาบันการเงินไทยที่ได้รับรางวัลอันทรงเกียรตินี้ โดย The Asset
- Best Commercial Bank Thailand 2016 โดย The Global Business Outlook
- Best Retail Bank Thailand 2016 โดย The Global Business Outlook

### ดิจิทัลและนวัตกรรม

การเปลี่ยนแปลงในด้านดิจิทัล ทำให้กรุงศรีกำลังเดินทางสู่การพัฒนาในด้านดิจิทัลหลากหลายรูปแบบ โดยให้ความสำคัญกับประสบการณ์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า การริเริ่มดำเนินการในด้านดิจิทัลใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้า รวมถึงการส่งมอบประสบการณ์ ผลิตภัณฑ์ และบริการที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า โดยกรุงศรีได้รับรางวัลสำหรับความสำเร็จในด้านดิจิทัลและนวัตกรรมมากมาย ดังนี้

- Social Media Initiative of the Year – Thailand โดย Asian Banking & Finance
- Thailand Domestic Technology and Operations Bank of the Year โดย Asian Banking & Finance
- Best Branch Automation Project in Thailand โดย The Asian Banker
- Best Social Media Bank Thailand 2016 โดย Global Banking and Finance Review

### ความคิดริเริ่มในด้านผลิตภัณฑ์

การริเริ่มในด้านผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งสำหรับการบริการทางการเงิน ซึ่งจะส่งผลให้กรุงศรีสามารถรักษาตำแหน่งผู้นำในอุตสาหกรรม กรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการของลูกค้า และเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่กรุงศรีได้รับการยกย่องจากความคิดริเริ่มและการพัฒนาในด้านผลิตภัณฑ์มากมายในปีนี้

- Consumer Finance Product of the Year 2016 โดย The Asian Banker
- Best Consumer Finance Product in Thailand โดย The Asian Banker
- Best Deposit Product in Thailand โดย The Asian Banker
- Mortgage and Home Loan Product of the Year – Thailand โดย Asian Banking & Finance
- Automotive Lending Initiative of the Year – Thailand โดย Asian Banking & Finance
- Best Auto Leasing Award โดย Grand Prix International

### กลยุทธ์แบรนด์และการตลาด

กลยุทธ์ทางการตลาดและแบรนด์ที่ดีช่วยสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร และยังเป็นการสร้างอัตลักษณ์ที่ชัดเจนและแบรนด์ที่แข็งแกร่งอีกด้วย กรุงศรีทุ่มเทในการสร้างสรรค์ริเริ่มแนวทางการตลาดที่โดดเด่น สำหรับผลงานที่สร้างสรรค์และผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ และในปี 2559 ที่ผ่านมามีกรุงศรีได้รับรางวัลในด้านกลยุทธ์แบรนด์และการตลาด ดังนี้

- Advertising Campaign of the Year – Thailand โดย Asian Banking & Finance
- Efma Accenture Global Distribution & Marketing (Gold Medal) โดย Efma
- Thailand's Most Admired Brand (ปีที่ 4) โดย BrandAge magazine
- Superbrands Award (ปีที่ 5) โดย Superbrands Thailand Council

## การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

### แหล่งที่มาของเงินทุน

กรุงศรีให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนทั่วไป ซึ่งเงินรับฝากจะเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของกรุงศรี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กรุงศรีมียอดเงินรับฝากจำนวน 1,108,288 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 58.9 รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินร้อยละ 16.7 ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมร้อยละ 8.5 ส่วนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 11.1 และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ร้อยละ 4.8 โดยกรุงศรีให้บริการรับฝากเงินอยู่ 2 ประเภท คือ เงินรับฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากกระแสรายวัน และเงินรับฝากประเภทมีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากออมทรัพย์ และเงินรับฝากประจำ

### ความสามารถในการดำรงเงินกองทุน

กรุงศรีจัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนภายในให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการเงินกองทุนของกรุงศรีทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กรุงศรีดำรงเงินกองทุนทั้งสิ้นตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กรุงศรีมีเงินกองทุนตามกฎหมายและอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงจำแนกได้ ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	รายงานการ กำกับแบบ รวมกลุ่ม	งบการเงิน เฉพาะธนาคาร
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	176,635	158,828
เงินกองทุนชั้นที่ 1	178,022	158,828
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	219,102	191,094

(หน่วย : ร้อยละ)

	ขั้นต่ำตามที่ ธปท. กำหนด	รายงานการ กำกับแบบ รวมกลุ่ม	งบการเงิน เฉพาะธนาคาร
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	5.125	12.14	11.77
ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น			
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	6.625	12.24	11.77
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	9.125	15.06	14.16



## นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

กรุงศรีจะต้องดูแลบริหารจัดการสภาพคล่องให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (Liquidity Reserve Requirement) เฉลี่ยแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมเฉลี่ย ซึ่งรวมถึงตัวแลกเงินหรือตั๋วสัญญาใช้เงิน เงินกู้ยืมระยะสั้นจากต่างประเทศ และเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง และการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (LCR : Liquidity Coverage Ratio) ซึ่งจะต้องไม่น้อยกว่าระดับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หรือไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ในปี 2559 ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้สอดคล้องกับวิวัฒนาการของรูปแบบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่เปลี่ยนแปลงไป และอัตราส่วน LCR นี้จะทยอยปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี จนระดับอัตราดังกล่าวถึงร้อยละ 100 ในปี 2563

นอกจากนั้น กรุงศรียังได้มีการพิจารณาระดับของสภาพคล่องเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกรรมปกติของกรุงศรีและเพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีจะมีระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อยู่ภายใต้ขอบเขตที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้

กรุงศรีโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ได้ทำการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสภาพคล่องโดยการกำหนดระดับของสภาพคล่องที่เหมาะสมของกรุงศรี รวมทั้งกำหนดแนวทางและหลักการในการกำหนดตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสภาพคล่อง เพื่อให้กรุงศรีสามารถวางแผนการจัดหาเงินทุนและต้นทุนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

กรุงศรียังมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มสำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินด้วย

## การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อย บริษัทร่วม และการร่วมค้า

### กรุงศรี เอเอ็มซี

#### บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด

**ประเภทของบริการ:** ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

**ตลาดและการแข่งขัน:** ไม่มี บริษัทให้บริการสนับสนุนกรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่แต่เพียงรายเดียว

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรี

## กรุงศรี แฟ็กเตอร์อิง

### บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอร์อิง จำกัด

**ประเภทของบริการ:** บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟ็กเตอร์อิง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้น ด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้า โดยการรับโอน สิทธิเรียกร้องการชำระเงิน

**ตลาดและการแข่งขัน:** บริษัทกำหนดนโยบายในการทำธุรกิจสินเชื่อแฟ็กเตอร์อิงตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นของธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทได้ติดตามดู

- 1) อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมของผู้เล่นรายใหญ่ในตลาด
- 2) ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ และ
- 3) คุณภาพของบริการ โดยบริษัทจะปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์

นอกจากนี้ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน ล่าสุดบริษัทได้ขยายฐานลูกค้าให้รวมกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเสนออัตราค่าธรรมเนียมในระดับที่สามารถแข่งขันกับอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมของคู่แข่งได้

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรี

## กรุงศรี ลีสซิ่ง

### บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด

**ประเภทของบริการ:** ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะเพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับใช้ในกิจการ

**ตลาดและการแข่งขัน:** มีบริษัทลีสซิ่งเพียงไม่กี่แห่งในประเทศไทยที่เน้นการให้สินเชื่อ ลีสซิ่งสำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์สินเชื่อ ลีสซิ่งมีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจ ที่มีวงเงินสินเชื่ออย่างจำกัดกับกรุงศรี เพราะบริษัทลีสซิ่งซึ่งพิจารณาให้สินเชื่อโดยอิงกับกระแสเงินสดของธุรกิจและสภาพคล่องของเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทำลีสซิ่งเป็นหลัก มากกว่าหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ ด้วยเหตุผลดังกล่าว กรุงศรีลีสซิ่งจึงสามารถจัดสรรเงินและเงื่อนไขผ่อนชำระให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้

กรุงศรี ลีสซิ่ง เป็นผู้นำด้านธุรกิจลีสซิ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกรุงศรี ลีสซิ่งเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ในหลากหลายอุตสาหกรรม ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์ของกรุงศรี ลีสซิ่ง แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรี

## กรุงศรี ออโต้

### บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

**ประเภทของบริการ:** กรุงศรี ออโต้ ผู้นำธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ เครือกรุงศรี มุ่งมั่นสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ลูกค้า ผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่าง

ครบวงจร ด้วยสินเชื่อยานยนต์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สินเชื่อรถใหม่ (กรุงศรี นิว คาร์) สินเชื่อรถมือสอง (กรุงศรี ยูสดี คาร์ และ กรุงศรี รถบ้าน) สินเชื่อรถจักรยานยนต์ (กรุงศรี มอเตอร์ไซด์) สินเชื่อบิ๊กไบค์ (กรุงศรี บิ๊กไบค์) สินเชื่อบิ๊กไบค์มือสอง (กรุงศรี ยูสดี บิ๊กไบค์) สินเชื่อรถบรรทุกใหม่ (กรุงศรี ทรัค) สินเชื่อเพื่อคนมีรถ (คาร์ฟอรัค) ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการด้านการประกันภัย นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังให้บริการสินเชื่อยานยนต์สำหรับลูกค้ากลุ่มองค์กร ได้แก่ สินเชื่อซื้อรถยนต์ไว้ใช้ในกิจการ (กรุงศรี ฟลีท แอนด์ ลีสซิ่ง) และสินเชื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ (กรุงศรี อินเวนทอรี ไฟแนนซ์)

ในฐานะผู้กำหนดทิศทางตลาด (Market Shaper) นวัตกรรมถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ออโต้ ในปี 2559 เราได้เสริมกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า (Customer Experience) ผ่านช่องทางดิจิทัลด้วยการผสานเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการเงินให้แก่กลุ่มลูกค้าองค์กรที่เป็นพันธมิตรในเครือข่ายของ MUFG/BTMU อีกด้วย

ในด้านการเข้าสู่ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรุงศรี ออโต้ ได้วางกลยุทธ์ธุรกิจในการรุกตลาดในประเทศกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา สปป. ลาว สหภาพเมียนมาร์ และเวียดนาม) รวมทั้งศึกษาถึงโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ในกลุ่มประเทศเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

**แหล่งที่มาของเงินลงทุน:** กรุงศรีและหุ้นกู้ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

## กรุงศรี คอนซูมเมอร์

### บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

**ประเภทของบริการ:** ผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิตกรุงศรี ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิต กรุงศรี วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิต โสมโปร วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิต กรุงศรี เลดี้ ไทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตกรุงศรี คอรัปอเรท มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตกรุงศรี แมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด แชมเปียน บัตรเครดิต เอไอเอ วีซ่า และ บัตรเครดิต กรุงศรี เจซีบี แพลทินัม โดยมีจำนวนผู้ถือบัตรในปี 2559 รวมกว่า 2 ล้านใบ

เพื่อขยายฐานลูกค้าและสร้างความเติบโตให้แก่ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด จึงมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และโปรโมชั่นที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยในช่วงต้นปี 2559 บริษัทได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ บัตรเครดิต กรุงศรี เจซีบี แพลทินัม ภายใต้แนวคิด บัตรเดียวครบทุกประสบการณ์สะใจสไตล์ญี่ปุ่น โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มวัยทำงานซึ่งชื่นชอบไลฟ์สไตล์แบบญี่ปุ่น นิยมการรับประทานอาหารและสินค้าแบรนด์ญี่ปุ่น รวมทั้งสนใจส่วนลดและโปรโมชั่นทั้งในไทยและระหว่างเดินทางไปท่องเที่ยวในญี่ปุ่นโดยได้รับการตอบรับอย่างล้นหลาม ตั้งแต่เปิดตัวจนถึงสิ้นปี 2559 มียอดจำนวนผู้ถือบัตรทั้งสิ้นกว่า 90,000 ใบ และในปีเดียวกันนั้นเอง บริษัทได้ทำการศึกษาวิจัยการตลาดเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มพรีเมียม ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบัตรเครดิต กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ และบัตรเครดิตกรุงศรี ชิกเนเจอร์ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ใหม่ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ บริษัทได้เปิดตัวโปรโมชั่น UP Taste โดยอาศัยจุดแข็งด้านเครือข่ายพันธมิตรที่แข็งแกร่งในญี่ปุ่น จับมือกับร้านอาหารญี่ปุ่น

ระดับพรีเมียมชื่อดังทั้งในไทยและในประเทศญี่ปุ่นรวม 50 ร้าน มอบสิทธิพิเศษต่าง ๆ เพื่อตอบใจกลุ่มคนรักอาหารญี่ปุ่นระดับพรีเมียม และได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

จากการที่บริษัทเป็นบริษัทในเครือของกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งเป็นธุรกิจธนาคารของ มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) กลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น ตั้งแต่ปี 2558 ที่ผ่านมานี้ บริษัท ได้มีการออกแคมเปญ Cross Border เพื่อเพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ในการใช้จ่ายที่ประเทศญี่ปุ่น โดยมีการให้ส่วนลด และของสมนาคุณมากมายในห้างสรรพสินค้าชั้นนำในประเทศญี่ปุ่น เช่น มัตซึยา โอไดคาวา ไดมารู มัตซึซากายา มาลุย โตคิว โทบุ คินเท็ตสึ และ ทาเคย่า เป็นต้น ซึ่งผลตอบรับจากแคมเปญยังเติบโตอย่างต่อเนื่อง และในปี 2559 บริษัทได้ขยายจำนวนคู่ค้าจำนวนมากขึ้นทั้งหมดถึงกว่า 40 แปรณต์ จำนวนกว่า 200 ร้านค้า ที่กระจายตัวในหัวเมืองต่าง ๆ เช่น ฮอกไกโด โตเกียว ชูบุ และคันไซ

**แหล่งที่มาของเงินลงทุน:** กรุงศรี

### **บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด**

**ประเภทของบริการ:** บริการสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า และบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้แบรนด์ “กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์” และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) ภายใต้แบรนด์ “เถ้าแก่ทันใจ”

บริการสินเชื่อผ่อนชำระของบริษัท ได้เปิดตัวตั้งแต่ปี 2537 โดยบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ในชื่อ เฟิร์สช้อยส์ ซึ่งเดิมมีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอบริการสินเชื่อแบบผ่อนชำระโดยเน้นหมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก ต่อมาได้ขยายบริการครอบคลุมไปถึงสินค้าเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือ สินค้าตกแต่งซ่อมแซมบ้าน การศึกษา ประดับยนต์ และธุรกิจเสริมความงาม หลังจากนั้น บริษัทได้เพิ่มบริการสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งทำให้บัตรเฟิร์สช้อยส์กลายเป็นบัตรที่มี 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) และหลังจากที่ได้รวมกิจการกับกรุงศรี ในช่วงต้นปี 2553 เฟิร์สช้อยส์ได้รับการรีแบรนด์เป็น กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ โดยกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ให้ 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) คือบริการสินเชื่อผ่อนชำระ (นานสูงสุดถึง 48 เดือน) และสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีทั้งแบบหมุนเวียนและแบบผ่อนชำระเป็นงวด (นานสูงสุดถึง 48 เดือน) โดยผู้สนใจสามารถสมัครได้โดยใช้เกณฑ์รายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ผู้สมัครบัตรเครดิตปกติ กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ มีจุดให้บริการกว่า 400 แห่งทั่วประเทศ โดยปัจจุบัน บริษัทยังคงเป็นหนึ่งในผู้นำตลาด โดยสามารถรักษาสัดส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจสินเชื่อแบบผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคลที่สูงถึงร้อยละ 20 ไว้ได้

จุดเด่นของบัตรนี้มาจากการบริหารจัดการพันธมิตรทางการค้า โดยปัจจุบันมีผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่กว่า 18,000 รายทั่วประเทศที่รับบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ 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 รายการต่อเดือน ที่มอบดอกเบี้ยร้อยละ 0 และมีเงื่อนไขการผ่อนชำระนานสูงสุดถึง 48 เดือนในหลากหลายหมวดสินค้า

นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ OneKrungsri กรุงศรีได้ร่วมกับกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ ในการจัดหาเงินสินเชื่อให้ร้านค้าผู้จำหน่าย เพื่อนำไปซื้อสินค้าจาก OEM ซึ่งช่วยแก้ปัญหาห่วงโซ่อุปทาน

และทำให้บริษัทสามารถตอบโจทย์ด้านการเงินเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของลูกค้า ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ OEM ผู้ค้าจัดจำหน่าย ไปจนถึงผู้บริโภค

**บัตรเครดิตกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า แพลทินัม** เปิดตัวในปี 2558 เพื่อจับกลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้ประจำ 15,000 บาท ขึ้นไปต่อเดือน ชูจุดเด่นสิทธิ พิเศษ “0% สิ่งได้ทุกอย่าง” ครั้งแรกที่สมาชิกบัตรสามารถโทรศัพท์สั่งเปลี่ยนยอดใช้จ่ายบัตรเครดิตเป็นยอดแบ่งจ่ายรายเดือนที่ดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 3 เดือน พร้อมจับมือกับพันธมิตรทั้งแมคโดนัลด์ ทรูคอปฟี โรงภาพยนตร์ ในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ บลูโอ วิถีเอ็ม แอนด์ โบว์ล และเมเจอร์โบว์ลฮิต มอบสิทธิพิเศษ 1 ฟรี 1 ทุกวัน

**บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า** เปิดตัวในปี 2551 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมีบัตรเครดิต นอกเหนือจากบริการสินเชื่อผ่อนชำระ และสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนชำระนานเป็นพิเศษ โดยบัตรนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์บัตรเครดิต แต่ยังต้องการสภาพคล่องทางการเงินด้วยระยะเวลาการชำระที่นานกว่า โดยบัตรนี้เป็นที่ยอมรับของเครือข่ายวิซ่าสำหรับการใช้จ่ายบัตรเครดิตปกติ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของพันธมิตรทางการค้ากว่า 18,000 ราย ทั่วประเทศ สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระทั้งแบบอัตราดอกเบี้ยปกติและร้อยละ 0

**บัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์** เปิดตัวช่วงกลาง ปี 2554 โดยได้รับแรงบันดาลใจมาจากพันธกิจ “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ของกรุงศรี บัตรกรุงศรี เดบิต เฟิร์สช้อยส์เป็นบัตรแรกในประเทศไทยที่รวม 4 บริการไว้ในบัตรเดียว (4-in-1) ซึ่งรวมบริการด้านเอทีเอ็มและบริการด้านบัตรเดบิตจากกรุงศรี กับบริการด้านสินเชื่อผ่อนชำระและบริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลจากกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ เข้าด้วยกัน บัตรนี้สามารถใช้ถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี ชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเดบิต โดยใช้เครือข่ายของวิซ่าให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระกับพันธมิตรทางการค้ากว่า 18,000 แห่ง โดยให้เงื่อนไขการผ่อนชำระสูงสุดถึง 48 เดือน รวมทั้งให้ขอสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีทั้งแบบหมุนเวียน และแบบผ่อนเป็นงวดนานสูงสุดถึง 36 เดือน คุณสมบัติของลูกค้าที่ต้องการสมัครบัตรนี้เหมือนกับเงื่อนไขของบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (2-in-1) โดยผู้สนใจสามารถสมัครบัตรกรุงศรีเดบิต เฟิร์สช้อยส์ได้ที่สาขาของกรุงศรีทั่วประเทศ

นอกจากนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ จึงได้พัฒนานวัตกรรม “สมัครไม่สะดุด” (Simple Application) โดยปรับขั้นตอนเพื่อช่วยให้ลูกค้า “สมัครไม่สะดุด” โดยสามารถออกบัตรจริงให้ลูกค้า ณ จุดรับสมัครได้ภายใน 30 นาที โดยไม่ต้องกรอกฟอร์มใบสมัคร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นอกจากสินเชื่อผ่อนชำระแล้ว กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ ยังมีบริการสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้หลักให้แก่กรุงศรี ปัจจัยสำคัญที่ช่วยทำให้บัตรนี้ได้รับความนิยมสูงคือความสะดวกสบายในการเบิกถอนเงินสดผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น อีลโหล แคช (ผ่านระบบ IVR) สาขาและเคาน์เตอร์เซอร์วิสของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (ผ่านระบบ EDC) รวมทั้งเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี

**สินเชื่อแก้แค้นใจ** เปิดตัวเมื่อเดือนกันยายน 2559 เป็นผลิตภัณฑ์นานาไฟแนนซ์ใหม่ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ มุ่งเน้นที่กลุ่มเจ้าของกิจการที่มีหลักแหล่งชัดเจนและดำเนินกิจการมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี โดยบริษัทมุ่งหวังว่าสินเชื่อแก้แค้นใจจะช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยเหล่านี้ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ ทั้งนี้ ในช่วงเริ่มต้นบริษัทเริ่มเปิดพื้นที่ให้บริการในสอง

จังหวัดคือ กรุงเทพมหานครและชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงก่อนในระยะแรก และตั้งเป้าที่จะขยายการให้บริการไปครอบคลุมหัวเมืองใหญ่ในทุกภูมิภาคภายในปลายปี 2560

สินเชื่อเจ้าแก้มทันใจ มีจุดเด่นที่กระบวนการรับสมัครที่ง่ายไม่ยุ่งยาก ตามแนวคิด “อนุมัติสิน.. ไม่ยื่นเอกสาร” โดยลูกค้าสามารถสมัครได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารรายได้หรือรายการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน และไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน โดยให้วงเงินสูงสุดถึง 100,000 บาท ยิ่งไปกว่านั้น ยังอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าด้วยช่องทางการชำระเงินโดยไม่มีค่าธรรมเนียม โดยลูกค้าสามารถไปชำระเงินในทุกช่องทางผ่านทางกรุงศรี หรือจุดบริการรับชำระเคาน์เตอร์เซอร์วิสทั่วประเทศ

นอกจากนั้น สินเชื่อเจ้าแก้มทันใจยังมีนโยบายสนับสนุนให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดี โดยลูกค้าที่ชำระเงินค่าผ่อนชำระตรงเวลาติดต่อกัน 6 รอบบัญชีขึ้นไป จะได้รับสิทธิพิเศษรับเครดิตเงินคืนร้อยละ 10 จากยอดดอกเบี้ย ยิ่งไปกว่านั้น หากเป็นลูกค้าของสินเชื่อเจ้าแก้มทันใจ ครบ 1 ปี และมีประวัติการชำระเงินตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง จะได้รับวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนเพิ่มเติมให้อีกด้วย ซึ่งสามารถนำบัตรสมาชิกไปใช้เบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่มีสัญลักษณ์ ATM Pool ได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถผ่อนชำระสินค้าและบริการเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพได้ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ณ ร้านค้าตัวแทนกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ มากกว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรี

### **บริษัท เจเนอรัล คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด**

**ประเภทของบริการ:** เช็นทรัลเครดิต คาร์ต เป็นบัตรเครดิตค้าปลีกอันดับ 1 ของไทย ที่เครือกรุงศรีร่วมมือกับห้างสรรพสินค้า เช็นทรัล ห้างสรรพสินค้าชั้นนำแห่งแรกและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ เพื่อนำเสนอบริการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้แบรนด์เช็นทรัล

ทั้งนี้ บริษัท เจเนอรัล คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด ได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มบริษัทเช็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น (CRC) ให้ได้รับการต่อสัญญาอีก 8 ปี ซึ่งนับรวมระยะเวลาที่บริษัทได้ร่วมมือกับกลุ่มบริษัทเช็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่นแล้ว รวมมากกว่า 20 ปี การต่อสัญญานี้ไม่ได้เป็นการบริหารเฉพาะบริการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้แบรนด์ห้างสรรพสินค้าเช็นทรัลเท่านั้น แต่เป็นการบริการให้แก่กลุ่มบริษัทในเครือเช็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น ทั้งเครือ เรียกได้ว่าเป็นการเริ่มต้นสู่ทศวรรษใหม่ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ยิ่งใหญ่ระดับประเทศ ซึ่งมาพร้อมกับโอกาสการขยายฐานลูกค้าใหม่ ๆ ให้กับกรุงศรี กรุ๊ป ที่สำคัญยังเป็นการตอกย้ำความเป็นผู้นำในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ อีกด้วย

บริษัทเป็นผู้ให้บริการบัตรเครดิตค้าปลีกรายแรกในประเทศไทยที่สร้างประสบการณ์ช้อปปิ้งสุดพิเศษผ่านหลากหลายกิจกรรมให้กับผู้ถือบัตร อาทิ “Central Card Day” และ “Preview Day” รวมถึงกิจกรรมลดราคาครั้งใหญ่ อาทิ “Midnight Sale” และ “Private Sale” นอกจากนี้ เช็นทรัลเครดิตการ์ด ยังมอบส่วนลดสูงสุด ร้อยละ 10 สำหรับสินค้าราคาปกติตลอดทั้งปี ทั้งในห้างเช็นทรัล และบริษัทในเครือเช็นทรัล อีกทั้งมอบสิทธิพิเศษจากหน่วยธุรกิจอื่นในเครือเช็นทรัลกรุ๊ป อาทิ ท็อปส์ซูเปอร์มาร์เก็ต เพาเวอร์บาย รวมไปถึงโปรโมชั่นในหลากหลายหมวดหมู่การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน อาทิ ร้านอาหาร การเดินทาง และโรงพยาบาล เป็นต้น



**Central The Black/Central Black** เป็นผลิตภัณฑ์ในตลาดเป็นบัตรทรงคุณค่าที่สุดและออกแบบมาเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าระดับชั้นนำ เรียนเชิญกลุ่มลูกค้าระดับชั้นนำของประเทศและกลุ่มลูกค้าที่มียอดใช้จ่ายสูงสุด (Top Spender) ของบัตรแพลทินัมเป็นสมาชิกบัตร Central The Black เป็นบัตรเครดิตระดับสูงสุด MasterCard Word Elite บัตรแรกในประเทศไทย และเป็นบัตรเครดิตร่วมผลิตภัณฑ์แรกในภูมิภาค เอเชียแปซิฟิก ซึ่งเรียนเชิญลูกค้าคนพิเศษเป็นสมาชิกบัตรเพียง 300 ท่านเท่านั้น สำหรับ Central Black เป็นบัตรที่บริษัทเรียนเชิญสมาชิกเซ็นทรัลเครดิตการ์ดแพลทินัม ที่มีประวัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 4,000 ท่านแรกเข้ามาเป็นสมาชิกบัตร เพื่อยกระดับสิทธิประโยชน์ให้มากขึ้น และมีความพิเศษเพิ่มขึ้น

นอกจากสิทธิประโยชน์ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลและอื่น ๆ ในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ปแล้ว ทั้งสองผลิตภัณฑ์ยังเน้นสิทธิประโยชน์เงินคืนหรือคะแนนสะสมสำหรับทุกการใช้จ่ายต่างประเทศ สิทธิประโยชน์สำหรับการท่องเที่ยว เช่น การอัพเกรดที่นั่งโดยสารของการบินไทยจากชั้นประหยัดสู่ชั้นธุรกิจในกว่า 42 เส้นทางในทวีปเอเชียและเส้นทางในประเทศ บัตร Priority Pass ที่สามารถเข้าใช้ Airport Lounge กว่า 700 แห่งทั่วโลกอย่างไม่จำกัดจำนวนครั้ง รับคะแนนสะสม 2 เท่า เมื่อใช้จ่ายต่างประเทศ สิทธิพิเศษจากร้านอาหารและโรงแรมระดับ 5 ดาวทั้งในประเทศและนอกประเทศ รวมถึงส่วนลดร้อยละ 50 ในการซื้อบัตรชมภาพยนตร์ทุกเรื่องทุกรอบที่โรงภาพยนตร์ระดับเฟิร์สคลาสที่ Embassy Diplomat Screens ณ ศูนย์การค้า Central Embassy เป็นต้น

**เซ็นทรัล เอ็กซ์คิลูซีฟ แคช** เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้สร้างนวัตกรรมใหม่และเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยลูกค้าสามารถนำบัตรเซ็นทรัล เอ็กซ์คิลูซีฟ แคช ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรีทั่วประเทศได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติม ภายใต้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ และยังมีกิจกรรมทางตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ข้อเสนออัตราดอกเบี้ยต่ำและข้อเสนอดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 3 เดือน

**บัตรเครดิตชิมเพิล วิซ่า** เป็นบัตรที่พัฒนาจากบัตรเครดิตโรบินสัน วิซ่า ในอดีตซึ่งเรายังคงนำเสนอสิทธิประโยชน์ โปรโมชั่น และกิจกรรมส่งเสริมการขายมากมาย อาทิ ส่วนลดในการใช้จ่ายที่ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ อาทิ เซ็นทรัล โรบินสัน เดอะมอลล์ เอ็มโพเรียม และสยามพารากอน โดยปัจจุบัน บัตรเครดิตนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นบัตรสำหรับช้อปปิ้งที่ดีที่สุดในประเทศไทย อีกทั้งยังมีสิทธิประโยชน์ในหมวดการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันอื่น ๆ อาทิ รับเงินคืนที่สถานีบริการน้ำมันและซูเปอร์มาร์เก็ต

**บัตรเพาเวอร์บาย** เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้าที่เครือกรุงศรีได้จับมือพัฒนาร่วมกับเพาเวอร์บาย ผู้จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีสาขา 90 แห่งทั่วประเทศในการออกบัตรเพาเวอร์บายเพื่อผ่อนชำระค่าสินค้าที่ซื้อภายในห้างเพาเวอร์บาย รวมถึงการถอนเงินสด และผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรในช่วงโปรโมชั่นลดราคาภายในร้านด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เช่น อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ด้วยระยะเวลาการผ่อนชำระที่นานขึ้น นอกจากนี้ เกณฑ์รายได้ขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัครบัตรเพาเวอร์บายยังต่ำกว่าเกณฑ์ของบัตรเครดิตปกติ และบัตรเพาเวอร์บายยังเสนอวงเงินกู้ส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนนานถึง 36 เดือน โดยสามารถเข้าถึงผู้บริโภคผ่านหลากหลายช่องทาง ลูกค้าสามารถกดถอนเงินสดทันทีผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติและเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี และเครือข่ายเอทีเอ็มทั่วประเทศ

**แหล่งที่มาของเงินลงทุน:** กรุงศรี

### บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

**ประเภทของบริการ:** บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนในสัดส่วนร้อยละ 50 ต่อ 50 ระหว่างกรุงศรีกรุ๊ปและเทสโก้ โลตัส ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยได้ร่วมก่อตั้งขึ้นในปี 2544 เพื่อดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส โดยในครั้งแรกได้มีการเปิดตัวบัตรเครดิต Tesco Lotus Private Label ซึ่งต่อมาภายหลังได้พัฒนาเป็นบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า และยังมีการออกผลิตภัณฑ์แบบใหม่ คือ บัตรเทสโก้ โลตัส พรีเมียร์ ที่เป็นบัตรเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส รวมถึง การเป็นผู้ดูแล เทสโก้ โบรคเกอร์ประกันภัยทั้งหมด ตลอดระยะเวลา บริษัทได้พัฒนาและขยายช่องทางการจำหน่ายอย่างต่อเนื่องผ่านห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งในปี 2559 นี้มีสาขาเพิ่มเป็นจำนวน 181 สาขา และอยู่ภายใต้การบริหารงานในชื่อ เทสโก้ บริการด้านการเงิน บริษัทมุ่งมั่นที่จะทำบัตรเครดิตเทสโก้ วีซ่า เป็นทางเลือกในการชำระเงินที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าเทสโก้ โลตัส ทั้งสำหรับการใช้จ่ายภายในและภายนอกห้าง โดยร่วมมอบสุดยอดสิทธิประโยชน์และข้อเสนอสุดพิเศษให้แก่สมาชิกผู้ถือบัตรตลอดทุกวัน ไม่ว่าลูกค้าจะใช้จ่ายใช้สอยที่ไหนก็ตาม จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากใช้จ่ายที่เทสโก้ โลตัส รับคูปองเงินสดคลับการ์ดสูงสุดถึงร้อยละ 3.5 และเมื่อเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทั่วประเทศ รับเครดิตเงินคืนสูงสุดร้อยละ 3 นอกจากนี้ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง เราจึงพยายามที่จะขยายทางเลือกการชำระเงินเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าแก่ ลูกค้าเทสโก้ โลตัส ได้เพิ่มขึ้นและดียิ่งกว่าเดิม เทสโก้ โลตัส วีซ่า มีพันธมิตรที่จะส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศ พร้อมอำนวยความสะดวกสบายสูงสุดให้แก่ลูกค้าทุกท่านไม่ว่าจะใช้บริการผ่านทางช่องทางไหนก็ตาม ทั้งที่เทสโก้ โลตัส หรือผ่านช่องทางออนไลน์และผ่านทางคอลเซ็นเตอร์

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด และบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด)

### บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

**ประเภทของบริการ:** บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ หรือ บริษัท เทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ ประกันภัย จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและบริการที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัสภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่เป็นผู้ให้ประกันภัยที่น่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จักจำนวนมาก บริษัทพร้อมมอบผลิตภัณฑ์ที่เรียบง่าย คุ้มค่า และง่ายต่อการใช้งาน โดยทำให้ลูกค้าทุกท่านได้รับทางเลือกที่ดี และมีความคุ้มค่าสูงสุด ปัจจุบันบริษัทมีช่องทางการบริการที่สะดวกสบาย พร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัย ทั้งประเภทรถยนต์อุบัติเหตุและประกันสุขภาพหลายช่องทางผ่านทั้งหน้าเคาน์เตอร์บริการที่เทสโก้ โลตัสที่ครอบคลุมถึง 181 สาขาทั่วประเทศ หรือผ่านทางโทรศัพท์และทางเว็บไซต์ นอกจากนี้ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่องบริษัทจึงพยายามทำให้ข้อเสนอทางด้านประกันภัยมีความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น ทั้งในแง่การคุ้มครองที่ดีขึ้นและมีความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้นต่อลูกค้าเทสโก้ โลตัสของเรา

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด)

### บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด

**ประเภทของบริการ:** บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส ผ่านทางการบริการทางช่องทางโทรศัพท์และหน้าเคาน์เตอร์บริการที่เทสโก้ โลตัส โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอสินค้าประกันชีวิตสำหรับลูกค้าของเทสโก้ โลตัส ทั้งประกันชีวิตประเภทออมทรัพย์ระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงประกันชีวิตตลอดชีพ

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด)

### บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ จำกัด (มหาชน)

**ประเภทของบริการ:** บริการเรียกเก็บชำระหนี้ค้ำ รวมถึงดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน เช่น สินเชื่อบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า ลูกค้าหลักที่เราให้บริการในปัจจุบัน คือ กรุงศรี และบริษัทในเครือ ได้แก่ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญสูงในการเรียกเก็บชำระหนี้ค้ำ และดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน โดยมีการปรับการทำงานเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีในยุคของการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์อัตโนมัติขั้นสูงเพื่อการเข้าถึงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระบวนการดำเนินงานทั้งหมด ออกแบบโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนความสอดคล้องกับข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงข้อกำหนดจากพระราชบัญญัติว่าด้วยการทวงถามหนี้ จากความเชี่ยวชาญในการเรียกเก็บและการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ บริษัทจึงได้รับการจัดอันดับอยู่ระดับต้น ๆ ในธุรกิจเรียกเก็บหนี้ ทั้งนี้ บริษัทยังมีการทดสอบและนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้อยู่เสมอ ทำให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยมแม้ในปีที่เศรษฐกิจชะลอตัว

**กลยุทธ์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจ:** บริษัทได้จัดแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในด้านกำลังคน อุปกรณ์ สถานที่พัฒนาบุคลากรและระบบเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรองรับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการปรับกลยุทธ์การทำงานให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ต่างจังหวัดมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ขยายฐานการปล่อยสินเชื่อไปในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งในปี 2559 นี้ ทางบริษัทได้ทดลองปรับกลยุทธ์การจัดเก็บหนี้ โดยคำนึงถึงมาตรฐานการบริการที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น โดยกำหนดกลยุทธ์ในการจัดกลุ่มลูกค้าตามประเภทความเสี่ยง และประวัติการชำระเงิน เพื่อช่วยให้การจัดเก็บหนี้มีประสิทธิภาพรวมทั้งช่วยเหลือลูกค้าค้างชำระที่ประสบปัญหาทางการเงิน เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการกับภาระหนี้ได้

ในด้านการบริการลูกค้า บริษัทได้พัฒนาระบบและอบรมบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการ รวมทั้งเตรียมความพร้อมเพื่อการขยายธุรกิจในอนาคต โดยในปี 2559 การพัฒนาบุคลากรของบริษัทครอบคลุมถึงการอบรมทางด้านภาษา เพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารและสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการจัดทำขั้นตอนในการดูแลการบริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น อาทิ การจัดทำขั้นตอนควบคุมการดูแลข้อร้องเรียนการบริการลูกค้า การดูแลพนักงานที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน การอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานสามารถจัดเก็บหนี้ให้แก่บริษัทด้วยการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรี

### บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด

**ประเภทของบริการ:** นายหน้าประกัน วินาศภัย จดทะเบียนบริษัทเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2550 ทั้งนี้ บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการของบริษัทรวมไปถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย อาทิ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ ประกันภัยการเดินทาง และการประกันภัยรถยนต์แก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส เซล จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซล จำกัด

ตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา บริษัทสามารถเติบโตได้ดีจากกลยุทธ์การเน้นการศึกษาวิเคราะห์ จัดแบ่งกลุ่มลูกค้า เพื่อกำหนดคุณลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทำให้เราประสบความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ เราได้ทำการศึกษาและเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่เพิ่มเติม โดยบริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกใช้ ซึ่งครอบคลุมแผนชดเชยรายได้ขณะเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ประกันภัยโรคมะเร็งและโรคร้ายแรงที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงเมื่อเกิดโรคมะเร็งหรือโรคร้ายแรง รวมถึงแผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและแผนประกันภัยจากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี ตลอดจนมีบริการชำระค่าเบี้ยประกันภัย รถยนต์แบบผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ด้วยอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 0 ยิ่งไปกว่านั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีตลอด 24 ชั่วโมง บริษัทจึงได้มีการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยมานำเสนอผ่านช่องทางออนไลน์ ([www.krungsri-insurancebroker.com](http://www.krungsri-insurancebroker.com)) และนำเสนอรายการส่งเสริมการขายร่วมกับบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ที่ตรงตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในแต่ละประเภทบัตรเครดิต

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซล จำกัด)

### บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด

**ประเภทของบริการ:** ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต จดทะเบียนเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2550 บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการหลักของบริษัทคือการแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันคุ้มครองวงเงินบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส เซล จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซล จำกัด

ในปี 2559 ธุรกิจประกันชีวิตยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการขยายประเภทของผลิตภัณฑ์จากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ผ่านการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี โดยมีผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและหลากหลาย อาทิ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แบบชั่วระยะเวลา แบบประกันชีวิตเพื่อการเกษียณอายุ รวมถึงแผนประกันภัยคุ้มครองสุขภาพผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทยังมุ่งเน้นการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในด้านประกันชีวิตและสุขภาพของลูกค้า และกำหนดคุณลักษณะความต้องการของลูกค้าออกเป็นกลุ่ม เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่สุดแก่ลูกค้าต่อไป

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซล จำกัด)

### บริษัท กรุงศรี บริการ เช่าสินเชื๋อ จำกัด

บริษัท กรุงศรีบริการเช่าสินเชื๋อ จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท อยุธยาแคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ยูนิตี้ แคปปิตอล จำกัด ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว ซึ่งบริษัทได้เริ่มดำเนินธุรกิจสินเชื๋อเพื่อการผ่อนชำระ ภายใต้แบรนด์ “กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์” และ ธุรกิจสินเชื๋อรถยนต์ภายใต้แบรนด์ “กรุงศรี ออโต้” ในปี 2557

สำหรับธุรกิจสินเชื๋อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า บริษัทได้มุ่งเน้นไปที่สินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์ไอทีและเครื่องใช้ไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค บริษัทได้มีกลยุทธ์ในการขยายเครือข่ายตัวแทนจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงขยายประเภทสินค้าและบริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ยางรถยนต์ อุปกรณ์ประดับรถยนต์ และทองคำ อีกทั้งยังมีการพัฒนากระบวนการภายในให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น อาทิ ขั้นตอนการสมัครง่ายไม่ยุ่งยาก และใช้เวลาอนุมัติเร็ว ด้วยสโลแกน “ผ่อนง่าย จ่ายน้อย” โดยลูกค้าจะได้รับผลการอนุมัติและรับสินค้าภายใน 1 วัน

สำหรับธุรกิจสินเชื๋อรถยนต์ บริษัทได้ให้บริการในส่วนที่เป็นรถยนต์ใหม่ (4 ล้อ) ของแบรนด์ชั้นนำต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการในนครหลวงเวียงจันทน์ เมืองหลวงของสปป. ลาว และอีก 2 แขวง คือแขวงเวียงจันทน์ และแขวงบอริคำไซ ซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจหลักซึ่งมีพื้นที่ติดกับนครหลวงเวียงจันทน์และมีความต้องการสินเชื๋อรถยนต์สูง ซึ่งในช่วง 2-3 ปีหลัง สปป. ลาว มีอัตราการการเติบโตของสินเชื๋อรถยนต์สูง ซึ่งบริษัทเล็งเห็นโอกาสในการขยายขอบเขตการให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่ในแขวงหลัก ๆ ของประเทศภายในอนาคตอันใกล้ และเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการให้หลากหลายเพื่อครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

บริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการสินเชื๋อเพื่อผู้บริโภคอันดับหนึ่งใน สปป. ลาว โดยบริษัทได้มีการพัฒนาโปรแกรมการตลาดและพัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจขยายตัวอย่างรวดเร็ว และสามารถประสบความสำเร็จในการร่วมมือกับบริษัทในสปป. ลาว อาทิ การได้เข้าไปเป็นพาร์ทเนอร์กับบริษัท โค ลาว ซึ่งเป็นผู้จัดจำหน่ายรถยนต์เกียและฮุนไดแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งปัจจุบันมีส่วนแบ่งตลาดรถยนต์อันดับ 1 ในประเทศและได้เป็นพาร์ทเนอร์หลักของค่ายรถยนต์โตโยต้า ซึ่งมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการขยายตัวอย่างรวดเร็วของการพาร์ทเนอร์กับเครือข่ายของตัวแทนจำหน่าย ภายใต้แบรนด์ “เฟิร์สช้อยส์” รวมถึงบริษัทได้ให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย โดยได้มีการเปิดตัว Facebook ตั้งแต่พฤษภาคม 2558 ซึ่งมี Engagement (Like, Share, Comments) ในระดับที่น่าพึงพอใจ นอกจากนี้บริษัทยังดำเนินการออกแคมเปญเพื่อรักษาฐานลูกค้าอีกหลากหลายแคมเปญ อาทิ โปรแกรมบัตรสมาชิกที่ให้สิทธิประโยชน์ ณ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการในเวียงจันทน์ โปรแกรมอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับลูกค้าที่กลับมาขอสินเชื๋อเพิ่มเติม โปรแกรมดอกเบี้ยอัตราพิเศษสำหรับสินเชื๋อเพื่อการผ่อนชำระ มอบให้เฉพาะสำหรับลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ เป็นต้น

ณ สิ้นปี 2559 บริษัทมีจำนวนบัญชีลูกค้าใหม่กว่า 4,200 บัญชี เติบโตจากสิ้นปี 2558 กว่าร้อยละ 200 ด้วยการสนับสนุนจากการเติบโตทางเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งในประเทศลาว ยอดสินเชื๋อใหม่มีการเติบโตมากกว่าร้อยละ 250 เช่นกัน สำหรับสินเชื๋อรวมทั้งหมดร้อยละ 90 มาจากสินเชื๋อเช่าซื้อรถยนต์ และร้อยละ 10 มาจากสินเชื๋อเพื่อการผ่อนชำระ บริษัทมองเห็นโอกาสมากมายสำหรับการเติบโตในอนาคตสำหรับ สปป. ลาว และมีแผนจะขยายทั้งสินเชื๋อเช่าซื้อรถยนต์และธุรกิจสินเชื๋อเพื่อการผ่อนชำระไปยังจังหวัดอื่น ๆ ใน สปป.ลาว ในอนาคตอันใกล้



**ประเภทของบริการ:** บริษัทให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริการสินเชื่อให้เช่าแบบลีสซิ่ง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (ผ่อนชำระเป็นงวด) ให้แก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจใน สปป. ลาว

**ตลาดและการแข่งขัน:** ตลาด สปป. ลาว มีขนาดค่อนข้างเล็กแต่มีศักยภาพในการเติบโตสูง บริษัทจะมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับตัวแทนจำหน่ายและขยายเครือข่ายตัวแทนจำหน่ายสินค้าประเภทอื่น ๆ และจังหวัดใหญ่นอกเวียงจันทน์ เพื่อที่จะช่วยให้บริษัทสามารถขยายผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อ มุ่งมั่นสู่การเป็นผู้นำของตลาดและเข้าถึงลูกค้าที่มีศักยภาพใน สปป. ลาว

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรี

### กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์

#### บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

**ประเภทของบริการ:** ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของ สัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และในปี 2557 เงินติดล้อ ได้เพิ่ม บริการด้านประกันภัยในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่มบริษัท เริ่มเข้าสู่ตลาดสินเชื่อรายย่อยในปี 2550 โดยเข้าสู่สินเชื่อสินทรัพย์รวมถึงสาขาของบริษัทท้องถิ่นแห่งหนึ่งซึ่งดำเนิน ธุรกิจด้านนี้มาตั้งแต่ปี 2523 และต่อมาในเดือนกันยายน 2552 เครือกรุงศรีได้เข้าซื้อหุ้นใหญ่ (ร้อยละ 99.9) ใน บริษัท

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรีและหุ้นกู้บริษัท

### กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์

#### บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)

**ประเภทของบริการ:** นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทได้ดังนี้

**ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์:** ให้บริการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขาย หลักทรัพย์ประเภทตราสารทุน (หุ้น) และตราสารอนุพันธ์ (Derivatives) หมายเลขสมาชิก 29 ของตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยให้บริการแก่นักลงทุนรายย่อย บุคคลทั่วไป และนักลงทุนสถาบันทั้งในประเทศ และต่างประเทศ บริษัทมีทีมงานด้านการตลาดและการวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีประสบการณ์สูง เพื่อให้ คำแนะนำและคำปรึกษาเรื่องการลงทุนแก่นักลงทุน

**ธุรกิจวาณิชธนกิจ:** ให้บริการงานด้านวาณิชธนกิจ (Investment Banking) โดยให้ คำปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisory) และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriting Service) ที่เกี่ยวกับการ เงินทั้งหมด รวมถึงการเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายทั้งหลักทรัพย์ประเภทหนี้และประเภท ทุน การปรับโครงสร้างทางการเงิน การปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูกิจการ การควบรวมกิจการและการซื้อขาย กิจการ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) การประมาณการมูลค่าของธุรกิจและธุรกรรม ที่สอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์



**ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล:** บริษัทให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายจะมีผู้จัดการกองทุนคอยดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการลงทุนและการบริหารกองทุน เพื่อให้บริการตามแต่ละลักษณะและวัตถุประสงค์ของลูกค้า

**ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน:** บริษัททำหน้าที่เป็นตัวแทนซื้อขายกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในประเทศไทย โดยการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนให้แก่นักลงทุนที่สนใจ

**ธุรกิจการลงทุน:** บริษัทมีนโยบายลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ทั้งในระยะสั้นและระยะปานกลางถึงระยะยาว

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรี

### กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์

#### บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด

**ประเภทของบริการ:** บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด (KSAM) เป็นบริษัทจัดการกองทุนชั้นนำของประเทศไทย ภายใต้การได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กองทุนรวมมีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือกลงทุน ได้แก่ กองทุนหุ้น กองทุนตราสารหนี้ กองทุนดัชนีสินค้าโภคภัณฑ์ กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF) และกองทุนอสังหาริมทรัพย์ ด้วยปรัชญาการลงทุนที่บริษัทยึดถือ คือมุ่งสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน โดยผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูง ตลอดจนระบบจัดการการลงทุนที่รัดกุมและทันสมัย เพื่อให้ผู้ลงทุนมั่นใจว่ากองทุนของบริษัทจะบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนทุกกลุ่มทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลนิธิ สหกรณ์ และผู้ลงทุนสถาบัน

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** เงินหมุนเวียนของบริษัท

### กรุงศรี เซอร์วิส

#### บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส จำกัด

**ประเภทของบริการ:** บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากรและจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือซึ่งเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้ โดยธุรกิจของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือ จัดหาและให้บริการด้านบุคลากร อาทิ พนักงานขับรถ แม่บ้าน พนักงานส่งเอกสาร พนักงานรักษาความปลอดภัย และอื่น ๆ ให้แก่กรุงศรี และบริษัทในเครือ และให้บริการรถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือภายใต้ขอบเขตที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

**ตลาดและการแข่งขัน:** เนื่องจากบริษัทให้บริการดังกล่าวข้างต้นแก่กรุงศรี เนื่องจากเป็นผู้ถือหุ้นรายเดียวของบริษัท ทำให้บริษัทไม่มีคู่แข่งในตลาดนี้ บริษัทได้ขยายบริการด้านรถยนต์เช่าไปยังบริษัทในเครือ เน้นให้มีการอบรมพนักงานของบริษัท เพื่อการบริการที่เป็นเลิศและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** กรุงศรี

### Hattha Kaksekar Limited

ในเดือนกันยายน 2559 กรุงศรีได้เข้าซื้อหุ้นที่ออกและจดทะเบียนแล้วทั้งหมด (ร้อยละ 100) ของ Hattha Kaksekar Limited (HKL) ซึ่งเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์รายใหญ่ในประเทศกัมพูชา นับเป็นอีกก้าวสำคัญของการกรุงศรีบนเส้นทางสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในอาเซียน ความเชี่ยวชาญด้านบริการทางการเงินเพื่อรายย่อยและธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ ตลอดจนขีดความสามารถและทรัพยากรของกรุงศรีจะได้รับการถ่ายทอดสู่ HKL เพื่อเสริมความแข็งแกร่งแก่ธุรกิจและจุดยืนของบริษัทในฐานะผู้นำในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์

การเข้าซื้อ HKL เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การสร้างความเติบโตด้านธุรกิจต่างประเทศของกรุงศรี ณ สิ้นปี 2559 สินทรัพย์สุทธิของ HKL อยู่ที่ 587 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 21,021 ล้านบาท โดยมีบัญชีลูกค้าเป็นจำนวนทั้งหมด 339,117 บัญชี หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.5 จากปี 2558 ยอดเงินให้สินเชื่อรวมทั้งสิ้น 445 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 15,953 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.5 ยอดเงินรับฝากยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอยู่ที่ 360 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 12,902 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 51.2 HKL มีสาขาทั้งสิ้น 154 แห่ง และให้บริการตู้เอทีเอ็มจำนวน 123 เครื่อง ทั่วประเทศ

**ประเภทของบริการ:** HKL ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ทั่วประเทศกัมพูชา ด้วยความเป็นเลิศด้านคุณภาพและความโปร่งใสพันธกิจของบริษัทคือการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าทั้งในตัวเมืองและในจังหวัดที่ห่างไกล HKL มุ่งพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกแก่ลูกค้าในทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการในกลุ่มต่างๆ เช่น สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ อีกทั้งธุรกิจด้านเงินฝากและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ตลาดและการแข่งขัน:** HKL เป็นหนึ่งในบริษัทที่ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์มาอย่างยาวนานในประเทศกัมพูชา และสามารถรักษาตำแหน่ง 1 ใน 5 บริษัทผู้นำในอุตสาหกรรมได้อย่างแข็งแกร่ง ด้วยส่วนแบ่งตลาดขนาดใหญ่ในส่วนของยอดเงินให้สินเชื่อคงเหลือและยอดเงินรับฝาก

**แหล่งที่มาของเงินทุน:** บริษัท

### บริษัทอยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

**บริษัท ออยุธยาคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด**

บริษัทได้จดทะเบียนเลิกกิจการต่อกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และอยู่ในระหว่างขั้นตอนการชำระบัญชี

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

การผสานความร่วมมือระหว่างกรุงศรี และ BTMU ได้เสริมสร้างความแข็งแกร่งของรูปการดำเนินธุรกิจ และยกระดับขีดความสามารถของกรุงศรี โดยกรุงศรีได้ผสานความแข็งแกร่งระดับโลกของ BTMU เข้ากับความเชี่ยวชาญในประเทศ มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในประเทศ

ในการบริหารความเสี่ยง กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีนำวิธีการและนโยบายของ BTMU มาปรับใช้และพัฒนากระบวนการในการบริหารความเสี่ยง ทั้งการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การหาแนวทางลดความรุนแรงของความเสี่ยง และการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ด้วยความร่วมมือกันจากหลากหลายกลุ่มงานทำให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กรุงศรีจัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้แนวป้องกันสามชั้นในการแยกโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้

- แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง : ทีมหน่วยงานธุรกิจ คือผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประจำวันเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการในการพิจารณาและการควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวป้องกันชั้นที่สอง : กลุ่มบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการกำกับดูแล การตรวจสอบและควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง
- แนวป้องกันชั้นที่สาม : หน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงใช้วิธีบูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

#### โครงสร้างบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงหรือคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วย

- **คณะกรรมการธนาคาร** เป็นผู้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกรุงศรี โดยมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อมีอำนาจอนุมัติค่าขอสินเชื่อตามวงเงินที่กำหนดรวมถึงการจัดอันดับความเสี่ยงเครดิตผ่านคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

- **คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่
  - สอบทาน ประเมินผลเกี่ยวกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญของกลุ่มธุรกิจ ก่อนเสนอคณะกรรมการธนาคาร
  - ประเมิน และสอบทานนโยบายด้านการกำกับดูแลธุรกิจ
  - กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและขอบเขตการทำงานของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงและสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร
  - ประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร
  - สอบทาน และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณากรณีที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านนโยบายความเสี่ยงและนโยบายการกำกับดูแลธุรกิจ และแจ้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบ
  - ติดตามผลการใช้กลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงโดยรวม และนโยบายการกำกับดูแลธุรกิจ เพื่อให้มีความครอบคลุม มีประสิทธิภาพและอยู่ในระดับที่เหมาะสม
  - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณทางธุรกิจ และปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน
  - ปฏิบัติงานอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร
- **คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ** ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่
  - อนุมัติและให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณานโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี กรุ๊ป
  - พิจารณาทบทวนคุณภาพพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรี กรุ๊ป
  - พิจารณาทบทวนความเสี่ยงด้านตลาดและด้านปฏิบัติการที่สำคัญ ความเสียหายด้านปฏิบัติการ (เช่น การทุจริต) รวมถึงระบบงานที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติงานผิดพลาดโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
  - บริหารและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี กรุ๊ป
- **คณะอนุกรรมการพอร์ตสินเชื่อ** มีหน้าที่รับผิดชอบหลักเพื่อดำเนินการให้มั่นใจว่า มีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อที่ดีสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติของกรุงศรี ได้แก่
  - พิจารณาการกระจุกตัวของพอร์ตสินเชื่อแนวโน้มความเสี่ยง และนโยบายเพื่อใช้บริหารจัดการสำหรับแต่ละอุตสาหกรรม
  - พิจารณานโยบายความเสี่ยงด้านสินเชื่อสำหรับแต่ละบริษัท เพื่อช่วยลดการกระจุกตัวของสินเชื่อ
  - พิจารณาการบริหารจัดการและดำเนินการสำหรับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

• **คณะกรรมการจัดการสินเชื่อนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อที่เข้าข่ายปรับโครงสร้างหนี้** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำหนดและทบทวนนโยบาย กฎระเบียบแนวปฏิบัติ และวิธีการเพื่อปรับปรุงสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPA) และสินเชื่อที่เข้าข่ายการปรับโครงสร้างหนี้ (TDR)
- กำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขหนี้ที่ได้รับอนุมัติไปแล้วอย่างต่อเนื่องเพื่อเร่งดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้รวมทั้งป้องกันมิให้หนี้มีคุณภาพเสื่อมลดลง
- พิจารณาอนุมัติหลักการกำหนดราคาและการเข้าร่วมประมูลซื้อหลักประกันจากการขายทอดตลาดเพื่อบังคับคดี รวมถึงอนุมัติหลักการในการจำหน่ายสินทรัพย์ของกรุงศรี

• **คณะกรรมการพิจารณาการประเมินมูลค่าสินทรัพย์** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำหนดและทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกันการให้สินเชื่อ และอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การทบทวนมูลค่าของสินทรัพย์
- กำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ประเมินราคาภายใน ให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของกรุงศรีและธนาคารแห่งประเทศไทย
- พิจารณาทบทวนและอนุมัติผลการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ ภายใต้การประเมินโดยผู้ประเมินราคาอิสระหรือผู้ประเมินราคาภายใน

• **คณะกรรมการบริหารเงินกองทุน** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำกับ ดูแล ควบคุม การบริหารเงินกองทุน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้และระดับเงินกองทุนที่ต้องการ
- กำกับดูแล ทบทวน และให้คำแนะนำสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤต มาใช้เป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง
- พิจารณาทบทวนและอนุมัติการจัดสรรเงินกองทุน และประเมินความต้องการเงินกองทุน โดยคำนึงถึงแผนธุรกิจและระดับความเสี่ยง ทั้งในภาวะปกติ และภาวะวิกฤต รวมถึงพิจารณาแผนเงินกองทุนฉุกเฉินในกรณีที่ระดับเงินกองทุนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

**ปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญและการบริหารจัดการ**

**การบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม กรุงศรีได้พัฒนารอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรเพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงทุกประเภทที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกกรุงศรี โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้นำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) มาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

### กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร กรุงศรีได้นำเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรออกใช้เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่สำคัญของกรุงศรีถูกระบุวัดระดับความเสี่ยง และจัดการให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีรับได้

- **กรอบระดับความเสี่ยงที่รับได้ (Risk Appetite Framework)** คือกรอบ การกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งหมด ประกอบด้วยนโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบ เพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสารกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ป มีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมซึ่งมีพื้นฐานจากระดับความเสี่ยงสูงสุดของกรุงศรีและกลยุทธ์ของกรุงศรี กรุ๊ป
- **แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)** ได้ถูกพัฒนาเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกรุงศรี กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญ
- **ระดับความเสี่ยง (Heat Map)** ใช้เพื่อวัดและติดตามระดับความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญโดยใช้ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators)
- **ความเสี่ยงหลัก (Top Risk)** คือความเสี่ยงที่ระบุจากแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) และระดับความเสี่ยง (Heat Map) และความเสี่ยงที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นความเสี่ยงหลัก ซึ่งความเสี่ยงนั้น ๆ ต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อป้องกันและปรับลดความเสี่ยงดังกล่าว

### การนำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) มาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล กรุงศรีได้นำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) มาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดยกรุงศรีสามารถระบุความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญซึ่งพิจารณาจากปัจจัยภายนอกและภายในกรุงศรี แผนธุรกิจของกรุงศรี และความซับซ้อนของการทำธุรกิจของกรุงศรี นอกจากนี้ กรุงศรีกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้เพื่อให้มั่นใจว่า กรุงศรีมีสถานะเงินกองทุนอยู่ในระดับที่กรุงศรีรับได้และเป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต กรุงศรีกำหนดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤตสม่ำเสมอและกำกับดูแลโดยคณะอนุกรรมการบริหารเงินกองทุนเพื่อให้กรุงศรีสามารถดำเนินการด้านการจัดการเงินกองทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันกาล

### โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรอยู่ภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรซึ่งได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร นโยบายดังกล่าวกำหนดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง หน้าที่และความรับผิดชอบแนวทางการรายงาน รวมทั้งแนวปฏิบัติเพื่อการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรสายงานการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรทำหน้าที่บริหารกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและกำหนดความเสี่ยงที่น่าจะมีนัยสำคัญต่อกรุงศรี รวมทั้งสถานะความเสี่ยงของกรุงศรี กรุ๊ป สำหรับความเสี่ยงที่สำคัญทั้งหมดสายงานการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรยังมีส่วนในการร่วมมือกับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงเพื่อระบุ



ความเสี่ยง วัดระดับความเสี่ยง และจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงซึ่งระดับความเสี่ยงทั้งหมดรวมทั้งแผนการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงจะรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

### ความเสี่ยงที่สำคัญ

ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร กรุงศรีได้ระบุความเสี่ยงที่สำคัญซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแล และความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก กรุงศรีได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้ ความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2559 ได้แก่

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่สำคัญ
ความเสี่ยงตามหลักการข้อที่ 1 (Pillar I)	ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
ความเสี่ยงตามหลักการข้อที่ 2 (Pillar II)	ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านเครดิต ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
ความเสี่ยงอื่น ๆ ที่ระบุเป็นความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2559	

### การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

#### วัตถุประสงค์

ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความเสี่ยงที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันที่ระบุไว้ในสัญญา ซึ่งส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนของกรุงศรีและอาจส่งผลให้กรุงศรีสูญเสียเงินทุนสำรองของกรุงศรี

#### หลักการ

กรุงศรีได้พัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานสากล และมีประสิทธิภาพ แนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงเครดิตจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานการสร้างสมดุลของพันธกิจทางการดำเนินธุรกิจและการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นการสร้างกลไกถ่วงดุลอำนาจในการพิจารณาสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของกรุงศรีซึ่งต่างก็มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน นั่นคือการส่งเสริมการขยายสินเชื่อใหม่อย่างมีคุณภาพตลอดจนรักษาสถานะสินเชื่อเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบอัตโนมัติ ระบบสนับสนุนต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ในส่วนของบุคลากร กรุงศรีได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับของสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความเข้าใจ หลักการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ตลอดจนกรุงศรีได้ดำเนินการให้มีการอบรมเสริมความรู้ด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับแผนธุรกิจหลักของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กรุงศรีได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง ที่ กรุงศรีสามารถรับได้ เพื่อระบุเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน กรุงศรีจึงได้จัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติงานขึ้นเพื่อการอ้างอิงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยง สินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ซึ่งการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าตามยุทธศาสตร์เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประการ

### การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต

วัตถุประสงค์ของการควบคุมความเสี่ยง คือ การหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูงโดยกรุงศรี ตระหนักดีถึงความสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต ดังนั้น กรุงศรีจึงแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบ ติดตามดูแล และการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตเป็น 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้ารายย่อยทั้งสองหน่วยงานมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- **การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ** สายงานนโยบายด้านบริหารความเสี่ยงสินเชื่อลูกค้าธุรกิจดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตผ่านทางเครื่องมือการจัดอันดับความเสี่ยงภายในของกรุงศรี ซึ่งได้ถูกพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าเกณฑ์ตามมาตรฐานเดียวกันกับ BTMU ในปัจจุบัน กรุงศรีแบ่งกลุ่มลูกค้าธุรกิจออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ตามลักษณะและขนาดของลูกค้า (Thai Global และ JPC/MNC เป็นกลุ่มหนึ่งและ Thai Corporate และ SME เป็นอีกกลุ่มหนึ่ง) และด้วยการแบ่งกลุ่มนี้ ทำให้กรุงศรีสามารถคำนวณหาความน่าจะเป็นที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ (PD) ค่าความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (LGD) และยอดหนี้หรือประมาณการยอดหนี้เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (EAD) ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เหมาะสม และสะท้อนลักษณะพิเศษของลูกค้าในแต่ละขนาดของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้นโดยสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ Thai Global และ JPC/MNC นั้น กรุงศรีได้ใช้ตัวแบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงเช่นเดียวกับที่ BTMU ใช้งาน ในขณะที่สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ Thai Corporate และ SME นั้น กรุงศรีใช้แบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงภายในของกรุงศรีเอง

แบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงทั้ง 2 นั้น ใช้เพื่อการระบุความเสี่ยงของลูกค้าธุรกิจแต่ละราย ณ ขณะที่ได้เริ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า และจะมีการปรับปรุงอันดับความเสี่ยงตามความเสี่ยงทางการเงินและความเสี่ยงธุรกิจของลูกค้าธุรกิจที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดความสัมพันธ์ดังกล่าวผ่านกระบวนการทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าธุรกิจ ซึ่งในการประเมินอันดับความเสี่ยงของเงินกู้หรือภาระหนี้อื่น ๆ กรุงศรีได้พิจารณาตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงรายได้ของ

ลูกค้า แหล่งที่มาของเงินที่นำมาชำระหนี้ ความสามารถในการบริหาร ประสิทธิภาพหลัง ภาวะอุตสาหกรรม และ ภาวะแวดล้อมอื่นที่ผู้กู้ดำเนินการอยู่ ทั้งนี้ กรุงศรีเข้าใจถึงความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย ดังนั้น แหล่งที่มาของข้อมูลที่จะใช้ในการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าจึงต้องมีความแตกต่างกันไป ในแต่ละกลุ่มของลูกค้าด้วย กล่าวคือลูกค้าขนาดใหญ่สามารถใช้บริการเงินที่ได้รับการตรวจสอบแล้วในการ ประเมินอันดับความเสี่ยงได้ ขณะที่ลูกค้าขนาดเล็กสามารถใช้บริการเงินที่กรุงศรีได้ประมาณการเป็นการ ภายในในการประเมินอันดับความเสี่ยง และเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดอันดับความเสี่ยงของกรุงศรี สามารถสอดคล้องกับมาตรฐานขั้นสูงระดับเดียวกันกับ BTMU กรุงศรีได้ร่วมมือกับ BTMU ในการพัฒนา แบบจำลองสำหรับการประเมินอันดับความเสี่ยงภายในนี้ให้รวมเอาข้อมูลเชิงคุณภาพอื่น ๆ เพิ่มเติมในตัวแบบ การจัดอันดับความเสี่ยง อาทิ อันดับความเสี่ยงจากสถาบันการจัดอันดับความเสี่ยงภายนอก และการสนับสนุน ที่อาจจะได้รับจากบริษัทแม่เข้าไว้ในกระบวนการจัดอันดับความเสี่ยงด้วย เพื่อเพิ่มความไวและอ่อนไหวต่อการ เปลี่ยนแปลงด้านความเสี่ยงของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ลูกค้าธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษจะถูกพิจารณาด้วย แบบจำลองพิเศษเฉพาะ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ องค์การด้านศาสนา สถาบันการศึกษา บริษัทที่จัดตั้งโดยมี จุดมุ่งหมายพิเศษเฉพาะ และการปล่อยกู้ให้โครงการขนาดใหญ่

ตามที่กรุงศรีได้ตั้งเป้าหมายสู่การเป็นธนาคารที่ใช้วิธีการดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำสำหรับความเสี่ยง ด้านเครดิตโดยวิธี IRB ในอนาคตอันใกล้นี้ ภายใต้หลักการและข้อตกลงหลายประการของหน่วยงานที่กำกับ ดูแล อาทิ หน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น (Japanese Financial Service Agency: JSFA) และธนาคารแห่ง ประเทศไทย เป็นต้น กรุงศรีได้ร่วมมือกับ BTMU ในการพัฒนาระบบการจัดอันดับความเสี่ยงอันจะทำให้ สามารถสะท้อนความเสี่ยงด้านเครดิตได้อย่างถูกต้องด้วยการนำเอาประสบการณ์และเทคนิคจาก BTMU ในการ พัฒนา และในอนาคต กรุงศรีจะดำเนินการทดสอบแบบจำลองอันดับความเสี่ยงนี้ตามมาตรฐานการ ตรวจสอบแบบจำลอง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าตัวแบบจำลองอันดับความเสี่ยงมีความเหมาะสม อยู่ในมาตรฐาน ระดับโลกที่ดีที่สุด ตามเป้าหมายการเป็นธนาคารระดับโลกอย่างแท้จริงของกรุงศรี

- **การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้ารายย่อย** สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ รายย่อยเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินเชื่อย่อย โดยได้รับการอนุมัติจาก คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย เช่น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การอนุมัติและการกำหนดวงเงินจะ พิจารณาจาก Application Scorecards และจากประวัติการชำระหนี้ที่ได้รับจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยกรุงศรีอาจขยายวงเงินโดยพิจารณาจาก Behavior Risk Grade โดยกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจะ เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติและอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อย่อย กรุงศรีมีระบบการบริหารจัดการสินเชื่อดังชำระแบบรวมศูนย์และบริหารจัดการในความรับผิดชอบของฝ่าย งานติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยกระบวนการต่าง ๆ ถูกบริหารจัดการโดยระบบอัตโนมัติ การพัฒนาแบบจำลอง (ค่า PD LGD และ EAD) ของแต่ละผลิตภัณฑ์แล้วเสร็จในปี 2557 และถูกเพิ่มในระบบอัตโนมัติเพื่อใช้งานแล้ว แบบจำลองเหล่านี้ช่วยเสริมความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรีได้ นอกจากนี้ ยังถือเป็นก้าวสำคัญในการเตรียมความพร้อมสำหรับการดำรงเงินกองทุนภายใต้หลักเกณฑ์ Advanced Internal Ratings-Based Approach (AIRB) และการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) ในอนาคต

• **การควบคุมความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา** กรุงศรีติดตามความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาเพื่อระบุสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจในประเทศหนึ่ง ๆ ประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นและสร้างมาตรการป้องกันที่เหมาะสม กรุงศรีได้กำหนดวงเงินและระดับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศตามการจัดอันดับความเสี่ยงของรัฐบาลควบคู่กับการใช้การจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกในการให้วงเงินสินเชื่อการลงทุน การก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับประเทศคู่สัญญา แนวทางปฏิบัตินี้ทำให้กรุงศรีสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและบริหารการกระจุกตัวของประเทศคู่สัญญาได้

นอกจากนี้ กรุงศรียังมีกระบวนการในการวิเคราะห์เชิงลึกสำหรับลูกค้าแต่ละราย ได้แก่ การวิเคราะห์แนวโน้มอุตสาหกรรม การกระจุกตัวของอุตสาหกรรมและประเภทลูกค้า รวมทั้งการวิเคราะห์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์อัตราส่วนกระแสเงินสดต่อหนี้สิน

• **การควบคุมการกระจุกตัวด้านเครดิต** กรุงศรีบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อการลงทุน ก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่มีนัยสำคัญที่เกิดจากความความเสี่ยงเครดิต

นอกจากนี้ กรุงศรีมีการบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการกระจุกตัวด้านเครดิตในแต่ละภาคอุตสาหกรรม โดยกรุงศรีมีการควบคุมติดตามเพื่อมิให้ยอดหนี้คงค้างในแต่ละภาคอุตสาหกรรมเกินกว่าระดับเตือนและเพดานที่กรุงศรีกำหนดไว้

• **การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา** ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญาเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยเฉพาะธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน โดยทั่วไปกรุงศรีทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้าเพื่อจุดประสงค์ในการป้องกันและลดความเสี่ยงของลูกค้า พร้อมกันนั้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของกรุงศรีอันเกิดจากการทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้า กรุงศรีจะดำเนินการลดความเสี่ยงบางส่วนหรือทั้งหมด โดยการทำสัญญาในฐานะตรงกันข้ามกับคู่สัญญาอื่นโดยส่วนมากจะเป็นสถาบันการเงินอื่น ในการพิจารณาความเสี่ยงและกำหนดวงเงินสำหรับความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีมีขั้นตอนในการพิจารณาความเสี่ยงสำหรับคู่สัญญาแต่ละรายเหมือนกับการพิจารณาเครดิตของลูกค้า กรุงศรีติดตามสถานการณ์ด้านเครดิตของลูกค้าจากข้อมูลของฐานะความเสี่ยงทั้งหมด มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์ในงบดุลสำหรับอนุพันธ์นอกตลาด รวมถึงมูลค่าของฐานะที่เปลี่ยนแปลงไปอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตโดยรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างสม่ำเสมอและทันทั่วถึง นอกเหนือจากนั้น ในการลดความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีได้จัดทำข้อตกลง Credit Support Annex (CSA) กับคู่สัญญาหลักของกรุงศรี โดยการวางหลักประกันเป็นเงินสดหรือหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง เพื่อมูลค่ายุติธรรมของสัญญามีการเปลี่ยนแปลงไปเกินกว่ามูลค่าที่กำหนดไว้ (Threshold)

• **การติดตามและการทบทวนความเสี่ยงด้านสินเชื่อ** กรุงศรีมีการติดตามและทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าและของพอร์ตสินเชื่ออย่างใกล้ชิด ดังนี้

- **ความเพียงพอของเงินสำรอง** กรุงศรีมีการกันเงินสำรองตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการคำนวณเงินสำรอง และนำเสนอต่อประธานคณะกรรมการที่ด้านบริหารความเสี่ยงและประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงินเพื่อพิจารณาและอนุมัติ กรุงศรีมีการจัดสรรเงินสำรองเฉพาะรายลูกค้า (Specific Reserves) ตามข้อกำหนดของทางการ และยังมีการประเมินระดับเงินสำรองที่ต้องการภายใต้ภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินสำรองของกรุงศรีอยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจตลอดเวลา

- **การทบทวนความเสี่ยงประจำปี** ฝ่ายสอบทานสินเชื่อเป็นหน่วยงานกลางที่กรุงศรีจัดตั้งขึ้นแยกต่างหากจากฝ่ายตรวจสอบภายในของกรุงศรี ทำหน้าที่ในการสอบทานการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งหมด ขอบเขตและแผนงานการสอบทานของฝ่ายสอบทานสินเชื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคาร การสอบทานครอบคลุมความถูกต้องของการจัดอันดับความเสี่ยงการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กรุงศรีกำหนด และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายสินเชื่อ

- **การติดตามและบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ** กรุงศรีกำหนดให้มีการรายงานระดับความเสี่ยงด้านเครดิตต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำ โดยการรายงานประจำเดือนประกอบด้วยข้อมูลคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อแยกตามประเภทวงเงิน ระดับความเสี่ยงภูมิภาค อุตสาหกรรม และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น

- **การทดสอบภาวะวิกฤต** กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้จัดทำทดสอบภาวะวิกฤตตามนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรี ซึ่งการทดสอบภาวะวิกฤตนั้น กรุงศรีมีการจัดทำทั้งสำหรับพอร์ตสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและพอร์ตสินเชื่อรายย่อยโดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและการคาดการณ์ด้านเศรษฐกิจมหภาคในอนาคต เพื่อประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเงินกองทุนของกรุงศรี ผลการทดสอบภาวะวิกฤตจะนำรายงานต่อคณะอนุกรรมการบริหารเงินกองทุน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการเตรียมกลยุทธ์และแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ทั้งนี้ การทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรีสอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น (JSFA) รวมถึงข้อกำหนดสากลของ BTMU

- **การบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน** บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีที่อยู่ภายใต้การกำกับแบบรวมกลุ่มประกอบด้วย บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด (KAMC), บริษัท กรุงศรี แฟกเตอริ่ง จำกัด (KSF), บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (AYCAL), บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง จำกัด (ADLC), บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด (AYCAP), บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด (KLAB), บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด (KGIB), บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด (GCS), บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด (KCC), บริษัท หลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) (KSS), บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด (SRS), บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด (KSAM), บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน) (TSS), บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด (KLS), บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด (TCS),



บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสซิวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด (TLAB), Hattha Kaksekar Limited (HKL), บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (NTL), บริษัท เทสโก้ เจเนรัล อินซัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด (TGIB)

โดยแต่ละบริษัทดำเนินการบริการความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระผ่านเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยงระดับสูง โดยมีประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีเป็นผู้กำกับดูแลภาพรวมการบริหารความเสี่ยงบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของกรุงศรี การบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี โดยบริษัทในกลุ่มต้องจัดให้มีทรัพยากรการบริหารความเสี่ยงและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และต้องสามารถจัดทำรายงานตามที่กรุงศรีกำหนด การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในผลิตภัณฑ์นโยบาย และกระบวนการต้องได้รับอนุมัติจากประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- **การจัดการสินเชื่อด้อยคุณภาพ** กรุงศรีได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะทางในการบริหารบัญชีที่มีการค้างชำระ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารหนี้ที่มีปัญหา โดยพิจารณาเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการรับชำระหนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์โดยรวมของกรุงศรีภายใต้เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อกรุงศรีน้อยที่สุด นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการขายสินเชื่อด้อยคุณภาพตามแนวทางที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยกรุงศรีได้ขายสินเชื่อด้อยคุณภาพสองครั้งในเดือนมิถุนายนและเดือนธันวาคม 2559 ส่งผลให้สามารถลดจำนวนสินเชื่อด้อยคุณภาพได้ 2.88 พันล้านบาทในปี 2559

## การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

เสริมสร้างความแข็งแกร่งและเพิ่มประสิทธิภาพท่ามกลางความผันผวนของปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาด

### วัตถุประสงค์

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงจากผลกระทบในทางลบที่มีต่อรายได้และเงินกองทุน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านราคาที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยอัตราแลกเปลี่ยน ตราสารทุน และสินค้าโภคภัณฑ์ที่มีต่อบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคาร ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกิดจากภายนอกและอยู่นอกเหนือการควบคุมของกรุงศรี ด้วยเหตุผลนี้กรุงศรีจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ความสำคัญในการติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดและทันทั่วทั้งเมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ประโยชน์จากการผสมผสานความแข็งแกร่งระหว่างกรุงศรีและ MUFG ทำให้กรุงศรีสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และขยายการให้บริการทางการเงินใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การเติบโตของสินทรัพย์และรายได้จากค่าธรรมเนียมเป็นไปตามเป้าหมาย รวมถึงสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายและซับซ้อนพร้อมกับการปฏิบัติตามเกณฑ์ของทางการอย่างเคร่งครัด โดยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ ๆ ได้แก่ การทำธุรกรรมซื้อขายพันธบัตรสกุลเงินตราต่างประเทศ การให้บริการเงินกู้ยืมสกุลเงินตราต่างประเทศ การทำธุรกรรมสัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินตราต่างประเทศที่มีจำนวนสกุลเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้นและมีความหลากหลาย และธุรกรรมออปชั่นอัตราแลกเปลี่ยนที่ซับซ้อน



ในขณะเดียวกันการจัดการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในปี 2559 กรุงศรีได้เสริมความแข็งแกร่งและพัฒนาเพื่อให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานและวิธีปฏิบัติอันเป็นสากล โดยกรุงศรีได้รับการสนับสนุนและความร่วมมืออันดีอย่างยิ่งจาก BTMU นอกจากนี้ กรุงศรีได้นำแนวคิดเรื่องของตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (KRIs) มาใช้เพื่อสร้างความมั่นใจว่าความเสี่ยงด้านตลาดโดยรวมของกรุงศรีและกรุงศรี กรุ๊ปมีการควบคุมเป็นอย่างดี และอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

## หลักการ

กรุงศรีควบคุมและติดตามความเสี่ยงด้านตลาด ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งมีการทบทวนนโยบายความเสี่ยง รวมทั้งเพดานความเสี่ยงเพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรม และสถานการณ์ตลาดและธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนภายใน หรือ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) และ การผนวกแนวคิดในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงองค์กร หรือ Enterprise Risk Management Framework (ERM) มาใช้โดยที่ความเสี่ยงด้านตลาดเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรเข้ากับกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนภายใน ที่ช่วยให้กรุงศรีสามารถประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุมและดำรงเงินกองทุนที่เหมาะสมภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤตเพื่อให้กรุงศรีสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น

## โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่กำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกสมดุลโดยมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำธุรกรรม หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

## การเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างการจัดการความเสี่ยงด้านตลาด

ในปี 2559 กรุงศรีได้มีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ ชื่อว่ากลุ่มวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำรายงานสำหรับทางการ ซึ่งอยู่ภายใต้สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาด เพื่อให้มั่นใจได้ว่ารายงานทางการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีการจัดทำภายใต้ระบบภายในที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของทางการที่กำกับดูแลธนาคาร กรุงศรี กรุ๊ป และ BTMU นอกเหนือจากการนำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีการประสานงานและทำงานร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายในกรุงศรี และ BTMU เพื่อส่งเสริมธุรกิจและการให้บริการใหม่ ๆ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่ระดับความเสี่ยงด้านตลาดที่ยอมรับได้กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์เป็นผู้ทำธุรกรรมภายใต้เพดานความเสี่ยง

ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายกลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการพอร์ตทั้งของกรุงศรีและคู่แข่ง ตลอดจนเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเพื่อรวบรวมเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรี

### เครื่องมือวัดความเสี่ยง

#### - การเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาด

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาด กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องมือที่นำไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงให้มีอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมที่อยู่บนงบดุลและอยู่นอกงบดุลในระหว่างปี 2559 มีโครงการสำคัญ 2 โครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดซึ่งมุ่งเน้นถึงการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถเสริมสร้างและจำลองวิธีการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาด และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกรุงศรีและสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการ ซึ่งประกอบด้วย

- โครงการเพื่อนำระบบใหม่มาใช้แทนระบบปัจจุบัน สำหรับบางผลิตภัณฑ์ของกลุ่มธุรกิจโกลบอลมาร์เก็ตส์ เพื่อลดข้อจำกัดของระบบที่ใช้ในปัจจุบัน

- โครงการเพื่อยกระดับและพัฒนาระบบปัจจุบันสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารและการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า เพื่อให้เป็นไปกฎเกณฑ์ที่มีการปรับปรุง/ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ Final Rule of Interest Rate Risk in Banking Book (IRRBB) และ Fundamental Review of Trading Book (FRTB) ที่ประกาศโดยคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลภาคการธนาคารในระดับสากล

แนวทางในการประเมิน ควบคุม และติดตามความเสี่ยงด้านตลาดแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าและการทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร ดังนี้

#### ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า

ในปี 2559 กรุงศรีได้นำวิธีการที่มีความซับซ้อนเพิ่มขึ้นสำหรับการติดตามความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า นอกเหนือจากใช้ Value-at-Risk (VaR) เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง และกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Back Testing) เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลองและการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

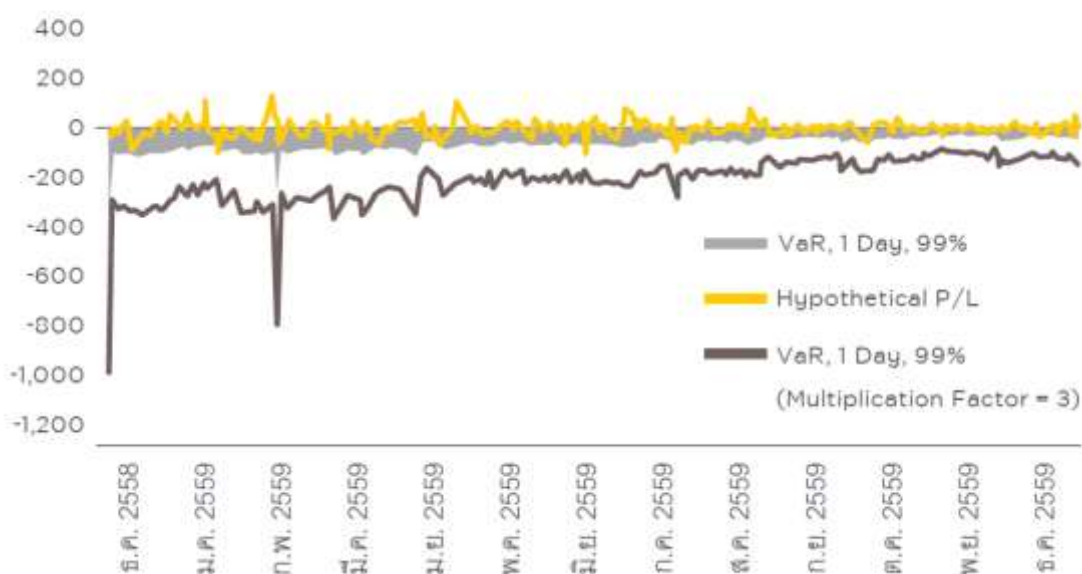
นิยามของความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า มีดังนี้

- **การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย** ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้น จากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยซึ่งอาจเกิดจากฐานะทั้งในและนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้า (Trading Book) กรุงศรีมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงจากอัตราดอกเบี้ยในฐานะบัญชีเพื่อการค้า ซึ่งครอบคลุมธุรกรรมตราสารหนี้และอนุพันธ์ทางการเงินที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย โดยกำหนดให้มีนโยบายการบริหารฐานะในบัญชีเพื่อการค้า (Trading Book Policy) ที่เหมาะสมกับปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

• **การบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ** ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน อันเนื่องมาจากการทำธุรกรรมหรือมีสินทรัพย์หรือหนี้สินเป็นเงินสกุลต่างประเทศ กรุงศรีมีนโยบายจำกัดการถือฐานะเงินตราต่างประเทศสุทธิ อีกทั้งธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศจะเป็นไปเพื่อให้การบริการแก่ลูกค้าของกรุงศรีเป็นหลัก

• **การบริหารความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน** ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุน หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารทุน กรุงศรีมีนโยบายซื้อ/ขายตราสารทุนเพื่อการลงทุนในระยะปานกลางจนถึงระยะยาวเป็นหลัก ซึ่งจะต้องมีการประเมินศักยภาพของบริษัทที่ออกตราสาร

Back Testing มูลค่าความเสี่ยงรายวันของธนาคาร ปี 2559 (ธันวาคม)–2558 (ธันวาคม)  
(ล้านบาท)



### ปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อฐานะในบัญชีเพื่อการค้าในปี 2559

ปัจจัยสำคัญภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อฐานะในบัญชีเพื่อการค้าในปี 2559 ยังคงเป็นเรื่องของความเป็นไปได้ในการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของสหรัฐอเมริกา การดำเนินมาตรการผ่อนคลายทางการเงินของญี่ปุ่นและประเทศกลุ่มสหภาพยุโรปอย่างต่อเนื่องตลอดจนความกังวลต่อการชะลอตัวของเศรษฐกิจประเทศจีนแบบฉับพลัน ในขณะที่ปัจจัยภายในด้านตลาดเงินและตลาดทุนโดยเฉพาะอย่างยิ่งความผันผวนจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯ (USD/THB) และดัชนีตลาดหลักทรัพย์ในช่วงครึ่งปีหลัง

สืบเนื่องจากปัจจัยเสี่ยงทั้งภายนอกและภายใน ประกอบกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางการเงินใหม่ ๆ รวมถึงการทำธุรกรรมในบัญชีทางการค้าที่มีการเพิ่มมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านตลาดที่เพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัจจัยเสี่ยงที่ได้กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนั้น ได้ถูกติดตามอย่าง

ใกล้ชิดและมีการรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างทันทั่วทั้งที่ โดยสายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาด เพื่อสร้างความมั่นใจว่าความเสี่ยงด้านตลาดอยู่ภายในระดับความเสี่ยงยอมรับได้ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

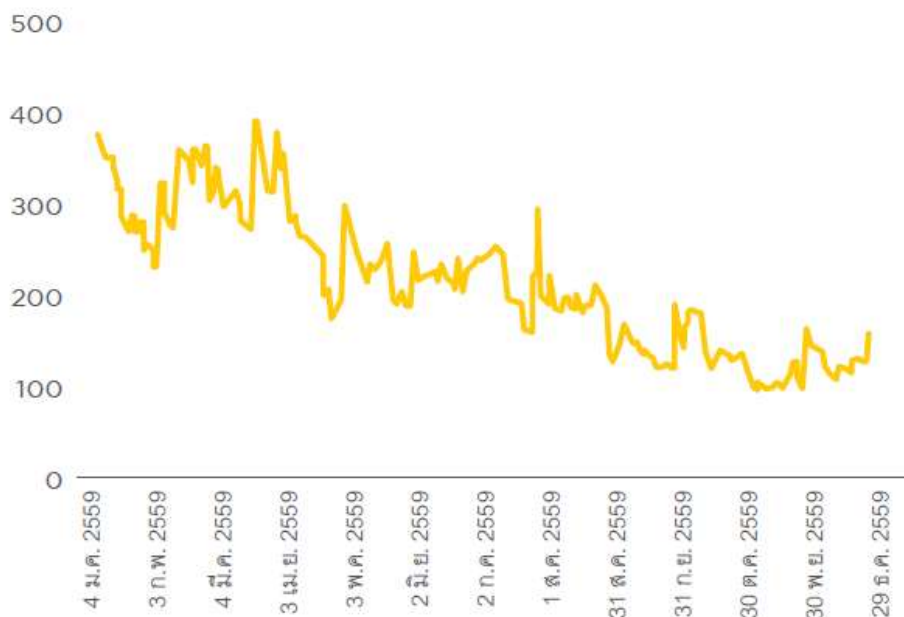
ในปี 2559 ภาพรวมความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรียังคงอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ โดยมีค่า VaR ระยะเวลา 10 วันและที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เฉลี่ยประมาณ 213.28 ล้านบาท

### การดำรงเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านตลาด

กรุงศรีคำนวณความเพียงพอของเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านตลาดตามหลักเกณฑ์ Basel ในระดับกรุงศรีและกรุงศรี กรุ๊ป ตามวิธีมาตรฐาน (Standardized Approach: SA) ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดของสถาบันการเงิน นอกจากนี้ กรุงศรีได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ใช้วิธีการ Contingent Loss Method ที่มีความซับซ้อนเพิ่มขึ้นในการคำนวณเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาดสำหรับธุรกรรมอปชั่นอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแทนวิธี Delta Plus Method ที่ใช้อยู่เดิม

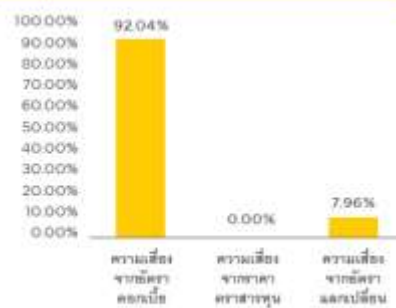
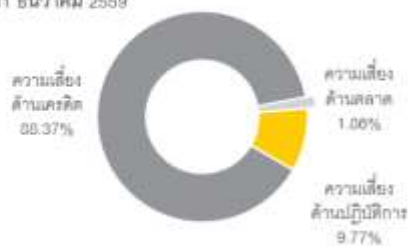
#### การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าความเสี่ยงรายวันของธนาคาร ปี 2559

(ล้านบาท)



#### ปริมาณความต้องการเงินกองทุนขั้นต่ำเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรี กรุ๊ป

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559



## ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร

### • การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ในปี 2559 เทคนิคที่มีความซับซ้อนมากขึ้นได้ถูกนำมาพิจารณาและศึกษาเพื่อติดตามความเสี่ยงจากงบดุลซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากอัตราดอกเบี้ยที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้สุทธิจากดอกเบี้ยและมูลค่าของผู้ถือหุ้น อาทิ แนวคิดเรื่อง Value at Risk (VaR) นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ทำการลดความเสี่ยงและดำเนินกลยุทธ์โดยทางกลุ่มโกลบอลมาร์เก็ตส์ โดยอาศัยจังหวะการลงทุนจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในตลาดโดยการปรับสมดุลของพอร์ตการลงทุนในพันธบัตรจากการคาดการณ์ความเป็นไปได้ในการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย กรุงศรีมีการประเมินผลกระทบต่อยาได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ (Earning Perspective) จากความแตกต่างของโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยและฐานะ ทั้งในงบดุลและนอกงบดุล (Mismatches) กรุงศรีวิเคราะห์ Re-pricing Gap ทั้งภายใต้สถานการณ์จำลองแบบสถิต (Static Simulation) และแบบพลวัต (Dynamic Simulation) ขึ้นอยู่กับความคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ กรุงศรีประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่อาจกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น (Economic Value Perspective) ด้วย

• ความอ่อนไหวของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและโครงสร้างของความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยของกรุงศรี กรุ๊ป ในปี 2559 ความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income Sensitivity) ในระยะ 12 เดือนข้างหน้า ได้มีการจำลองสถานการณ์และรายงานผลกระทบต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในเวลาที่เหมาะสมโดยสายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดเพื่อสร้างความมั่นใจว่าความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยนั้นอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงยอมรับได้ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ภายใต้สมมติฐานการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ของรายการสินทรัพย์หนี้สิน และรายการนอกงบดุลตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการผลกระทบจากการประเมินความเสี่ยงที่มีต่อกลุ่มธุรกิจของกรุงศรีเป็นดังนี้

ผลกระทบต่อยาได้ดอกเบี้ยสุทธิของกรุงศรี กรุ๊ป (มุมมองผลกระทบด้านรายได้)			(หน่วย: ล้านบาท)
สกุลเงิน	สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	
บาท	-892.86	-909.81	
สกุลเงินอื่นๆ	-469.78	-71.30	
ผลกระทบโดยรวม	-1,362.64	-981.11	
% ของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	-1.984%	-1.576%	

ผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของกรุงศรี กรุ๊ป (มุมมองผลกระทบด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจ)			(หน่วย: ล้านบาท)
สกุลเงิน	สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	
บาท	-5,471.48	-6,067.75	
สกุลเงินอื่นๆ	-375.73	296.89	
ผลกระทบโดยรวม	-5,847.21	-5,770.86	
% ของเงินกองทุน	-2.669%	-2.997%	



สินทรัพย์และหนี้สินของกรุงศรี กรุ๊ป วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนปรับอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559



ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558



สินทรัพย์และหนี้สินของกรุงศรี กรุ๊ป วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนปรับอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: ล้านบาท)

	0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้สินเชื่อ ด้วยคุณภาพ	ไม่มีกำหนด เวลา	รวม
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>							
รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน	153,200	4,003	-	-	-	43,080	200,283
เงินลงทุนสุทธิ	15,580	46,439	60,865	3,079	-	5,819	131,782
เงินให้สินเชื่อ	805,348	193,361	333,106	16,821	34,834	65,412	1,448,882
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>							
เงินฝาก	809,104	250,324	15,663	24	-	33,173	1,108,288
รายการระหว่าง ธนาคารและตลาดเงิน	302,959	3,096	2,098	2,389	-	3,858	314,400
เงินกู้ยืม	46,432	23,029	65,425	25,376	-	64	160,326

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

(หน่วย: ล้านบาท)

	0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้สินเชื่อ ด้วยคุณภาพ	ไม่มีกำหนด เวลา	รวม
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>							
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
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>							
เงินฝาก	782,118	229,983	4,552	22	-	29,615	1,046,290
รายการระหว่าง ธนาคารและตลาดเงิน	135,516	129,655	4,788	868	-	4,233	275,060
เงินกู้ยืม	37,421	13,368	42,488	14,844	-	-	108,121



## การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ดำรงสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงรองรับความผันผวนของสภาพคล่องทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

### วัตถุประสงค์

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่กรุงศรีไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนดเนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของกรุงศรี ดังนั้น เพื่อให้สามารถควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรี รวมถึงกรุงศรีกรุป ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรุงศรีมีการนำวิธีการจัดการที่เป็นมาตรฐานสากลเพื่อใช้ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง อาทิ อัตราส่วนการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องในสภาวะวิกฤต (Liquidity Coverage Ratio: LCR) รายงานโครงสร้างสภาพคล่อง (Liquidity Gap) นอกเหนือจากการบริหารจัดการสภาพคล่องสกุลเงินบาท กรุงศรีมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสำหรับสกุลเงินตราต่างประเทศโดยกำหนดระดับสินทรัพย์สภาพคล่องของสกุลเงินตราต่างประเทศในระดับที่เหมาะสม มีการจัดทำ การวิเคราะห์และรายงานงบดุลในสกุลเงินตราต่างประเทศที่มีนัยสำคัญที่สอดคล้องกับแหล่งที่มาของสภาพคล่องที่ได้รับจาก BTMU รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการจัดเตรียมสภาพคล่องสำรองและทดสอบแผนงานในกรณีเกิดสภาวะฉุกเฉินด้านสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ

กรุงศรีดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องในสภาวะวิกฤต (LCR) ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเริ่มบังคับใช้ตั้งแต่ต้นเดือนมกราคม ปี 2559 โดยสาระสำคัญของกฎเกณฑ์นี้ว่าด้วยทางธนาคารพาณิชย์จะต้องดำรง LCR ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ในปีนี้ ทั้งนี้ กรุงศรียังได้เสริมสร้างความแข็งแกร่งในเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดระดับเตือนภัยเป็นการภายในของกรุงศรีเองเพื่อติดตามและควบคุมในเรื่อง LCR เป็นรายวันอีกด้วย นอกจากนี้ กรุงศรีโดยสายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ได้มีการพัฒนาและเสริมสร้างความแข็งแกร่งโครงสร้างเพดานความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีที่ครอบคลุมระยะเวลาที่ยาวขึ้นอีก 3 เดือนและ 6 เดือน ตามลำดับ จากเดิมที่มีการกำหนดเพียงแค่ ระยะเวลา 1 เดือน โดยได้คำแนะนำและสนับสนุนเป็นอย่างดีจาก BTMU

### หลักการ

กรุงศรีควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยกำหนดให้มโนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง รวมถึงแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต (Emergency Contingency Plan) ดำรงอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและมุ่งเน้นการบริหารสภาพคล่องส่วนเกินให้อยู่ในระดับที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เพื่อให้แน่ใจว่ามีกระแสเงินสดและสินทรัพย์สภาพคล่องอื่น ๆ ที่เพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งของกรุงศรีและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยบริหารจัดการสภาพคล่องทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการกระจายความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

## โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายและเพดานความเสี่ยงที่กำหนดที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่ติดตามระดับสภาพคล่องและสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด กรุงศรีกำหนดให้มีโครงสร้างองค์กรที่มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำธุรกรรมหน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ในปี 2559 กรุงศรีได้มีการจัดตั้งกลุ่มงานใหม่ขึ้นมาที่มีชื่อว่า กลุ่มวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำรายงานสำหรับทางการ ซึ่งอยู่ภายใต้สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดเพื่อให้มั่นใจได้ว่ารายงานทางการที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องมีการจัดทำภายใต้ระบบภายในอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของทางการที่กำกับดูแลธนาคาร กลุ่มธุรกิจทางการเงิน และ BTMU

## โครงสร้างการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านการตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ฝ่ายกลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน มีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการงบดุลทั้งของกรุงศรีและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและแหล่งเงินทุน โดยกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์มีหน้าที่ติดตามและบริหารสภาพคล่องประจำวัน

## เครื่องมือวัดความเสี่ยง

### การเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือในการบริหารจัดการสภาพคล่อง

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น กรุงศรีเห็นถึงความสำคัญของเครื่องมือใช้วัดความเสี่ยงที่เพียงพอและเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมในงบดุลและนอกงบดุล ในระหว่างปี 2559 มี โครงการสำคัญ 2 โครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ซึ่งจะทำให้กรุงศรีสามารถเสริมสร้างและจำลองวิธีการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีและสอดคล้องกับระเบียบของทางการ ประกอบด้วย

- โครงการเพิ่มความสามารถของระบบปัจจุบันให้สามารถรองรับรายงานทางการใหม่ ๆ ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของทาง Basel III ในเรื่องของ LCR และ Net Stable Funding Ratio (NSFR)
- โครงการปรับปรุงสมมติฐานในเรื่องการปรับพฤติกรรม แบบจำลองของกระแสเงินของรายการหลาย ๆ รายการในงบดุลและนอกงบดุล โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของกรุงศรีและรูปแบบของลูกค้า เพื่อที่จะสะท้อนพฤติกรรมอันแท้จริงของลูกค้า

## ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

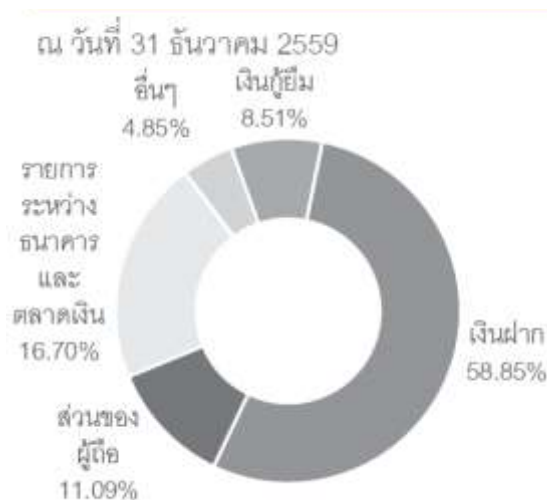
ในปี 2559 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยรวมของกรุงศรีอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ภายใต้การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องอย่างเพียงพอรองรับโครงสร้างของความไม่สมดุลระหว่างอายุของสินทรัพย์และหนี้สินที่อยู่ในงบดุลและนอกงบดุล การเคลื่อนไหวของอัตราส่วนทางการเงินด้านสภาพคล่องและสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้ายังคงอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้เช่นเดียวกัน

กรุงศรีได้มีการทบทวนโครงการแหล่งที่มาของเงินทุน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะตลาดและทิศทางสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ โครงสร้างเงินทุนของกรุงศรีอาศัยเงินทุนระยะสั้นจากการระดมเงินรับฝากซึ่งส่วนใหญ่เป็นเงินฝากระยะสั้นไม่เกิน 1 ปีรวมถึงเงินรับฝากที่สามารถถอนได้โดยไม่มีกำหนดเวลา ขณะที่การใช้ไปของเงินทุนในการปล่อยสินเชื่อมีระยะเวลาครบกำหนดยาวกว่าเงินรับฝาก ดังนั้น ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญของกรุงศรี คือโครงสร้างแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

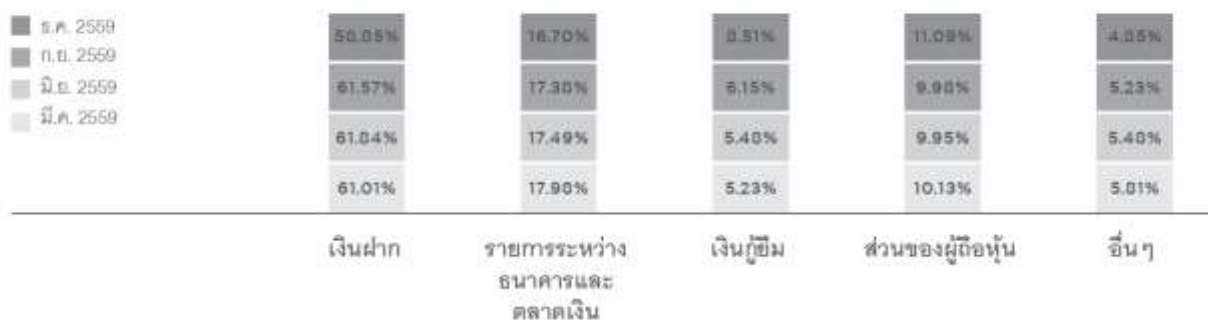
กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องมือ/วิธีการในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เพียงพอและเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมทั้งในและนอกงบดุล กรุงศรีใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง อาทิ ประมาณการกระแสเงินสดและสภาพคล่อง (Cash flow/Liquidity Projection) และวิเคราะห์ Liquidity Gap ระหว่างสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพัน ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดสัญญา (Contractual Maturity) โดยในการทำการวิเคราะห์ กรุงศรีคำนึงถึงสถานการณ์ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตและปรับข้อมูลตามพฤติกรรม (Behavioural Maturity) เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง ทั้งหมดนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานและการติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีมีประสิทธิภาพ

แหล่งเงินทุนหลักของกรุงศรีมาจากเงินรับฝากจากลูกค้า ซึ่งมีการกระจายตัวดีทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝาก ประเภทเงินรับฝากและอายุครบกำหนด โดยมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อรักษฐานลูกค้า และสภาพคล่องของกรุงศรีเป็นระยะ ๆ นอกจากนั้น ยังมีเป็นรายการระหว่างกรุงศรี การออกตราสารหนี้ และเงินกู้ยืมระยะสั้นจาก BTMU ทั้งนี้ กรุงศรียังคงมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าเงินฝากรายย่อยอย่างต่อเนื่อง โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมรวมถึงพัฒนาการให้บริการที่สร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า

## โครงสร้างแหล่งเงินทุนของกรุงศรี กรุ๊ป



## ความเคลื่อนไหวของแหล่งเงินทุนของกรุงศรี กรุ๊ป



สินทรัพย์และหนี้สินของกรุงศรี กรุ๊ป วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดตามสัญญา

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: ล้านบาท)

	เมื่อทวงถาม	0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้ สินเชื่อ ด้วยคุณภาพ	ไม่มีกำหนด เวลา	รวม
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>								
รายการระหว่าง ธนาคารและตลาดเงิน	60,296	123,079	14,034	1,252	1,429	-	193	200,283
เงินลงทุนสุทธิ	-	8,139	29,907	84,897	3,201	-	5,638	131,782
เงินให้สินเชื่อ	63,613	242,882	290,699	533,367	263,487	34,834	-	1,448,882
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>								
เงินฝาก	583,930	256,256	252,389	15,689	24	-	-	1,108,288
รายการระหว่าง ธนาคาร และตลาดเงิน	13,281	293,572	3,177	1,981	2,389	-	-	314,400
เงินกู้ยืม	-	46,500	23,338	65,450	24,998	-	40	160,326

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

(หน่วย: ล้านบาท)

	เมื่อทวงถาม	0-3 เดือน	มากกว่า 3-12 เดือน	มากกว่า 1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี	เงินให้ สินเชื่อ ด้วยคุณภาพ	ไม่มีกำหนด เวลา	รวม
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>								
รายการระหว่าง ธนาคารและตลาดเงิน	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
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>								
เงินฝาก	539,043	274,392	228,255	4,578	22	-	-	1,046,290
รายการระหว่าง ธนาคาร และตลาดเงิน	8,618	260,443	347	4,784	868	-	-	275,060
เงินกู้ยืม	-	37,421	13,368	42,488	14,844	-	-	108,121

## ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

### วัตถุประสงค์และปัจจัยความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายใน ระบบงาน บุคลากร และจากเหตุการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ทั้งนี้ไม่นับรวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญเกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องจากบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร การออกแบบกระบวนการทำงาน หรือ ระบบการควบคุมภายในไม่เพียงพอการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของทางการ ระบบสารสนเทศขัดข้อง หรือความไม่สมบูรณ์ของระบบสารสนเทศ ที่อาจนำไปสู่ความบกพร่องหรือการได้รับข้อมูลผิดพลาด การหยุดชะงักของระบบงาน ระบบงาน และระบบเครือข่ายล้มเหลวปัจจัยเสี่ยงจากเหตุการณ์ ภายนอกเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุฉุกเฉินจากสถานการณ์ทางการเมืองการระบาดของไข้หวัดใหญ่ อุตภัย และมหันตภัยทางธรรมชาติด้านอื่น ๆ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการทางธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงินรวมถึงการผิดต่อข้อกำหนดหรือข้อกำหนดของทางการ หรือทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางเสียหาย

กรุงศรียึดมั่นที่จะดำเนินการเชิงรุกในการจัดการและลดระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทำการปลูกฝังวัฒนธรรมที่จะให้พนักงานเกิดความตระหนักในเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรี กรุ๊ป

## หลักการ

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยดูแลให้มีทรัพยากรที่จำเป็นและเพียงพอในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่พึงปฏิบัติพนักงานทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

## โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่ม ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งนโยบายได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติไว้ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะปฏิบัติภายใต้หลักการแนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีมีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นอิสระและเพียงพอ หน่วยงานธุรกิจในฐานะเจ้าของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีความรับผิดชอบเป็นอันดับแรกในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ฝังอยู่ในผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงาน ให้สอดคล้องตามนโยบายที่กำหนด

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในเรื่องการบริหารและจัดการความเสี่ยงโดยรวมกำหนดกลยุทธ์และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนเพื่อทำการทบทวนและให้ความเห็นในเรื่องสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการนำกรอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงมาใช้ดำเนินการรวมถึงรับผิดชอบในการพัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายใน รับผิดชอบในการรับประกันเรื่องโครงสร้าง นโยบาย และการดำเนินการเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ



## เครื่องมือวัดความเสี่ยงและความสำเร็จในปี 2559

นอกเหนือจากการดำเนินการที่จะใช้วิธีวัดความเสี่ยงที่ซับซ้อนมากขึ้น กรุงศรียังคงพัฒนาระบบในการบริหารความเสี่ยงของทั้งกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง กรุงศรีมีบทบาทในการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยมองภาพความเสี่ยงไปข้างหน้า ประเมินและทบทวนโดยใช้ข้อมูลความเสียหายในอดีตและปัจจัยเสี่ยงของการดำเนินธุรกิจ โดยจะทำการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ กรุงศรีมีการจัดเก็บและติดตามข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยงทั้งในระดับธนาคาร และระดับฝ่ายงาน เพื่อใช้เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าเมื่อเกิดข้อบกพร่องกับระบบการควบคุมภายในของกลุ่มเมื่อความเสี่ยงมีระดับสูงเกินกว่าช่วงระดับที่ยอมรับได้ หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแผนจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น

ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่มีมูลค่าเกินกว่าระดับที่กำหนด (ความเสียหายทางตรงและความเสียหายทางอ้อม) ครอบคลุมถึงเหตุการณ์ที่เกือบจะเกิดความเสียหาย และเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน มาที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กรุงศรีจัดตั้งคณะทำงานบริหารข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญ โดยข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญจะถูกหยิบยกเข้าไปที่คณะทำงาน เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง และหาวิธีการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นประโยชน์กับฝ่ายงานธุรกิจอื่นในการเรียนรู้เรื่องเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการด้วย กรุงศรีมีกระบวนการในการจัดการและติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsource) และการให้บริการแก่บุคคลอื่น (Insource) กรุงศรีให้ความสำคัญในการมีแผนรองรับในกรณีผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถปฏิบัติงานได้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการต่อลูกค้าจะไม่หยุดชะงัก รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ กรุงศรีมีระบบที่ใช้ในการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ข้อมูลการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ ระบบดังกล่าวช่วยทำให้เห็นมุมมองสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่มที่ครอบคลุม รวมถึงช่วยในการวิเคราะห์และจัดทำรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กรุงศรีมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงานใหม่ ซึ่งทำให้มั่นใจว่าทุกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการและระบบงาน จะต้องผ่านการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นผ่านความเห็นชอบจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนที่จะมีการนำผลิตภัณฑ์ออกใช้งาน

ทั้งกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด กรุงศรียังคงสามารถให้บริการลูกค้าของกรุงศรีได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาให้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญและภัยคุกคามโดยผู้บริหารระดับสูงอยู่เป็นประจำโดยพิจารณาถึงเหตุการณ์ขมขื่นทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่การหยุดชะงักของระบบงานต่าง ๆ น้ำท่วมและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีมีกระบวนการในการรายงานความเสี่ยง ทุกหน่วยงานและทุกบริษัทจะต้องทำการรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานมาที่ฝ่ายบริหาร

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ผลการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตัวเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ เป็นต้น ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะทำการรวบรวม วิเคราะห์และจัดทำรายงานสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรี และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ของกรุงศรี นำรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจความเสี่ยงที่สำคัญ และดำเนินการจัดการและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

### การดำรงเงินกองทุน

ในปัจจุบันกรุงศรีใช้วิธีมาตรฐานในการคำนวณเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสำหรับ กรุงศรี กรุ๊ป รายละเอียดตัวเลขเงินกองทุน แสดงในตารางด้านล่าง

เงินกองทุนของธนาคารสำหรับรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ		
ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และวันที่ 31 ธันวาคม 2558 (หน่วย: ล้านบาท)		
วิธีมาตรฐาน	2559	2558
เงินกองทุนความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	7,437	6,211
มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการ	92,960	77,643

#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

มูลค่าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ตามบัญชีของกรุงศรีและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน	มูลค่า	
			2559	2558
<b>ที่ดิน</b>				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	4,307	4,286
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	7,102	5,174
<b>อาคาร</b>				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	7,344	7,104
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	11,649	7,708
<b>อุปกรณ์</b>				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	15,859	14,235
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	ทำสัญญาเช่า	เช่า	3,582	3,096
อื่น ๆ	เจ้าของ	ไม่มี	714	270
<b>รวม</b>			<b>50,557</b>	<b>41,873</b>
<b>หัก</b> ค่าเสื่อมราคาสะสม			(25,213)	(20,668)
ค่าเพื่อการด้อยค่า			(123)	(212)
<b>ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ</b>			<b>25,221</b>	<b>20,993</b>

##### สัญญาเช่าระยะยาว

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าระยะยาวสำหรับที่ดินและ/หรืออาคาร และอุปกรณ์เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขาและประกอบกิจการ โดยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าและค่าบริการในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท	ระยะเวลา	ค่าเช่าและค่าบริการ
ที่ดินและ/หรืออาคาร และอุปกรณ์	ไม่เกิน 1 ปี	1,422
	มากกว่า 1-5 ปี	1,203
	มากกว่า 5 ปี	239
<b>รวม</b>		<b>2,864</b>

## เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน

สินทรัพย์สำคัญของกรุงศรีที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน โดยกรุงศรีมีการบริหารสินทรัพย์ดังนี้

### การจัดชั้นสินทรัพย์ และการตั้งสำรองค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญ

กรุงศรีได้ปฏิบัติตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้จัดชั้นสินทรัพย์และตั้งสำรองค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญตามอัตราที่กำหนดสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นแต่ละประเภท ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 5/2559 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ฉบับลงวันที่ 10 มิถุนายน 2559 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2559 เป็นต้นไป

สินทรัพย์ประเภทเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับตามการจัดชั้นสินทรัพย์ของกรุงศรีและบริษัทย่อยตามงบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2559		2558	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
จัดชั้นปกติ	1,359,936	93.61	1,226,187	93.81
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	57,976	3.99	48,598	3.72
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	12,564	0.87	10,824	0.83
จัดชั้นสงสัย	5,876	0.40	8,412	0.64
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	16,395	1.13	13,006	1.00
<b>รวม</b>	<b>1,452,747</b>	<b>100.00</b>	<b>1,307,027</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับหลังหักรายได้รอตัดบัญชี ไม่รวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

### หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง

การตั้งค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญ ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีและบริษัทย่อยจัดชั้นเงินให้สินเชื่อทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท และตั้งค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญขึ้นในอัตราที่กำหนดสำหรับแต่ละประเภท การตั้งค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้จัดชั้นปกติ และจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คำนวณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำตามอัตราร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยได้นำมูลค่าหลักประกันมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย ส่วนหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน จัดชั้นสงสัยและจัดชั้นสงสัยจะสูญ คำนวณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับการจำหน่ายหลักประกันซึ่งไม่รวมหลักประกันประเภทเครื่องจักร ยกเว้นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจลิซซิ่ง ได้นำมูลค่าหลักประกันประเภทเครื่องจักรมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย นอกจากนี้ กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ประมาณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญ เพิ่มเติมจากอัตราขั้นต่ำตามร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

กรุงศรีและบริษัทย่อยคำนวณค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้เข้าซื้อ โดยวิธีการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีตเพื่อประมาณการค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญของสินเชื่อในแต่ละกลุ่ม

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองไว้เป็นจำนวน 49,900 ล้านบาท ในงบการเงินรวม ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญดังกล่าวประกอบด้วย ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญของเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

### การจัดสินเชื่อด้อยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 กรุงศรีและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพรวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	2559	2558
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ	34,834	32,239
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อ	2.21	2.24
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพสุทธิ	15,653	14,919
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อสุทธิ	1.00	1.05

### เงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกันและไม่ได้ค้ำประกัน และหลักทรัพย์ภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการบริหารการลงทุนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือได้รับผลตอบแทนสูง มีความเสี่ยงในกรอบที่ยอมรับได้ ไม่กระทบต่อสภาพคล่องของกรุงศรี และอยู่ภายใต้นโยบายการลงทุนที่กำหนดกรอบการลงทุน เช่น ประเภทของหลักทรัพย์ที่จะลงทุนได้ วงเงินที่จะลงทุน การควบคุมความเสี่ยง ฯลฯ

(1) การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ และการบริหารความเสี่ยง

• การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน

พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน เป็นหลักทรัพย์ที่มีความมั่นคงและมีสภาพคล่องสูง วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทนี้เป็นไปเพื่อการบริหารสภาพคล่อง และดำรงเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทยและสถาบันการเงิน/คู่ค้าภาคเอกชน

กรุงศรีมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการลงทุนในตราสารหนี้สำหรับพอร์ตเพื่อการลงทุน โดยจะกระจายการลงทุนไปยังพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนพันธบัตร รัฐวิสาหกิจทั้งที่กระทรวงการคลังค้ำประกันและไม่ได้ค้ำประกัน โดยมีการกระจายรุ่นและวันครบกำหนด มีการวัดความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ยโดยใช้ PV01 มีการปรับ Duration ให้สอดคล้องกับภาวะดอกเบี้ย มีการติดตาม ตลาดเป็นประจำทุกวัน และจัดทำรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบเป็นประจำทุกเดือน ในขณะเดียวกันกรุงศรี มีระบบข้อมูลที่แสดง Duration ประจำวันของพอร์ตการลงทุนรวม อีกทั้งมีการติดตามอัตราดอกเบี้ยอย่าง ใกล้ชิดทุกวันเพื่อพิจารณาปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสม โดยมีการปรับพอร์ตเป็นระยะ ๆ เพื่อบริหารความ เสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย โดยพิจารณาถึงลักษณะความชันของเส้นผลตอบแทน และแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ย

• **การลงทุนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลหรือกระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกัน**

การลงทุนในหลักทรัพย์ที่รัฐบาลหรือกระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกันจะอยู่ในกรอบการลงทุน ข้างต้น และจะอยู่ภายใต้วงเงินลงทุนสำหรับแต่ละนิติบุคคลและระยะเวลาลงทุนที่กรุงศรีได้อนุมัติวงเงินสินเชื่อ หรือวงเงินลงทุนไว้

(2) **การลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนและการบริหารความเสี่ยง**

วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนเป็นไปเพื่อให้ได้อัตราผลตอบแทนจากการ ลงทุนที่คาดหวังและเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำถึงปานกลาง โดยมีการบริหารพอร์ตการ ลงทุนให้สอดคล้องกับการบริหารสภาพคล่องของกรุงศรีและเน้นการลงทุนระยะปานกลางถึงระยะยาวใน หลักทรัพย์ที่มีปัจจัยพื้นฐานดี

(3) **การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์**

กรุงศรีจะตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 105 เรื่อง “การบัญชีสำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน”

**การลงทุนในบริษัทย่อย และบริษัทร่วม**

เพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก กรุงศรีมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุก โจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ครอบคลุมลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ของประเทศไทย ประเทศญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) และกลุ่มลูกค้ารายย่อย

ดังนั้น กรุงศรีจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การลงทุนในบริษัทอื่น ๆ ที่ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึง การบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และเครื่องจักร แพคเกจอสังหาริมทรัพย์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

ด้วยกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค กรุงศรีมีเป้าหมายที่จะหาโอกาสในการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะใน กลุ่มประเทศภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์สู่การเป็นสถาบันการเงินอันทรงพลังในภูมิภาคอาเซียน

ด้านการบริหารจัดการ กรุงศรีได้สร้างกลไกที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อ รักษาความเป็นเลิศด้านการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มกรุงศรี



กรุงศรีได้มีการมอบหมายให้ผู้บริหารและกรรมการของบริษัทในกลุ่มกรุงศรีกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจ  
แผนงาน และงบประมาณประจำปี รวมทั้งได้กำหนดให้มีการนำเสนอข้อมูลที่สำคัญแก่ธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ  
ก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ ด้วย

## 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	695	สาขา
- เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	จำนวน	298	สาขา
- ส่วนภูมิภาค	จำนวน	397	สาขา
• สาขาในต่างประเทศ	จำนวน	3	สาขา
• สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	จำนวน	95	แห่ง
• พื้นที่บริการ Exclusive Banking	จำนวน	29	แห่ง

## ข้อมูลบริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

บริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

### • บริษัทย่อย และการร่วมค้า

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. หัตถา กักสิกร ลิมิเตด 606, Street 271, Village 06, Sangkat Phsar Daeum Thkov, Khan Chamka Morn, Phnom Penh, the Kingdom of Cambodia	สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้	สามัญ	6,824,594	100.00
2. 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
3. บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด เลขที่ 1222 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 19 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2208-2849 โทรสาร 0-2208-2858	ธุรกิจการเงิน (แฟ็กเตอริง)	สามัญ	30,000,000	99.99
4. บริษัท อยุธยา 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	123,499,999	99.99

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
5. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) เลขที่ 87/2 อาคารซี อาร์ ซี ทาวเวอร์ ชั้น 26, 30, 48 ออลซีชั้นส์ เฟลส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-6010 โทรสาร 0-2627-8211	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ	2,554,500,000	99.99
6. บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีชั้นส์ เฟลส ชั้น 1-6 และ 8 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8111 โทรสาร 0-2627-8381	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	245,800,000	99.99
7. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีชั้นส์ เฟลส ชั้น 1-6, 8-11 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8000	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	59,250,000	99.99
8. บริษัท เงินติดล้อ 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	88,702,847 222,000	99.99
9. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีชั้นส์ เฟลส ชั้น 1-6, 8-11 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2646-3000 โทรสาร 0-2646-3001	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	590,552,000	99.99
10. 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

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด เลขที่ 898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ชั้น 1-2 โซนเอ และชั้น 12 และชั้น 18 โซนบี ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2657-5757 โทรสาร 0-2657-5777	ธุรกิจการเงิน (จัดการกองทุน)	สามัญ	3,500,000	76.59
12. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่о จำกัด เลขที่ 355 หน่วย 12 ถนนกำแพงเมือง บ้านโพธิ์ตัน เมืองไชยเสถา นครหลวงเวียงจันทร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	ธุรกิจการเงิน (เช่าซื้อ, ลีสซิ่ง และ สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า)	สามัญ	912,000	70.00
13. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส จำกัด (เดิมชื่อ 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
14. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเอส 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
15. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ 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
16. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส์ เฟส ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8029 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันวินาศภัย)	สามัญ	920,000	99.99



ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
17. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส เฟส ชั้น 1-6 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8615	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	20,800,000	50.00
18. บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสเซิร์ฟันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส เฟส ชั้น 10 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันชีวิต)	สามัญ	120,000	50.00
19. บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์ันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 87/1 อาคารแคปปิตอล ทาวเวอร์ ออลซีซั่นส เฟส ชั้น 10 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกัน วินาศภัย)	สามัญ	1,070,000	50.00

• บริษัทที่อยู่ระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท ออยุธยาการ์ด 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 (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	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 อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี 20140 โทรศัพท์ (038) 461-858, (038) 464-263	ผลิตเฟอร์นิเจอร์ ไม้ยางพารา	สามัญ	95,000	10.00
2. บริษัท เอเชียนเทรดแอนด์ดีลิ่ง จำกัด เลขที่ 888 หมู่ที่ 9 ซอยรุ่งเจริญ ถนนเลียบคลองส่งน้ำสุวรรณภูมิ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2130-0688 โทรสาร 0-2130-0689	ผู้นำเข้าและจำหน่าย เครื่องจักร อุปกรณ์ที่ ใช้ในธุรกิจ อุตสาหกรรม	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

- หุ่นสามัญ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด  
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง  
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0-2009-9999 โทรสาร 0-2009-9991
- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2555 : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2559 : เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2557 (จำนวน 1 ชุด) : เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2558 (จำนวน 2 ชุด) : โทรศัพท์ 0-2296-2833, 0-2296-4772 และ 0-2296-5696
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2558 (จำนวน 2 ชุด) : โทรสาร 0-2683-1389
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2559 (จำนวน 1 ชุด)
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2559 (จำนวน 2 ชุด)

### ผู้แทนผู้ถือหุ้น

- หุ่นกู้ด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2555 : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 977/3 อาคารเอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ ชั้น 3 ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0-2298-0821 ต่อ 120, 121 โทรสาร 0-2298-0835
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2559 : ไม่มี
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2557 (จำนวน 1 ชุด) : ไม่มี
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2558 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2558 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2559 (จำนวน 1 ชุด) : ไม่มี
- หุ่นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2559 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี

### ผู้สอบบัญชี

: นายเพิ่มศักดิ์ วงศ์พิชกรณ์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3427  
นายนิติ จินจันนรินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3809  
นายชวาลา เทียนประเสริฐกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4301  
บริษัท ดีลอยท์ ทูช โรมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด  
เลขที่ 11/1 อาคารเอไอเอ สารทาวเวอร์ ชั้นที่ 23-27  
ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120  
โทรศัพท์ 0-2034-0000 โทรสาร 0-2034-0100

### ที่ปรึกษากฎหมาย

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

## อันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรี

อันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรี ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ อันได้แก่ 1. มูตีส อินเวสเตอร์ 2. สแตนดาร์ด แอนด์ พาวส์ 3. ฟิทช์ เรตติ้งส์ 4. ทริสเรตติ้ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ปรากฏตามตาราง

1. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส	
<b>อันดับความน่าเชื่อถือเงินฝาก</b>	
ระยะยาว	Baa1
ระยะสั้น	Prime-2
<b>อันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้</b>	
ระยะยาว - หุ้นกู้	Baa1
แนวโน้มของเงินฝากและตราสารหนี้	มีเสถียรภาพ
<b>ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (BCA)</b>	Ba1
2. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล สแตนดาร์ด แอนด์ พาวส์	
<b>สกุลเงินบาท</b>	
ระยะยาว	BBB+
ระยะสั้น	A-2
<b>สกุลเงินตราต่างประเทศ</b>	
ระยะยาว - หุ้นกู้	BBB+
ระยะสั้น	A-2
<b>ความแข็งแกร่งทางการเงิน (SACP)</b>	bb+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
3. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล ฟิทช์ เรตติ้งส์	
<b>อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินตราต่างประเทศ)</b>	
ระยะยาว	A-
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	BBB+
ระยะสั้น	F2
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability Rating)	bbb
สนับสนุน	1
แนวโน้ม	ลบ
<b>อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ</b>	
ระยะยาว - หุ้นกู้	AAA (tha)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	AA+ (tha)
ระยะสั้น	F1+ (tha)
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
4. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศไทย ทริสเรตติ้ง	
<b>อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ</b>	
อันดับเครดิตองค์กร	AAA
อันดับเครดิตตราสารหนี้ (หุ้นกู้ด้อยสิทธิ)	AA+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ

## เป้าหมายปี 2559

งบการเงินรวม	2558	2559	เป้าหมายปี 2559	
การเติบโตของสินเชื่อสุทธิ (พันล้านบาท)	+290.7 +28.7%	+145.4 +11.2%	8-9% *	✓
อัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพ	2.24%	2.21%	< 2.5%	✓
เงินฝากต้นทุนต่ำ (ออมทรัพย์+กระแสรายวัน)	52%	53%	> 50%	✓
สัดส่วนสินเชื่อรายย่อยต่อสินเชื่อรวม	43%	44%	~ 40%	✓
เงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก + ตัวแลกเปลี่ยน + หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ	114%	117%	n.d.	-
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ	4.15%	3.74%	~ 3.7%	✓
การเติบโตของรายได้ที่มีค่าใช้จ่าย **	15.8%	11.7%	7.0%+	✓
ค่าใช้จ่ายที่มีค่าใช้จ่ายต่อรายได้รวม	47.1%	47.1%	< 50%	✓
สัดส่วนการตั้งสำรองต่อสินเชื่อรวม	153 bps	147 bps	~ 145 bps	~
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อต่อคุณภาพ	141%	143%	135%+	✓
เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (ส่วนของธนาคาร)	13.6%	14.2%	n.d.	-

\* เป้าหมายการเติบโตของสินเชื่อของทั้งปี รวมธุรกิจสินเชื่อของ HKL

\*\* รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ + รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียม