



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (“กรุงศรี”) เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2488 โดยเป็นที่ไว้วางใจของประชาชนและได้เติบโตอย่างรวดเร็วมาโดยตลอด ต่อมาได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2520 ธุรกิจของกรุงศรีได้รุดหน้าอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันโดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กรุงศรีมีทุนจดทะเบียน 75,741 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 73,558 ล้านบาท

ปัจจุบันกรุงศรีเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อและเงินฝาก และยังเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลกและเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก

กรุงศรีและบริษัทในเครือ 20 บริษัท (กรุงศรี กรุ๊ป) มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ของไทย ธุรกิจญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและย่อมของไทย) และกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย นอกจากนี้ เรายังให้บริการการเงินที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านบริษัทในเครือ ทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และเครื่องจักร แพลตฟอร์ม ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

ตลอดช่วงปี 2560 กรุงศรีมีพัฒนาการที่สำคัญต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อยกระดับศักยภาพและความสามารถของกรุงศรี รวมถึงความคืบหน้าในการดำเนินแผนธุรกิจระยะกลาง การผสานความแข็งแกร่งร่วมกับ MUFG และความสำเร็จในการขยายธุรกิจในภูมิภาค นอกจากนี้ กรุงศรีได้จัดตั้งบริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (KFin) เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2560 ซึ่งเป็นบริษัทในเครือกรุงศรี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของกรุงศรี และสนับสนุนฟินเทค สตาร์ทอัพในประเทศไทยและอาเซียน KFin มีเป้าหมายที่จะสร้างฟินเทค ยูนิคอร์น (FinTech Unicorns) และเชื่อมโยงนวัตกรรมทางการเงินเข้ากับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของกรุงศรีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สำหรับปี 2560

พันธกิจ:

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์:

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยม:

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

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

แผนธุรกิจระยะกลาง

ในปี 2557 กรุงศรีได้จัดทำแผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก ซึ่งเป็นกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานในช่วง 3 ปี ระหว่างปี 2558-2560

ปณิธานของกรุงศรีคือ “การก้าวขึ้นสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของไทย” เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ MUFG ที่มุ่งมั่นที่จะ “เป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความนิยมเชื่อถือมากที่สุดในโลก” ซึ่งแผนงานและกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อนให้ปณิธานของเรากลายเป็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนตั้งอยู่บนพื้นฐานของการประเมินปัจจัยในประเทศ และต่างประเทศ รวมไปถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนโอกาสทางธุรกิจซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี

แผนธุรกิจระยะกลางนับว่าเป็นยุทธศาสตร์ในการบรรลุเป้าหมายของกรุงศรีทั้งระยะสั้นและระยะยาวสำหรับแต่ละสายงานของกลุ่มธุรกิจการเงิน และเพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับเป้าหมายของ MUFG

กรอบยุทธศาสตร์หลักของแผนธุรกิจระยะกลาง (2558-2560)

กรอบยุทธศาสตร์หลักของกรุงศรีในการมุ่งสู่เป้าหมายดังกล่าวตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. การเติบโตของสินทรัพย์
2. การเพิ่มรายได้ที่มีขีดดอกเบี้ย
3. การลดต้นทุนทางการเงิน

ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงิน กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความมั่นคงของกรุงศรี กรุ๊ป ดังนั้น เราได้วางกรอบยุทธศาสตร์ในการบริหาร 4 ด้าน ควบคู่ไปกับยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ 3 ด้าน เพื่อเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

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

กลยุทธ์ด้านธุรกิจและกลยุทธ์ด้านบริหาร

เพื่อดำเนินการตามกรอบยุทธศาสตร์ กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 9 ข้อและกลยุทธ์ด้านบริหาร 5 ข้อ ดังนี้

9 กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

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

5 กลยุทธ์ด้านบริหาร

1. การยกระดับการบริหารเงิน
2. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของระบบบริหารความเสี่ยง
3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การกำกับดูแลกิจการและการป้องกันการทุจริตในระดับยอดเยี่ยม
4. การมีระบบปฏิบัติการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเลิศ
5. การส่งเสริม OneKrungsri HR Platform

ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามกลยุทธ์เหล่านี้ แต่ละฝ่ายงานจะมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลเชิงรูปธรรม นอกจากนี้ กรุงศรีได้นำดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในแผนยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองกระแสดิจิทัล โดยรายละเอียดจะแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละฝ่ายงานแต่จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันของทั้งกลุ่มธุรกิจการเงิน

ความก้าวหน้าของแผนธุรกิจระยะกลาง (2558-2560)

กรุงศรีได้นำกระบวนการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจและการปรับปรุงแก้ไข (Plan-Do-Check-Action) มาใช้ในการดำเนินการในแผนธุรกิจระยะกลาง เพื่อให้แน่ใจว่าเราดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับแผนที่วางไว้ และสอดคล้องกับความก้าวหน้าของธุรกิจรวมถึงสถานะตลาด ปี 2560 อันเป็นปีสุดท้ายของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก (2558-2560) ซึ่งกรุงศรีประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และมีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญ แม้ว่าสภาพแวดล้อมที่ท้าทายสำหรับธุรกิจธนาคาร ความสำเร็จดังกล่าวได้สะท้อนถึงผลประกอบการทางการเงินที่โดดเด่นตลอดแผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก

แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563)

กรุงศรีได้เริ่มวางแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563) โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานรวมทั้งสภาพแวดล้อมและแนวโน้มธุรกิจ สำหรับแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 เรามียุทธศาสตร์หลัก 3 ประการดังนี้

1. ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม ภายใต้แนวคิด “Digital First”
2. สร้างประสบการณ์เหนือระดับเพื่อให้ลูกค้าใช้กรุงศรีเป็นธนาคารหลัก
3. เสริมสร้างศักยภาพด้านธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

กรุงศรีจะดำเนินงานทั้งกลยุทธ์ด้านธุรกิจและกลยุทธ์ด้านบริหาร รวมทั้งมีการริเริ่มโครงการใหม่ ๆ เพื่อเดินหน้านำตามแผนยุทธศาสตร์หลัก เพื่อส่งเสริมให้เราสามารถบรรลุเป้าหมายในระยะยาวสู่ “การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของไทย”

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ความเป็นมา

กรุงศรีเปิดทำการในวันที่ 1 เมษายน 2488 และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธุรกิจของกรุงศรีได้เติบโตรุดหน้าอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741,437,470 บาท และทุนชำระแล้ว 73,557,617,730 บาท

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) ดังนั้นปี 2550 จึงถือเป็นปีแห่งการสร้างความแข็งแกร่งด้านโครงสร้างพื้นฐานของกรุงศรี ด้วยการนำจุดแข็งในการทำธุรกิจของทั้งสองฝ่ายมาผสมผสานกันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นตัวเร่งผลักดันการเติบโตของกรุงศรี ในอันที่จะช่วยเสริมให้กรุงศรีมีความก้าวหน้าและมีศักยภาพทัดเทียมที่จะแข่งขันกับธนาคารชั้นนำระดับประเทศและระดับภูมิภาคได้ และกรุงศรียังได้นำหลักธรรมาภิบาลระดับโลกของ GE เข้ามาประยุกต์ใช้ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้กรุงศรีเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งทั้งในด้านเงินทุนและการบริหารงานเทียบเท่ามาตรฐานสากล ทั้งยังนำโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพการขาย (Sales Force Effectiveness: SFE) กระบวนการ LEAN Process และโมเดล Customer Centricity เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการของกรุงศรีอีกด้วย

ต่อมาในเดือนกันยายน 2555 กลุ่ม GE แจ้งต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่า ได้ทำการขายหุ้นสามัญที่ GECIH ถืออยู่ในกรุงศรี จำนวน 461,635,000 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 7.60 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (6,074,143,747 หุ้น) โดยเป็นการขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแบบเจาะจง ส่งผลให้ GECIH มีสัดส่วนการถือหุ้นสามัญเหลือจำนวน 1,538,365,000 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (6,074,143,747 หุ้น)

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

เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 กรุงศรีได้ควรวมกิจการของกรุงศรีและ BTMU สาขากรุงเทพฯ โดยการรับโอนกิจการทั้งหมดของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังกรุงศรี และจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวน 1,281,618,026 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท เพื่อเป็นการตอบแทน ซึ่งเป็นไปตามมติ

ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น 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 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมด)

พัฒนาการที่สำคัญครั้งนี้ เป็นการผสมผสานจุดแข็งของกรุงศรี และ BTMU เพื่อผลักดันให้กรุงศรีก้าวสู่ตำแหน่ง ผู้นำของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจาก BTMU เป็นธนาคารระดับโลกที่มี เครือข่ายกิจการครอบคลุมกว่า 50 ประเทศทั่วโลก ดังนั้น การร่วมเป็นพันธมิตรกับ BTMU จึงช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กรุงศรีในฐานะผู้นำธุรกิจการเงินเพื่อรายย่อยทั้งในประเทศไทยและในระดับภูมิภาคจากการ ขยายฐานลูกค้าออกไปในวงกว้างมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพและความแข็งแกร่งให้กับกลุ่ม ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME โดยเฉพาะอย่างยิ่งโอกาสในการเข้าถึงธุรกิจญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุน ในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วย

การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ปี 2558 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 กรุงศรีได้รวบรวมกิจการของกรุงศรีและ BTMU สาขากรุงเทพฯ โดยการ รับโอนกิจการทั้งหมดของ BTMU สาขากรุงเทพฯ มายังกรุงศรี และจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจง ให้แก่ BTMU จำนวน 1,281,618,026 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท เพื่อเป็นการตอบแทนและ/หรือแลกกับการรวบรวมกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ซึ่ง BTMU ได้ชำระค่าหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าวด้วยทรัพย์สินที่ไม่ใช่ตัวเงิน คือ ทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการของ BTMU สาขากรุงเทพฯ ซึ่งเป็นไปตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 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 สาธารณรัฐแห่งสหภาพ เมียนมาร์ โดยมุ่งสนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และลูกค้าธุรกิจ SME ของกรุงศรี เพื่อแสวงหาโอกาสด้านการค้าและการลงทุน โดยให้บริการข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางด้านการค้า และการลงทุนแก่นักธุรกิจไทย และนักธุรกิจเมียนมาร์ รวมถึงให้บริการจับคู่ธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการของประเทศไทยและสาธารณรัฐแห่ง สหภาพเมียนมาร์ และด้วยการสนับสนุนจาก BTMU สาขาย่างกุ้ง ทำให้สำนักงานผู้แทนดังกล่าวสามารถให้การสนับสนุนด้านการเงินกับลูกค้าของกรุงศรีทั้งบริการด้านสินเชื่อ การโอนเงินระหว่างประเทศ และการ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

- เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2558 กรุงศรีได้ดำเนินการตัดจำหน่ายเงินลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท สยามบางกอกพอร์ท จำกัด ที่กรุงศรีถืออยู่ทั้งหมดจำนวน 600,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 10 ของทุนชำระแล้ว ซึ่งเป็นหุ้นสามัญที่กรุงศรีได้รับมาจากการรับชำระหนี้โดยการตีมูลค่าทรัพย์สินชำระหนี้ของบริษัท สยามแลนด์เอนด์ ซีเชอร์วิส จำกัด ตามแผนฟื้นฟูกิจการของบริษัท สยามสตีลกรุ๊ปอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยตัดจำหน่ายเงินลงทุนที่มูลค่าหุ้นละ 1 บาท

- เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558 บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี ได้ทำการเปลี่ยนชื่อนิติบุคคลเป็น บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (“NTL”) ทั้งนี้ เครื่องหมายบริการ ชื่อทางการค้า ชื่อผลิตภัณฑ์ และการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ภายใต้แบรนด์ “ศรีสวัสดี เงินติดล้อ” หรือ “เงินติดล้อ” ยังคงเหมือนเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ

ปี 2559 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2559 กรุงศรีได้รับอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 104 ให้ดำเนินการดังนี้

- รับซื้อและรับโอนกิจการทั้งหมดของบริษัท กรุงศรี แพคเกจจิง 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 (“SRS”)

- เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2559 กรุงศรีได้เข้าซื้อกิจการทั้งหมดของ HKL โดยการซื้อหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด โดยได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย

และหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศกัมพูชา ประเทศไทย และประเทศอื่น ๆ เป็นผลให้ HKL มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีเพิ่มเติม

- เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2559 ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 9/2559 มีมติเห็นชอบการเพิ่มทุนของบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อกำกัด (“KLS”) ผ่านบริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (“AYCAL”) จำนวน 6,000,000 เหรียญสหรัฐ เพื่อบริการขยายธุรกิจ โดยภายหลังการเพิ่มทุนจะทำให้สัดส่วนการลงทุนเปลี่ยนแปลงเป็นดังนี้

บริษัท	มูลค่าเงินลงทุน	ร้อยละ
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (“AYCAL”)	USD 7,050,000	78.33
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด (“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

ปี 2560 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

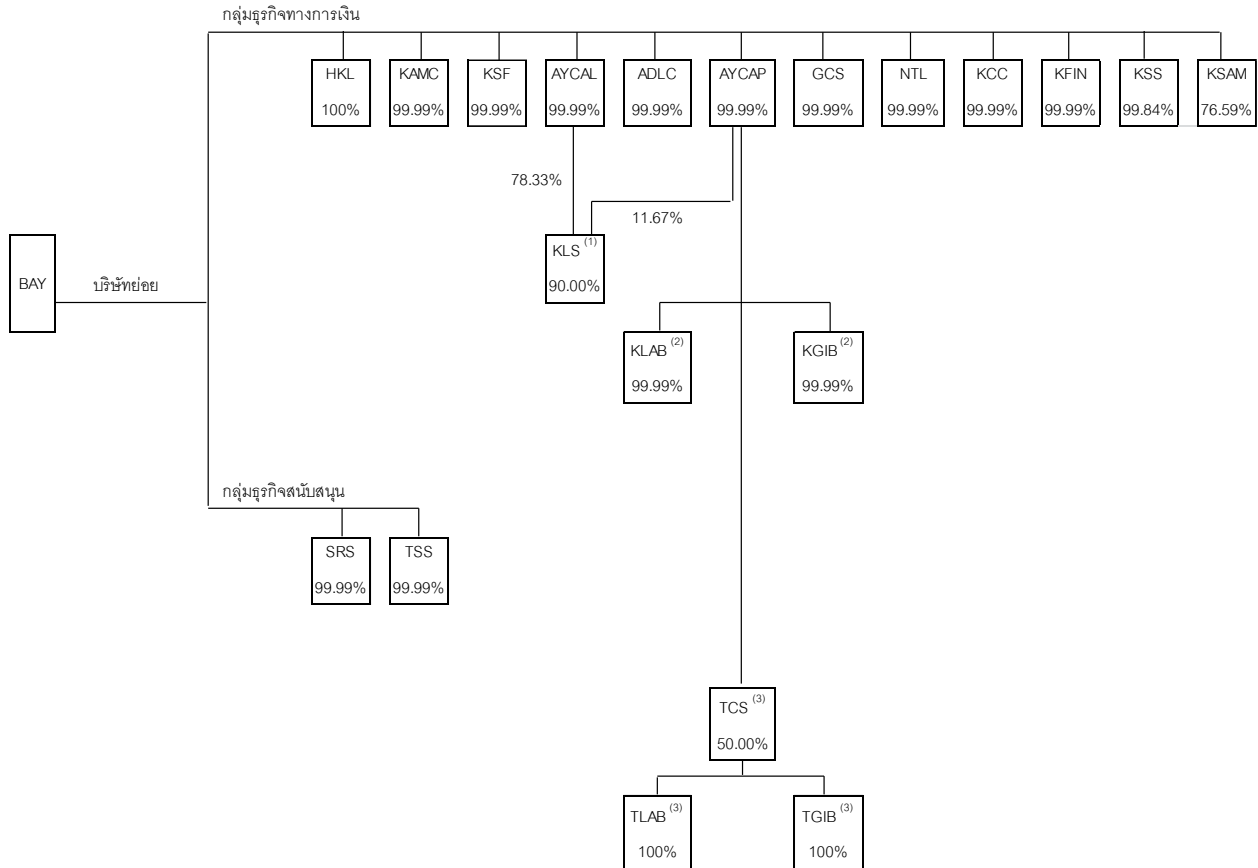
- เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560 ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 1/2560 มีมติเห็นชอบการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจ่ายเงินปันผลของกรุงศรี เป็นดังนี้ “โดยธนาคารจะพิจารณาจ่ายเงินปันผลโดยคำนึงถึงความเสี่ยงของเงินกองทุนเป็นลำดับแรก และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง ผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้น และเงื่อนไขต่าง ๆ ของกฎหมาย (โดยมีเงื่อนไขเพิ่มเติม)” ทั้งนี้ มีผลตั้งแต่การจ่ายเงินปันผลในครั้งต่อไป สำหรับการจ่ายเงินปันผลครั้งสุดท้ายก่อนการเปลี่ยนแปลงนโยบายดังกล่าว ได้แก่ การจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลในปี 2559

- เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2560 กรุงศรีได้จัดตั้งบริษัทย่อยเพิ่มเติมได้แก่ บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (“KFIN”) ด้วยทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาท โดยมีจำนวนหุ้น 20 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ซึ่งกรุงศรีถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 โดย KFIN ประกอบธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) ภายใต้ขอบเขตและหลักเกณฑ์การกำกับธุรกิจเงินร่วมลงทุน ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

- เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2560 KFIN ได้เข้าร่วมลงทุนในบริษัท ฟินโนมีนา จำกัด ในสัดส่วนร้อยละ 13.158 ของจำนวนหุ้นจดทะเบียนและชำระแล้วทั้งหมด คิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนจำนวน 70 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology: FinTech) ให้บริการแนะนำการลงทุนแบบออนไลน์

โครงสร้างการถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในเครือ

โครงสร้างการถือหุ้น



HKL = หัตถา กักสิกร ลิมิเตด

KAMC = บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา

KSF = บจก. กรุงศรี แฟกเตอรี

AYCAL = บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีสซิ่ง

ADLC = บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง

AYCAP = บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส

GCS = บจก. เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิส

NTL = บจก. เงินดีล

KCC = บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา

KFIN = บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต

KSS = บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี

KSAM = บลจ. กรุงศรี

KLS = บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่

SRS = บจก. รักษาความปลอดภัย

สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส

TSS = บมจ. โทเทิล เซอร์วิส โซลูชั่นส์

KLAB = บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์

KGIB = บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์

TCS = บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส

TLAB = บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์

TGIB = บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์

หมายเหตุ : (1) KLS เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อม ร้อยละ 90.00 ผ่าน AYCAL ร้อยละ 78.33 และ AYCAP ร้อยละ 11.67

(2) KLAB และ KGIB เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในแต่ละบริษัท ร้อยละ 99.99 ผ่าน AYCAP

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

การถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในเครือ

กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในบริษัทย่อยจำนวน 17 บริษัท และการร่วมค้าจำนวน 3 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย				
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน				
1. หัตถา กักสิกร ลิมิเต็ด	สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้	1,030.8	1,030.8	100.00
2. บจก. บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา	รับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือ เข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งการดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป	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 แคปปิตอล ออโต้ ลีส	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

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
7. บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	5,925.0	5,925.0	99.99
8. บจก. เงินดีดล้อ	ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียน รถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของ สัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้ แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถ ทุกประเภท รวมทั้งให้บริการ นายหน้าประกันวินาศภัย	3,290.2	3,290.2	99.99
9. บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	5,905.5	5,905.5	99.99
10. บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	1,000.0	700.0	99.99
11. บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	ธุรกิจหลักทรัพย์	1,350.0	1,350.0	99.84
12. บลจ. กรุงศรี	หลักทรัพย์ประเภทจัดการกองทุน	350.0	350.0	76.59
13. บจก. กรุงศรี บริการเช่า สินเชื่อ ^{1/}	ลีสซิ่ง/เช่าซื้อ/สินเชื่อเพื่อการผ่อน ชำระสินค้า	288.5	288.5	90.00
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน				
14. บจก. รักษาความ ปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการ ด้านบุคลากรแก่กรุงศรีและบริษัท ในเครือ	100.0	100.0	99.99
15. บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์	ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน	401.5	401.5	99.99
16. บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันชีวิต	92.0	92.0	99.99
17. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันวินาศภัย	92.0	92.0	99.99
การร่วมค้า				
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 แอสเซิวนส์ โบรคเกอร์ ^{3/}	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า ของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส และลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	12.0	12.0	50.0
20. บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ ^{3/}	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	107.0	107.0	50.0

หมายเหตุ : ^{1/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อม ร้อยละ 90 ผ่านบมจ.อยุธยา แคปปิตอล
ออดิส์ ลีส ร้อยละ 78.33 และ บจก.อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส ร้อยละ 11.67

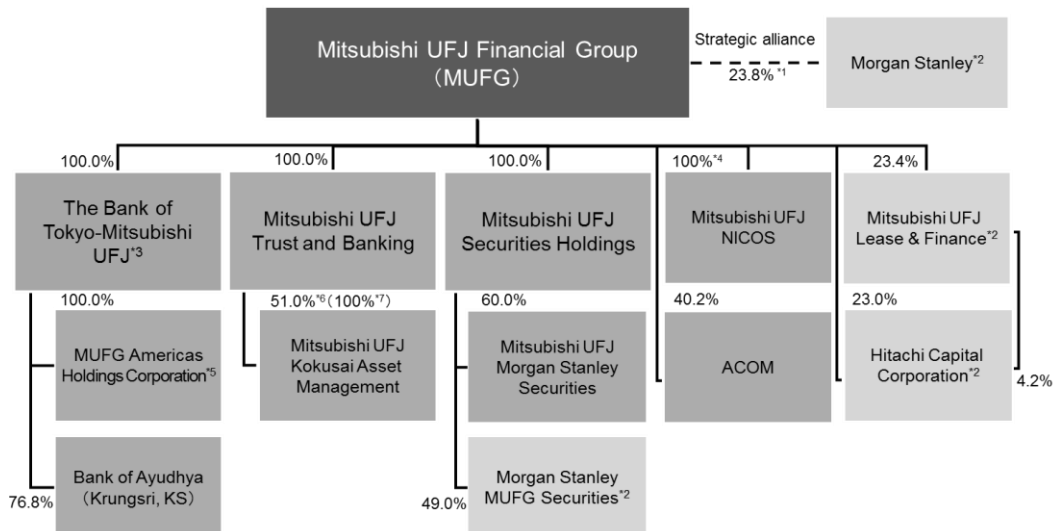
^{2/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อม ร้อยละ 99.99 ผ่านบจก.อยุธยา
แคปปิตอล เซอร์วิสเชส

^{3/} เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส

ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (“BTMU”) ได้แจ้งว่า BTMU ได้ลงนามในสัญญาซื้อขายหุ้น (Share Tender Agreement) กับ GE Capital International Holdings Corporation (“GECIH”) เพื่อซื้อหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ GECIH ถืออยู่ โดยภายใต้ข้อตกลงของสัญญาดังกล่าว BTMU ทำข้อเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของกรุงศรีโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) และ GECIH ขายหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ถืออยู่ทั้งหมดร้อยละ 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 ได้เสร็จสิ้นลงในปีเดือนธันวาคม 2556 BTMU ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของกรุงศรี (Strategic Shareholder) แทน GECIH โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 BTMU ถือหุ้นของกรุงศรีคิดเป็นร้อยละ 76.88 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด รายละเอียดเป็นไปตามข้อมูลที่ได้เปิดเผยไว้ในหัวข้อ “การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา”

การดำเนินการในครั้งนี้เป็นความร่วมมือที่แข็งแกร่งของทั้งกรุงศรีและ BTMU เพื่อเสริมสร้างสถานะของกรุงศรีในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยให้มีความโดดเด่น โดย BTMU เป็นสถาบันการเงินระดับโลก ซึ่งมีธุรกิจสินเชื่อครอบคลุมกว่า 50 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกันยังช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของกรุงศรีในฐานะผู้นำด้านธุรกิจธนาคารรายย่อยในประเทศไทยและภูมิภาค โดยสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าในจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ขนาดของพอร์ตสินเชื่อลูกค้าขนาดใหญ่และ SME ขยายตัวและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยและเขตภูมิภาคอาเซียน



*1 Portion of voting rights held as of end September 2017

*2 Equity method affiliates

*3 Legal name will be changed to MUFG Bank, Ltd effective April 1, 2018

*4 MUFG acquired 100% ownership effective October 1, 2017

*5 The subsidiaries in U.S. such as MUFG Union Bank were reorganized under the intermediate holding company, to meet the U.S. regulation and further strengthen alignment across the U.S.

*6 Trust Bank will acquire the whole shares and formulate as a wholly owned subsidiary

*7 Portion of voting rights held by MUFG

Note: All percentage figures stand for voting right held at end March 2017

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้กรุงศรีและบริษัทในเครือ

ผลการดำเนินธุรกิจในปี 2560 กรุงศรีและบริษัทในเครือมีรายได้ดอกเบี้ย และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 71.10 และ 28.90 ตามลำดับ โดยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 45.73 ของรายได้รวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2560		2559		2558	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
เงินให้สินเชื่อ	61,095	45.73	56,483	46.53	55,279	48.57
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	3,425	2.56	2,833	2.33	2,806	2.46
การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าทางการเงิน	28,209	21.11	24,322	20.03	21,313	18.73
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	81	0.06	139	0.12	87	0.08
เงินลงทุนในตราสารหนี้	2,188	1.64	2,148	1.77	2,462	2.16
รวมรายได้ดอกเบี้ย	94,998	71.10	85,925	70.78	81,947	72.00
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	26,341	19.71	24,142	19.88	22,670	19.92
กำไรจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรต						
เงินตราต่างประเทศ	4,233	3.17	3,905	3.22	3,216	2.83
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	896	0.67	599	0.49	409	0.36
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตาม						
วิธีส่วนได้เสีย	302	0.23	348	0.29	358	0.31
รายได้เงินปันผล	195	0.15	161	0.13	171	0.15
หนี้สูญรับคืน	5,161	3.86	4,711	3.88	3,042	2.67
รายได้อื่น	1,483	1.11	1,611	1.33	1,997	1.76
รวมรายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	38,611	28.90	35,477	29.22	31,863	28.00
รวมรายได้ทั้งหมด	133,609	100.00	121,402	100.00	113,810	100.00

กรุงศรีและบริษัทในเครือ

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2560		2559		2558	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)^{1/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	64,955	72.99	59,792	69.75	57,427	72.37
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	24,035	27.01	25,930	30.25	21,923	27.63
รวม	88,990	100.00	85,722	100.00	79,350	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	145	32.58	103	22.69	98	22.07
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	300	67.42	351	77.31	346	77.93
รวม	445	100.00	454	100.00	444	100.00
3. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	327	68.70	281	86.73	345	73.25
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	149	31.30	43	13.27	126	26.75
รวม	476	100.00	324	100.00	471	100.00
4. บริษัท กรุงศรี แฟกเตอริง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	100.00	2	66.67	2	33.33
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	-	-	1	33.33	4	66.67
รวม	1	100.00	3	100.00	6	100.00
5. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	7,956	69.81	9,414	71.94	11,664	75.78
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	3,441	30.19	3,672	28.06	3,728	24.22
รวม	11,397	100.00	13,086	100.00	15,392	100.00
6. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	10,238	64.79	8,895	64.99	8,191	65.38
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	5,565	35.21	4,792	35.01	4,337	34.62
รวม	15,803	100.00	13,687	100.00	12,528	100.00
7. บริษัท เจเนอรัล คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1,608	50.34	2,273	59.64	2,193	60.87
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,586	49.66	1,538	40.36	1,410	39.13
รวม	3,194	100.00	3,811	100.00	3,603	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2560		2559		2558	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4,521	51.86	4,575	55.03	4,486	56.39
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	4,197	48.14	3,739	44.97	3,469	43.61
รวม	8,718	100.00	8,314	100.00	7,955	100.00
9. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	61	9.76	53	8.91	56	10.83
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	564	90.24	542	91.09	461	89.17
รวม	625	100.00	595	100.00	517	100.00
10. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	619	100.00	595	100.00	579	100.00
รวม	619	100.00	595	100.00	579	100.00
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	38	1.02	24	0.82	31	1.07
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	3,670	98.98	2,887	99.18	2,874	98.93
รวม	3,708	100.00	2,911	100.00	2,905	100.00
12. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	20	1.63	19	1.49	10	0.82
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	1,208	98.37	1,253	98.51	1,213	99.18
รวม	1,228	100.00	1,272	100.00	1,223	100.00
13. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4,890	80.65	3,827	80.20	3,025	78.19
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	1,173	19.35	945	19.80	844	21.81
รวม	6,063	100.00	4,772	100.00	3,869	100.00
14. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	14	3.07	13	2.59	7	1.38
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	442	96.93	488	97.41	500	98.62
รวม	456	100.00	501	100.00	507	100.00
15. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	11	3.12	10	2.75	6	1.65
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	342	96.88	354	97.25	358	98.35
รวม	353	100.00	364	100.00	364	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2560		2559		2558	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
16. บริษัท เทสโก้ คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,076	51.96	2,158	53.78	2,226	55.18
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	1,919	48.04	1,855	46.22	1,808	44.82
รวม	3,995	100.00	4,013	100.00	4,034	100.00
17. บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4	0.88	4	0.92	3	0.70
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	450	99.12	431	99.08	428	99.30
รวม	454	100.00	435	100.00	431	100.00
18. บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	3.45	1	3.70	1	4.35
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	28	96.55	26	96.30	22	95.65
รวม	29	100.00	27	100.00	23	100.00
19. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อบริษัท จำกัด^{3/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	434	96.44	131	87.33	27	77.14
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	16	3.56	19	12.67	8	22.86
รวม	450	100.00	150	100.00	35	100.00
20. หัตถา กักสิกร ลิมิเต็ด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	3,197	98.13	901	96.88	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	61	1.87	29	3.12	-	-
รวม	3,258	100.00	930	100.00	-	-
21. บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด^{4/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ปี 2560 เป็นข้อมูลงบการเงินที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ

^{1/} รายได้จากงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นรวมของกรุงศรี

^{2/} เป็นบริษัทย่อยของบจก. เทสโก้ คาร์ต เซอร์วิสเชส

^{3/} ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 การถือหุ้นทางอ้อมผ่านบมจ. ออยุธยา แคปปิตอล โฮลดิ้งส์ ร้อยละ 78.33 และร้อยละ 35 และบจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส ร้อยละ 11.67 และร้อยละ 35 ตามลำดับ

^{4/} กรุงศรีเริ่มลงทุนในวันที่ 27 มีนาคม 2560 และตัวเลขทางการเงินไม่มีนัยสำคัญ

การประกอบธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจให้บริการทางการเงินกับลูกค้าขนาดใหญ่และลูกค้าธุรกิจ SME ในหลากหลายอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ ประกอบด้วยกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ และกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานเดียวกัน เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการแก่ลูกค้าทั้งสองกลุ่มตามแนวคิดการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางได้ดียิ่งขึ้น พันธกิจของกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ คือการเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงใจมากขึ้น ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายของกรุงศรี รวมถึงการสนับสนุนลูกค้าในการขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ การผสมผสานพลังของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG ทำให้กรุงศรีสามารถใช้ศักยภาพและจุดแข็งของเครือข่ายทางธุรกิจเพื่อให้บริการทางการเงิน และบริการด้านอื่น ๆ ในการตอบสนองความต้องการและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจยึดมั่นในกลยุทธ์ “ลูกค้าคือศูนย์กลาง” ทุกหน่วยงานจึงทำงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้มั่นใจว่า เราเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เราได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาช่วยยกระดับการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการและมอบประสบการณ์ดิจิทัลที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ

การผสมผสานความแข็งแกร่งกับ MUFG ทำให้กรุงศรีสามารถใช้ศักยภาพและจุดแข็งของเครือข่ายทางธุรกิจในการให้บริการทางการเงินระดับโลกให้แก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นและครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า เช่น การขยายธุรกิจไปต่างประเทศ กิจกรรมร่วมค้า จับคู่ธุรกิจให้ลูกค้า และการขยายช่องทางธุรกิจไปยังตลาดใหม่ ๆ กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจมีความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามแผนธุรกิจระยะกลาง (2558-2560) ดังนี้

- สินเชื่อ และเงินทุนหมุนเวียนเติบโตขึ้น ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น เนื่องมาจากความสัมพันธ์ที่ดีและยาวนานกับลูกค้า
- ผลจากความเชี่ยวชาญของกรุงศรีเข้ากับเครือข่ายระดับโลกอย่าง MUFG ในการสนับสนุนและให้คำปรึกษาลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ขยายกิจการไปต่างประเทศ โดยบริการที่กรุงศรีนำเสนอมีความครอบคลุมจนจบกระบวนการ เริ่มตั้งแต่การจัดหาเงินทุนเพื่อซื้อกิจการ แนะนำการวางแผนโครงสร้างทางการเงิน (Capital Structure) พร้อมทั้งนำเสนอทางเลือกในการระดมทุนระยะยาวที่เหมาะสมให้แก่บริษัท
- ได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับหนึ่งในฐานะผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ภาคเอกชนระยะยาว (Lead Underwriter) ในเดือนกันยายน 2560

ในปี 2560 กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมทุกความต้องการในการขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมสนับสนุนและให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร โดยตัวอย่างความสำเร็จมีดังต่อไปนี้

- บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) – กรุงศรีสนับสนุนบริการทางการเงินแบบครบวงจรแก่ปูนซีเมนต์นครหลวงอย่างต่อเนื่อง หลังจากกรุงศรีสนับสนุนทางการเงินในการเข้าประมูลซื้อธุรกิจของโฮลซิมในประเทศศรีลังกาและเวียดนามในปี 2559 โดยในปี 2560 กรุงศรียังคงสนับสนุนบริษัทอย่างต่อเนื่องทั้งในการให้คำแนะนำการวางแผนโครงสร้างเงินทุน การเสนอทางเลือกในการจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสม ให้คำแนะนำการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ การจัดจำหน่ายหุ้นกู้วงเงิน 13,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นวงเงินสูงสุดที่ออกจำหน่ายโดยปูนซีเมนต์นครหลวง และเป็นที่ปรึกษาการขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับผู้ถือหุ้นเดิม
- บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) – นอกจากการสนับสนุนสินเชื่อระยะสั้นให้แก่ไทยยูเนี่ยนกรุ๊ป ผู้ผลิตอาหารทะเลรายใหญ่ของโลก ในการเข้าซื้อธุรกิจภัตตาคารอาหารทะเลระดับโลกในปี 2559 กรุงศรีได้สานต่อความสำเร็จดังกล่าว ด้วยการสนับสนุนการจัดจำหน่ายหุ้นกู้จำนวน 12,000 ล้านบาท และสนับสนุนสินเชื่อระยะยาวร่วมกับธนาคารอื่น โดยกรุงศรีเป็นผู้นำในการจัดการดังกล่าว
- บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) – กรุงศรีได้รับเลือกให้เป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายและเสนอขายหุ้นกู้เป็นครั้งแรกของโกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ ซึ่งเป็นธุรกิจไฟฟ้าหลักของกลุ่ม ปตท. โดยกรุงศรีเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายร่วม (Joint lead arranger)
- บริษัท ซีโน-แปซิฟิก เทรดดิง (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเครื่องดื่มและขนมหวาน – กรุงศรีได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ให้คำปรึกษาในการควบรวมกิจการธุรกิจซ็อคโกแลตในประเทศเนเธอร์แลนด์ นอกจากนี้ กรุงศรียังสนับสนุนสินเชื่อสำหรับการควบรวมกิจการครั้งนี้ด้วย

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้บริการนวัตกรรมการเงินและมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า รวมทั้งยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับลูกค้า โดยตัวอย่างความสำเร็จมีดังนี้

- บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมีครบวงจรในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ – กรุงศรีและไออาร์พีซี ร่วมประกาศความสำเร็จจากการนำนวัตกรรม Krungsri Blockchain's Interledger มาใช้ในการโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์เป็นครั้งแรก ทำให้การโอนเงินระหว่างไออาร์พีซีและลูกค้าต่างประเทศเสร็จสิ้นภายในเวลาไม่กี่วินาที จากเดิมที่ต้องใช้เวลาอย่างน้อย 1 - 3 วันทำการ โดยเริ่มต้นจากลูกค้าใน สปป.ลาว นอกจากการเพิ่มความรวดเร็วและความคล่องตัว นวัตกรรมดังกล่าวยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน และช่วยขับเคลื่อนให้ธุรกิจให้เดินหน้าได้อย่างรวดเร็ว

- บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ผู้นำศูนย์รวมวัสดุก่อสร้างและของตกแต่งบ้านของเมืองไทย – เพื่อสนับสนุนโครงการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับระบบการชำระเงินของประเทศให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment) กรุงศรีสนับสนุนโกลบอลเฮ้าส์ในการพัฒนาระบบการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยคิวอาร์โค้ด (QR Code) ณ สาขาของโกลบอลเฮ้าส์ทั่วประเทศ นวัตกรรมทางการค้าปลีกนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกและเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าของสยามโกลบอลเฮ้าส์

แผนงานในปี 2561

กรุงศรีมุ่งมั่นสร้างความเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยตั้งเป้าหมายเป็น “ธนาคารพันธมิตรที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า” (Trusted Banking Partner) ด้วยโซลูชันทางการเงินแบบครบวงจร ผสานความเชี่ยวชาญของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG เพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจ

แผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

พันธสัญญาของกลุ่มลูกค้าธุรกิจคือการเป็น “ธนาคารพันธมิตรที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า” (Trusted Banking Partner) เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลิตภัณฑ์และบริการ ขณะที่ยังคงผสานพลังเครือข่ายในประเทศและเครือข่ายของ MUFG ผ่านกรุงศรี กรุ๊ป โดยมีเป้าหมายดังต่อไปนี้

- นำเสนอโซลูชันทางการเงินแบบครบวงจร (Total Solutions) ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองและครอบคลุมทุกความต้องการลูกค้าให้ดีที่สุด เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารหลักของลูกค้าในการทำธุรกรรม
- เสริมสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำดิจิทัลโซลูชันมาใช้สำหรับลูกค้าธุรกิจและบริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการภายในต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ผสมผสานศักยภาพของกรุงศรีกับความแข็งแกร่งของเครือข่าย MUFG เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าและการขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศของลูกค้า

ภาคธุรกิจ SME

ภาคธุรกิจ SME มีบทบาทสำคัญเป็นหนึ่งในขับเคลื่อนการเติบโตของเศรษฐกิจไทย และอนาคตทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับ การให้ความสำคัญสนับสนุนแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของธุรกิจ SME ที่สามารถส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมและมุ่งมั่นในการสนับสนุนเพื่อการพัฒนาประเทศ ด้วยการตอบสนองความต้องการของธุรกิจที่หลากหลายของภาคธุรกิจ SME ภายใต้กลยุทธ์ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง กรุงศรีได้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรหลายประการ รวมถึงรูปแบบการ

ปฏิบัติงานใหม่และการจัดตั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย (Business Banking: BB) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าธุรกิจ SME ทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงลูกค้าธุรกิจ SME ขนาดกลาง (SME-M) ลูกค้าธุรกิจ SME ขนาดเล็ก (SME-S) และลูกค้าธุรกิจรายย่อยที่สร้างขึ้นใหม่ (SME-BB) จะได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME

แม้ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ท้าทาย กลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME ของกรุงศรียังคงเติบโตตามการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจไทย โดยสินเชื่อธุรกิจ SME เติบโตดีเมื่อเทียบกับตลาดรวม นอกจากนี้ บริการธุรกรรมระหว่างประเทศเติบโตขึ้นเป็นสองเท่า เป็นผลมาจากธุรกิจที่เติบโตในปีที่ผ่านมา ส่วนชีพพลาย เช่น ไซลูชั่น โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ยังมีความแข็งแกร่งด้วยการเติบโตเพิ่มขึ้นในอัตราเลขสองหลักตามแผนการดำเนินธุรกิจระยะกลางฉบับแรก (2558–2560) และกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เครื่องดื่ม สินค้าอุปโภคบริโภค และอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกรวมเข้ามาอยู่ในกลุ่มชีพพลายเช่นใหม่ด้วย

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ยึดมั่นในกลยุทธ์ลูกค้าคือศูนย์กลาง จึงให้บริการลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและแต่ละบุคคลได้อย่างเต็มที่ นอกเหนือจากนวัตกรรมการเงิน กรุงศรีได้ประสานงานกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อช่วยผลักดันแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาล กรุงศรีจึงเปิดให้บริการ กรุงศรี พร้อมเพย์ สำหรับนิติบุคคล ซึ่งเป็นระบบธุรกรรมการเงินออนไลน์ เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่สังคมไร้เงินสด โดย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2560 มีผู้ลงทะเบียนกรุงศรี พร้อมเพย์ จำนวน 2,888 บัญชี สำหรับ SME ขนาดกลางและขนาดเล็ก นอกจากนี้ กรุงศรีได้ร่วมมือกับรัฐบาลในหลายโครงการเพื่อสนับสนุนภาคธุรกิจ SME รวมทั้งโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารออมสิน และโครงการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับภาคธุรกิจ SME ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยมอบประสบการณ์เหนือระดับให้แก่ลูกค้า กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยความสำเร็จมีดังนี้

- **ธุรกรรมในประเทศ:** ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Electronic Invoice Presentment and Payment – EIPP)
- **ธุรกรรมต่างประเทศ:** นวัตกรรม Krungsri Blockchain's Interledger เพื่อใช้ในธุรกรรมการเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์ เพื่อลดระยะเวลาการโอนเงินและลดต้นทุน

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ยึดมั่นในกลยุทธ์ลูกค้าคือศูนย์กลาง จึงมอบโซลูชั่นบริการการเงินแบบครบวงจรและโอกาสการขยายธุรกิจให้แก่ลูกค้าผ่านทางบริการเสริมมากมายดังนี้

- Krungsri Business Connect (การสื่อสารออนไลน์เพื่อลูกค้าธุรกิจและลูกค้า SME) เริ่มใช้ในเดือนมีนาคม 2560 เพื่ออัปเดตข้อมูลลูกค้าด้านเศรษฐกิจ โปรโมชัน สัมมนา และกิจกรรมพิเศษที่กรุงศรีจัด
- รายงานดัชนีภาวะธุรกิจ SME (Krungsri SME Index) โดยเริ่มในเดือนมีนาคม 2560 เป็นต้นมา
- Krungsri Business Talk ในเดือนมีนาคม 2560 กรุงศรีจัดงานสัมมนา “สร้างโอกาส เปิดตลาดเมียนมา” เพื่อแสดงถึงความแข็งแกร่งของการผสานกำลังของกรุงศรีและ MUFG
- Krungsri Business Journey: The Opportunities in Myanmar จัดขึ้นในเดือนมิถุนายน 2560
- Krungsri Business Forum CEO 4.0: Thinking Transformation จัดขึ้นในเดือนกันยายน 2560 เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการและนักลงทุนไทย เกี่ยวกับเศรษฐกิจ และแนวทางในการดำเนินธุรกิจในยุคไทยแลนด์ 4.0
- Krungsri Business Journey: Life Care Business Opportunities จัดขึ้นในเดือนกันยายน 2560 โดยนำผู้ประกอบการไทยไปศึกษาธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ที่เมืองโอซากา ประเทศญี่ปุ่น

แผนงานในปี 2561

- มุ่งเน้นกลยุทธ์ธุรกิจ สู่การเป็น “ธนาคารหลักสำหรับลูกค้าธุรกิจ SME” โดย
 - มอบบริการทางการเงินอย่างครบวงจร บริหารเงินทุนหมุนเวียน บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ และซัพพลายเชน โซลูชัน เพื่อสร้างประสบการณ์เหนือระดับให้ลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า SME
 - มอบบริการทางการเงินและบริการให้คำปรึกษาอย่างครบวงจรผ่านกิจกรรมสัมมนาเชิงความรู้ และกิจกรรมจับคู่ธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ
 - ให้บริการธุรกรรมรับ-จ่ายเงินแก่ลูกค้าในฐานะธนาคารหลัก ผ่านนวัตกรรมการเงิน
- รักษาการเติบโตของสินเชื่อกู้ยืมลูกค้าธุรกิจ SME ขนาดกลางและขนาดเล็ก
- สนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจ SME อย่างต่อเนื่อง ในฐานะที่เป็นหนึ่งในภาคธุรกิจที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย สำหรับกลยุทธ์ในด้านนวัตกรรมและดิจิทัล กรุงศรีพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อมอบบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อผลักดันนโยบาย National e-Payment

แผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

เพื่อรักษาการเติบโตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME แผนธุรกิจระยะกลางมีเป้าหมายดังต่อไปนี้

- มุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคารหลักด้วยผลิตภัณฑ์และบริการ และบรรลุเป้าหมายนี้โดยการผสานความแข็งแกร่งทั้งในประเทศ ผ่านฐานลูกค้าที่แข็งแกร่งของกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น ไปจนถึงแวดวงของกลุ่มลูกค้า SME และต่างประเทศ ผ่านเครือข่ายของ MUFG เพื่อสนับสนุนบริการธุรกรรมระหว่างประเทศ

- มุ่งสู่การป็นองค์กรดิจิทัล ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการดำเนินงานทุกชั้นตอน และมอบประสบการณ์เหนือระดับให้แก่ลูกค้า

โดยกลยุทธ์ที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายมีดังนี้

- **ในประเทศ:** ผสานพลังความแข็งแกร่งของกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (Japanese Corporate and Multinational Corporate (JPC/MNC) และกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ เพื่อขยายบริการซัพพลายเชน โซลูชัน ให้ครอบคลุมกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ และมุ่งให้บริการจัดหาเงินทุนให้กับกลุ่มซัพพลายเชนที่เป็นลูกค้าปัจจุบัน เพื่อกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

- **ต่างประเทศ:** ยกระดับความแข็งแกร่งในด้านความเชี่ยวชาญของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG และพัฒนานวัตกรรมการเงินระหว่างประเทศ โดยผ่านเทคโนโลยี Blockchain's Interledger เพื่อช่วยการดำเนินธุรกิจของลูกค้าระหว่างประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น และระหว่างไทยและประเทศจีน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- พัฒนาระบบบริการเก็บและรับชำระเงิน เพื่อให้บริการธุรกรรมรับ-จ่ายเงินแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งดำเนินงานภายใต้โครงการ National e-Payment

- เน้นกลยุทธ์การขายข้ามผลิตภัณฑ์ (Cross-Selling) เพื่อเพิ่มรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย
- พัฒนาระบบการทำงานด้วยดิจิทัล เพื่อยกระดับการมอบประสบการณ์ให้แก่ลูกค้า
- จัดกิจกรรมทางการตลาด โดยมุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน รวมทั้งมอบบริการเสริมที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์ให้ตรงกับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า

กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย

กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย (Business Banking Division) หรือ SME-BB (เดิมคือลูกค้าธุรกิจ SME-Retail:SME-R) ได้จัดตั้งในเดือนมิถุนายน 2560 เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้ากลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อยเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านช่องทางสาขาของกรุงศรีทั่วประเทศ พร้อมปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อให้ยืดหยุ่นตามศักยภาพของลูกค้า แต่ยังคงสามารถรักษาคุณภาพของสินเชื่อให้อยู่ในระดับที่ดี โดยมีทีมพิจารณาสินเชื่อสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้โดยเฉพาะ

กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย ซึ่งหมายถึงลูกค้าบุคคลเจ้าของธุรกิจรายย่อยที่มีวงเงินสินเชื่อธุรกิจจำนวนไม่เกิน 15 ล้านบาท และลูกค้านิติบุคคลซึ่งมีปริมาณยอดขายที่ตรวจสอบแล้วไม่เกิน 20 ล้านบาท

การจัดตั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย เกิดขึ้นพร้อมกับวิสัยทัศน์ที่ต้องการผนวกรวมนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า การดำเนินงานภายใต้แนวทางดังกล่าวประกอบด้วย การพัฒนาและคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดี การปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติให้ง่ายและรวดเร็วขึ้นทั้งแก่ลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรุงศรี การติดตามและวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อให้ทีมงานมี

ความเข้าใจในกลุ่มลูกค้าได้ดีขึ้น และผลส่งให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ลูกค้ายังได้รับความสะดวกมากขึ้นโดยสามารถตรวจสอบและทำธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อด้วยตัวเอง ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย มีส่วนช่วยในการขยายส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจ SME ผ่านการดำเนินการใน 4 เรื่องหลัก ได้แก่

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ สินเชื่อเกินร้อยละ ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูงสุดร้อยละ 130 ของมูลค่าหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกัน (โดยไม่ต้องมีการค้ำประกันกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ บสย.) และให้ระยะเวลาการกู้สูงสุด 10 ปี

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SME Quick Loan สำหรับกลุ่มลูกค้านิติบุคคล
- การพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (e-GP) เพื่อรองรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานภาครัฐบาลอย่างครบวงจร

- การนำเสนอบริการกรุงศรีบิซออนไลน์ เพื่อให้การเข้าถึงบริการสินเชื่อสามารถทำได้ง่ายขึ้น

นอกจากนี้ ในเดือนมีนาคม 2560 เรายังได้เริ่มใช้ระบบ ROS (Retail Origination System) หรือระบบอนุมัติสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อยรวมทั้งกลุ่ม SME เพื่อสนับสนุนกระบวนการพิจารณาให้มีความเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

อัตราการเติบโตของสินเชื่อในปี 2560 อยู่ในระดับสูง โดยมียอดการให้สินเชื่อใหม่เติบโตในอัตราร้อยละ 32 เมื่อเทียบกับปี 2559 ทำให้ยอดสินเชื่อรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจอยู่ที่มากกว่า 40,000 ล้านบาท โดยมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ในลำดับที่ห้า

แผนธุรกิจระยะกลาง (ปี 2561-2563)

เพื่อรักษาระดับการเติบโตของธุรกิจ เราได้วางกลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 ไว้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- การเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าผ่านการพัฒนากระบวนการหรือรูปแบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมแก่ลูกค้า

- การบริหารจัดการเพื่อการเติบโตของสินทรัพย์และหนี้สินอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิผล
- การมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความสามารถและความสุขของพนักงาน
- การสร้างความร่วมมือโดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายของกรุงศรีและ MUFG รวมทั้งความร่วมมือจากคู่ค้าทางธุรกิจ

- การดำเนินงานด้วยความรอบคอบและระมัดระวังภายใต้แนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเหมาะสมและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่น

กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่น หรือ JPC/MNC Banking พยายามสรรหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ในเดือนพฤศจิกายน กรุงศรีและ BTMU ได้ลงนามในบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เพื่อสนับสนุนการลงทุนขององค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย และช่วยเหลือบริษัทไทยในการทำธุรกิจในต่างประเทศ ในฐานะธนาคารไทยแห่งแรกที่ได้ลงนามใน MOU กับ BOI ทางกรุงศรีจะร่วมมือกับ BOI เพื่อให้บริการจับคู่ธุรกิจระหว่างบริษัทไทยและบริษัทต่างชาติ โดยอาศัยเครือข่ายของ MUFG อีกด้วย

ในช่วงปี 2558-2560 JPC/MNC Banking ได้ให้บริการลูกค้าในหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

- **การจับคู่ธุรกิจ** ในปี 2560 กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นได้จัดงานจับคู่ธุรกิจประจำปี โดยความร่วมมือกับ MUFG เป็นครั้งที่ 4 ที่กรุงเทพฯ ทุกครั้งจะได้รับการตอบรับจากลูกค้าทั้งไทย ญี่ปุ่น และกลุ่มประเทศอาเซียน มาเข้าร่วมงานเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี เรายังได้ขยายขอบเขตอุตสาหกรรมให้ครอบคลุมความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าของเรา ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ตลอดจนธุรกิจการดูแลสุขภาพ งานจับคู่ธุรกิจล่าสุดได้จัดขึ้นในเดือนพฤศจิกายน โดยเราสามารถจับคู่ธุรกิจได้มากกว่า 400 คู่ในหนึ่งวัน ถือได้ว่าเป็นงานที่ใหญ่ที่สุดในบรรดางานจับคู่ธุรกิจของ MUFG นอกประเทศญี่ปุ่น นอกจากงานจับคู่ธุรกิจแล้ว กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นได้ให้บริการจับคู่ธุรกิจแบบเฉพาะเจาะจงระหว่างบริษัทไทย บริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ หลากหลายประเภททั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ตอกย้ำความเชี่ยวชาญในธุรกิจไทยด้วยเครือข่ายกว้างไกลทั่วโลก

- **ความร่วมมือในด้านธุรกิจยานยนต์** กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นได้ใช้ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับผู้ผลิตรถยนต์ทั้งบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี กรุ๊ป ให้แก่ผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ผู้ผลิตรถยนต์ บริษัทลีสซิ่ง ดีลเลอร์และผู้ซื้อรถยนต์ กรุงศรี กรุ๊ปถือได้ว่าเป็นสถาบันการเงินแห่งเดียว ที่สามารถให้บริการทางการเงินได้ครอบคลุมทุกจุดในห่วงโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมรถยนต์ของประเทศไทย

- **ความร่วมมือในด้านธุรกิจสังหาริมทรัพย์** ในช่วงสามปีที่ผ่านมา กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นได้แนะนำบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของญี่ปุ่น ให้แก่บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของไทย ก่อให้เกิดโครงการอสังหาริมทรัพย์ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะโครงการที่อยู่อาศัย ซึ่งทางกรุงศรีได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ทั้งตัวโครงการและผู้ซื้อรายย่อย

- **ความร่วมมือในด้านธุรกรรมการเงินส่วนบุคคล** สำหรับลูกค้าบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติทางกลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นได้เสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบ ให้แก่ทั้งตัวบริษัทและพนักงานของบริษัทอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการบัญชีเงินเดือน บัตรเครดิต ประกัน สินเชื่อเพื่อซื้อรถยนต์และที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนถึงความสามารถในการให้บริการครบวงจรแก่ลูกค้าของเรา

แผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของธุรกิจญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาเต็มไปด้วยความท้าทาย และคาดว่าแนวโน้มดังกล่าวจะยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องในอนาคต ภายใต้การตระหนักถึงสภาวะตลาดดังกล่าว กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นได้จัดทำแผนธุรกิจระยะกลางสำหรับช่วงปี 2561-2563 ซึ่งเป็นกรอบกลยุทธ์ทางธุรกิจระยะเวลา 3 ปี เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 แผนธุรกิจฉบับใหม่นี้ได้ออกแบบเพื่อสนับสนุนให้เราบรรลุเป้าหมายที่จะ "ตอกย้ำความเป็นผู้นำอันดับ 1 ในตลาดธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและเป็นธนาคารในใจสำหรับลูกค้าบริษัทข้ามชาติ"

ยุทธศาสตร์หลักตามแผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางสำหรับช่วงปี 2561-2563 เราจะมุ่งเน้นการขยายส่วนแบ่งตลาดและกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้า เพิ่มกำไรธุรกิจ ตลอดจนผสมผสานความเชี่ยวชาญร่วมกับ MUFG เพื่อพัฒนาตลาดการเงินของประเทศไทยโดยรวม ซึ่งในการมุ่งสู่เป้าหมายตามแผนธุรกิจระยะกลาง เราจัดทำแผนการส่งเสริมธุรกิจและการพัฒนาโครงสร้างสนับสนุน ภายใต้ 3 กลยุทธ์หลัก ดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านกลุ่มลูกค้า เรามุ่งมั่นที่จะขยายฐานลูกค้าของเราและเสริมสร้างความสัมพันธ์ โดยการทบทวนกลุ่มลูกค้าเพื่อหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ภายใต้กรอบการวิเคราะห์ตามกลุ่มอุตสาหกรรม ขนาดธุรกิจ และสถานที่ตั้ง เช่น โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) และนิคมอุตสาหกรรม นอกจากนี้ เราจะพิจารณาอุปสรรคการดำเนินธุรกิจและค้นหากลุ่มลูกค้ารายใหม่ที่มีศักยภาพในการเติบโตในระยะยาว

2. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ เราจะพิจารณาโอกาสในการขยายช่องทางการขายผลิตภัณฑ์ทั่วไป เช่น สินเชื่อและเงินฝาก โดยการวิเคราะห์ความสามารถทางการเงินของลูกค้าพร้อมกับการริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีสายสัมพันธ์เข้มแข็งและสร้างรายได้อย่างมีนัยสำคัญในระยะยาว

3. กลยุทธ์ด้านการตลาดแบบบูรณาการ เราตั้งใจที่จะผนึกกำลังแบบ 360 องศา กับ MUFG และกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ในกรุงศรีเราเชื่อมั่นว่าเครือข่ายทั่วโลกของ MUFG ประกอบกับเครือข่ายในประเทศและภูมิภาคที่เข้มแข็งของกรุงศรี จะเพิ่มขีดความสามารถทางธุรกิจกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น ซึ่งจะสนับสนุนการเติบโตธุรกิจของกรุงศรีโดยรวม

นอกเหนือจากกลยุทธ์ในการส่งเสริมธุรกิจแล้ว เรายังมีกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น โดยมุ่งหวังที่จะยกระดับความสามารถในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองตามความต้องการ และเหนือความคาดหวังของลูกค้า

กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์

หลังจากที่ได้ยกระดับกลุ่มงานบริหารเงิน (Treasury Group) เป็นกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ (Global Markets Group) ในปี 2558 ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในการทำธุรกิจข้ามพรมแดน โดยใช้ความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์และเครือข่ายระดับโลกของ MUFG

การขยายธุรกิจด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ เป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักของกรุงศรี ซึ่งกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ประสบความสำเร็จในการขยายฐานลูกค้าบริษัทไทยขนาดใหญ่และ SME เพิ่มเติมจากฐานลูกค้าบริษัทญี่ปุ่นที่มีความแข็งแกร่งอยู่แล้ว โดยมีทิศทางในการดำเนินกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์หลักของกรุงศรี

นอกจากนี้ กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้ขยายการให้บริการแก่ลูกค้าในการซื้อขายเงินตราต่างประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวก เพิ่มความเร็ว และความถูกต้องแม่นยำ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงลูกค้าของกรุงศรี

ความแข็งแกร่งของ MUFG ในด้านศักยภาพของผลิตภัณฑ์และเครือข่ายระดับโลก ได้ถูกนำมาใช้อย่างเต็มที่ในการจัดหาโซลูชันทางการเงินที่ครบวงจร เพื่อรองรับการขยายธุรกิจทั่วโลกของลูกค้ากรุงศรี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพกับ MUFG กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารความเสี่ยงที่หลากหลายให้กับลูกค้าผ่านความร่วมมือกับบริษัทในเครือ MUFG ในหลายๆ ด้าน อาทิ ธุรกิจสกุลเงินตลาดเกิดใหม่ การค้าการลงทุนข้ามพรมแดนระหว่างประเทศญี่ปุ่นกับอาเซียน ธุรกิจหลักทรัพย์สำหรับผู้ลงทุนสถาบัน และผลิตภัณฑ์การลงทุนที่เพิ่มผลตอบแทนสำหรับลูกค้า เป็นต้น

ส่วนหนึ่งของความสำเร็จที่ผ่านมา กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้รับความไว้วางใจแต่เพียงผู้เดียวจากลูกค้าบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่เพื่อสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนของบริษัท กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้ร่วมมือกับกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจและเครือข่ายทั่วโลกของ MUFG ในการนำเสนอโซลูชันสินเชื่อที่ครบวงจร (Total Financing Solution) เพื่อสนับสนุนแผนการขยายธุรกิจขนาดใหญ่ การควบรวมกิจการและการลงทุนเชิงกลยุทธ์ของลูกค้าในทวีปอเมริกา ยุโรป เอเชียตะวันออก และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นอกจากนี้ กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ยังได้ทำงานร่วมกับทีมงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ในลอนดอน และมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันการเชื่อมต่อการบริหารจัดการธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (Global Pooling Solution) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริหารเงิน (Treasury Center) ของลูกค้าขนาดใหญ่ในการบริหารเงินสกุลต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ภายใต้ความร่วมมือกับกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ทำงานอย่างไม่ย่อท้อเพื่อสนับสนุน “โครงการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับ SME” ซึ่งเป็นโครงการระดับประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของผู้ประกอบการ SME ในการ

ป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน โดยใช้เครื่องมือการเงินประเภทสิทธิในการซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ (FX Options)

ในภาวะตลาดการเงินที่มีความผันผวนสูง ท่ามกลางความไม่แน่นอนจากปัจจัยรอบด้านที่มีความซับซ้อนมากขึ้นจนคาดเดาได้ยาก ทีมวิจัยและวิเคราะห์ตลาดการเงินของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ ได้พยายามอย่างเต็มที่ในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า เพื่อการตัดสินใจและบริหารความเสี่ยง การผสมผสานอย่างมีประสิทธิภาพของฐานข้อมูลเชิงวิชาการและฐานข้อมูลตลาดการเงินภายในกรุงศรีและ MUFG ช่วยขยายมุมมองของทีมงานที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจมหภาคในประเทศ และการเปลี่ยนแปลงของตลาดทั่วโลกได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์และการประเมินข้อมูลที่รอบคอบ เจียบคม และเป็นระบบของทีมงานจึงได้รับผลตอบแทนเชิงบวกจากลูกค้าในการนำเสนอมุมมอง บทวิเคราะห์ ให้แก่กลุ่มลูกค้ากรุงศรีที่หลากหลาย ผ่านสื่อทางการเงินชั้นนำ เครือข่ายสังคมออนไลน์ การจัดสัมมนาทั้งกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้กฎระเบียบทางการเงินทั่วโลกที่เข้มงวดมากขึ้น เป็นอีกหนึ่งภารกิจสำคัญโดยกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้วางแผนและดำเนินกลยุทธ์เพื่อเพิ่มฐานเงินฝากของกรุงศรี โดยเฉพาะบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน และบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (CASA) และบริหารต้นทุนเงินฝากให้ต่ำลง ทั้งนี้ เพื่อให้การเติบโตสินทรัพย์ (Growing Assets) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญของกรุงศรีบรรลุผลสำเร็จ

ความเสี่ยงด้านตลาดในงบดุลของกรุงศรีได้รับการบริหารจัดการเป็นอย่างดีภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก (2558-2560) ท่ามกลางความผันผวนค่อนข้างสูงของตลาดการเงินจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้ การลงทุนในหลักทรัพย์ อาทิ พันธบัตรรัฐบาล หุ้นกู้ และตราสารทุน ช่วยเพิ่มรายได้จากดอกเบี้ยและรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย

สำหรับแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่สอง (2561-2563) กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์จะยังคงขยายฐานลูกค้าโดยเน้นการลงทุนและการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้ ธุรกิจเกี่ยวกับสกุลเงินตลาดใหม่ และกระแสเงินทุนภายในภูมิภาคอาเซียน ยังคงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ หลังจากกรุงศรีได้รับการแต่งตั้งเป็นธนาคารเพื่อสนับสนุนกลไกการชำระเงิน (Authorized Cross Currency Dealer) ระหว่างเงินสกุลริงกิต (MYR) และสกุลเงินบาท (THB) และระหว่างรูเปียอินโดนีเซีย (IDR) และสกุลเงินบาท (THB) ภายใต้กรอบการชำระเงินสกุลเงินท้องถิ่น (Local Currencies Settlement Framework: LCSF)

ขณะเดียวกัน สภาพแวดล้อมของตลาดการเงินในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่สองอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อกรุงศรี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่มีแนวโน้มสูงขึ้น กฎระเบียบใหม่เกี่ยวกับการบริหารสภาพคล่อง เช่น หลักเกณฑ์การดำรงอัตราส่วนแหล่งเงินและความต้องการแหล่งเงินที่มีความมั่นคง (Net Stable Funding Ratio: NSFR) และมาตรฐานการบัญชีใหม่ IFRS9 ดังนั้น การเพิ่ม

ประสิทธิภาพของการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินของกรุงศรีภายใต้สภาวะเช่นนี้จึงเป็นความท้าทายที่สำคัญอย่างยิ่ง

กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์จะยังคงปณิธานที่แน่วแน่ในการยกระดับระบบปฏิบัติการดิจิทัลและสารสนเทศสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์อันดีให้แก่ลูกค้า เพื่อให้กรุงศรีเป็น “ธนาคารหลัก” สำหรับลูกค้าที่มีคุณค่าของเรา

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปี 2560 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการเติบโตตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรีและเป้าหมายที่ตั้งไว้ แม้ว่าภาวะตลาดอสังหาริมทรัพย์ในปี 2560 มีแนวโน้มทรงตัวหรือลดลงเล็กน้อยจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ การขาดแรงผลักดันจากมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาล และอัตราการลดลงของการเปิดตัวโครงการใหม่ ส่งผลให้ปริมาณที่อยู่อาศัยในตลาดอสังหาริมทรัพย์ปี 2560 เติบโตไม่มากนัก ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่เพิ่งเริ่มฟื้นตัวอย่างช้า ๆ ส่งผลต่อการชะลอการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยและการก่อหนี้ระยะยาวของผู้บริโภค อย่างไรก็ดี ยังมีปัจจัยบวกเกื้อหนุนตลาดอสังหาริมทรัพย์ อาทิ การลงทุนภาครัฐในการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมขนส่งและรถไฟสายสำคัญต่าง ๆ การลงทุนของชาวต่างชาติในประเทศไทยที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการบริโภคภาคเอกชนมีการปรับตัวดีขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากรายจ่ายของการผ่อนชำระมาตรการพยุงนาคันแรกที่ย่อยหมดลงในปี

แม้ว่าปัจจัยบวกดังกล่าว ส่งผลให้เกิดกำลังซื้อที่มากขึ้น แต่หากเปรียบเทียบกับปี 2559 ที่มีการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์จากรัฐบาล ส่งผลให้ยอดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใหม่ในปี 2560 เท่ากับ 56,800 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 11.8 จากปี 2559 ขณะที่สินเชื่อรวมของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตร้อยละ 10.5 ในปี 2560

ในกลยุทธ์หลักของกรุงศรีนั้น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยถือเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์หลักของกรุงศรีซึ่งได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะตลาดและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด รวมถึงมีการพัฒนาไปสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในเรื่องประเทศไทย 4.0 ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการของพนักงานขายโดยการเน้นการอบรมให้เหมาะสมกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกันกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก รวมถึงการนำเอาดิจิทัลเข้ามาสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ง่ายขึ้น

- **การตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด** กรุงศรียึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นเพื่อตอบเจตจำนงดังกล่าวและส่งมอบบริการตามพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ทำให้เรามุ่งมั่นในการ “รวมพลังเพื่อลูกค้าคนสำคัญ” โดยการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกันระหว่างสายงานมากขึ้น เพิ่มการทำงานร่วมกันระหว่างสายงานสาขาและทีมงานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยการเยี่ยมเยียนผู้ประกอบการทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดร่วมกันมากขึ้น เพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการและรับ

ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ต่อไป รวมถึงการเป็นพันธมิตรกับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำหลายแห่ง เพื่อเชื่อมต่อการบริการและการเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น

- **การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ** ได้มีการพัฒนาระบบเพื่อช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กรในหลาย ๆ ด้าน อาทิ การบริหารการขาย การบริหารต้นทุนทางการตลาด รวมถึงการบริหารโครงการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงระบบเพื่อลดงานที่ซ้ำซ้อนในส่วนของการประเมินราคาหลักประกัน และการจัดเตรียมสัญญาเงินกู้ ทำให้ระยะเวลาในการทำงานกระชับมากขึ้น การใช้ระบบพิจารณาสินเชื่อ Retail Origination System (ROS) ที่ปรับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานของคน (Human Error) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการตั้งคณะทำงานประกอบด้วยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันออกแบบโครงสร้างกระบวนการ โดยนำประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญของแต่ละฝ่ายงานมาปรับปรุง เพื่อที่จะช่วยตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

- **การเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการ** กรุงศรียังคงให้ความสำคัญอย่างมากในการให้บริการลูกค้า โดยได้ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า ด้วยเครื่องมือที่ช่วยลูกค้าในการคำนวณความสามารถในการชำระเงินกู้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางแผนทางการเงินอย่างรอบคอบก่อนซื้อบ้าน และหลังจากที่ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อจากกรุงศรีแล้ว เรามีบริการ Welcome Call ซึ่งเป็นบริการโทรศัพท์ต้อนรับและแจ้งรายละเอียดของสินเชื่อที่ได้รับ รวมถึงสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้าของกรุงศรี นอกจากนี้ ยังนำช่องทางดิจิทัลมาช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารกับลูกค้า อาทิ การขอหนังสือรับรองดอกเบี้ยสินเชื่อบ้านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการรับทางไปรษณีย์

- **การนำเอาระบบดิจิทัลเข้ามาเพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า** กรุงศรีให้ความสำคัญอย่างมากกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งกรุงศรีมีการริเริ่มในการทำโครงการเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ง่ายขึ้น โดยกระบวนการดังกล่าวนี้ กรุงศรีได้พัฒนา web application สำหรับลูกค้าที่มีความต้องการซื้อบ้าน แต่ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นอย่างไร เพราะจากผลสำรวจ ลูกค้ารู้สึกถึงการจะมีบ้าน 1 หลังนั้นเป็นสิ่งที่มีความยากและเกิดข้อกังวลใจต่าง ๆ มากมาย ดังนั้น กรุงศรีเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า จึงสร้างแอปพลิเคชันที่ลูกค้าเข้าถึงได้ และที่สำคัญเข้าใจง่าย จุดเด่นของแอปพลิเคชันดังกล่าวนี้ ลูกค้าสามารถตรวจสอบความสามารถของตนเองในการขอสินเชื่อได้ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ลูกค้ากรอกต้องตรงกับความเป็นจริง) ซึ่งด้วยคุณสมบัติดังกล่าวจะเป็นการลดข้อวิตกกังวลต่าง ๆ ของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนธุรกิจระยะกลาง ผลการดำเนินงานของเรามีการเติบโตแบบก้าวกระโดด สะท้อนจากยอดสินเชื่อใหม่ในปี 2557 เติบโตจากระดับ 36,000 ล้านบาท เป็น 50,000 ล้านบาท ในปี 2558 และ 63,400 ล้านบาท ในปี 2559 สำหรับปี 2560 ยอดสินเชื่อใหม่เติบโตลดลงจากปีก่อนหน้านี้เนื่องจากไม่มีแรงกระตุ้นจากมาตรการรัฐเข้ามาสนับสนุน ยอดสินเชื่อใหม่ในปี 2560 อยู่ที่ 56,800 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้

สำหรับในอนาคต กรุงศรีคาดการณ์ยอดสินเชื่อใหม่ที่เหมาะสมจะอยู่ระหว่าง 50,000 ถึง 70,000 ล้านบาทต่อปี ทั้งนี้ กรุงศรียังคงมุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความรอบคอบ โดยยึดหลักการอนุมัติสินเชื่อที่มีความเหมาะสมและรัดกุมเพื่อรักษาคุณภาพของสินเชื่อ ควบคู่ไปกับการเติบโตสินเชื่อใหม่ต่อไป ด้วยผลการดำเนินงานในการเติบโตสินเชื่อควบคู่กับการรักษาคุณภาพสินเชื่อดังกล่าว ทำให้กรุงศรีได้รับรางวัล **Mortgage and Home Loan Product of the Year - Thailand** จาก Asian Banking and Finance Retail Banking awards 2017 ซึ่งได้รับต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 นอกจากนี้ยังมีรางวัลที่มาการันตีความสำเร็จในปีนี้อีก 2 รางวัล ได้แก่ รางวัล **Mortgage Product of The Year** จาก The Asian Banker Thailand Country Awards 2017 และ รางวัล **Best Mortgage Offering** จาก Retail Banker International Asia Trailblazer Awards 2017

กรุงศรี ออโต้

ภาวะตลาดสินเชื่อยานยนต์

ธุรกิจสินเชื่อยานยนต์เริ่มเข้าสู่การฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง หลังจากประสบภาวะซบเซาในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โดยมีการเติบโตในปี 2560 ที่ร้อยละ 10 และคาดการณ์อัตราการเติบโตเฉลี่ยระหว่างปี 2561-2563 ที่ร้อยละ 5 ส่งผลให้ปีนี้มีการแข่งขันที่รุนแรงทั้งในด้านราคาและแคมเปญการตลาด อย่างไรก็ตาม กรุงศรี ออโต้ ยังคงรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ครบวงจร

ด้วยผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่ง พร้อมฉลองความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจครบรอบ 25 ปี ด้วยยอดสินเชื่อคงค้างรวมอยู่ที่ 322 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 15 จากปี 2559 และยอดสินเชื่อใหม่จำนวน 166 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 23 จากปีก่อนหน้า ครอบคลุมแบ่งตลาดร้อยละ 26.9

กรุงศรี ออโต้ มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในทุกผลิตภัณฑ์ ทั้งสินเชื่อรถใหม่ สินเชื่อรถมือสอง สินเชื่อเพื่อคนมีรถ และสินเชื่อรถจักรยานยนต์ โดยปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของสินเชื่อรถใหม่ มาจากความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ชั้นนำในตลาด รวมถึงการประสานงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อ ตลอดจนการรุกให้บริการในหัวเมืองใหญ่ ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ขณะที่สินเชื่อรถมือสองได้รับความไว้วางใจจากผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง ทำให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ตลอดจนความสามารถในการบริหารคุณภาพสินเชื่อ เพื่อสร้างสมดุลการเติบโต สินเชื่อเพื่อคนมีรถ (คาร์ พอร์ แคช) ยังครองแบรนด์อันดับหนึ่งในใจลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยแคมเปญสื่อสารการตลาดที่โดดเด่น และการรักษาสถานะลูกค้าเก่าด้วยแคมเปญที่ตรงตามความต้องการ ในส่วนของสินเชื่อรถจักรยานยนต์ ได้เดินหน้าขยายเครือข่ายการให้บริการทั่วประเทศ ตลอดจนขยายฐานลูกค้ารายใหม่ พร้อมทั้งมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ

รางวัลความสำเร็จ

กรุงศรี ออโต้ ยังคงครองความเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในใจลูกค้า ด้วยรางวัลจากหลายองค์กรชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดปี 2560 ดังนี้

- **รางวัล Superbrands Thailand** จาก Superbrands Thailand Council โดยกรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลนี้ต่อเนื่องเป็นครั้งที่หก (ปี 2554-2555 และอย่างต่อเนื่องทุกปีนับตั้งแต่ 2556 - 2560) ถือเป็นการตอกย้ำความสำเร็จในการสร้างแบรนด์ที่ครองใจลูกค้า
- **รางวัล Thailand's Most Admired Brand** จากนิตยสารแบรนด์เอจ (BrandAge) โดย กรุงศรี ออโต้ และคาร์ ฟอร์ แคช ได้รับรางวัลแบรนด์อันดับหนึ่งที่ได้รับการชื่นชมสูงสุดประจำปี 2560 ในประเภทสินเชื่อบริการเช่าซื้อรถและสินเชื่อจำนำทะเบียนรถตามลำดับ ซึ่งทั้งสองแบรนด์ได้รับรางวัลห้าปีซ้อน (ปี 2556-2560)
- **รางวัล Best Car Finance of the Year** ในงาน Car & Bike of the Year 2017 จาก บริษัท กรังด์ปรีซ์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรางวัลสำหรับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ยอดเยี่ยมแห่งปี โดย กรุงศรี ออโต้ ได้รับรางวัลนี้ติดต่อกันมาแล้วถึงสี่ปี (ปี 2557 - 2560)
- **รางวัล Asian Banking and Finance Retail Banking Awards 2017** โดยนิตยสาร Asian Banking & Finance ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งแคมเปญ “บิก ไบค์ ลอยลม” ได้รับรางวัลในประเภท Automotive Lending Initiative of the Year – Thailand และ “ฟอร์ม ป่าป่า” บนเว็บไซต์ www.krungsrimarket.com ได้รับรางวัลในประเภท Advertising Campaign of the Year – Thailand

ประสบการณ์ดิจิทัลไร้รอยต่อ

กรุงศรี ออโต้ มุ่งมั่นยกระดับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ผ่านบริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัล ด้วยการคิดค้นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และแคมเปญการตลาดอย่างไม่หยุดยั้ง

ในปีที่ผ่านมา กรุงศรี ออโต้ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า โดยมีขั้นตอนการทำงานที่ผสานดิจิทัล อาทิ การใช้ระบบวิเคราะห์โปรไฟล์ลูกค้าด้วยการจัดการข้อมูลความเสี่ยงโดยอัตโนมัติ เพื่อการจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และการพัฒนาแอปพลิเคชัน iPartner เพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการรถยนต์มือสองทั่วประเทศ ที่แสดงข้อมูลสถานะและรายละเอียดต่าง ๆ ของใบสมัครสินเชื่อของลูกค้าแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า

กรุงศรี ออโต้ ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการบนช่องทางออนไลน์ เพื่อพัฒนาการให้บริการลูกค้าผ่านทุกช่องทางดิจิทัลให้ดียิ่งขึ้น อาทิ การยกระดับบริการบนเว็บไซต์ www.krungsrimarket.com ให้เป็นแหล่งซื้อ-ขาย รถมือสองทั้งรถเต็มคันและรถบ้าน พร้อมบริการสินเชื่อในเว็บไซต์เดียว www.car4cash.com ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลอย่างตรงจุด ด้วยบริการสินเชื่อเพื่อคนมีรถบนออนไลน์ แพลตฟอร์มอย่างเต็มรูปแบบ และการเปิดตัวออนไลน์แคมเปญ “บิก ไบค์ ลอยลม” ที่ผสมผสานไลฟ์สไตล์เฉพาะของผู้ชื่นชอบและขับบิก ไบค์ บนโมโรว์ไซต์ไม่ว่าจะเป็นคลิปวิดีโอที่ถ่ายทอดอิสระของการได้ขับบิก ไบค์

รวมถึงภาพถ่ายบิกไบค์หลากหลายรุ่นในแบบ 360 องศา ที่มาพร้อมราคาและแผนการผ่อนชำระ ซึ่งสามารถดึงดูดกลุ่มผู้สนใจบิกไบค์ ให้เข้าถึงบริการออนไลน์ได้ทั้งสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต

ในการสร้างเส้นทางการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล กรุงศรี ออโต้ ได้นำระบบ Big Data มาใช้เพื่อวางรากฐานและจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความเชื่อมโยงกัน เพื่อนำมาพัฒนาการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และต่อยอดสู่การสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัลได้ในอนาคต

ทั้งนี้ ในช่วงครึ่งหลังของปี 2560 กรุงศรี ออโต้ เดินหน้ารุกให้บริการออนไลน์ที่ครอบคลุมในทุกช่องทาง เพื่อมอบประสบการณ์ไร้รอยต่อ อาทิ การนำเทคโนโลยีดิจิทัล และออนไลน์แพลตฟอร์มต่าง ๆ มาให้บริการลูกค้าเพื่อลดขั้นตอนการสมัครสินเชื่อให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ยอดสินเชื่อใหม่ผ่านช่องทางออนไลน์เติบโตอย่างแข็งแกร่ง โดยในปี 2560 กรุงศรี ออโต้ มียอดสินเชื่อใหม่ผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งสิ้น 1,318 ล้านบาท เติบโตขึ้นร้อยละ 98 จากปีก่อนหน้า

นวัตกรรมบริการ

กรุงศรี ออโต้ ได้ผนึกพันธมิตรธุรกิจกับ Kaidee (ขายดี) สร้างสรรค์บริการใหม่ที่ทันสมัย ผ่านการตลาดออนไลน์ ด้วยการเชื่อมต่อประสบการณ์ซื้อและขอสินเชื่อรถบ้านให้ง่ายและรวดเร็ว ภายในคลิกเดียว โดยนำเทคโนโลยี Application Programming Interface (API) มาเชื่อมต่อข้อมูลสินเชื่อ “กรุงศรี รถบ้าน” เข้ากับแพลตฟอร์มของ RodKaidee เพื่อรองรับการคำนวณค่างวดด้วยอัตราดอกเบี้ยของรถยนต์แต่ละคันที่ประกาศขายอยู่บนแพลตฟอร์ม RodKaidee ที่เฉพาะเจาะจงตามรุ่นและปีแบบเรียลไทม์ ทั้งนี้ ลูกค้ายังสามารถระบุจำนวนเงินดาวน์ที่ต้องการ โดยระบบจะแสดงค่างวดเริ่มต้นพร้อมตารางเปรียบเทียบ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการวางแผนผ่อนชำระ ก่อนการตัดสินใจขอสินเชื่ออีกด้วย การพัฒนาบริการออนไลน์ใหม่ของสินเชื่อ กรุงศรี รถบ้าน นี้จะช่วยสร้างประสบการณ์ไร้รอยต่อ และทำให้ กรุงศรี ออโต้ ครองตำแหน่งผู้นำตลาดสินเชื่อรถบ้านอย่างสมบูรณ์

ยกระดับสู่การสร้างความผูกพันกับลูกค้า

กรุงศรี ออโต้ วางกลยุทธ์ธุรกิจเพื่อรักษาอัตราการเติบโตในตลาดสินเชื่อยานยนต์ โดยหนึ่งในกลยุทธ์หลักคือ การยกระดับการบริการประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า สู่การสร้างความผูกพันกับลูกค้าที่จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ กรุงศรี ออโต้ เตรียมพัฒนานวัตกรรมด้านที่ปรึกษาสินเชื่อยานยนต์แบบครบวงจร เพื่อมอบประสบการณ์ไร้รอยต่อให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการออนไลน์ โดยมีแผนพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) เพื่อเป็นแหล่งรวมข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ สำหรับการให้คำปรึกษาลูกค้า นอกจากนั้น กรุงศรี ออโต้ ยังจะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย

พร้อมกันนี้ กรุงศรี ออโต้ ได้เดินหน้าสร้างประสบการณ์ใหม่ ในการให้บริการดีเลอร์และลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ง่าย รวดเร็ว สะดวกสบาย และเข้าถึงง่าย อาทิ การพัฒนาและต่อยอดบริการบน

www.krungsriauto.com, www. Car4Cash.com, www.krungsrimarket.com, ไมโครไซต์ “บิ๊ก ไบค์ ลอยลม” และการเปิดช่องทางใหม่เพื่อเข้าถึงบริการ กรุงศรี ออโต้ ผ่าน Line Business Connect รวมถึงบริการที่ปรึกษาส่วนตัวผ่านสายด่วนออนไลน์ โดยข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการผ่านช่องทางออนไลน์นั้น สามารถใช้ต่อยอดในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของกรุงศรี ออโต้ อีกด้วย

สร้างสังคมที่ยั่งยืน

กรุงศรี ออโต้ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งรวมถึงลูกค้าทั้งปัจจุบันและในอนาคต ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ชุมชน และสังคม บนรากฐานการสร้างสังคมที่รับผิดชอบต่อผ่านการดำเนินการที่ได้มาตรฐานของอุตสาหกรรม นอกจากนี้ เรายังมุ่งยกระดับมาตรฐานการให้ความรู้เพื่อสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้แก่

- โครงการ กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ เป็นโครงการเผยแพร่ความรู้การบริหารจัดการการเงินผ่านการสัมมนา โดยดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 ซึ่งในระยะแรก (ปี 2552-2555) ได้มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคล ในระยะต่อมา (ปี 2557-2558) เน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินและการวางแผนธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME ในเขตการค้าชายแดน เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับโอกาสการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษและการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ล่าสุดได้เสริมความรู้ด้านดิจิทัลให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ SME ในปี 2559-2560 เพื่อเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล
- โครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2553 มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษาและจัดให้มีศูนย์การเรียนรู้และคลังปัญญาสำหรับเด็กและชุมชนทั่วประเทศ เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาที่ยั่งยืนให้กับเยาวชนผู้ด้อยโอกาส จนถึงปัจจุบันกรุงศรี ออโต้ ได้ส่งมอบห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ ไปแล้ว 13 แห่งทั่วประเทศ โดยในปี 2560-2561 กรุงศรี ออโต้ มีแผนดำเนินโครงการ “สร้าง-ซ่อม-เสริม” ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ ที่ได้ส่งมอบไปแล้วจำนวน 12 แห่ง โดยได้เริ่มที่โรงเรียนบ้านเสลา จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ แห่งแรก

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (Sales Finance) และสินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต และประกันวินาศภัย กลุ่มบัตรเครดิตประกอบด้วย บัตรเครดิตกรุงศรี บัตรเครดิตโฮมโปร บัตรเครดิตเอไอเอ บัตรเครดิตเซ็นทรัลเดอแวนด์ ชิมเพิลวีซ่าคาร์ด บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์วีซ่า (3 บริการในบัตรเดียว) นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและสินเชื่อส่วนบุคคล ด้วย

ส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดกว่าร้อยละ 28 ณ สิ้นปี 2560 โดยมีบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ 2-in-1 (2 บริการในบัตรเดียว) บัตรเซ็นทรัล เดอวัน เฟิร์สช้อยส์ และบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ แคร่ เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่หลักของเรา

ผลการดำเนินงานในปี 2560

ท่ามกลางปัจจัยทางเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่ทำนายตลอดปี 2560 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังสามารถขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ บริษัทยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดไว้ได้ โดยมีลูกค้ารวมทุกผลิตภัณฑ์ที่ 8.4 ล้านบัญชี มียอดใช้จ่ายทั้งสิ้น 3.4 แสนล้านบาท การเติบโตของสินทรัพย์เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 ในขณะที่สินเชื่อด้อยคุณภาพอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังคงรักษาความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่ง และเป็นผู้นำในหมวดธุรกิจต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ

- บริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด (เซ็นทรัล กรุ๊ป) ผู้นำในธุรกิจค้าปลีกของไทย ซึ่งประกอบด้วย ร้านค้าและแบรนด์ดังมากมายกว่า 5,000 สาขา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ ห้างสรรพสินค้า (เซ็นทรัล โรบินสัน) ซูเปอร์มาร์เก็ตและร้านสะดวกซื้อ (ท็อปส์ มาร์เก็ต แฟมิลี่มาร์ท) เครื่องใช้ในบ้านและวัสดุ (พาวเวอร์บาย โฮมเวิร์ค และไทวัสดุ) ร้านอาหาร (โอไดยะ เปเปอรั ลันซ์) โรงแรม (เซ็นทารา) และอีกมากมาย โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้รับความไว้วางใจจาก บริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ต่อสัญญาผู้ให้บริการทางการเงิน นับได้ว่าเป็นโอกาสสำคัญในการขยายฐานลูกค้าใหม่ ๆ ให้กับกรุงศรี กรุ๊ป และเป็นการตอกย้ำความเป็นผู้นำในธุรกิจบัตรเครดิตของกรุงศรี คอนซูมเมอร์
- บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านธุรกิจค้าปลีก สินค้าที่เกี่ยวกับบ้าน และที่อยู่อาศัย โดยมีสาขา 84 สาขาทั่วประเทศ
- เอไอเอ ประเทศไทย บริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และมีตัวแทนประกันชีวิตกว่า 50,000 คน
- เทสโก้ โลตัส ผู้นำธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ที่มีกว่า 2,000 สาขาทั่วประเทศ
- พันธมิตรทางการค้าของกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ และสินเชื่ผ่อนชำระ ปัจจุบันมีผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่มากกว่า 21,000 ราย

ก้าวสู่ดิจิทัลแบงก์กิ้ง พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม ยกกระดับผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อลูกค้าคนสำคัญ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กรุงศรี คอนซูมเมอร์ สามารถรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้อย่างยั่งยืน คือ การสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์ บริการ รวมถึงกระบวนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ในยุค

ดิจิทัลแบงก์กึ่งที่พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไป กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้นำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้งยังได้พัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถให้บริการที่ดีขึ้นแก่ลูกค้าคนสำคัญของเรา

• **สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์คุณภาพที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ**

- **บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน** เป็นบัตรเครดิตใบแรกและใบเดียวของประเทศไทยที่ให้ผู้ถือสะสมคะแนน The 1 Card ได้มากที่สุดและเร็วที่สุด พร้อมสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ทั้งทั้งเครือเซ็นทรัล กรุ๊ป และยังครอบคลุมการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ผ่านความเป็นบัตรเครดิตร่วม (Co-branded Card) ในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ โดยสมาชิกบัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวันจะได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมทั้งในหมวดร้านอาหาร การท่องเที่ยว แพลตฟอร์มชำระแบบกดอเบียร์ร้อยละ 0 จากการผสานความแข็งแกร่งของกรุงศรี กรุ๊ป และบริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ส่งผลให้บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวันสามารถมอบสิทธิประโยชน์สุดพิเศษ เพื่อตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ของสมาชิกบัตรได้อย่างแท้จริง

- **บัตรเซ็นทรัล เดอะวัน เฟิร์สช้อยส์** เปิดตัวในเดือนมีนาคม 2560 เป็นความร่วมมือทางธุรกิจระหว่างกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ และบริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ด้วยการนำเสนอ “0% Plan on Demand” ที่สามารถผ่อนชำระสินค้าอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 2 เดือนทันทีทุกการใช้จ่ายกับสินค้าและบริการในเครือเซ็นทรัล กรุ๊ป เพียงเริ่มต้นแค่ 1,000 บาท ช่วยลูกค้าประหยัดและคุ้มค่า ทุกที่ ทุกเวลา พร้อมสิทธิประโยชน์อีกมากมาย โดยลูกค้าจะได้รับคะแนน The 1 Card เพิ่มสูงสุด 2 เท่า สำหรับการใช้จ่าย ณ ร้านค้าในเครือเซ็นทรัล กรุ๊ป ที่รวมรายการ และค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพโดยไม่มีเงื่อนไข

- **บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ แคร่** เปิดตัวในเดือนกันยายน 2560 ในฐานะบัตรสินเชื่อเงินสดและผ่อนชำระสินค้ารายแรกในตลาดสินเชื่อไทยที่ตอบสนองครบทุกความต้องการด้านการเงินในบัตรเดียว ด้วยการเปิดโอกาสให้คนไทยเข้าถึงความคุ้มครองชั้นพื้นฐานได้ง่ายขึ้น โดยมอบความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุให้แก่ผู้ถือบัตร โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ แคร่ มอบความคุ้มครองอุบัติเหตุให้ฟรีแก่สมาชิกบัตรใหม่เป็นระยะเวลา 12 เดือน นับจากวันอนุมัติบัตร โดยมีวงเงินประกันภัยสูงสุดถึง 100,000 บาท สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุได้สูงสุด 3,000 บาทต่ออุบัติเหตุ โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งต่อปีและไม่ต้องสำรองจ่าย จึงเป็นการช่วยลดภาระรายจ่ายลูกค้าในสถานะที่เศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพค่อนข้างสูง

- **Home Pro Financial Center** เกิดจากความร่วมมือกันระหว่างบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท บัตรเครดิตกรุงศรี จำกัด และบริษัทในเครือกรุงศรี ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ได้แก่ สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ สินเชื่อเพื่อคนมีรถ (คาร์ ฟอร์ แคช) รวมทั้งยังให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกบัตรในการสอบถามวงเงินของบัตรเครดิตหรือแจ้งเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ ได้ โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องโทรเข้ามาที่ศูนย์บริการบัตร ถือว่าเป็นบริการครบวงจรที่สาขาให้แก่ลูกค้าของ

โฮมโปรโดยเฉพาะ ปัจจุบันบัตรเครดิต โฮมโปร วีซ่า แพลทินัม ได้ดำเนินการขยาย Financial Center ในโฮมโปร 11 สาขา ในปี 2560 ที่ผ่านมา โดยเลือกจากสาขาที่ลูกค้ามีความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย

• **มุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกผ่าน Big Data และวิทยาการข้อมูล (Data Science)**

หลังจากที่กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้นำเทคโนโลยี Big Data มาใช้ในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในเชิงลึกเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าคนสำคัญ ทั้งในส่วนของการโปรโมชันและการบริการตั้งแต่ปลายปี 2559 นั้น ในปี 2560 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้ขยายขอบเขตการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี Big Data มากยิ่งขึ้น ด้วยการพัฒนาระบบ Real-Time Decision Management (RTDM) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลาย ตรงใจ และทันใจยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งเตือนการเปิดบัตรแบบอัตโนมัติ การจัดกลุ่มแคมเปญโปรโมชันตามความชอบแบบรายบุคคล การแจ้งยอดเงินคืน (Cashback) แบบทันที รวมถึงการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อมีรายการใช้จ่ายสูงผิดปกติเพื่อป้องกันการถูกนำบัตรไปใช้โดยทุจริต

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังได้ใช้ข้อมูลจาก Big Data มาทำการจัดกลุ่มลูกค้า (Segmentation) ในหลากหลายรูปแบบ โดยในรูปแบบแรกเป็นการจัดกลุ่มตามวิถีการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของลูกค้าอันประกอบด้วย กลุ่มชอบท่องเที่ยว กลุ่มรักครอบครัว กลุ่มห่วงใยสุขภาพ กลุ่มพอเพียง กลุ่มอินเทรนด์ และกลุ่มชีวิตดิจิทัล ทั้งนี้ เพื่อให้การสื่อสาร การแนะนำโปรโมชัน และการเชิญเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างตรงใจลูกค้าอย่างสูงสุด ส่วนในอีกรูปแบบหนึ่งเป็นการจัดกลุ่มลูกค้าตามระดับความผูกพันที่ลูกค้ามีให้กับผลิตภัณฑ์ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ โดยกลุ่มลูกค้าที่มีความผูกพันในระดับสูงเป็นพิเศษ จะได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ

ยิ่งไปกว่านั้น กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังได้นำเทคโนโลยี Big Data มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในส่วนปฏิบัติการอีกด้วย โดยในปีนี้ได้เริ่มจากการสร้างโมเดล Machine Learning เพื่อช่วยคัดกรองใบสมัครของลูกค้า รวมทั้งช่วยวางกลยุทธ์การติดต่อลูกค้าในช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุด ทั้งหมดนี้เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

ทั้งนี้ เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นที่จะสร้างองค์กรแห่งข้อมูล กรุงศรี คอนซูมเมอร์ยังได้จัดตั้งทีมวิทยาการข้อมูล (Data Science) ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยได้ใช้ความทุ่มเทในการเลือกสรรบุคลากร เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ด้านคณิตศาสตร์ และด้านสถิติอย่างลึกซึ้ง โดยทีมบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ทั้งหมด ต่างมีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี Big Data ร่วมกับศาสตร์อื่น ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าและองค์กร

• **พัฒนานวัตกรรม ยกกระดับคุณภาพการบริการ**

- **โมบาย แอปพลิเคชัน UCHOOSE** ตั้งแต่เปิดตัวในเดือนกุมภาพันธ์ 2560 แอปพลิเคชัน UCHOOSE มีสมาชิกบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ลงทะเบียนบัตรแล้ว รวมทั้งสิ้นกว่า 1,000,000

บัตร แอปพลิเคชันนี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้สมาชิกบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ สามารถตรวจสอบบัญชีรายการใช้จ่าย แลกคะแนนสะสม ลงทะเบียนร่วมกิจกรรม ตรวจสอบยอดใช้จ่ายในโปรโมชั่นต่าง ๆ และตรวจสอบข้อมูลบัตร e-Pay (บัตรเครดิตสำหรับการซื้อออนไลน์) รวมถึงรับข้อความแจ้งเตือนทุกครั้งที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ นอกจากนี้ เพื่อมุ่งพัฒนานวัตกรรมและยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง UCHOOSE ได้พัฒนาบริการต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การเลือกซื้อบัตรชมภาพยนตร์สำหรับโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ได้ทันทีโดยใช้คะแนนสะสมจากบัตรเครดิต การขอปรับวงเงินชั่วคราวพร้อมฟังผลการอนุมัติทันที การขอเปลี่ยนแปลงยอดชำระเป็นยอดผ่อนชำระได้ด้วยตัวเอง รวมถึง QR Payment หรือการชำระเงินด้วย QR Code ซึ่งเป็นรูปแบบการชำระเงินแบบใหม่

- **บริการส่งเอกสารผ่านแอปพลิเคชัน (Line@SimpleService)** เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกบัตร กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้เพิ่มช่องทางในการให้บริการ สำหรับการรับเอกสารจากลูกค้า ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยลูกค้าซึ่งเป็นสมาชิกปัจจุบันของบัตรเครดิตและบัตรสินเชื่อในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ที่ต้องการส่งเอกสารเพื่อขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวของตนเอง สามารถแจ้งความต้องการผ่านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่จะแนะนำลูกค้าให้แอดไลน์ เพื่อส่งเอกสารที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ ของลูกค้า เช่น การขอเปลี่ยนชื่อ การขอเปลี่ยนที่อยู่ในการส่งใบแจ้งหนี้ เป็นต้น ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถส่งเอกสารมาให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

- **การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Process Digitalization)** เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน โดยริเริ่มโครงการ Process Digitalization ซึ่งคือการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เคยเป็นระบบการดำเนินงานที่ใช้เอกสาร (Paper-Based) ที่มีหลากหลายขั้นตอนและใช้เวลาในการดำเนินงานนาน มาเป็นการทำงานผ่านระบบออนไลน์ (Online-Based) เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานจากที่เคยต้องใช้เอกสารและลายเซ็นอนุมัติจากหัวหน้างาน เป็นการกรอกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งระบบจะส่งแจ้งเตือนไปยังหัวหน้างานและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการขออนุมัติ เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้หัวหน้างานสามารถทำการอนุมัติได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านทางโมบาย แอปพลิเคชัน ทำให้กระบวนการดำเนินงานสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

- **โมบาย แอปพลิเคชัน และระบบอินทราเน็ต สำหรับการสื่อสารภายในองค์กร (Employee Mobile Application & Employee Intranet)** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้พัฒนาโมบาย แอปพลิเคชัน และระบบอินทราเน็ต สำหรับพนักงานเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้พนักงานซึ่งนับเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาองค์กรได้รับทราบข่าวสารและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งยังมี

ฟังก์ชันที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานสำหรับพนักงาน เช่น การค้นหารายชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลของพนักงานในส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งรองรับระบบการดำเนินงานแบบออนไลน์ เช่น การขออนุมัติวันลาหยุดผ่านทางโมบาย แอปพลิเคชัน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานชาย หรือพนักงานที่ประจำอยู่ที่สาขาต่าง ๆ

• **เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ**

- โครงการ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์ พรีเมียร์ พาร์ทเนอร์” ในฐานะที่กรุงศรี คอนซูมเมอร์เป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า ซึ่งให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ และทำโปรโมชั่นร่วมกับผู้ผลิต (Original Equipment Manufacturer: OEM) และผู้จัดจำหน่าย (Dealers / Retailers) ในหมวดเครื่องใช้ไฟฟ้า ตลอดจนสินค้าเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือ ประดับยนต์ ธุรกิจเสริมความงาม และเครื่องประดับ ในเดือนเมษายน 2560 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ จึงได้ริเริ่มโครงการ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์ พรีเมียร์ พาร์ทเนอร์” ขึ้นเพื่อต่อยอดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับกลุ่มสุดยอดพันธมิตรในกลุ่มผ่อนชำระสินค้าและบริการจากทั่วประเทศ โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จับมือกับ 50 พันธมิตรชั้นนำในกลุ่มผ่อนชำระสินค้าและบริการจากทั่วประเทศ ในหลายหมวดสินค้า เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและร่วมสร้างความเติบโตให้กับธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระอย่างต่อเนื่องตลอดจนส่งเสริมความสัมพันธ์ทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

โครงการ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์ พรีเมียร์ พาร์ทเนอร์” มีจุดเด่นที่จะช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันได้ในสถานะตลาดปัจจุบัน โดยได้รับการสนับสนุนในส่วนของการจัดการตลาดจากกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เพื่อช่วยการขาย โดยมุ่งเน้นให้ร้านค้าเพิ่มยอดขายผ่านโปรโมชั่นผ่อนชำระซึ่งเป็นทางเลือกให้ลูกค้าในการเข้าถึงสินค้าและบริการได้ และเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนระหว่างบริษัทและร้านค้าพันธมิตร สิทธิประโยชน์ที่พันธมิตรที่เข้าร่วมโครงการ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์ พรีเมียร์ พาร์ทเนอร์” จะได้รับ มีดังนี้

1. กิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ตอบโจทย์ลูกค้า ด้วยจุดเด่นในเรื่องโปรโมชั่นการผ่อนชำระที่หลากหลายครอบคลุมสินค้ากว่า 50,000 ชนิด
2. การใช้คะแนนแลกเครดิตเงินคืนสูงถึงร้อยละ 13 เพื่อส่งเสริมการขาย และสนับสนุนการจัดอีเวนท์การผ่อนพิเศษอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ร่วมกับพันธมิตรในต่างจังหวัด
3. การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ยกระดับบริการและการขาย เช่น **เว็บไซต์กรุงศรี วิ พาร์ทเนอร์** หรือ WEpartner เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ร้านค้าพันธมิตร
4. ประสิทธิภาพในการสื่อสารโปรโมชั่นและกิจกรรมกับลูกค้าผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ทำให้อาจสามารถสื่อสารโปรโมชั่นและกิจกรรมกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

- **เว็บไซต์กรุงศรีวิพาร์ทเนอร์ (Krungsri WEpartner Website)** ในฐานะผู้นำในการให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้พัฒนาบริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนร้านค้าพันธมิตรชั้นนำของ

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ผ่าน www.krungsriwepartner.com เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับร้านค้าพันธมิตรด้วยบริการออนไลน์แบบครบวงจร เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2560 ประกอบด้วยฟังก์ชันหลัก ดังนี้

- ระบบการค้นหาโปรโมชั่นผ่านชำระสินค้า (Promotion Search) รวบรวมโปรโมชั่นผ่านชำระสินค้า พร้อมรหัสส่งเสริมการขายเอาไว้ในที่เดียว ด้วยระบบการค้นหาที่ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งกรุงศรี คอนซูมเมอร์เป็นรายแรกของประเทศไทยที่คิดค้นการรวบรวมการค้นหาโปรโมชั่นผ่านสินค้าและโปรโมชั่นสำหรับลูกค้า โดยร้านค้าสามารถค้นหาโปรโมชั่นได้แบบเรียลไทม์ (Real Time) อีกทั้งยังสามารถเลือกการค้นหาตามประเภทหน้าบัตรของลูกค้า และยังมีระบบช่วยคำนวณอัตราดอกเบี้ยและค่างวดต่อเดือนสำหรับแต่ละโปรโมชั่นได้อีกด้วย

- บริการทำรายการผ่อนชำระสินค้าแบบออนไลน์ (Online Installment Transaction) ร้านค้าพันธมิตรสามารถทำรายการผ่อนชำระสินค้าออนไลน์ผ่าน WEpartner ได้ทันที หลังจากเลือกค้นหาโปรโมชั่นผ่านสินค้าที่ต้องการ โดยระบบมีความปลอดภัยสูง เนื่องจากการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า Online และลูกค้าสามารถยืนยันการทำรายการด้วย OTP (One Time Password) รวมถึงร้านค้าเองมีการยืนยันโดยใช้รหัส PIN สำหรับการทำรายการทุกครั้ง ทั้งนี้ เว็บไซต์รองรับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) หากมีการทำรายการผ่านสมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต ระบบจะมีการจัดเก็บลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ รวมถึงสรุปยอดขายอัตโนมัติและจัดส่งใบบันทึกการขายให้ลูกค้าผ่านทางบริการส่งข้อความ (Short Message Service: SMS) หรืออีเมลเพื่อตอบสนองความต้องการของร้านค้าซึ่งมีการขยายตัวมากขึ้น ช่วยสนับสนุนการขายของร้านค้าพันธมิตรให้สามารถทำรายการผ่อนชำระสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เพียงแค่มีสมาร์ทโฟน ก็สามารถทำรายการผ่อนชำระผ่าน WEpartner ได้ทันที

- การให้บริการข้อมูลทางการเงินและการวางบิลออนไลน์ (Online Payment & Disbursement) ได้ทุกที่ ทุกเวลา ร้านค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูลการขายตามเงื่อนไขที่ร้านค้าเลือกเองได้ทุกช่องทางการขาย และทุกประเภทบัตรในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ การค้นหาข้อมูลการเงินย้อนหลังได้สูงสุด 1 ปี หรือการจัดพิมพ์รายงานทางการเงิน เอกสารใบกำกับภาษี ใบแจ้งหนี้ โดยระบบได้ออกแบบให้รองรับการทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice) ในอนาคตอีกด้วย รวมไปถึงการให้บริการยกเลิกการขายผ่านทางเว็บไซต์ของรายการผ่อนชำระสินค้าได้ทุกช่องทาง อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกให้กับร้านค้าพันธมิตรที่เป็นสำนักงานใหญ่ สามารถเลือกดูรายการขายของร้านค้าในเครือข่ายสาขาได้

- บริการตรวจสอบข้อมูลร้านค้า (Merchant Profile) ร้านค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลปัจจุบัน ที่ตั้งร้านค้า เบอร์ติดต่อผู้จัดการเขตที่ดูแลร้านค้า และตรวจสอบสถานะการติดตั้งของเครื่องรูดบัตร รวมถึงสามารถอัปเดตข้อมูลที่ตั้งร้านค้า เวลาทำการ โดยเว็บไซต์จะทำการจัดส่งข้อมูลร้านค้าไปยังระบบหรือแอปพลิเคชันอื่น ๆ ซึ่งทำให้ลูกค้าในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ และกรุงศรีสามารถทราบที่ตั้งร้านค้าได้อย่างถูกต้องในอนาคต

- การสมัครใช้บริการต่าง ๆ ผ่านทางออนไลน์ (Online Request) นอกเหนือจากการให้บริการหลักในส่วนของการค้นหาโปรโมชั่นผ่อนสินค้าและการทำรายการผ่อนชำระสินค้าออนไลน์แล้วนั้น WEpartner ยังอำนวยความสะดวกให้ร้านค้าพันธมิตรสามารถแก้ไขข้อมูลร้านค้า เบิกส่งเสริมการขายผ่านระบบออนไลน์ นอกจากนี้ร้านค้าทั่วไปที่สนใจสมัครเป็นร้านค้าพันธมิตรของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังสามารถแนบเอกสารและสมัครออนไลน์ได้ทันที

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังช่วยสนับสนุนสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์อย่างเต็มรูปแบบโดยใช้ Digital Platform ที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งเรามีทีมงานคุณภาพที่สนับสนุนร้านค้าพันธมิตร ทั้งในส่วนของผู้จัดการภาค ผู้จัดการเขต และพนักงานสนับสนุนการขาย รวมไปถึงศูนย์บริการร้านค้ากรุงศรี คอนซูมเมอร์ (Merchant Call Center) ซึ่งให้บริการแก่ร้านค้าพันธมิตรตลอด 24 ชั่วโมง

- บริการผ่อนชำระผ่านมือถือ Krungsri Quick Pay นอกจากนวัตกรรม Wepartner แล้วนั้น กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังได้พัฒนาเครื่องรูดบัตรแบบพกพา Krungsri Quick Pay หรือบริการผ่อนชำระผ่านมือถือ โดยการเปลี่ยนสมาร์ตโฟน/แท็บเล็ตให้เป็นเครื่องรูดบัตรด้วยนวัตกรรมใหม่ที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสในการขายและช่องทางในการชำระเงิน โดยตรวจสอบยอดขายได้แบบเรียลไทม์ (Real Time) และยืนยันการทำรายการด้วยการส่ง SMS หรืออีเมล

- โครงการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า (Enhancing Customer Experience Program) กรุงศรี คอนซูมเมอร์ มุ่งเน้นการดำเนินงานโดยเน้นความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ จึงได้ริเริ่มโครงการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า (Enhancing Customer Experience) ขึ้น โดยเมื่อต้นปี 2560 ได้มีการจัดหลักสูตร Customer Experience Management เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานให้ทราบถึงความสำคัญของการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุกขั้นตอนของการให้บริการ โดยเริ่มตั้งแต่ตอนที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเริ่มสนใจสมัครบัตรเครดิต จนมาเป็นลูกค้าและสมัครใช้บริการของบริษัท หลังจากนั้นได้มีการจัดตั้งทีมงาน Customer Experience ขึ้น โดยมีตัวแทนจากหลากหลายส่วนงานที่เกี่ยวข้องมาทำเวิร์กชอปร่วมกัน รวมถึงได้เริ่มโครงการนำร่องในการยกระดับประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า โดยเริ่มทำเวิร์กชอปร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัท เพื่อร่วมกันจัดทำพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ซึ่งเป็นแผนผังกระบวนการ และแนวทางของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ (Customer Journey) ว่าจุดไหนที่ลูกค้ารู้สึกว่าจะไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (Customer Pain Points) เสี่ยงตอบรับและความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างไร และระดมความคิดเห็นว่าจุดไหนที่ทางบริษัทจะสามารถปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นในการใช้บริการ

จากการทำ Service Blueprint ดังกล่าว บริษัทได้สรุปแนวคิดหลักที่บริษัทจะนำมาพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการให้ดีขึ้น โดยมีหลักการในการเลือกแนวคิดที่จะนำมาต่อยอดเพื่อพัฒนาการให้บริการคือ สามารถแข่งกับตลาดเพิ่มยอดขายได้ เป็นการยกระดับการให้บริการให้ดีกว่าเดิม และต่อยอดธุรกิจคู่ค้าได้อาทิ แนวคิดในการพัฒนาการให้บริการการผูกบัญชีบัตรเครดิตเพื่อตัดค่าใช้จ่ายรายเดือน ซึ่งเกิดจาก

การสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าและพบว่า กรณีที่ลูกค้าแจ้งบัตรหายหรือบริษัทมีการเปลี่ยนบัตรใหม่ให้ลูกค้าที่เคยผูกบัญชีบัตรเครดิตเพื่อตัดค่าใช้จ่ายรายเดือนกับบัตรใบเก่า จะไม่ได้รับการโอนข้อมูลมายังบัตรใบใหม่ ทำให้ลูกค้าเกิดความยุ่งยากในการสมัครบริการใหม่ บริษัทจึงเตรียมจะดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าที่เคยสมัครใช้บริการบัตรเครดิตเพื่อชำระค่าบริการรายเดือนอัตโนมัติไว้ กรณีที่ลูกค้าแจ้งบัตรหายจะสอบถามว่าลูกค้าต้องการจะสมัครใช้บริการดังกล่าวกับบัตรใบใหม่หรือไม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยคาดว่าจะเริ่มดำเนินการตามแนวคิดดังกล่าวในปี 2561

- **พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม**

- **การอบรมและพัฒนาบุคลากร** กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เชื่อว่าการที่องค์กรของเราจะเติบโตได้อย่างยั่งยืนและสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าได้นั้น ต้องอาศัยแรงขับเคลื่อนจากพนักงานทุกคน เราจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยมี Krungsri Consumer Academy ที่ช่วยพัฒนาความรู้และศักยภาพของพนักงาน ด้วยแผนการเรียนรู้ระยะยาวอย่างเป็นระบบที่เรียกว่า SIMPLE Learning Journey ซึ่งถ่ายทอดโดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ด้วยวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งในและต่างประเทศ อาทิ หลักสูตรเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน และเสริมสร้างความเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล รวมถึงการให้ความรู้ด้านการเงินแก่พนักงานและสังคม หลักสูตรเพื่อเสริมสร้างทักษะการขายให้ตอบโจทย์ความต้องการ และสามารถให้บริการอย่างเหนือระดับกับลูกค้า หลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้สร้างศูนย์การเรียนรู้ Krungsri Consumer Academy Learning Center ในภูมิภาคต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาระบบการเรียนรู้แบบออนไลน์ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดหรือเวลาใด

ยิ่งไปกว่านั้น เพื่อเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังได้ริเริ่มโครงการแลกเปลี่ยนความรู้จากองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ ๆ อาทิ โครงการแลกเปลี่ยนพนักงานไปยังบริษัทในเครือทั่วโลก เช่น Union Bank สหรัฐอเมริกา Mitsubishi UFJ NICOS Company Limited ประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งยังได้จัดทำบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding: MOU) ร่วมกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการจัดทำกิจกรรมและหลักสูตรร่วมกันในการพัฒนานักศึกษา อาทิ Internship @ Krungsri Consumer, Krungsri Consumer Open House, the Financial Literacy Program, the Passion for Success program และ Innovation Forum เป็นต้น

- **การปลูกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Culture)**

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ก้าวทันกระแสความเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล จึงให้ความสำคัญและส่งเสริมการสร้างบรรยากาศให้พนักงานในทุกระดับกล้าคิดนอกกรอบ กล้าทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ และมีความสนใจและตื่นตัวเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน หรือรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับลูกค้า พนักงาน และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กร จึงได้ริเริ่มโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการ Krungsri

IGNITE ซึ่งเป็นโครงการที่เปิดกว้างให้พนักงานในองค์กรทุกคน สามารถส่งแนวคิดที่จะสามารถพัฒนากรุงศรีในด้านต่าง ๆ หรือการตั้งคณะทำงาน Krungsri Consumer Innovation Team ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มกันของนวัตกรรมจากทุกระดับ ทุกหน่วยงาน เพื่อระดมความคิด แสร์ไอเดีย ทดลองทำโครงการนวัตกรรมร่วมกัน เพื่อมุ่งหวังให้พนักงานมีส่วนร่วมสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมของกรุงศรี

รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ

การมุ่งนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้พัฒนาการดำเนินงานเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้แก่ลูกค้า ทำให้กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นผู้นำตลาดและได้รับรางวัลแห่งความเป็นเลิศหลากหลายรางวัล อาทิ

- รางวัล Financial Insights Innovation Awards (FIIA) 2017 ในสาขา Asia Pacific's Leader in Card Analytics ในงาน Asian Financial Services Congress 2017 ณ ประเทศสิงคโปร์ โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นสถาบันการเงินจากประเทศไทยเพียงรายเดียวที่ได้รับรางวัลนี้ จากการทำโครงการ Big Data Initiative ซึ่งนำเทคโนโลยี Big Data และระบบ Real-time Decision Marketing (RTDM) มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า เพื่อนำเสนอโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาดให้แก่ลูกค้าได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงในเวลาที่เหมาะสม
- รางวัล Thailand ICT Excellence Awards 2017 สาขาโครงการพัฒนาระบบงานหลักภายใน (Core Process Improvement Projects) ในงาน Thailand ICT Management Forum & Thailand ICT Excellence Awards 2017 โดยโครงการ Krungsri Disbursement System ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้รับรางวัลดังกล่าวจากการพัฒนาระบบจ่ายเงินรูปแบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีทำให้ช่วยลดกระบวนการทำงานและค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา
- ประกาศนียบัตรเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต
- รางวัล Thailand Enterprise Innovation Awards 2017 จากบริษัท ไมโครซอฟท์ ในงาน Asia IoT Business Platform ครั้งที่ 13 จากความสำเร็จในการทำโครงการ Big Data Initiative ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์
- รางวัล Best Data Analytics และรางวัล Best CRM Project in Thailand จากงาน The Asian Banker: Thailand Country Awards 2017 ที่จัดโดย The Asian Banker จากความสำเร็จของโครงการ Big Data Initiative ที่ช่วยลดเวลาในการทำแคมเปญการตลาดใหม่ พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพงานบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
- บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ได้รับรางวัล Silver Award ประเภท Best Use of Content จากงาน Festival of Media Asia Pacific 2017 (FOMA Awards 2017) จากแคมเปญชุด "I Want Mother's Day Too"
- กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ได้รับการจัดอันดับเป็นสุดยอดแบรนด์ทรงประสิทธิภาพบนโลกโซเชียล ประเภทธุรกิจการเงินส่วนบุคคล หรือ Thailand's Most Social Power Brand 2017 (Personal Finance) จากการจัดอันดับโดยนิตยสารแบรนด์เจจร่วมกับบริษัท ไรท์ โซเชียล จำกัด

- บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน ได้รับรางวัล Best Co-Brand Card in Thailand 2017 หรือรางวัล **บัตรเครดิตร่วมที่ดีที่สุดในประเทศไทยปี 2017** จากมาสเตอร์การ์ด ในงาน Mastercard Innovation Forum 2017 ณ ประเทศสิงคโปร์

ความรับผิดชอบต่อสังคม

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ มุ่งเป็นองค์กรที่ตอบสนองสังคมอย่างแท้จริง จึงยึดมั่นต่อนโยบาย “**การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ**” ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ เช่น ในการอนุมัติสินเชื่อ โดยบริษัทจะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมโดยใช้ระบบบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม นอกจากนี้ ยังจัดบรรยายเรื่องการจัดการการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน นิสิต นักศึกษา และบุคคลภายนอก เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพิ่มเติม ยิ่งไปกว่านั้น ในปี 2560 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังได้ริเริ่มโครงการ “**ฉลาดคิด ฉลาดใช้**” โครงการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลสำหรับบุคคลทั่วไป และกิจกรรมประกวดสื่อให้ความรู้ทางการเงินสำหรับนิสิต นักศึกษา เพื่อส่งเสริมให้คนรุ่นใหม่เห็นความสำคัญของการวางแผนทางการเงิน และมีวินัยทางการเงินที่ดี โครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้ ประกอบด้วยกิจกรรมสองส่วน คือ กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงินส่วนบุคคลสำหรับบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มวัยเริ่มทำงานผ่านทางเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ และบริษัทในเครือ และกิจกรรม “**ฉลาดคิด ฉลาดใช้ - U Contest**” กิจกรรมประกวดสื่อให้ความรู้ทางการเงินสำหรับนิสิต นักศึกษาในระดับปีที่ 3 หรือปีที่ 4 จากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ เพื่อสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมในกลุ่มเยาวชนที่จะเติบโตเป็นวัยทำงานในอนาคต จะได้สามารถสื่อสารความเข้าใจได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ด้วยกัน และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม ลดปัญหาหนี้ครัวเรือนในระยะยาว

ไมโครไฟแนนซ์

เงินติดล้อ

กรุงศรีให้บริการทางการเงินในระดับไมโครไฟแนนซ์ผ่านบริษัท เงินติดล้อ จำกัด เจ้าของแบรนด์ “เงินติดล้อ” ผู้นำธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท สินเชื่อเช่าซื้อรถบรรทุกมือสอง และสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ นอกจากนี้ เงินติดล้อยังเป็นโบรกเกอร์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่มีสาขามากที่สุด พร้อมให้บริการจำหน่ายประกันวินาศภัย เช่น ประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันภัยโรคมะเร็ง

เงินติดล้อยังคงมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่มีมาตรฐาน เป็นธรรม และโปร่งใสแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และเป็นทางเลือกให้ชีวิตของลูกค้าสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่ประสบปัญหาด้านการเงิน ซึ่งทั้งหมดนี้ถูกถ่ายทอดเป็นเจตนารมณ์การดำเนินธุรกิจ “เพื่อ

ส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ด้วยความเชื่อมั่นว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส คือสิทธิที่ทุกคนพึงได้รับ” สะท้อนออกมาในรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างโอกาสให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้คนในสังคมอย่างแท้จริง

ในปี 2560 เงินติดล้อขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 25 สร้างโอกาสให้กับลูกค้ากว่า 340,000 ราย มียอดสินเชื่อคงค้าง 26,400 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 26 เมื่อเทียบกับปี 2559 นอกจากนี้ ในปี 2560 เงินติดล้อได้เพิ่มจำนวนสาขา 115 สาขา โดยมีสาขารวมทั้งสิ้น 593 สาขา เพื่อขยายการให้บริการแก่ลูกค้าครอบคลุมทั่วประเทศ และเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและโปร่งใสให้กับลูกค้า ในฐานะองค์กรแห่งการสร้างโอกาสทางการเงินให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย เงินติดล้อมีวิสัยทัศน์ในการลดความเสี่ยงทางการเงินให้กับกลุ่มลูกค้า ผ่านความคุ้มครองทางการเงินที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ โดยในปี 2560 เงินติดล้อถือเป็นโบรกเกอร์จำหน่ายประกันวินาศภัยรายแรกที่น่าเสนอแคมเปญประกันรถยนต์ ฝ่อนดอกเบี้ยยร้อยละ 0 โดยไม่ต้องใช้บัตรเครดิต เพื่อสร้างโอกาสให้แก่กลุ่มผู้ขับขี่รถยนต์ที่ไม่มีบัตรเครดิต หรือไม่สะดวกชำระค่าเบี้ยประกันเต็มจำนวนในครั้งเดียว สามารถซื้อประกันภัยรถยนต์ได้ โดยสื่อสารผ่านภาพยนตร์โฆษณาเรียกเสียงหัวเราะ ทั้งช่องทางโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ ซึ่งที่ผ่านมาได้รับผลตอบรับที่ดีจากกลุ่มลูกค้า ส่งผลให้ในปี 2560 เงินติดล้อมีเบี้ยประกันภัยรถยนต์มูลค่ามากกว่า 660 ล้านบาท หรือเติบโตเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่า และมีเบี้ยประกันวินาศภัยรับรวมกว่า 860 ล้านบาท หรือเติบโตเพิ่มขึ้นเกือบ 2 เท่า เมื่อเทียบกับปี 2559

ด้านภาพลักษณ์องค์กรเงินติดล้อ ยังได้รับรางวัลระดับ Silver ประเภทภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) จาก ADFEST AWARD 2017 เวทีประกวดภาพยนตร์โฆษณาระดับเอเชีย โดยการสะท้อนเจตนาการดำเนินธุรกิจผ่านภาพยนตร์โฆษณาชุด “ชีวิตใหม่” ที่ถ่ายทอดผ่านเนื้อหาสำคัญที่ว่า “เราไม่อยากจะให้คุณกลับมาหาเราอีก” เตือนสติให้กลุ่มผู้ซนสินเชื่อคิดให้รอบคอบก่อนนำเงินไปใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุดและหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานภาพยนตร์โฆษณาด้านภาพลักษณ์องค์กร ที่แบรนด์ออกมานำเสนอความจริงอย่างตรงไปตรงมา

เงินติดล้อยังสร้างประสบการณ์รูปแบบใหม่ให้กับลูกค้าผ่านช่องทางไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการรับบริการข้อมูลด้านสินเชื่อและประกันภัยของตนเองได้ตลอด 24 ชั่วโมง อาทิ การตรวจสอบจำนวนยอดสินเชื่อสิทธิเพิ่มวงเงินขอสินเชื่อ วันครบกำหนดอายุของประกัน รวมทั้งข่าวสารโปรโมชั่น และสิทธิพิเศษต่าง ๆ

นอกจากนี้ เงินติดล้อยังได้รับรางวัล Microfinance Business of the Year 2017 จาก The Asian Banker ในฐานะสถาบันการเงินที่มุ่งมั่นส่งมอบบริการทางการเงินเพื่อกลุ่มลูกค้ารายย่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งความภูมิใจที่สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจ

ในปี 2561 เงินติดล้อยังคงมุ่งสร้างโอกาสทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมต่อลูกค้า เรียบง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านความจริงใจของพนักงาน ทั้งในรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ทุกประเภท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนในระบบที่มีมาตรฐานสูงให้กับ

กลุ่มลูกค้ารายย่อย และผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ที่สร้างโอกาสให้กับผู้คนในสังคมเข้าถึงหลักประกันและความคุ้มครองต่าง ๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด

HATTHA KAKSEKAR LIMITED (HKL)

ตลอดช่วงเวลากว่าสองทศวรรษที่ผ่านมา Hattha Kaksekar Limited (HKL) สามารถสร้างการเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งจนกลายเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่ใหญ่เป็นอันดับสามของอุตสาหกรรมการเงินของกัมพูชา HKL ก่อตั้งในปี 2537 โดยเริ่มต้นจากการเป็นโครงการปัญหาการขาดแคลนอาหาร และค่อย ๆ พัฒนาจนกลายเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร ต่อมาได้รับใบอนุญาตในการดำเนินกิจการเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์ และในที่สุดได้รับการพัฒนาจนกลายเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถรับเงินฝากได้โดยได้รับใบอนุญาตจากธนาคารกลางแห่งกัมพูชา

ที่ผ่านมา HKL มีประสบการณ์ด้านการให้บริการทางการเงินที่ยาวนานและได้สร้างผลงานที่โดดเด่น โดย ณ สิ้นปี 2560 ยอดให้สินเชื่อรวมของ HKL อยู่ที่ 577 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 จาก 445 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2559 ทั้งนี้ HKL ประสบความสำเร็จในการขยายกิจการไปทั่วประเทศ โดยมีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 168 แห่ง และมีเครือข่ายตู้เอทีเอ็มที่ครอบคลุมที่สุดจำนวน 123 เครื่อง เพื่อส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้าโดยตรงได้อย่างทั่วถึง ทั้งในพื้นที่ชนบทและในตัวเมือง นอกจากนี้ กระบวนการประเมินสินเชื่อที่มีความรอบคอบเพื่อให้พอร์ตสินเชื่อเติบโตได้อย่างยั่งยืน ทำให้ HKL มีสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 1.10 ซึ่งเป็นหนึ่งในพอร์ตสินเชื่อที่มีคุณภาพดีที่สุดในอุตสาหกรรมสถาบันไมโครไฟแนนซ์ โดยมีจำนวนลูกค้าสินเชื่อและเงินฝากที่ขยายตัวอย่างน่าประทับใจถึงกว่า 200,000 ราย ส่งผลให้ HKL กลายเป็นผู้นำที่โดดเด่นในอุตสาหกรรมการเงินกัมพูชา

ในปี 2561 HKL จะดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจหลักโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับองค์กรให้เป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์รับเงินฝากที่ได้รับการชื่นชมจากลูกค้ามากที่สุด และสามารถยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์ให้ได้ภายในสามปีข้างหน้า โดยส่งมอบประสบการณ์ลูกค้าที่เหนือกว่าผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ กลยุทธ์ดังกล่าวได้แก่

- การปรับเปลี่ยนแบรนด์องค์กรใหม่
- การพัฒนาแพลตฟอร์มภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นที่การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมมากขึ้น ผ่านการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำกระบวนการทำงานที่เป็นอัตโนมัติมาปรับใช้ในการให้สินเชื่อ การสร้างคลังข้อมูล (Data Mart) และความปลอดภัยด้านช่องทางการให้บริการ
- การสร้างความแข็งแกร่งในการเติบโตผ่านการนำเสนอบริการที่มีมูลค่าเพิ่มเพื่อเจาะตลาดเฉพาะกลุ่ม การขยายเครือข่ายสาขาและช่องทางบริการทางเลือกต่าง ๆ ในพื้นที่ที่มีศักยภาพ และการส่งมอบนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ผ่านการให้สินเชื่อ การรับฝากเงิน และการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียม
- การขยายศักยภาพการระดมทุนด้วยการออกตราสารหนี้และระดมเงินฝากจากต่างประเทศ

- การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเสริมสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืน
- การเพิ่มแพลตฟอร์มที่จำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินธุรกิจธนาคารต่อไปใน

อนาคต

HKL มีพันธกิจที่ตอบโจทย์ด้านสังคมที่หลากหลาย และมีเครือข่ายที่เข้าถึงลูกค้าในพื้นที่กว่าร้อยละ 82 ของพื้นที่ทั่วประเทศ ในจำนวนนี้มีลูกค้าที่เป็นผู้หญิงและครอบครัวที่มีรายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 66 โดยดำเนินการตามหลักการการรักษาสีทธิลูกค้า (Client Protection Principles) ดังต่อไปนี้

- การออกแบบและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องและเหมาะสม
- การป้องกันการเป็นหนี้เกินตัว
- ความโปร่งใส
- การตั้งราคาที่มีความรับผิดชอบ
- การปฏิบัติที่เป็นธรรมและเคารพสิทธิของลูกค้า
- นโยบายความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
- กลไกด้านการกำกับ

ผลิตภัณฑ์ลูกค้าธุรกิจ ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ณ สิ้นปี 2560 กรุงศรีมีเงินฝากจำนวนทั้งสิ้น 1.3 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 19 จากปี 2559 โดยการเพิ่มขึ้นของฐานลูกค้าเงินฝากส่วนใหญ่มาจากกลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจจนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับ ญี่ปุ่น ในปี 2560 กรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารต้นทุนเงินฝากอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เงินฝากของ กรุงศรีเติบโตในอัตราที่สูงกว่าการเติบโตของเงินฝากในอุตสาหกรรมโดยรวม และกรุงศรีสามารถรักษาระดับ ต้นทุนเงินฝากไว้ในระดับเดียวกันกับปี 2559

สำหรับในด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก บัญชีออมทรัพย์จัดให้และบัญชีออมทรัพย์มีแต่ได้ ซึ่งออกแบบมา เพื่อรองรับการทำธุรกรรมการเงินในชีวิตประจำวันและความต้องการในการออมเงิน ยังคงเป็นสองผลิตภัณฑ์ หลักที่กรุงศรีนำเสนอให้แก่กลุ่มลูกค้ารายย่อย

ในปี 2560 เราต่อยอดการเป็นบัญชีเพื่อรองรับการทำธุรกรรมการเงินของบัญชีออมทรัพย์จัดให้ ด้วยการเพิ่ม 2 คุณสมบัติเด่น คือ การโอนเงินพร้อมเพย์และการชำระหนี้ด้วยคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพิ่มความสะดวก ปลอดภัย และประหยัดให้กับผู้ใช้งานบัญชีออมทรัพย์จัดให้ที่ลงทะเบียนผูกเป็นบัญชีพร้อมเพย์ โดยสามารถโอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์จัดให้พร้อมเพย์ไปยังบัญชีพร้อมเพย์อื่น ๆ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม การโอนตลอดชีพ ถอนเงินและสอบถามยอดเงินจากทุกเครื่องเอทีเอ็ม ทุกธนาคารทั่วประเทศ ฟรี ไม่จำกัด จำนวนครั้ง และยังสามารถจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการ 5 บิลต่อเดือน ฟรี สำหรับบัญชีออมทรัพย์มีแต่ได้

ยังคงได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากกลุ่มลูกค้ากรุงศรีพรีเมียม และลูกค้ารายย่อยทั่วไป ด้วยอัตราดอกเบี้ยสูงใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากประจำ และมีสภาพคล่องในการฝากถอนได้เหมือนกับบัญชีออมทรัพย์

นอกจากนี้ การเปิดตัวกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (Krungsri Mobile Application: KMA) เวอร์ชันใหม่เมื่อกลางปี 2560 ด้วยรูปแบบการใช้งานที่ง่าย ทำให้ลูกค้าบัญชีเงินฝากสามารถทำธุรกรรมทางการเงินและทำธุรกรรมเพื่อการออมเงินได้ง่าย สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา

แผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

กรุงศรีวางเป้าหมายการเติบโตของเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็น 1.5 ล้านล้านบาท ในปี 2563 หรือประมาณร้อยละ 9 ต่อปี โดยกรุงศรีจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการบัญชีเงินฝากของกรุงศรีเพื่อขยายฐานลูกค้าและปริมาณเงินฝาก

การลงทุน

ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา กรุงศรีมียอดมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 59 จากจำนวน 160 แส่นล้านบาท ในปี 2558 มาอยู่ที่จำนวน 255 แส่นล้านบาท ในปี 2560 โดยประเภทกองทุนที่มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูงสุด ได้แก่ กองทุนรวมตราสารหนี้ระยะสั้นในประเทศ กองทุนรวมตราสารหนี้ที่มีระยะเวลา และกองทุนรวมตราสารหนี้ที่ลงทุนในต่างประเทศทั่วโลก ซึ่งสามารถสร้างผลตอบแทนได้ดีสม่ำเสมอโดยตลอด

ในปี 2560 กรุงศรีได้นำเสนอกองทุนใหม่จำนวน 16 กองทุน เพื่อเป็นทางเลือกในการกระจายการลงทุนและเพิ่มโอกาสสร้างผลตอบแทนให้กับลูกค้า ประกอบด้วย กองทุนรวมผสม จำนวน 1 กองทุน กองทุนรวมหุ้น จำนวน 2 กองทุน กองทุนรวมหุ้นระยะยาว จำนวน 2 กองทุน กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ จำนวน 3 กองทุน และกองทุนรวมที่ลงทุนต่างประเทศ จำนวน 8 กองทุน ทั้งนี้ กระแสความนิยมของการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศส่งผลให้มีเม็ดเงินลงทุนไหลเข้าสู่ตลาดตลอดทั้งปี 2560 เป็นจำนวนมาก นำโดยกลุ่มกองทุนที่มีวัตถุประสงค์ในการสร้างรายได้ที่มั่นคงและสม่ำเสมอ ซึ่งมีอัตราการเติบโตที่สูงที่สุด นอกจากนี้ ในกลุ่มกองทุนใหม่ที่มีการเปิดตัวในปี 2560 ทั้ง 16 กองทุนนั้น กรุงศรีประสบความสำเร็จอย่างยิ่งในการเสนอขายกองทุนเปิดกรุงศรีชีวิตดีดี ซึ่งเป็นกองทุนรวมผสมที่เน้นสร้างความมั่นคงจากการลงทุนในตราสารหนี้และเพิ่มความมั่งคั่งจากการลงทุนในหุ้น โดยสามารถปิดการขายในช่วงเสนอขายครั้งแรกได้ถึง 3,500 ล้านบาท และยังคงมีเม็ดเงินลงทุนเข้ามาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งปัจจุบัน

ในช่วงครึ่งหลังของปี 2560 กรุงศรีได้เปิดตัวกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) เวอร์ชันใหม่ ซึ่งมีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้น ครอบคลุมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพและฟังก์ชันการใช้งานของกองทุนรวม เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้มากขึ้น

สำหรับกลยุทธ์หลักใน 3 ปีข้างหน้า กรุงศรีจะมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพผู้แนะนำการลงทุนให้มีความรู้ทักษะการขายอย่างมีประสิทธิภาพ การเพิ่มทางเลือกการลงทุนให้กับลูกค้าด้วยการขยายพันธมิตรธุรกิจกองทุนรวม (Open Architecture) และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเตรียมพร้อมให้บริการสู่ระบบดิจิทัล ด้วยนวัตกรรมที่หลากหลาย เช่น การเปิดบัญชีออนไลน์ การให้บริการที่ปรึกษาออนไลน์ (Robo-Advisor) เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่มุ่งสู่การใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับทั้งบริการลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่นและสมบูรณ์แบบ

กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ

กลยุทธ์หลักของกรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ ที่ได้วางไว้ยังคงดำเนินอย่างต่อเนื่องในปี 2560 โดยเน้นการขยายธุรกิจและขยายฐานลูกค้าผ่านความร่วมมือภายในกรุงศรี ทั้งกับกลุ่มงานเครือข่ายการขาย กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME และกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ รวมถึงบริษัทในเครือ สอดคล้องกับนโยบายหลักของกรุงศรีที่เน้นความร่วมมือเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ และขยายความครอบคลุมการบริการให้เข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น เราจึงมีการเพิ่มจำนวนผู้จัดการการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า โดยตั้งแต่ต้นปี 2561 เป็นต้นไป เราจะมีการจัดตั้งจุดบริการสำหรับการบริหารความมั่งคั่ง โดยจัดให้มีทีมดูแลประจำสาขา (Branch Wealth Officer) ให้บริการสำหรับลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ และกรุงศรีไพรม์ ณ สาขาที่มีศักยภาพและโอกาสทางการตลาด และมีแผนในการเพิ่มจำนวนผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลและทีมดูแลประจำสาขา รวมทั้งการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ด้านการลงทุนและมาตรฐานการบริการให้กับทีมผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลและทีมดูแลประจำสาขาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ ยังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และสิทธิประโยชน์ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า และเพิ่มจำนวนการถือครองผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้าและจำนวนเงินลงทุน

กรุงศรีไพรม์

กรุงศรีไพรม์ถือเป็นแบรนด์น้องใหม่ของกรุงศรีที่ออกแบบมาเพื่อดูแลกลุ่มลูกค้า Mass Affluent ซึ่งครอบคลุมลูกค้าที่มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิตั้งแต่ 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 5 ล้านบาท หลังจากการเปิดตัวในช่วงปลายปี 2559 กรุงศรีไพรม์สามารถสร้างจุดเด่นในด้านบริการที่ปรึกษาทางการเงินและสิทธิประโยชน์ที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ทำให้กรุงศรีประสบผลสำเร็จในการขยายฐานลูกค้ากลุ่มนี้ในอัตราร้อยละ 20 ในปี 2560 และมีสัดส่วนของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารของลูกค้ากลุ่มนี้คิดเป็นร้อยละ 24 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารของลูกค้าบุคคลรายย่อยทั้งหมดของกรุงศรี

กลยุทธ์การดูแลลูกค้ากลุ่มนี้ได้รับการสร้างสรรค์ภายใต้แนวคิด “ก้าวไปอีกขั้นของชีวิต” ดังนั้นกรุงศรีจึงได้วางรูปแบบการให้บริการในลักษณะที่กรุงศรีเป็นเสมือนเพื่อนคู่คิดที่จะช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าประสบ

ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ พร้อมทั้งช่วยนำเสนอรูปแบบการใช้ชีวิตและโอกาสทางการเงินใหม่ ๆ กรุงศรีมุ่งเน้นบริการการให้คำปรึกษาทางการเงิน “Plan Your Money” ซึ่งครอบคลุมการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลในทุกด้าน รวมถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและเป้าหมายในชีวิตของลูกค้าแต่ละราย อีกทั้งยังได้จัดการสัมมนาทางการเงินและการลงทุนเพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษามุมมองและรับทราบข้อมูลในเชิงลึกจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการจัดการการเงินได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น

ในส่วนของกรุงศรีโพรม โบบาย แอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับรับสิทธิพิเศษต่าง ๆ จากกรุงศรีนั้น ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี ลูกค้าเพลิดเพลินกับเอกลักษณ์ที่หลากหลายทั้งในรูปแบบการรับฟรีส่วนลดพิเศษ และสิทธิการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกรับตามความพอใจของลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้ ลูกค้ายังชื่นชอบความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อรับสิทธิประโยชน์ได้ง่าย ๆ ในชีวิตประจำวันปกติตลอดเวลา

บัตรเดบิต

กรุงศรีให้ความสำคัญกับนโยบายของภาครัฐที่มุ่งสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนชำระค่าสินค้าและบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด ทั้งนี้ กรุงศรีได้สนับสนุนนโยบายดังกล่าวด้วยการจัดแคมเปญการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านกรุงศรี พร้อมเพย์ รวมถึง แคมเปญส่วนลดผ่านการใช้บัตรกรุงศรีเดบิตร่วมกับร้านค้าชั้นนำ รวมถึงร้านค้าออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าใช้ระบบการชำระค่าสินค้าและบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางออนไลน์มากขึ้น

ในปี 2561 กรุงศรียังมุ่งเน้นกับการพัฒนาระบบบัตรเดบิตให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โดยการออกบัตรเดบิตชิปการ์ดที่เป็นไปตามมาตรฐานชิปการ์ดของไทย (Thai Bank Chip Card Standard) เพื่อประโยชน์ในการชำระเงินของบัตรเดบิตที่ออกในประเทศ และจะยังมุ่งเน้นสนับสนุนให้ประชาชนใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตด้วยการจัดแคมเปญส่วนลดต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่ชำระค่าสินค้าหรือบริการที่เครื่องรับบัตรของร้านหรือชำระผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและประโยชน์อย่างแท้จริง นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตอสมทรัพย์จัดให้มีสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้า เช่น สอบถามยอดและกดเงินฟรี ที่เครื่องเอทีเอ็มของทุกธนาคารในประเทศไทย พร้อมจ่ายบิลฟรี 5 ครั้งต่อเดือน พร้อมโอนเงินพร้อมเพย์ฟรีตลอดชีพ

บริการโอนเงินและบริการผ่านเครือข่ายเอทีเอ็ม

กรุงศรีได้มีการพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับนโยบายของรัฐบาลภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ยิ่งไปกว่านั้นเราได้มี

การจัดกิจกรรมทางการตลาด เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้น ซึ่งระบบและบริการใหม่ที่เปิดให้บริการในปี 2560 ได้แก่

1. บริการโอนเงินพร้อมเพย์ กรุงศรีได้ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยพัฒนาระบบการชำระเงินพร้อมเพย์ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ซึ่งเป็นบริการโอนเงินแบบใหม่ที่ผู้รับโอนลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากธนาคารกับเลขบัตรประชาชน เลขโทรศัพท์มือถือ หรือเลขประจำตัวผู้เสียภาษี แล้วผู้โอนเงินสามารถโอนไปยังหมายเลขพร้อมเพย์ของผู้รับเงิน โดยกรุงศรีให้บริการโอนเงินพร้อมเพย์ผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่ กรุงศรี เอทีเอ็ม กรุงศรี ออนไลน์ (KOL) กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) และกรุงศรี บิซ ออนไลน์ ซึ่งบริการโอนเงินพร้อมเพย์ระหว่างบุคคลธรรมดา (C2C) เปิดให้บริการในเดือนมกราคม 2560 และบริการโอนเงินพร้อมเพย์จากบุคคลธรรมดาไปยังนิติบุคคล (C2B) เปิดให้บริการในเดือนมีนาคม 2560

2. บริการเติมเงินพร้อมเพย์สำหรับกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) กรุงศรีได้ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยพัฒนาบริการเชื่อมโยง e-Wallet กับระบบพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นการต่อยอดจากบริการโอนเงินพร้อมเพย์ระหว่างบุคคล ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเติมเงินระหว่างบัญชีเงินฝากธนาคารกับ e-Wallet ของผู้ให้บริการทั้งที่เป็นธนาคารและที่ไม่ใช่ธนาคาร เพียงระบุหมายเลข e-Wallet 15 หลัก ก็สามารถเติมเงินได้ โดยเริ่มเปิดให้บริการในเดือนกันยายน 2560 ผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่ กรุงศรี เอทีเอ็ม กรุงศรี ออนไลน์ กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน และกรุงศรี บิซ ออนไลน์

3. สิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าที่สมัครหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ เรามุ่งมั่นเป็นผู้ให้บริการหลักกับประชาชนทั่วไป ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตร ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทรูวิชั่นส์ บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด บริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส จำกัด และบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส จำกัด ในการมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าที่สมัครหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการแบบรายเดือน

4. สิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว เราได้ร่วมมือกับบริษัท เซ็นทรัลเฟมิลีมาร์ท จำกัด จัดกิจกรรมทางการตลาด เพื่อกระตุ้นยอดการใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรีโดยมอบสิทธิพิเศษให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ถือบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต (Visa MasterCard หรือ Union Pay) ที่ทำธุรกรรมเบิกถอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรีให้สามารถใช้สลิปเอทีเอ็มเพื่อแลกรับสินค้าที่ร้านแฟมิลีมาร์ททุกสาขาทั่วประเทศ และในปี 2561 กรุงศรีจะยังคงจัดกิจกรรมทางการตลาดร่วมกับบริษัท เซ็นทรัลเฟมิลีมาร์ท จำกัด ต่อไป

กรุงศรี เวสเทิร์น ยูเนียน

สำหรับการดำเนินธุรกิจ กรุงศรี เวสเทิร์น ยูเนียน (Krungsri Western Union) กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะก้าวสู่ความเป็นผู้นำให้บริการรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียน ในประเทศไทย โดยเน้นการให้บริการรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัญชีธนาคาร หรือ ABMT (Account-Based Money Transfer) ซึ่งเป็น

บริการที่ลูกค้าสามารถรับ-ส่งเงินได้ด้วยตนเอง ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางเครื่องเอทีเอ็ม หรือกรุงศรีออนไลน์ โดยไม่จำเป็นต้องทำรายการที่สาขากรุงศรีหรือสำนักแลกเปลี่ยนเงิน (Exchange Booths) ของกรุงศรี

พร้อมกันนี้เราได้จัดกิจกรรมการตลาดต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการให้แก่ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการเวสเทิร์น ยูเนียน บ่อยครั้ง เช่น กลุ่มลูกค้าชาวฟิลิปปินส์ กลุ่มนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจจากประเทศตะวันออกกลาง กลุ่มแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะชาวเมียนมาร์ โดยการออกบูธประชาสัมพันธ์ในกลุ่มของแรงงานในประเทศอาเซียน การจัดทำวิดีโอในรูปแบบภาษาต่าง ๆ และเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ รวมถึงการจัดโครงการส่งเสริมการขายพิเศษ ส่งผลให้จำนวนรายการผ่านช่องทางเครื่องเอทีเอ็ม และกรุงศรี ออนไลน์ มีการเติบโตสูงขึ้นร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปี 2559

นอกจากนี้ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี กรุงศรีได้พัฒนาระบบเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

- โครงการรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียน ผ่าน KMA ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ง่ายขึ้นทุกที่ ทุกเวลา
- โครงการ Stage and Pay ที่ให้ลูกค้ากรอกข้อมูลการทำรายการผ่านแอปพลิเคชัน โดยเมื่อทำรายการเสร็จสิ้น ระบบจะส่งโค้ด (QR หรือ Barcode) ให้กับลูกค้าเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการรับ-ส่งเงินที่สาขาของกรุงศรีซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการทำรายการที่สาขาธนาคารได้เป็นอย่างมาก
- โครงการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ตั้งแต่เรื่องการปรับปรุงแบบฟอร์มการรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียน ให้มีความกระชับมากขึ้น การปรับปรุงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลในระบบโดยใช้การจัดการข้อมูล (Data Management) มาช่วยลดการบันทึกข้อมูลของพนักงาน รวมถึงการออกแบบ (Redesign) เอกสารที่ลูกค้าต้องลงนาม เป็นต้น

โครงการดังกล่าวคาดว่าจะแล้วเสร็จประมาณกลางปี 2561 ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าใช้บริการรับ-ส่งเงินผ่านกรุงศรี เวสเทิร์น ยูเนียน ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ความสำเร็จในปี 2560: ผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงาน

ภาพรวมเบี้ยประกันชีวิตรับใหม่ในปี 2560 ลดลงร้อยละ 1 ช่องทางการขายประกันชีวิตผ่านธนาคารที่ลดลงร้อยละ 4 และกรุงศรีลดลงร้อยละ 4 จากปีที่ผ่านมา ซึ่งลดลงเท่ากับตลาด สำหรับแผนกลยุทธ์ในเรื่องของผลิตภัณฑ์เราจึงมุ่งเน้นในเรื่องการขยายฐานลูกค้าในวงกว้างขึ้น เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองของลูกค้าให้เหมาะสม

ในเดือนสิงหาคม 2560 กรุงศรีได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ภายใต้ชื่อ “กรุงศรี กู้ด เฮลธ์” เพื่อเจาะตลาดในกลุ่มลูกค้า Mass Segment ที่มองหาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพซึ่งมีเบี้ยประกันที่เข้าถึงได้ ซึ่งเป็น

ประกันสุขภาพแบบเหมาจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยทั้งหมด โดยลูกค้าไม่ต้องกังวลว่าจะมีการจำกัดในแต่ละรายการ เหมือนประกันสุขภาพทั่วไป

ในช่วงเริ่มต้นของการวางจำหน่าย เรามีการเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านการจัดงานภายใต้ชื่อ “Krungsri Healthy Living 2017” ซึ่งหลังจากวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพียง 2 เดือน มียอดใบสมัครนำส่งทั้งหมดกว่า 1,000 ใบ จากสาขาทั่วประเทศ ถือว่าเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการเปิดตัวผลิตภัณฑ์กรุงศรี กู๊ด เฮลท์

หลังจากนั้นในเดือนกันยายน 2560 กรุงศรีได้ออกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตใหม่ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเน้นเรื่องความคุ้มครอง ภายใต้ชื่อ “กรุงศรี เพอร์เฟค เวลท์” โดยมุ่งเน้นที่กลุ่มลูกค้ากรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ แนวคิดของผลิตภัณฑ์นี้คือเป็นตัวเร่งในการสร้างความมั่งคั่ง และเพื่อเป็นแผนในการสร้างมรดก ซึ่งผลิตภัณฑ์นี้ให้ความคุ้มครองสูงสุดถึงร้อยละ 400 ของทุนประกันภัย นอกจากนี้ เรายังเพิ่มในเรื่องของบริการพิเศษเหนือระดับในการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อตรวจสุขภาพกับโรงพยาบาลที่ลูกค้าเลือก พร้อมกับบริการรถลิμουซีนรับและส่งจากที่พักถึงโรงพยาบาล และบริการพิเศษในด้านอื่น ๆ

เราได้เริ่มทดลองใช้แอปพลิเคชันในการสมัครประกันชีวิตออนไลน์ ภายใต้ชื่อ “ดิจิทัล ฟอรัลไลฟ์” ซึ่งเป็นเทคโนโลยีของบริษัทประกันชีวิตที่เป็นคู่ค้ากับกรุงศรีโดยสามารถแจ้งผลการอนุมัติเบื้องต้นภายในระยะเวลาเพียง 6 นาที ซึ่งดำเนินอยู่บนแท็บเล็ต ต่อยอดการดำเนินงานของกรุงศรีที่เน้นในรูปแบบของดิจิทัล โดยเราได้ขยายรูปแบบของบริการดังกล่าวไปยังสาขาในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลทั้งหมด 114 สาขา ภายในปี 2560

หลังจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการจัดตั้งคณะทำงาน เพื่อตรวจสอบคุณภาพการขายประกันภัยของกรุงศรีในช่วงเดือนเมษายน 2560 จากสรุปผลการตรวจสอบ กรุงศรีได้คะแนนอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ และได้รับการคัดเลือกเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับธนาคารอื่นได้ปฏิบัติตาม ในด้านทักษะการขายของพนักงาน เราได้จัดหลักสูตรการอบรมที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้กับลูกค้า ในขณะเดียวกัน เราได้มีการวางแผนในการขยายทักษะความรู้ของพนักงานเพื่อเป็นนักวางแผนทางการเงินที่ครบวงจรอีกด้วย

กลยุทธ์ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

1. ลูกค้าคือศูนย์กลางและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า เราได้มีการวางกลยุทธ์ในการออกแบบรายการส่งเสริมการขายให้เหมาะสมกับลูกค้าทุกกลุ่ม และเพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าผ่านแคมเปญต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการกับกรุงศรี

2. รุกตลาดลูกค้ากลุ่ม Mass Segment ที่มีความสนใจในประกันสุขภาพ เพื่อดึงดูดลูกค้าผู้สูงอายุ กอรปกับแนวโน้มในการใส่ใจสุขภาพมีมากยิ่งขึ้น ดังนั้น แผนการดำเนินงานในด้านผลิตภัณฑ์ในอีก 3 ปีข้างหน้า เราจะมุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพแบบเข้าใจง่าย และเจาะกลุ่มลูกค้า Mass segment และเราหวังว่าเราจะเป็นธนาคารระดับต้นในใจลูกค้า ทำให้ลูกค้าคิดถึงกรุงศรีเมื่อนึกถึงการประกันสุขภาพ

3. ดิจิทัล แบงก์กิ้ง เรากำลังดำเนินการพัฒนาแพลตฟอร์มการขายประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์ ด้วยกลยุทธ์ในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับลูกค้าเมื่อซื้อประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์ภายใต้แบรนด์กรุงศรี ซึ่งจะเริ่มต้นด้วยดำเนินการด้วยผลิตภัณฑ์ประกันที่ซื้อขาย ง่าย คล่อง เช่น ประกันการเดินทาง และประกันรถยนต์แบบแฟกเกจ และคาดว่าจะแล้วเสร็จประมาณไตรมาสที่ 3 ของปี 2561

ธุรกิจจัดการกองทุน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์และการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และการจัดการการลงทุนในสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ความสำเร็จที่สำคัญในปี 2560

มูลค่าสินทรัพย์สุทธิภายใต้การจัดการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 31 โดยอยู่ที่ 475 พันล้านบาท เทียบกับอุตสาหกรรมที่เติบโตขึ้นร้อยละ 9 ณ สิ้นปี 2560 ขณะเดียวกัน บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่ทั้งหมดในปี นี้ถึง 52,492 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.4 จากปี 2559

บริษัทยังสามารถสร้างผลตอบแทนที่โดดเด่นและรักษาชื่อเสียงในการจัดการกองทุนตราสารทุน และกองทุนตราสารทุนระยะยาวได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศยังได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทมีความแข็งแกร่งด้วยอัตราการเติบโตของสินทรัพย์สุทธิภายใต้การจัดการที่โดดเด่น เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ในปี 2560 บริษัทยังได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จจากหลากหลายสถาบันทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่

- รางวัล Asset Management Company of the Year, Thailand 2017 จากนิตยสาร The Asset (ฮ่องกง)
- รางวัลกองทุนยอดเยี่ยมแห่งปี 2560 จากวารสารการเงินธนาคาร ในประเภทกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพตราสารหนี้ (กองทุน KFCASHRMF) และประเภทกองทุนจัดสรรสินทรัพย์ทั่วโลก (กองทุน KFCINCOME)
- รางวัล Promising Young Banker in Thailand Award จาก นิตยสาร The Asian Banker (สิงคโปร์) มอบให้คุณศิริพร สيناเจริญ กรรมการผู้จัดการ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด ในฐานะผู้บริหารรุ่นใหม่ของสถาบันการเงินที่ประสบความสำเร็จในการขับเคลื่อนธุรกิจก้าวผ่านความท้าทายทางธุรกิจที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างปี 2557-2559

ความสำเร็จตามแผนธุรกิจระยะกลาง (2558-2560)

มูลค่าทรัพย์สินภายใต้การจัดการของบริษัทเติบโตสู่ 475 พันล้านบาท โดยกลุ่มกองทุนที่มีมูลค่าทรัพย์สินเพิ่มขึ้นมาก ได้แก่ กลุ่มกองทุนตราสารหนี้ในประเทศ กองทุนที่มีกำหนดอายุโครงการ (Term Fund) และกองทุนที่มีนโยบายลงทุนในต่างประเทศ ซึ่งรวมกันแล้วคิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 60 ของมูลค่า

ทรัพย์สินภายใต้การจัดการทั้งหมด ตลอดจนการเสนอขายกองทุนใหม่ที่เพิ่มความหลากหลายของทั้งสินทรัพย์ลงทุนและภูมิภาคที่ลงทุนทั่วโลก เป็นการเพิ่มทางเลือกในการลงทุนให้ครบครันสำหรับผู้ลงทุนมากยิ่งขึ้น หนึ่งในพัฒนาการสำคัญ ได้แก่ การร่วมมือกับมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ในการเสนอขายกองทุนเปิดกรุงศรีเจแปนสมอลแคปอิดิวิตี้ (KF-JPSCAP) และกองทุนเปิดกรุงศรีเจแปนสมอลแคปอิดิวิตีปันผล (KF-JPSCAPD) ซึ่งใช้จุดเด่นของกองทุนหลักที่บริหารโดยผู้จัดการกองทุนญี่ปุ่นที่มีความเชี่ยวชาญมายาวนาน สร้างจุดเด่นที่แตกต่างจากกองทุนของคู่แข่ง และเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ลงทุน

การร่วมมือกับกรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ กรุงศรีไพรม์ และกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (JPC/MNC) ช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ และทำให้สามารถขยายฐานลูกค้าจาก 15 เป็น 30 รายในปี 2560

บริษัทเป็นหนึ่งในสามรายแรกของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่เปิดบริการรับโอนเงินลงทุนจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมาสู่กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพทุกกองทุน และได้รับการตอบรับที่ดีโดยมีมูลค่าเงินลงทุนรับโอนรวมกว่า 56 ล้านบาท

ผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงานใหม่

กองทุนออกใหม่

ในปี 2560 บริษัทยังคงมองหาโอกาสในการลงทุนและนำเสนอกองทุนรวมใหม่ ๆ เพื่อสร้างผลตอบแทนที่สม่ำเสมอและเสนอทางเลือกการลงทุนที่หลากหลายยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม

• กองทุนผสม

- กองทุนเปิดกรุงศรีชีวิตดีดี (KFHAPPY)

กองทุนนี้ลงทุนในตราสารหนี้คุณภาพดีทั้งตราสารหนี้ภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศขั้นต่ำร้อยละ 75 เพื่อสร้างความมั่นคงและรักษาความสม่ำเสมอของผลตอบแทน และเพิ่มโอกาสสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้นด้วยการลงทุนในหุ้น กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT) และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานร้อยละ 0-25 และมีการปรับสัดส่วนการลงทุนให้เหมาะสมกับภาวะตลาด โดยทีมผู้จัดการกองทุนเพื่อเพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนที่สูง

ระดับความเสี่ยง 5: เสี่ยงปานกลางค่อนข้างสูง

- **กองทุนที่ลงทุนในหุ้น**

- กองทุนเปิดกรุงศรีไทยออลสตาร์ปันผล (KFTSTAR-D) และกองทุนเปิดกรุงศรีไทยออลสตาร์-สะสมมูลค่า (KFTSTAR-A)

กองทุนนี้รวมหุ้นโดยใช้กลยุทธ์แบบ Blend Model สามารถเลือกลงทุนในหุ้นได้ทุกกลุ่มโดยไม่จำกัดประเภทหรือขนาดของหุ้น คัดสรรหุ้นเด่นจากหุ้นทุกประเภทไว้ในกองทุนเดียว ปรับเปลี่ยนยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะตลาดและเพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนรวมที่ดีที่สุดสำหรับนักลงทุน โดยหลังจากที่ออกกองทุน KFTSTAR-D เมื่อเดือนมีนาคม 2560 ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน บริษัทได้ติดตั้งระบบปฏิบัติการที่รองรับการแบ่ง “ชนิดของหน่วยลงทุน” ของกองทุน ได้เป็นกองทุนออกใหม่ชื่อ KFTSTAR-A ซึ่งเป็นกองทุนที่มีหน่วยลงทุนชนิดสะสมมูลค่า เพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักลงทุนที่ต้องการลงทุนในกองทุนระยะยาวเพื่อสะสมผลตอบแทนหรือกำไรมากกว่าการรับเงินปันผล

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง | กองทุน KFTSTAR-D มีนโยบายจ่ายเงินปันผล

- กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นธรรมาภิบาลไทย (KFTHAICG)

กองทุนนี้มีเป้าหมายเพื่อร่วมส่งเสริมธรรมาภิบาลที่ดีสู่สังคมไทย โดยเน้นลงทุนในหุ้นของบริษัทที่ได้รับ CG Rating 4 ดาวจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และเข้าร่วมในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) เน้นการกำกับดูแลกิจการที่ดีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน มีโอกาสสร้างผลตอบแทนได้เหนือกว่าตลาดโดยรวม

นอกจากนี้ บริษัทยังได้บริจาคเงินร้อยละ 40 ของค่าธรรมเนียมการจัดการที่เรียกเก็บจากกองทุนให้กับหน่วยงานที่ส่งเสริมธรรมาภิบาลไทย หรือหน่วยงานที่ส่งเสริมการต่อต้านคอร์รัปชัน และหรือองค์กรอื่นใดที่เกี่ยวข้อง

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง

- **กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ**

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลเทคโนโลยีอีควิตี้ (KF-GTECH)

กองทุนนี้ลงทุนในหุ้นเทคโนโลยีที่มีปัจจัยพื้นฐานที่แข็งแกร่งและมีโอกาสเติบโตจากเทคโนโลยีใหม่ เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ผ่านการลงทุนในกองทุนหลัก T. Rowe Price Funds SICAV – Global Technology Equity Fund ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

ระดับความเสี่ยง 7: เสี่ยงสูง | ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนตามดุลยพินิจของผู้จัดการกองทุน

- กองทุนเปิดกรุงศรียูเอสอีควิตี้อินเด็กซ์เฮดจ์เอฟเอ็กซ์ (KF-HUSINDX)

กองทุนนี้เป็นทางเลือกที่จะเข้าถึงโอกาสการลงทุนในบริษัท 500 อันดับแรกของสหรัฐอเมริกาผ่านการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนหลัก iShares Core S&P 500 ETF ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนใกล้เคียงกับดัชนี S&P 500

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง | ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเต็มจำนวน

- กองทุนเปิดกรุงศรีเจแปนอีควิตี้อินเด็กซ์เฮดจ์ (KF-HJPINDX)

กองทุนนี้ลงทุนในหน่วยลงทุนกองทุนหลัก Nikkei 225 ETF ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ เพื่อสร้างโอกาสรับผลตอบแทนใกล้เคียงกับดัชนี Nikkei 225

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง | ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเต็มจำนวน

- กองทุนเปิดกรุงศรีเจแปนสมอลแคปอีควิตี้ (KF-JPSCAP) และกองทุนเปิดกรุงศรีเจแปนสมอลแคปอีควิตี้ปันผล (KF-JPSCAPD)

กองทุนนี้เป็นทางเลือกสำหรับการลงทุนในหุ้นบริษัทญี่ปุ่นขนาดเล็กที่มีศักยภาพเติบโตสูง สามารถสร้างผลตอบแทนได้เหนือกว่าตลาดโดยรวมผ่านการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ MUFG Japan Equity Small Cap Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง | ป้องกันความเสี่ยงตามดุลยพินิจของผู้จัดการกองทุน มีนโยบายจ่ายเงินปันผล

- กองทุนเปิดกรุงศรียูเอสสมอล-มิดแคปอีควิตี้เฮดจ์เอฟเอ็กซ์ (KF-HSMUS)

กองทุนนี้เน้นลงทุนในหุ้นขนาดกลางและเล็กของสหรัฐอเมริกา ผ่านการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ Schroder ISF US Small & Mid-Cap Equity Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง | ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเต็มจำนวน

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลมัลติแอสเซตอินคัมเฮดจ์เอฟเอ็กซ์ (KF-MINCOME)

กองทุนนี้เน้นกระจายการลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภทผ่านการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ Fidelity Funds – Global Multi Asset Income Fund ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ โดยใช้กลยุทธ์การลงทุนที่เน้นสร้างกระแสเงินสดรับรายเดือนและการเติบโตของผลตอบแทนรวม พร้อมรับมือทั้งภาวะการลงทุนทั้งขาขึ้นและขาลง

ระดับความเสี่ยง 5: เสี่ยงปานกลางค่อนข้างสูง | ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเต็มจำนวน

- กองทุนเปิดกรุงศรีอินเดียอิคิวิตี (KF-INDIA)

มีนโยบายการลงทุนในกองทุนรวมต่างประเทศ First State Indian Subcontinent Fund (กองทุนหลัก) โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง | ป้องกันความเสี่ยงตามดุลยพินิจของผู้จัดการกองทุน

• กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)

- กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นระยะยาวไทยออลสตาร์ปันผล (KFLTFSTARD)

มีนโยบายการลงทุนในหุ้นที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและ/หรือ ตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ (MAI) และ/หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และ/หรือหุ้นที่อยู่ระหว่าง IPO ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง | กองทุนมีนโยบายจ่ายเงินปันผล

- กองทุนเปิดกรุงศรีไทยออลสตาร์เพื่อการเลี้ยงชีพ (KFSTARRMF)

มีนโยบายการลงทุนในหุ้นที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและ/หรือ ตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ (MAI) และ/หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และ/หรือหุ้นที่อยู่ระหว่างการเสนอขายหุ้น ใหม่ให้แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (IPO) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีชีวิตดีดีเพื่อการเลี้ยงชีพ (KFHAPPYRMF)

มีนโยบายการลงทุนในตราสารหนี้ภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ หุ้น กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT) กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานและ/หรือกองทุนรวมภายใต้การจัดการของบริษัทจัดการ

ระดับความเสี่ยง 5: เสี่ยงปานกลางค่อนข้างสูง

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลเทคโนโลยีอิคิวิตีเพื่อการเลี้ยงชีพ (KFGTECHRMF)

มีนโยบายการลงทุนในหุ้นเทคโนโลยีผ่าน T. Rowe Price Funds SICAV – Global Technology Equity Fund (กองทุนหลัก) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ

ระดับความเสี่ยง 7: เสี่ยงสูง | ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนตามดุลยพินิจของผู้จัดการกองทุน

- กองทุนเปิดกรุงศรีเกรทเทอร์ไชน่าอิคิวิตีเฮดจ์เอฟเอ็กซ์เพื่อการเลี้ยงชีพ (KFCHINARMF)

มีนโยบายการลงทุนใน First State Greater China Growth Fund (Class I – USD) (กองทุนหลัก) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ

ระดับความเสี่ยง 6: เสี่ยงสูง | ป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเต็มจำนวน

บริการใหม่

- **การพัฒนาระบบวันคำนวณจำนวนหน่วยลงทุน (Trade date) สำหรับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ** ระบบใหม่นี้เปลี่ยนการคำนวณจำนวนหน่วยลงทุนเป็นคำนวณทุกวันทำการเหมือนกองทุนรวม จากระบบเดิมที่มีการคำนวณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพภายใต้การบริหารจัดการของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด ให้ทำรายการต่าง ๆ อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งการเปลี่ยนแปลงการลงทุนของสมาชิกและการได้รับเงินที่เร็วขึ้นเมื่อมีการลาออกจากการตลอดจนการทำรายการนำส่งเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพมีความคล่องตัวมากขึ้น เมื่อนายจ้างนำส่งเงินเข้ากองทุน บริษัทสามารถนำเงินไปลงทุนได้อย่างรวดเร็ว

- **การพัฒนาระบบ EM@ccess Online Service สำหรับนายจ้าง** ระบบนี้พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับนายจ้างในการเข้าถึงข้อมูลของสมาชิก รวมทั้งสามารถเรียกดูรายงานต่าง ๆ ได้ง่าย ๆ ง่ายต่อการติดต่อจากเดิมที่ให้บริการในส่วนของบริษัทกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเท่านั้น

- **ช่องทางการขายที่หลากหลายและแข็งแกร่งยิ่งขึ้น** ในปี 2560 บริษัทมีช่องทางการขายที่หลากหลายมากขึ้นผ่านตัวแทนจำหน่ายใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคาร และบริษัทหลักทรัพย์ ได้แก่ ธนาคารทีสไอ จำกัด (มหาชน) และ บริษัทหลักทรัพย์ หยวนต้า (ประเทศไทย) จำกัด ที่นำเสนอขายกองทุนรวมทั่วไป ตลอดจนบริษัทประกัน ได้แก่ บริษัท เจเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ที่นำเสนอขายแผนประกันแบบควบการลงทุน (Unit-linked Insurance Plan) ของกองทุนเปิดกรุงศรียุโรปอิตาเลียเฮดจ์ (KF-HEUROPE)

กระบวนการการทำงานใหม่ ๆ

- **ระบบงานโครงสร้างพื้นฐานเพื่อพัฒนาช่องทางการเข้าถึงกองทุนรวม (FundConnex)** บริษัทร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อเข้าร่วมในระบบงานโครงสร้างพื้นฐานเพื่อพัฒนาช่องทางการเข้าถึงกองทุนรวม (FundConnex) ซึ่งเป็นระบบงานกลางในการรับ-ส่งข้อมูลการซื้อขายและการชำระราคาระหว่างบริษัทนายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุนและบริษัทจัดการลงทุน ครอบคลุมตลอดกระบวนการซื้อขายกองทุนรวมและช่วยสร้างมาตรฐานการทำธุรกรรมกองทุนรวม ทำให้บริษัทนายหน้าสามารถขายกองทุนที่เสนอขายโดยบริษัทจัดการกองทุนที่หลากหลายมากขึ้นภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ลดขั้นตอนและเอกสารต่าง ๆ ในการทำงาน อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกให้นักลงทุนในการเปิดบัญชีเดียวเพื่อซื้อขายกองทุนได้หลากหลายบริษัทผ่านระบบออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา

- **ระบบบริหารจัดการความมั่งคั่ง (Wealth Management System)** บริษัทได้พัฒนาระบบบริหารจัดการความมั่งคั่งสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและประมวลข้อมูลเฉพาะบุคคลของผู้ลงทุน โดยข้อมูลจะได้รับการจัดเก็บในฐานข้อมูลส่วนกลาง มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

สม่ำเสมอ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการข้อมูลการลงทุนและคำแนะนำที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยระบบดังกล่าวจะติดตั้งพร้อมใช้งานได้ตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นไป

• **การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้และความร่วมมือต่างๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ** บริษัทได้จัดทำระบบข้อมูลในด้าน “กำไร/ขาดทุน (Profit & Loss)” ของผู้ถือหน่วยลงทุนรองรับการแสดงผลในกรุงศรี โอบาย แอปพลิเคชัน ของกรุงศรีที่ได้ปรับปรุงใหม่และเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานด้านกองทุนรวมมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจลงทุน

แผนงานในปี 2561

• มุ่งสู่การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

การรักษาอัตราการเติบโตของมูลค่าทรัพย์สินภายใต้การบริหารจัดการด้วยกลยุทธ์สำคัญ 2 ประการ

1. การสร้างผลตอบแทนกองทุนด้วยความเป็นเลิศ บริษัทมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์กองทุนที่สร้างผลตอบแทนที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งกองทุนรวมตราสารทุนที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และกองทุนรวมประเภทอื่น ๆ ที่บริษัทได้คัดสรรมานำเสนอกับนักลงทุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศเพื่อให้ครอบคลุมสินทรัพย์ลงทุนที่หลากหลายครบครัน รองรับการจัดสรรเงินลงทุนอย่างมีคุณภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับนักลงทุน

2. การสร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้า บริษัทมุ่งเน้นการสร้าง “ประสบการณ์ที่น่าประทับใจ” ให้กับลูกค้าในทุกขั้นตอนการลงทุน ตั้งแต่การรับข้อมูลเพื่อพิจารณาตัดสินใจ การเริ่มต้นลงทุน การติดตามผลการดำเนินงาน การรับคำแนะนำในการปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา และการมอบสิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นผ่านช่องทางการสื่อสาร เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า งานสัมมนา รวมถึงระบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อทำให้เรื่องลงทุนเป็นเรื่องง่ายและสร้างประสบการณ์ลงทุนที่น่าประทับใจให้กับลูกค้า

บริษัทมีเป้าหมายในการขยายช่องทางการเสนอขายและให้บริการลูกค้าเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้สนใจลงทุนที่หลากหลาย สถานการณ์การแข่งขันในตลาดทวีความรุนแรงขึ้น เนื่องจากกลุ่มธนาคารและสถาบันการเงินได้ใช้นโยบายเปิดกว้างมากขึ้นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนให้กับลูกค้าด้วยการคัดสรรกองทุนรวมจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนมากกว่าหนึ่งบริษัท เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลาย จึงเป็นโอกาสดีของบริษัทในการเพิ่มตัวแทนสนับสนุนการขายที่เป็นธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ เพราะบริษัทมีความเชี่ยวชาญและมีระบบงานที่รองรับการให้บริการผ่านตัวแทนจำนวนมากอยู่แล้ว รวมถึงตัวแทนสนับสนุนการขายที่ให้บริการการลงทุนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

เป้าหมายและกลยุทธ์หลักตามแผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

- ในฐานะบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดีในกลุ่มนักลงทุน บริษัทจะตอกย้ำความน่าเชื่อถือจากผลการดำเนินงานที่ดีของกองทุนและพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อก้าวไปอีกขั้นสู่แบรนด์ที่ไม่เพียงแต่เป็นที่รู้จัก แต่ได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มผู้ลงทุนเป้าหมาย และเป็นหนึ่งในสามแบรนด์อันดับแรกที่ได้รับ ความไว้วางใจจากนักลงทุน
- พัฒนาและค้นหาผลิตภัณฑ์กองทุนใหม่ ๆ ในสินทรัพย์การลงทุนที่มีความหลากหลาย เพื่อตอบโจทย์เป้าหมายการลงทุนของลูกค้าทุกกลุ่มและเพิ่มโอกาสสร้างผลตอบแทนที่ดีที่สุดในโลกของการลงทุนที่ไม่หยุดนิ่ง
- สร้างประสบการณ์การลงทุนของลูกค้าให้เป็นเรื่องง่าย สะดวกสบาย ด้วยการทำธุรกรรมกองทุนผ่านแอปพลิเคชันทางมือถือที่รองรับการใช้งานได้ครบครัน
- ขยายช่องทางการแนะนำและเสนอขายกองทุนรวมให้หลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นช่องทางแบบออฟไลน์ ได้แก่ สาขากรุงศรีตัวแทนสนับสนุนการขาย และช่องทางออนไลน์ อาทิ บริการออนไลน์ผ่าน @ccess และโมบาย แอปพลิเคชัน

ธุรกิจหลักทรัพย์

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

ภาวะตลาดและการแข่งขัน

ภาพรวมการลงทุนของตลาดหุ้นไทยในปี 2560 ยังเป็นทิศทางขาขึ้น โดยดัชนีตลาดหลักทรัพย์ปิด ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2560 ที่ระดับ 1,754 จุด เพิ่มขึ้น 211 จุด หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.6 เมื่อเทียบกับราคาปิด ณ สิ้นปี 2559 ที่ 1,543 จุด นับเป็นการเพิ่มขึ้นทำสถิติสูงสุดในรอบกว่า 24 ปี มูลค่าการซื้อขายตลาดหุ้นไทยเฉลี่ยในปี 2560 อยู่ที่ 47,755 ล้านบาทต่อวัน ลดลงร้อยละ 5.0 เมื่อเทียบกับมูลค่าการซื้อขายเฉลี่ยของปี 2559 ที่ 50,245 ล้านบาทต่อวัน

ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ที่ปรับตัวขึ้นอย่างแข็งแกร่งและทำสถิติสูงสุดในรอบ 24 ปี มาจากปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศที่แข็งแกร่งโดยเฉพาะตัวเลขการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวได้ต่อเนื่อง โดยไตรมาสที่ 1 มีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 3.4 และขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 3.9 และ 4.3 ในไตรมาสที่ 2 และ 3 ตามลำดับ นับเป็นอัตราการขยายตัวสูงที่สุดในรอบ 18 ไตรมาส และไตรมาสที่ 4 ร้อยละ 4.0 โดยมีปัจจัยหนุนมาจากการส่งออกและการท่องเที่ยวที่ขยายตัวได้อย่างแข็งแกร่ง การส่งออกของไทยในปี 2560 มีมูลค่าการส่งออกรวม 236,694 ล้านดอลลาร์ คิดเป็นอัตราการขยายตัวร้อยละ 9.9 เติบโตมากที่สุดในรอบกว่า 6 ปี เนื่องจากได้ผลบวกจากเศรษฐกิจโลกที่กลับมาฟื้นตัวโดยเฉพาะเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้า

อาทิ จีน และสหรัฐอเมริกา ขณะที่ภาคการท่องเที่ยวยังเติบโตอย่างแข็งแกร่ง โดยปี 2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยสูงสุดเป็นประวัติการณ์ที่ 35.4 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.8 เมื่อเทียบกับปี 2559 นอกจากนี้ เศรษฐกิจไทยยังได้แรงหนุนเพิ่มเติมจากการลงทุนของภาคเอกชนที่กลับมาฟื้นตัวเทียบกับปีที่ผ่านมามีติดลบหรือหดตัวมาโดยตลอด

นอกจากปัจจัยบวกในด้านเศรษฐกิจแล้ว ตลาดหุ้นไทยยังได้ผลบวกอย่างมากจากภาพของการเมืองในประเทศที่ผ่อนคลายขึ้น หลังจากที่นายกรัฐมนตรีส่งสัญญาณว่าจะจัดการเลือกตั้งได้ปี 2561 ส่งผลให้นักลงทุนกลับมามีความเชื่อมั่นต่อทิศทางเศรษฐกิจและการเมืองของไทยมากขึ้น หนุนให้มูลค่าการลงทุนในตลาดหุ้นไทยในช่วงครึ่งปีหลังกลับมาฟื้นตัวอย่างชัดเจน สะท้อนผ่านมูลค่าการซื้อขายเฉลี่ยต่อวันในช่วงครึ่งปีหลังปรับขึ้นสู่ระดับ 49,671 ล้านบาท เทียบกับในช่วงครึ่งปีแรกที่มีมูลค่าการซื้อขายเฉลี่ยต่อวันที่ 44,199 ล้านบาท หุ้นขนาดใหญ่ (Big Cap) ปรับขึ้นต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมาและเป็นกลุ่มนำตลาด นำโดยพลังงาน ปิโตรเคมี ธนาคาร และสื่อสาร ขณะที่หุ้นขนาดกลางถึงเล็ก (Mid-Small Cap) มีแรงเก็งกำไรกันมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่มีปัจจัยบวกเฉพาะตัว กลุ่มยานยนต์รับผลบวกจากยอดการผลิต และยอดการจำหน่าย รวมทั้งการส่งออกรถยนต์กลับมาฟื้นตัวหลังจบโครงการรถยนต์คันแรก กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมปรับขึ้นรับผลบวกภาครัฐประกาศลงทุนโครงการ EEC กลุ่มสื่อชานรับข่าวกสทช. ลดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ดิจิทัล และรายได้ค่าโฆษณากลับมาฟื้นตัวตามภาวะเศรษฐกิจ เช่นเดียวกับกลุ่มท่องเที่ยวปรับขึ้นตอบรับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง

ในปี 2561 คาดว่าดัชนีตลาดหลักทรัพย์ยังคงเคลื่อนไหวผันผวนในทิศทางขาขึ้นและคาดว่าจะการอบการเคลื่อนไหวของดัชนีจะอยู่ในช่วง 1,750 – 1,900 จุด และคาดว่าดัชนี ปิด ณ สิ้นปีจะระดับ 1,800 – 1,850 จุด โดยมีปัจจัยหนุนจากภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างแข็งแกร่ง ด้วยแรงขับเคลื่อนจากการใช้จ่ายผู้บริโภค การลงทุนภาคเอกชน การลงทุนภาครัฐ และภาคการส่งออก นอกจากนี้ การจัดการเลือกตั้งซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2561 หรือไตรมาสที่ 1 ของปี 2562 ยังเป็นปัจจัยบวกสำคัญที่จะดึงดูดเม็ดเงินลงทุนจากต่างประเทศและผลักดันให้ตลาดหุ้นไทยปรับตัวสูงขึ้น ส่วนปัจจัยลบจากการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐฯ (เฟด) คาดว่าจะมีกระทบต่อเม็ดเงินลงทุนจากต่างชาติ และดัชนีหุ้นไทยในกรอบจำกัดเนื่องจากตลาดรับรู้และปรับตัวไปแล้ว ขณะที่เงินลงทุนของต่างชาติในตลาดหุ้นไทยในช่วง 5 ปีย้อนหลังที่มียอดขายสุทธิประมาณ 3 แสนล้านบาท ส่งผลให้โอกาสที่เงินทุนจะไหลออกและกดดันตลาดหุ้นไทยมีความเป็นไปได้น้อย ดัชนีที่เป็นขาขึ้นจะส่งผลบวกโดยตรงต่อธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์จากมูลค่าการซื้อขายเฉลี่ยต่อวันที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ค่าธรรมเนียมนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ปรับตัวสูงขึ้น ช่วยลดผลกระทบจากการแข่งขันในธุรกิจที่ยังรุนแรง

พัฒนาการและความสำเร็จที่สำคัญในปี 2560

- มุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

บริษัทมีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดกับลูกค้ามาตั้งแต่บริษัทเริ่มก่อตั้งในปี 2518 จึงทำให้สามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้อย่างยาวนาน ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทจะยังคงรักษาคุณสมบัติข้อนี้ต่อไปโดยมีการกำหนดแผนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้างความมั่นคงของบริษัท รวมถึงกลยุทธ์ในการให้บริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า พร้อมกับการก้าวไปสู่ยุคดิจิทัล

- การให้ความสำคัญกับลูกค้าและแนวคิดริเริ่มในด้านดิจิทัล

การเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีด้วยการพัฒนาระบบออนไลน์ที่ดีขึ้น: เราได้ทำการอัปเดตโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบการบริหารข้อมูลลูกค้าส่วนกลาง (centralized Customer Management: CCM) เพื่อการสร้างประสบการณ์ที่ดี ความพึงพอใจ และการสื่อสารกับลูกค้า โดยได้ปรับปรุงกระบวนการเปิดบัญชีให้ใช้เวลาสั้นลงเหลือวันเดียวจากเดิมสองวันเพื่อให้การฝากและโอนหลักประกันทำได้สะดวกมากขึ้น และสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นของลูกค้าผ่านบริการ เช่น การรู้จักตัวตนของลูกค้า (Know Your Customer: KYC) การพิสูจน์ทราบลูกค้า (Client Due Diligence: CCD) และการประเมินระดับความเสี่ยง (Suitability) ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถใช้บริการระบบรับชำระค่าสินค้าและบริการ เพื่อโอนเงินแบบเรียลไทม์ผ่านช่องทางกรุงศรี ออนไลน์ และกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน

การปรับปรุงเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต: KSS ได้ปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน และยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางมากขึ้น ซึ่งนอกจากบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์แล้ว ลูกค้ายังสามารถใช้เว็บไซต์ของเราดูข้อมูลกองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคลได้ด้วย นอกจากนี้ KSS ได้เปิดตัวแอปพลิเคชันตัวแรก Krungsri Stock Expert สำหรับใช้งานบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ซึ่งจะทำให้ลูกค้าของเราได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ข้อมูลการซื้อขายหลักทรัพย์ การวิเคราะห์ทั้งทางปัจจัยพื้นฐานและทางเทคนิค บทวิเคราะห์ที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมของเรา และข้อมูลการเคลื่อนไหวตลาดทุนผ่านทางแอปพลิเคชันใหม่ตัวนี้ โดยร่วมมือกับ Stock Radar พันธมิตรที่ช่วยเสริมสมรรถนะให้กับแอปพลิเคชัน

การพัฒนาเว็บไซต์ใหม่ของฝ่ายวิจัยและการปรับปรุง Portal: บริษัทได้ปรับปรุงและขยายเว็บไซต์ของฝ่ายวิจัยเพื่อขยายช่องทางการนำเสนอบทวิเคราะห์ โดยได้รวมบทวิเคราะห์จากกรุงศรี และ MUFG เข้ามาไว้บนเว็บไซต์เพื่อตอบสนองลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ทั้งกลุ่มลูกค้ารายย่อย กลุ่มลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง (High Net Worth: HNW) และกลุ่มลูกค้าสถาบัน ทั้งนี้ นอกจากจะได้รับอีเมลเป็นประจำทุกวันแล้ว ลูกค้ายังสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลบทวิเคราะห์และค้นหาบทวิเคราะห์ฉบับเก่า ๆ ได้ด้วย

การให้ข้อมูลพอร์ตกองทุนรวมแบบออนไลน์: ลูกค้าสามารถเข้าถึงบัญชีซื้อขายกองทุนรวมออนไลน์ของ KSS โดยในปัจจุบันเราเป็นตัวแทนจำหน่ายหน่วยลงทุนให้กับบริษัทจัดการกองทุนรวมถึง 18

แห่งในประเทศไทย และเป็น Open Architecture Platform เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกการลงทุนที่หลากหลายในการบริหารความมั่งคั่ง

ความร่วมมือระหว่าง KSS-MUFG

- การสนับสนุนธุรกิจของมอร์แกน สแตนลีย์ในประเทศไทย: การจับมือเป็นพันธมิตรระหว่าง KSS-MUFG ทำให้ทั้งสององค์กรทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มการทำธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป กับมอร์แกน สแตนลีย์และสนับสนุนธุรกิจของมอร์แกน สแตนลีย์ในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
- การสนับสนุนการจัดโรดโชว์บริษัทไทยให้กับเครือ MUFG Securities Group: KSS ได้ร่วมกับ MUFG Morgan Stanley Securities โดยนำผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนไทยชั้นนำไปพบนักลงทุนญี่ปุ่น ในกรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น บริษัทจดทะเบียนที่ร่วมโรดโชว์ 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 รีไฟน์ จำกัด (มหาชน)

ความร่วมมือระหว่างสาขาและบริษัทในเครือ

บริษัทได้ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและกรุงศรีในแคมเปญ Banker to Broker โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายฐานนักลงทุนในตลาดหุ้นด้วยการให้รางวัลกับพนักงานของกรุงศรีที่ช่วยแนะนำลูกค้าให้กับบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งได้มีการจัดประกวดและมอบรางวัลทุก ๆ สองเดือนเป็นเวลาคี่ปี โดยมีรางวัลใหญ่ในช่วงปลายปีเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าเป้าหมายสามารถเข้าถึงช่องทางการลงทุนได้มากขึ้น โดยลูกค้ากลุ่มนี้จะสามารถเข้าถึงบริการด้านการลงทุนได้อย่างง่าย ๆ และสามารถติดต่อที่ปรึกษาการลงทุนเพื่อเปิดบัญชีใหม่และซื้อขายตราสารอนุพันธ์ได้ที่สาขาต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และอีกกว่า 13 จังหวัด นอกจากนี้ ยังสามารถติดต่อผ่านสาขาของกรุงศรีกว่า 660 สาขาทั่วประเทศอีกด้วย

ความร่วมมือระหว่างพนักงานส่วนหน้า ส่วนกลางและฝ่ายสนับสนุนธุรกิจ

- การเสริมสร้างความร่วมมือและเสริมศักยภาพของเครือข่ายสาขาและกรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ: บริษัทได้ใช้กลยุทธ์การแนะนำลูกค้าผ่านช่องทางสาขา รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการส่งต่อลูกค้าหลักทรัพย์ให้กระชับขึ้นโดยใช้โมเดลสาขารูปแบบใหม่ พร้อมทั้งเปิดตัวแคมเปญและกิจกรรมส่งเสริมการขายโดยผ่านสาขาของกรุงศรีและกรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ

กลยุทธ์และความมุ่งหมายในปี 2561

- การจัดตั้งสายงานบริหารความมั่งคั่ง: KSS มีแผนจะสร้างแพลตฟอร์มสำหรับบริการบริหารความมั่งคั่งให้แล้วเสร็จภายในสิ้นปี 2561 รวมถึงการสร้างฐานการให้บริการใหม่เพื่อรองรับลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง (High Net Worth) การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างระบบสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับยุคดิจิทัล ตลอดจนนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า โดยจะเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างการเติบโตตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับใหม่ด้วย

- การเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ: อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาและออกแบบระบบใหม่ที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ระบบและขั้นตอนการส่งต่อลูกค้าต่างประเทศ ระบบการดูแลกองทุนส่วนบุคคล และตัวแทนการขายหน่วยลงทุนด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการโอนเงินให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

- การสร้างความแข็งแกร่งให้ธุรกิจวาณิชธนกิจ: ในปี 2560 KSS ได้เริ่มพัฒนาและสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจวาณิชธนกิจโดยได้รับการสนับสนุนระยะยาวอย่างเต็มที่จากกรุงศรี บริษัทพยายามหาลูกค้าอย่างเต็มที่และได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม อินดัสเทรียล โกรท (AIMIRT) ซึ่งเป็นดีลแรกที่ KSS ได้เป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT) ในรอบกว่า 10 ปี นอกจากนี้ บริษัทยังร่วมเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนเสนอขายครั้งแรกต่อประชาชน (IPO) โดยร่วมเป็นผู้จัดจำหน่ายหุ้น IPO ของ 12 บริษัทที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และหนึ่งในนั้นก็คือบริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหุ้น IPO ขนาดใหญ่ที่สุดของปีด้วย โดยหลังจากเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แล้ว บริษัทคาดว่าจะมีมูลค่าตลาดสูงถึงกว่า 9 แสนล้านบาท

สำหรับในปี 2561 KSS มีแผนการพัฒนาธุรกิจวาณิชธนกิจอย่างต่อเนื่อง ด้วยเป้าหมายที่จะเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายเพียงผู้เดียวให้กับบริษัทที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์อย่างน้อยหนึ่งบริษัทและเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายร่วมให้กับอีกสองหรือสามบริษัท รวมทั้งมีแผนงานที่จะรักษาบทบาทเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายร่วมและพัฒนาเป็นที่ปรึกษาทางการเงินโดยผ่านการผสานความร่วมมือกับกรุงศรี

การตลาดและการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

การตลาดและแบรนด์

มุ่งสู่ความสำเร็จในการทำตลาด

การทำการตลาดให้ประสบความสำเร็จเริ่มจากการเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง กรุงศรีจึงได้ขยายการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ให้ครอบคลุมช่องทางหลักที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับทางกรุงศรีนอกเหนือจากช่องทางสาขาของกรุงศรีอาทิจ ธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) ออนไลน์ เครื่องเอทีเอ็มและศูนย์บริการลูกค้า ซึ่งจากการรวบรวมผลสำรวจกับข้อมูลต่าง ๆ ทำให้กรุงศรีสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการทำธุรกรรมได้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าลูกค้าจะทำธุรกรรมผ่านช่องทางใด และการเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้งนี้ จะช่วยให้กรุงศรีสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้า

ปัจจุบันลูกค้าได้ก้าวเข้าสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น กรุงศรีจึงได้มีการปรับตัวเรื่องการทำความเข้าใจลูกค้าและการสื่อสารกับลูกค้าให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น กรุงศรีเริ่มการสำรวจความคิดเห็นลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์สำหรับในบางกลุ่มลูกค้าเพื่อความเร็วและทันต่อเหตุการณ์ของข้อมูลตลอดจนลดค่าใช้จ่ายจากการสำรวจแบบปกติ ในส่วนการสื่อสารทางการตลาดได้มีการขยายเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลและมือถือมากยิ่งขึ้น สำหรับการสร้างความสนใจ สร้างปฏิสัมพันธ์ และความผูกพันกับลูกค้ารวมถึงการเข้าหากลุ่มลูกค้าใหม่ที่สนใจผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรีโดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่

จากการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ช่องทางดิจิทัลมากขึ้นนี้ ทำให้กรุงศรีสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้นโดยมีค่าใช้จ่ายที่ลดลงซึ่งสิ่งเหล่านี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากขาดการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

สร้างความโดดเด่นให้กับแบรนด์กรุงศรี

การผนึกกำลังระหว่างความเชี่ยวชาญธุรกิจในประเทศของกรุงศรีและความแข็งแกร่งระดับโลกของ MUFG ส่งผลให้กรุงศรีมีความโดดเด่นในการขยายธุรกิจสู่ตลาด CLMV โดยมีกิจกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างปี อาทิ

- **แคมเปญโฆษณา:** “Thai expertise with global strength - เข้าใจธุรกิจไทย เครือข่ายกว้างไกลระดับโลก” เป็นแคมเปญที่แสดงถึงการผสานความแข็งแกร่งของกรุงศรีและ MUFG ในการนำเสนอบริการให้กับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าเป้าหมายของกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าธุรกิจ SME ซึ่งแคมเปญดังกล่าวตอกย้ำศักยภาพที่กรุงศรีสามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจสู่ต่างประเทศของลูกค้า

- **กิจกรรมสัมมนาให้ความรู้ทางธุรกิจ:** กรุงศรีได้เข้าเป็นผู้สนับสนุนหลักของงานสัมมนา Euromoney Greater Mekong Investment Forum ที่จัดโดยนิตยสารทางการเงินชั้นนำ Euromoney ซึ่งธนาคารได้ร่วมแสดงความสำเร็จของการมีส่วนร่วมช่วยลูกค้าขยายกิจการในกลุ่มตลาด CLMV

- การเยี่ยมชมกิจการในต่างประเทศ: กรุงศรีได้พากลุ่มลูกค้าเดินทางไปเยี่ยมชมบริษัทชั้นนำของประเทศญี่ปุ่น อาทิ บริษัท ฟุจิ ซีร็อกซ์ จำกัด บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น บริษัท ยาสกาวา อิเล็คทริก คอร์ปอเรชั่น และ MUFG ซึ่งลูกค้าจะได้มีโอกาสเรียนรู้แนวทางและกระบวนการสู่ความสำเร็จทางธุรกิจเพื่อมาปรับใช้สำหรับแผนงานและการดำเนินธุรกิจ

สำหรับปี 2561 กรุงศรีจะคงมุ่งเน้นแนวคิด “มุ่งสู่ดิจิทัล” ในทุกกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำความเข้าใจลูกค้า การโฆษณา การสร้างแบรนด์ หรือกิจกรรมการตลาดที่จะจัดขึ้นเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้า

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ในเชิงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า กรุงศรีมุ่งเน้นการเพิ่มความแม่นยำในการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าและเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ถึงการประสบปัญหาในการใช้บริการ โดยกรุงศรีได้นำระบบการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ประโยชน์ในการศึกษาและทำความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม (Social Network) ต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลจากเครือข่ายสังคมเหล่านี้ช่วยให้กรุงศรีรับรู้ถึงไลฟ์สไตล์ของลูกค้าแต่ละคน สิ่งที่ลูกค้าพูดถึงและสิ่งที่อยู่ในความสนใจของลูกค้า เมื่อนำข้อมูลเหล่านี้ประมวลรวมกับข้อมูลลูกค้าที่มีอยู่แล้วภายในกรุงศรีทำให้กรุงศรีสามารถคัดสรรผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงสามารถปรับแนวทางการสื่อสารกับลูกค้าให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถดึงดูดความสนใจลูกค้าแต่ละกลุ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับลูกค้า

ในขณะเดียวกัน กรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และการเรียนรู้แบบ Machine Learning และได้ขยายการใช้งานของระบบเหล่านี้เพื่อวิเคราะห์การเข้าถึงเว็บไซต์กรุงศรีของลูกค้าแต่ละราย โดยกรุงศรีสามารถติดตามพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ ทำการวิเคราะห์เส้นทางการเข้าสู่เว็บไซต์หน้าต่าง ๆ และนำมาปรับรูปแบบการจัดวางการสื่อสารบนเว็บไซต์เพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้ง่ายขึ้น สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการค้นหาได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และยังเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของกรุงศรีผ่านช่องทางออนไลน์

กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร

กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กรได้ทำงานร่วมกับกลุ่มงานต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดในการร่วมกันขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลง ด้วยการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน พร้อมทั้งพัฒนาเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการส่งมอบผลการดำเนินงานที่ดีสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้ โดยโครงการหลัก ๆ ที่เกิดขึ้นในปี 2560 นั้น ประกอบไปด้วย

การขับเคลื่อนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

- โปรแกรมพัฒนาด้านการบริหารการเงินและการบริหารความเสี่ยง และการรองรับมาตรฐาน IFRS9 กรุงศรีได้มีการดำเนินโครงการในการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินการและการวิเคราะห์ทางการเงินและการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งปรับปรุงระบบทางด้านการบริหารการเงินและการบัญชีให้รองรับกับมาตรฐาน IFRS9 ไปพร้อมกัน ทั้งนี้ การดำเนินการในส่วน of IFRS9 นั้นคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2561 ก่อนกำหนดการของทางการ

- การวางโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า ในปัจจุบันลูกค้าแต่ละคนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของกรุงศรีได้จากหลากหลายช่องทาง และมีความคาดหวังว่ากรุงศรีจะเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งกรุงศรีได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการเชื่อมโยงกันในการให้บริการและได้ริเริ่มโครงการ B-SAFE เพื่อปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าและพัฒนาบริการในด้านต่าง ๆ ให้มั่นใจว่ากรุงศรีจะสามารถให้บริการลูกค้าด้วยมาตรฐานสูงสุดในโลกที่มีความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

- การปรับโครงสร้างพื้นฐานในการวางกลยุทธ์ด้านการปฏิบัติการ เริ่มต้นในปี 2559 โครงการ B-SAFE มีเป้าหมายในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายการทำงาน และในปี 2560 กรุงศรีจึงได้จัดตั้งหน่วยงาน Operations Planning Division ภายใต้กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร เพื่อเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการในการทำงานตามโครงสร้างข้างต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพของกรุงศรีในการให้บริการลูกค้า

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

กรุงศรีได้จัดตั้งสายงานกลยุทธ์องค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Strategy Division) ขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานของกรุงศรีให้ก้าวไปสู่แนวทางในการมุ่งเน้นให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยในปี 2560 กรุงศรีได้ก้าวเข้าสู่การนำแนวคิดดังกล่าวมาขับเคลื่อนในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ตลอดถึงการร่วมมือกับกลุ่ม FinTech ต่าง ๆ ในการนำเสนอสินค้าและบริการให้กับลูกค้า

การพัฒนา Customer Journey Map และการจัดทำ CX Design

การสร้าง Customer Journey Map ช่วยให้กรุงศรีสามารถระบุและทำความเข้าใจกับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับและความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ผลของการศึกษาและทำความเข้าใจก็เพื่อการพัฒนาโซลูชันที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้กรุงศรีเป็นธนาคารที่ดีที่สุดใจของลูกค้า กรุงศรีได้จัดตั้งหน่วยงานโดยตรงเพื่อดูแลในเรื่องดังกล่าวอย่างใกล้ชิด รวมทั้งดูแลในเรื่องประสบการณ์ของลูกค้าที่จะมีต่อกรุงศรีเพื่อส่งมอบสิ่งที่เหมาะสมที่สุดกับความต้องการของลูกค้า

การปรับปรุงกลุ่มของลูกค้า

กรุงศรีประสบความสำเร็จในการปรับกลุ่มของลูกค้า ซึ่งส่งผลให้กรุงศรีเห็นภาพของลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการเฉพาะตนของลูกค้าในแบบต่าง ๆ ได้ตรงใจลูกค้ายิ่งขึ้น

สาขาของกรุงศรี

ขณะที่ทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งสู่โลกดิจิทัลเป็นไปอย่างชัดเจน กรุงศรีจำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาช่องทางการให้บริการในด้านดิจิทัล ขณะที่ช่องทางสาขายังต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการมากยิ่งขึ้น และมีเวลาเพิ่มขึ้นในการให้บริการลูกค้าคนสำคัญของเรา

การเตรียมการเพื่อรองรับกับอนาคต

- ก้าวสู่โลกดิจิทัล

ในแผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563) กรุงศรีได้วางแผนและพัฒนาแผนธุรกิจดังกล่าวเพื่อรองรับช่วงเวลาที่ทำนายอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจการเงินธนาคาร การเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในธุรกิจ ขณะที่ผู้เล่นใหม่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งทำให้เกิดทั้งคู่แข่งและพันธมิตรใหม่กับกรุงศรีต้องศึกษา สร้างและสรรหาพันธมิตรพร้อมทั้งนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการกับลูกค้า

- สู่โลก Agility

การพัฒนาระบบด้วยกระบวนการแบบ Waterfall นั้นอาจไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วฉบับหนึ่งในปัจจุบัน การทำงานแบบ Agility จึงถูกนำเข้ามาใช้ในกรุงศรีตั้งแต่ปี 2560 ที่ผ่านมา และการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในด้าน Customer Experience (CX) User Experience (UX) และ User Interface (UI) จะมีการขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กรุงศรีเป็นองค์กรที่เป็น Agility อย่างเต็มรูปแบบในช่วงการดำเนินแผนระยะกลางของกรุงศรี (2561-2563)

National e-Payment

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของภาครัฐเป็นการดำเนินกลยุทธ์ในการผลักดันให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด และเป็นการวางโครงสร้างระบบการชำระเงินของประเทศไทยโดยการสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่เรียกว่า พร้อมเพย์ กรุงศรีได้มีการจัดเตรียมและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับในทุกบริการที่จะเกิดขึ้นภายใต้โครงการนี้ เช่น การรองรับการลงทะเบียนผู้ใช้พร้อมเพย์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งรายย่อย ภาคธุรกิจ ผู้รับชำระค่าสินค้าและบริการ (Biller) การโอนเงิน การรับชำระใบแจ้งหนี้ระหว่างกรุงศรีระบบ QR Payment ของร้านค้าต่าง ๆ และการชำระเงิน บริการเตือนเพื่อจ่ายการให้บริการตลาดทุนในรูปแบบใหม่ โครงการระบบชำระภาษีและใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ โครงการระบุ

บุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ โครงการขยายการรับชำระเงินด้วยเครื่อง EDC และอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในโครงการของรัฐบาล กรุงศรีได้มีการรองรับการให้บริการต่าง ๆ ที่มีขึ้นอย่างครบถ้วน ทั้งสำหรับลูกค้ารายย่อย ลูกค้าธุรกิจ จนถึงลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อมุ่งให้ลูกค้าของกรุงศรีสามารถบรรลุถึงประโยชน์สูงสุดในการใช้โครงสร้างของระบบธุรกิจไร้เงินสดที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าและธุรกิจจะสามารถลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ และยังสามารถขยายเครือข่ายการให้บริการทางการเงิน และเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการและการแข่งขันในโลกไร้เงินสดที่กำลังก้าวเข้ามา

การปรับตัวของธุรกิจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อส่วนบุคคล

สำหรับธุรกิจสินเชื่อรายย่อยนั้น กรุงศรีได้ริเริ่มการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในช่วงแผนดำเนินการระยะกลางที่ผ่านมา ทั้งการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุน ทั้งนี้ กรุงศรียังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสถึงประสบการณ์ “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากการนำเสนอเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงินและการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในธุรกิจสินเชื่อเพื่อรายย่อย

การขับเคลื่อนภาคธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ในช่วงที่ผ่านมาเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว มีบทบาทสำคัญสำหรับกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่และลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจข้ามชาติ เช่น การเชื่อมต่อเข้าสู่โครงสร้างพื้นฐานของระบบพร้อมเพย์นั้น เปิดโอกาสให้ธุรกิจต่างชาติสามารถขยายเครือข่ายการให้บริการและการทำธุรกรรมในการชำระและรับชำระเงินผ่านเครือข่ายที่กว้างขึ้นของทั้งกลุ่มธนาคารและกลุ่มธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคารที่ได้เข้าร่วมใช้พร้อมเพย์ กรุงศรียังขยายการให้บริการบล็อกเชน ในการเพิ่มประสิทธิภาพการโอนเงินระหว่างประเทศ ซึ่งทำให้ลูกค้ามีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่ต่ำลงบนระบบที่มีประสิทธิภาพ กรุงศรียังทำการปรับปรุงระบบการบริหารการเงิน (Treasury) และงานบริหารการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะสามารถให้บริการที่ครบถ้วนและกว้างขวางมากขึ้น และสำหรับธุรกิจที่ใช้บริการ Trade Finance ทางกรุงศรีได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีของระบบเป็นที่ยอมรับภายในปี 2560 ซึ่งจะสามารถสร้างเสริมให้การทำธุรกรรมของลูกค้าที่ขยายตัวขึ้นให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วสนองความต้องการที่ขยายขึ้นของภาคธุรกิจได้เป็นอย่างดี

กลุ่มงานเครือข่ายการขาย

กลุ่มงานเครือข่ายการขายบริหารการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนองความต้องการลูกค้าทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เรามีช่องทางในการทำธุรกรรมที่หลากหลายสำหรับลูกค้าผ่านสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศูนย์บริการลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ ศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน และศูนย์ให้บริการส่ง-รับเงิน โอน Western Union นอกจากนี้เรายังให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์มือถืออีกด้วย

กรุงศรีดำเนินนโยบายตามแผนธุรกิจระยะกลาง (2558–2560) ด้วยมุ่งเน้นที่จะขับเคลื่อนธุรกิจของกรุงศรีภายใต้นโยบายลูกค้าคือคนสำคัญ โดยกลุ่มงานเครือข่ายการขายถือเป็นช่องทางที่สำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ของกรุงศรี โดยกรุงศรียังคงดำเนินธุรกิจด้วยการมุ่งสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และความสะดวกในการให้บริการผ่านการขยายสาขา เครื่องเอทีเอ็ม และศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน พัฒนาและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การขายโดยเน้นการขายแบบตอบโจทย์ของลูกค้าผ่านบริการที่ปรึกษาทางการเงิน และพัฒนาศักยภาพของพนักงานสาขาให้มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในขณะเดียวกัน ท่ามกลางกระแสดิจิทัลเริ่มส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ามากขึ้น ทางกลุ่มงานเครือข่ายการขายได้พยายามที่จะปรับการให้บริการ รวมถึงนำเสนอการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

ทั้งนี้ ในปี 2560 ทางกลุ่มงานเครือข่ายการขายได้ปรับกลยุทธ์ในการทำงานภายใต้ 5 หัวข้อหลัก (5 Pillars) ซึ่งทั้ง 5 หัวข้อหลักนี้จะเป็นกลยุทธ์หลักสำหรับแผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563) สำหรับกลยุทธ์ 5 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย 1) ยกระดับประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านผลิตภัณฑ์และกระบวนการระบบดิจิทัล 2) เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน 3) พัฒนาศักยภาพพร้อมสร้างความสุขให้พนักงาน 4) ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายในกลุ่มธุรกิจกรุงศรี MUFG และพันธมิตรทางธุรกิจ 5) ปฏิบัติถูกต้องและบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ โดยกลยุทธ์ในแต่ละหัวข้อหลัก จะมีโครงการที่เป็นสิ่งริเริ่มใหม่ ๆ หรือเป็นการต่อยอดการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับในปี 2550 ยอดขายผลิตภัณฑ์โดยรวมของกลุ่มเติบโตตามเป้าหมายที่กรุงศรีวางไว้ อาทิ เงินฝากขยายตัวร้อยละ 6 กองทุนรวมขยายตัวร้อยละ 27 นอกจากนี้ กรุงศรีได้มีการระดมทุนในส่วนของหุ้นกู้ด้วยสิทธิของกรุงศรีซึ่งเครือข่ายสาขาเป็นช่องทางหลักในการขาย และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในการขายหุ้นกู้ด้วยสิทธิของกรุงศรีทั้ง 2 ครั้งในเดือนพฤษภาคมและพฤศจิกายน 2560 ในส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคลเติบโตร้อยละ 9 สินเชื่อลูกค้าธุรกิจรายย่อยเติบโตร้อยละ 37

ในปี 2560 เป็นปีที่ธนาคารพาณิชย์เริ่มมีกระแสของจำนวนสาขาของธนาคารที่ปิดให้บริการมีมากกว่าจำนวนสาขาที่เปิดใหม่ ในส่วนของกรุงศรีเรามีการเปิดสาขาใหม่ทั้งสิ้นจำนวน 5 สาขา ทำให้ ณ สิ้นปี กรุงศรีมีจำนวนสาขาทั้งหมด 700 สาขา เป็นสาขาที่ให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ 663 สาขา และสาขาที่ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา อีกทั้งกรุงศรีได้เพิ่มเครื่องเอทีเอ็ม 302 เครื่อง ซึ่ง ณ สิ้นปี 2560 กรุงศรีมีเครื่องเอทีเอ็มทั้งหมด 6,550 เครื่อง รวมถึงมีศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 92 แห่ง โดยเป้าหมายของกรุงศรีในการขยายสาขาและเครื่องเอทีเอ็มคือเพื่อให้มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพในการรองรับลูกค้า กรุงศรียังคงร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือของกรุงศรีในการเปิดสาขาร่วมกัน ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2559 อย่างต่อเนื่องโดยร่วมมือกับกรุงศรี ออโต้ และเงินติดล้อ เพื่อเปิดให้บริการสาขาที่มีทั้งบริการของกรุงศรีและบริการของกรุงศรี ออโต้ และเงินติดล้อ

สำหรับในปี 2561 ทางกลุ่มเครือข่ายการขายจะเริ่มดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ในแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรี อาทิ การเปิดสาขานำร่องในรูปแบบสาขาดิจิทัล โดยจะมีเครื่องอัตโนมัติให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตัวเองที่สาขา เช่น การเปิดบัญชี การชำระเงินค่าบริการ เป็นต้น การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของลูกค้าในการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ทั้งการใช้งานพร้อมเพย์ การใช้งานคิวอาร์ โค้ด (QR Code) และกรุงศรีโมบาย แอปพลิเคชัน (KMA)

กรุงศรีได้ปรับกลยุทธ์การทำงานของสาขาในการดูแลลูกค้าโดยกรุงศรีจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ธนบดีธนกิจประจำสาขา (Branch Wealth Officer) สำหรับสาขาที่มีศักยภาพ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จะทำหน้าที่ในการดูแลลูกค้ากลุ่ม High Net Worth และ Affluent ของสาขาโดยทำงานร่วมกับสายงานบริหารความมั่งคั่งและลูกค้าธนบดี เพื่อให้บริการและดูแลลูกค้าได้ครอบคลุมทุกความต้องการ

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปี 2560 ซึ่งเป็นปีสุดท้ายในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรกของกรุงศรีสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้ในการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อก้าวสู่การเป็นเลิศ

กรุงศรีได้เดินหน้านำลงทุนพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งและธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) เพื่อรองรับลูกค้าที่ใช้บริการในช่องทางดังกล่าว ในปี 2560 กรุงศรีได้นำกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน เวอร์ชันใหม่ ออกสู่ตลาด ที่ได้รับการออกแบบให้เรียบง่ายต่อการใช้งานและเพิ่มบริการใหม่ ๆ อาทิ การชำระเงินผ่าน QR Code การบริหารจัดการกองทุนแบบเรียลไทม์ บริการพร้อมเพย์ และบริการสำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากออนไลน์ และการสมัครขอสินเชื่อออนไลน์หลังจากได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานควบคุมและกำกับดูแล

จากความสำเร็จนี้กรุงศรีได้รับรางวัล Best Digital Bank in Thailand จากนิตยสาร Asiamoney ในปี 2560 และเพื่อให้ง่ายไปสู่การให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งอย่างเต็มรูปแบบ กรุงศรีได้เริ่มนำกระบวนการพัฒนาระบบแบบ Agile มาใช้ โดยมีการพัฒนาระบบบนสถาปัตยกรรมแบบ Cloud และพัฒนา Micro Service โดยมีโครงการนำร่องกับธุรกิจสินเชื่อบ้านแบบดิจิทัล และมีแผนจะทดสอบต่อกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรถยนต์ในปี 2561 นอกจากนี้ กรุงศรียังได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับสถาปัตยกรรมแบบเปิด (Open Architecture) ผ่าน API Gateway เพื่อการเชื่อมต่อกับองค์กรภายนอกอย่าง รวดเร็ว เรียบง่าย และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เพื่อการเสนอบริการทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีและช่องทางใหม่ ๆ ร่วมกับลูกค้าของกรุงศรี

ในส่วนของการพัฒนาระบบเพื่อช่องทางสาขานั้น กรุงศรีได้เดินหน้าปรับปรุงเพิ่มความพึงพอใจการใช้บริการผ่านช่องทางสาขา อาทิ ลูกค้าสามารถซื้อเงินตราต่างประเทศด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตผ่าน 93 สาขา และสำนักแลกเปลี่ยนเงินทั่วประเทศ กรุงศรียังได้ติดตั้งเครื่องรับบัตร (EDC) สำหรับอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชน Smart Card เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าในกระบวนการแสดงตัวตน นอกจากนี้ กรุงศรีได้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของสาขาด้วยการอัปเกรดเครื่องจ่ายไฟสำรองสำหรับสาขา

สำนักแลกเปลี่ยนเงินและเครื่องเอทีเอ็ม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าของ กรุงศรี เพื่อให้เราสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องในช่วงที่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

สำหรับการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าสถาบันธุรกิจ และการให้บริการด้านธุรกรรมธนาคารในยุคดิจิทัล แบงก์ก็กรุงศรีได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เช่น การพัฒนาระบบ Krungsri Supply Chain ในส่วนของ Supplier Financing ต่อยอดจาก Buyer Financing Module ที่ใช้ Private Cloud Technology และเพิ่มการเชื่อมต่อบริษัทของกรุงศรีกับระบบของผู้ค้ารายใหญ่ (Sponsors) แบบ Host to Host กรุงศรีได้มีการเสนอระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและ Mobile Banking สำหรับกลุ่มลูกค้าสถาบันธุรกิจ การพัฒนาระบบบริหารเงินสดที่รองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Product) ต่าง ๆ และพร้อมเพย์

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้พัฒนาการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศที่สาขาเวียงจันทน์และสาขาสะหวันนะเขตใน สปป. ลาว ผ่านระบบการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (SWIFT) การเชื่อมระบบแบบ Straight Through Processing Host-to-Host ระหว่างธนาคาร ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อรับส่งแฟ้มข้อมูลในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ทั้งการชำระเงิน ผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายมายังระบบหลักของกรุงศรีแบบเรียลไทม์ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ของกรุงศรีได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่กล่าวถึงได้แก่ e-Customs สำหรับการชำระเงินค่าอากรสินค้าของกรมศุลกากร e-CESS สำหรับการชำระเงินสงเคราะห์ชาวสวนยางของการยางแห่งประเทศไทย (กยท.) สำหรับผู้ส่งออกยางหรือตัวแทนออกของ e-SSO สำหรับการชำระเงินประกันสังคมแก่สำนักงานประกันสังคม e-Permit สำหรับค่าใช้จ่ายด้านการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) ชำระแก่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) การจดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจ (e-Secure) กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และระบบการออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริการทางธุรกรรมแบบประมวลผลโดยตรงเชื่อมต่อทั้งกระบวนการ (Straight Through Processing: STP) ได้ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับส่งข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้งยังช่วยลดการใช้กระดาษในการดำเนินงานอีกด้วย

เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนและรองรับการขยายตัวของธุรกิจในระยะยาว กรุงศรีได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการขยายธุรกิจโดยย้ายศูนย์ข้อมูลสำรองไปยังสถานที่แห่งใหม่และลงทุนปรับปรุงระบบเครือข่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ โดยใช้สถาปัตยกรรมแบบ active-active ที่สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาแม้ระบบบางส่วนขัดข้อง

กรุงศรีได้ปรับกลยุทธ์การลงทุนจากเดิมที่เน้นการลงทุนในสินทรัพย์ไปสู่การให้บริการที่สามารถสร้างความยืดหยุ่น รองรับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีได้ ดังเช่นรูปแบบการใช้งานซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือ Software as a service (SaaS) กรุงศรีได้ริเริ่มนำมาใช้กับระบบการเรียนรู้ของพนักงาน และยังมีโครงการที่กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ โดยใช้ระบบสำหรับฝ่ายขายและฝ่าย

บริการลูกค้า และกรุงศรีกำลังดำเนินการติดตั้งใช้ Office 365 ให้แก่พนักงานซึ่งจะแล้วเสร็จในปี 2561 สำหรับรูปแบบการเช่าฮาร์ดแวร์ เช่น Server Operating System Storage และเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตหรือ Platform as a service (PaaS) ซึ่งกรุงศรีได้นำมาใช้รองรับแอปพลิเคชัน UChoose ระบบสินเชื่อบ้านสำหรับพนักงานขาย และกำลังทดลองกับระบบงานของกลุ่มสถาบันการธนาคารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนธุรกิจ ทั้งนี้ กรุงศรียังดำเนินการทดสอบกับต้นแบบการใช้โครงสร้างพื้นฐานแบบบริการ หรือ Infrastructure as a service (IaaS)

ในส่วนของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่สาม ตามแผนยุทธศาสตร์นโยบายประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาลนั้น ทางกรุงศรีได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับการลงทะเบียน AnyID การทำธุรกรรมพร้อมเพย์ การทำธุรกรรมผ่าน QR Code โดยมีการทดสอบและควบคุมภายใต้โครงการทดสอบนวัตกรรมทางการเงินที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ (Regulatory Sandbox) ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย เรายังคงเดินหน้าพัฒนาระบบเพื่อรองรับบริการเรียกเก็บเงิน (Request To Pay) การจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) Capital Market และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ISO20022 อีกด้วย

ทั้งนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมก้าวสู่สังคมดิจิทัลและยกระดับความปลอดภัยของการทำธุรกรรมออนไลน์ กรุงศรีได้เพิ่มความปลอดภัยของบัตรเดบิตด้วยการออกบัตรเดบิตชิปการ์ดที่เป็นไปตามมาตรฐานชิปการ์ดของไทย (Thai Bank Chip Card Standard) พร้อมการยกระดับความปลอดภัยด้วย 3D Secure ให้กับการซื้อขายสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ตผ่านบัตร และตลอดจนโครงการการพัฒนาและจำกัดการใช้งานบนเครื่องเอทีเอ็มเพื่อวัตถุประสงค์ของการรักษาความปลอดภัย (ATM Whitelist) ซึ่งมีความคืบหน้าแล้วสำเร็จร้อยละ 80 และจะแล้วเสร็จทั้งหมดในไตรมาสที่ 2 ของปี 2561

กระแสเทคโนโลยีใหม่และนวัตกรรมด้านการจัดการข้อมูลรวมถึง Machine Learning จะมีบทบาทสำคัญในการปฏิวัติการบริหารจัดการ การควบคุมและการกระจายการเงิน กรุงศรีได้ต่อยอดการลงทุนระบบการจัดการสารสนเทศองค์กร (Enterprise Data Warehouse) บนระบบ Teradata ด้วยการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้เรื่องวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) การใช้เทคโนโลยีการจัดการข้อมูล Big Data และ Data Virtualization พร้อมทั้งการใช้กระบวนการสร้างโมเดลวิเคราะห์ข้อมูลระดับสูงที่ในการคาดการณ์อนาคต (Advance Data Analytics) กับการบริหารบัตรเครดิตและการใช้เครื่องเอทีเอ็มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

กรุงศรีได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร เราจึงร่วมมือกับผู้ให้บริการเทคโนโลยีไฮเปอร์เลดเจอร์มาปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บเอกสารให้เป็นรูปแบบดิจิทัล การจัดเก็บเอกสาร และการอนุมัติสำหรับภายในกรุงศรีและบริษัทในเครือซึ่งนำไปสู่กระบวนการทุกขั้นตอนที่มีความโปร่งใส รัดกุมและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ขณะที่กรุงศรีเองสามารถลดต้นทุนในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

กรุงศรียังนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาพลิกโฉมการโอนเงินระหว่างประเทศให้กับภาคธุรกิจ โดยจัดทำโครงการนำร่องกับสาขาใน สปป. ลาว รองรับการโอนเงินแบบเรียลไทม์ของสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ และอยู่ภายใต้ขอบเขตของ Regulatory Sandbox ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขึ้น นับเป็นการเคลื่อนไหวเชิงกลยุทธ์เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการรับเงินโอนข้ามประเทศที่รวดเร็วและถูกต้องจากลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ โดยที่ไม่ต้องกังวลกับอัตราแลกเปลี่ยนที่ผันผวน รวมถึงมีค่าธรรมเนียมที่ต่ำลง ในการให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้ ในช่วงไตรมาสที่ 4 กรุงศรีได้เข้าดำเนินการในระยะที่สองสู่ช่วงการทดสอบร่วมกับ MUFG และมีโครงการขยายสู่ธนาคารคู่ค้าในประเทศสหรัฐอเมริกาในอนาคตอันใกล้

ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการผู้บริหารได้เพิ่มระดับความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในยุคดิจิทัล กรุงศรีมีการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ อาทิ การขยายขอบเขตของการป้องกันภัยจาก Advanced Malware การประเมินความพร้อมของความปลอดภัยด้านไซเบอร์ ตามมาตรฐานการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC) การริเริ่มโครงการ Threat Intelligence ให้สอดคล้องกับมาตรฐานและเป็นสากล อีกทั้งยังจัดให้มีการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยด้านไซเบอร์ให้กับพนักงานอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ

กรุงศรีได้แบ่งปันหลักเกณฑ์ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศให้แก่ Hattha Kaksekar Limited (HKL) สถาบันไมโครไฟแนนซ์ชั้นนำในกัมพูชา ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของกรุงศรีตั้งแต่ปี 2559 และประสบความสำเร็จในการจัดตั้งมาตรฐานความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ การกำกับดูแลกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการการกู้คืนระบบเมื่อเกิดภัยพิบัติ และกลยุทธ์การควบคุมและจัดการโครงการ เพื่อเป็นรากฐานสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาบริษัทให้ก้าวไปสู่การเป็นสถาบันการเงินในอนาคต

ด้วยความมุ่งมั่นของกรุงศรีที่จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ และจะไม่ยอมให้มีการคุกคามด้านไซเบอร์ กรุงศรีจะยังคงพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองกับภัยคุกคามใหม่ ๆ ในอนาคตได้อย่างทันที่ และเป็นไปตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์ของ MUFG

ธรรมาภิบาลและการยึดมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบได้รับการปลูกฝังเข้าไปเป็นค่านิยมหลักของกรุงศรี เราได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของ Sarbanes-Oxley Act มาตรการการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ Basel III และการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (D-SIB)

กรุงศรีได้ลงทุนใน 4 โครงการหลักเพื่อรองรับการดำเนินการดังกล่าวประกอบไปด้วย

- การพัฒนาระบบรองรับการคำนวณบริหารความเสี่ยงเครดิตที่มีหลักเกณฑ์การประเมินบนความเสี่ยงและผลตอบแทน

- การพัฒนาระบบบาเซล SA CCR ที่เสร็จสิ้นก่อนวันที่บังคับใช้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และนำไปใช้ประเมินผลกระทบจาก SA-CCR และกำหนดกลยุทธ์การหักบัญชีและการทำกำไรของธุรกรรมตราสารอนุพันธ์

- การพัฒนาระบบจัดการดูแลในส่วนของการจัดการสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset Liability Management) การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Management) การคำนวณต้นทุนทางการเงินภายในกรุงศรี (Fund Transfer Pricing)

- การพัฒนาระบบมาตรฐานบัญชี International Financial Standard 9 (IFRS9) โดยจะแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2 ของปี 2561 และมีเวลาเพียงพอในการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมีการยื่นรายงานแก่ธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการในไตรมาสที่ 1 ของปี 2562

เมื่อมองไปข้างหน้าในแผนธุรกิจระยะกลางของธนาคารในอีกสามปีข้างหน้า (ปี 2561-2563) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ตั้งปณิธานที่จะ **“มุ่งสู่ดิจิทัล ทำให้ชีวิตง่ายขึ้นสำหรับลูกค้าของเรา โดยการสร้างระบบที่ปรับเปลี่ยนได้ในอนาคตพร้อมกับความคล่องตัวและนวัตกรรม”** การเปลี่ยนแปลงด้านไอทีของเราจะมุ่งเน้นไปยังองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยี กระบวนการ และบุคลากร

การวางแผนแนวทางแก้ไขกฎหมายเพื่อพัฒนาและกำกับธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (FinTech) และการแสดงตนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ซึ่งคาดว่าจะมีผลในปี 2561 จะเปลี่ยนรูปแบบของธุรกิจธนาคาร โดยกรุงศรีจะให้ความสำคัญกับการสร้างระบบเพื่อรองรับการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และสามารถครอบคลุมการให้บริการที่ลูกค้าสามารถแสดงตนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) การเก็บลายเซ็นลูกค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) การสร้างระบบธนาคารที่สามารถเชื่อมต่อแบบเปิด เป็นต้น เราได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เครื่องเรียนรู้ (Machine Learning: ML) และบล็อกเชน (Blockchain) เพื่อเปลี่ยนวิธีการที่กรุงศรีนำเสนอบริการในช่วงต้นปีที่ผ่านมากรุงศรีได้เริ่มศึกษาและทดลองใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ และได้รับการนำมาใช้ในสถาบันชั้นนำระดับโลกหลายแห่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการปฏิบัติงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย และสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า

ในแผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563) กรุงศรีได้รวมกระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์ให้เป็นหนึ่งในส่วนสำคัญของแผนงานดิจิทัล ที่จะมีส่วนสำคัญในการผลักดันการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้ กรุงศรียังเห็นว่า ทั้งบุคลากรและกระบวนการต่าง ๆ ก็นับว่าเป็นกุญแจสำคัญเช่นกัน ดังนั้น กรุงศรีจึงวางแผนพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ และจะนำกระบวนการและเครื่องมือเกี่ยวกับ Agile และ DevOps มาใช้สร้างการเปลี่ยนแปลงไปสู่วัฒนธรรมดิจิทัลที่ผสมผสานเข้าด้วยกันกับโครงสร้างธนาคารพาณิชย์แบบดั้งเดิม

กลุ่มงานปฏิบัติการ

ในปี 2560 กลุ่มงานปฏิบัติการยังคงยึดมั่นในพันธกิจที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางด้วยการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าโดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งมอบบริการอันเป็นเลิศและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ตลอดปีที่ผ่านมากลุ่มงานปฏิบัติการมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพการทำงานให้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อให้ได้กระบวนการทำงานที่แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนในการก้าวไปสู่ธนาคารที่เป็นหนึ่งในใจลูกค้า โดยความสำเร็จของกลุ่มงานปฏิบัติการที่เกิดขึ้นในปี 2560 มีดังนี้

จากความสำเร็จของการพัฒนาระบบ New Krungsri Collateral Valuation System (CVS) เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ส่งผลให้กรุงศรีเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่มีการนำเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าขั้นสูงมาใช้ในกระบวนการประเมินราคาหลักประกัน ซึ่งทำให้กรุงศรีได้รับรางวัล **Best Lending Platform Implementation Project in Thailand** จาก The Asian Banker Technology Innovation Awards Program 2017 ระบบ CVS นอกจากจะทำให้สามารถลดระยะเวลาในการประเมินราคาให้สั้นลงแล้ว ยังเป็นการนำเทคโนโลยีทางด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) มาใช้งานบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ยังเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นและเพิ่มประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาให้บริการอีกด้วย

เพื่อเป็นการยกระดับกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ กลุ่มงานปฏิบัติการได้ริเริ่มสร้างระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature Centralization System) เพื่อให้การตรวจสอบลายมือชื่อลูกค้าสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดภาระในการตรวจสอบ การปรับปรุง และการจัดเก็บเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าในการลดปริมาณเอกสารที่ต้องจัดเตรียมให้กับกรุงศรี

นอกจากนี้ กลุ่มงานปฏิบัติการยังมีส่วนช่วยสนับสนุนในการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ โดยกรมบัญชีกลาง ด้วยการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร ซึ่งระบบดังกล่าวไม่เพียงแต่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอออกหนังสือค้ำประกัน การยืนยันและติดตามสถานะของหนังสือค้ำประกันได้ในทันทีแล้ว ยังเป็นการช่วยป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตในการปลอมแปลงเอกสารได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

ตลอดปี 2560 กลุ่มงานปฏิบัติการยังให้ความสำคัญกับการเดินหน้านำตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) และการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม หรือนโยบายประเทศไทย 4.0 โดยกรุงศรีได้มีส่วนร่วมในการเพิ่มจุดติดตั้งเครื่องรับชำระเงิน (EDC) เพื่อความสะดวกในการรับชำระเงินด้วยบัตรแทนเงินสด รวมไปถึงการขยายการใช้บัตรเดบิตอิเล็กทรอนิกส์ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยเป็นไปตามแผนแม่บทของธนาคารแห่งประเทศไทย ในขณะเดียวกัน บริการรับชำระในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การชำระค่าสินค้าและบริการ

ระหว่างธนาคาร (Cross Bank Bill Payment) การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) และการเรียกเก็บเงิน (Request to Pay) ได้มีการพัฒนาเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินของประเทศไทย ให้กลายเป็นสังคมที่ลดการใช้เงินสดในการชำระเงินและหันมาใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ

นอกจากนี้ การให้บริการชำระเงินด้วยเช็คได้ถูกยกระดับขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า โดยการนำฝากเช็คของกรุงศรีต่างสาขาเพื่อเข้าบัญชีผู้รับประโยชน์สามารถรับเงินตามเช็คได้ภายในวันเดียวกัน เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าบริหารจัดการกระแสเงินสดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของการบริการโอนเงินระหว่างประเทศ กรุงศรีประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากจากการเป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทยที่สามารถทำธุรกรรมด้วยนวัตกรรมใหม่อย่างบล็อกเชน (Blockchain) บนระบบปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์ที่ร่วมกับ Ripple เพื่อทำการโอนเงินจากสาขาของกรุงศรีใน สปป.ลาวเพื่อเข้าบัญชีกรุงศรีสำนักงานใหญ่ ภายใต้สภาวะสภาพแวดล้อมการทดสอบอย่างจำกัด (Regulatory Sandbox) โดยความสำเร็จในครั้งนี้ไม่เพียงแต่จะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพการแข่งขันของเราในฐานะหนึ่งในธนาคารชั้นนำผู้ให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ โดยเรายังมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมต่อไป เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ภาพรวมผลการดำเนินงานของธุรกรรมการโอนเงินระหว่างประเทศด้วย Straight Through Processing (STP) ยังคงอยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม โดยกรุงศรีได้รับรางวัล STP Award ในการทำธุรกรรมสกุลเงินดอลลาร์จากธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ นิวยอร์ก ด้วยระดับคะแนน STP ที่สูงถึงร้อยละ 98.2

ในส่วนของการร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ กลุ่มงานปฏิบัติการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการมีส่วนร่วมปฏิรูปกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการกิโยติน (Guillotine Project) เพื่อยกเลิกการใช้แบบฟอร์มการทำธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ โดยใช้ใบแจ้งการนำเงินเข้าบัญชีและหักบัญชีแทน รวมถึงการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยของระบบชำระเงินแบบ 3D Secure บนบัตรกรุงศรีวีซ่า เดบิต เพื่อยกระดับความปลอดภัยในการซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ให้ได้ตามมาตรฐานระบบการชำระเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์

ในปีที่ผ่านมา บริการธุรกิจหลักทรัพย์ของกรุงศรีมีการเติบโตมากขึ้นจนถือได้ว่าเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร โดยสามารถเป็นอันดับ 1 ในด้านผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้และนายทะเบียนหลักทรัพย์ และอันดับ 3 ในการเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุน ทั้งนี้ เรายังได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างภายใน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าทีมงานของเราจะสามารถทำงานสอดคล้องประสานกันได้อย่างลงตัวและให้บริการที่มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เพื่อเป็นการสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการขยายธุรกิจในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น กลุ่มงานปฏิบัติการได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีที่หลากหลายเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะตลาดและแนวโน้มความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อขับเคลื่อนไปสู่

ความสำเร็จอีกขั้นหนึ่งของบริการธุรกิจหลักทรัพย์ กลุ่มงานปฏิบัติการได้ตั้งเป้าหมายในการเป็นผู้ให้บริการรับฝากสินทรัพย์แก่ผู้ลงทุนในต่างประเทศเพื่อให้ได้มาตรฐานระดับโลก ภายใต้ความร่วมมือของ MUFG และ บริษัทในเครือ

กลุ่มงานปฏิบัติการยังคงเดินหน้าตามแผนบูรณาการในการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ (Center of Excellence: COE) รวมทั้งการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน (Shared Services Center: SSC) โดยมุ่งเน้นในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้การให้บริการของกรุงศรี กรุ๊ป เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตลอดจนเป็นการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย ในปีที่ผ่านมาเราประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีจากความร่วมมือกับบริษัทในเครือทั้ง 6 แห่ง ในการสร้างมาตรฐานกระบวนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า ภายใต้บรรทัดฐานที่เป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อให้การจัดการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมืออาชีพตามแนวทางที่วางไว้

เรายังร่วมเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ในงานบริการประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญให้มีความชัดเจนเพื่อสื่อสารกับลูกค้าบนเว็บไซต์ของทางกรุงศรี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการของพนักงานและเพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานของกรุงศรีจะพยายามอย่างเต็มที่ในการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดและตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้แก่ลูกค้า

ในปี 2561 นี้ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และการยกระดับการให้บริการเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้ายังคงเป็นเป้าหมายหลักของกลุ่มงานปฏิบัติการ นอกจากนี้ การคงไว้ซึ่งความเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจที่เน้นการนำนวัตกรรมเข้ามาปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ได้แก่ Robotic Processing Automation (RPA) Auto Bot และ Big Data ยังได้ถูกกำหนดไว้ให้เป็นกลยุทธ์หลักในแผนธุรกิจระยะกลางของกลุ่มงานปฏิบัติการ เพื่อที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับใช้ในหลากหลายหน่วยงาน อีกทั้งเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการควบคุมภายในให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น ตลอดจนลดระยะเวลาในการทำงานให้สั้นลงและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของเราให้ได้มากที่สุด

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

กรุงศรีได้มุ่งเน้นนวัตกรรมด้านการบริหารบุคคล ในการสรรหาดูแลและพัฒนาพนักงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรและมีความสามารถพร้อมที่จะให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าของกรุงศรีได้อย่างยั่งยืน

การสรรหาบุคลากร

กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำของไทย มุ่งมั่นที่จะมอบประสบการณ์อันดีเยี่ยมให้กับพนักงานที่มีความสามารถและผู้สมัคร ด้วยโอกาสในการทำงานที่เท่าเทียมกัน กระบวนการคัดเลือกที่โปร่งใส การเคารพ

ความแตกต่างและความเป็นปัจเจกของแต่ละบุคคล ค่านิยมเหล่านี้คือสิ่งที่กรุงศรีคำนึงเป็นอันดับแรกในการสรรหาคัดเลือกผู้สมัครเพื่อร่วมงานกับเรา

เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า กรุงศรีออกแบบกระบวนการคัดเลือกโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้การดำเนินงานง่ายขึ้นทั้งสำหรับผู้สมัครและพนักงาน สอดคล้องกับพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ที่เรายึดมั่นเพื่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียของเราตลอดมา

จากความมุ่งมั่นทุ่มเทของเราในการนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าและยึดมั่นในค่านิยมกรุงศรี กรุงศรีเป็นองค์กรเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลด้านการบริหารทรัพยากรดีเด่น The Diversity Impact Award และ Award for Innovation on Recruitment Award จากสถาบัน Employer Branding Institute โดยพิธีมอบรางวัลจัดขึ้นที่ประเทศสิงคโปร์ในเดือนสิงหาคม 2560 และมีบริษัท 119 บริษัทจากทั่วโลกเข้าร่วมงาน

รางวัล The Diversity Impact Award สะท้อนให้เห็นว่าเราปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพและตระหนักในความแตกต่าง ปราศจากการเลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ด้วยความหลากหลายของธุรกิจและกลุ่มลูกค้าทั้งในและต่างประเทศจากบริษัทในเครือทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ สามารถกล่าวได้ว่า ความแตกต่างหลากหลายคือ DNA ของกรุงศรีที่สะท้อนผ่านทุกแง่มุม ทั้งพนักงานของเรา ธุรกิจของเราและลูกค้าของเรา

Innovation in Recruitment Award เป็นรางวัลที่สรุปภาพรวมของผลงานที่เราทุ่มเททำมาตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปี 2560 ซึ่งเราได้นำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการสรรหาบุคลากรด้วยความมุ่งมั่น 2 ประการสำคัญ คือ การมุ่งสู่เป้าหมายที่จะเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย (The Employer of Choice) และความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าของเรา ในครั้งนี้ กรุงศรีมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสร้างภาพลักษณ์ที่ทำงาน (Employer Branding) และได้ริเริ่มกระบวนการสรรหาบุคลากรออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาการสรรหาตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครงานจนถึงการทำสัญญาว่าจ้าง ร่วมกับการสรรหาเชิงรุกเพื่อเข้าถึงผู้สมัครที่มีความสามารถจากมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศไทย ประเทศญี่ปุ่น และประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ผ่านการเข้าร่วมโครงการฝึกงาน Bright Start และ Krungsri Academy หรือกระบวนการสรรหาบุคลากรตามปกติของเรา เพื่อสร้างผู้สมัครที่มีความสามารถในอนาคตจากมหาวิทยาลัยชั้นนำและแหล่งผู้สมัครที่มีความสามารถแหล่งอื่น ๆ ให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินของกรุงศรีสำหรับธุรกิจต่าง ๆ ของกรุงศรีต่อไป

กลุ่มทรัพยากรบุคคลสนับสนุนให้องค์กรมีความยืดหยุ่นปรับตัวและการเติบโตของธุรกิจ ควบคู่ไปกับการสร้างอนาคตขององค์กรผ่านการแสวงหาและผู้สมัครที่มีความสามารถ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ในปัจจุบันนี้ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและวิถีชีวิตของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง กรุงศรีจึงเห็นความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม (Cultivation of Innovation Culture) ให้เกิดขึ้นในกรุงศรี เพื่อมุ่งสู่องค์กรที่น่านวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการ และสามารถส่งมอบพันธสัญญาการทำเรื่องเงินให้เป็น

เรื่องง่ายสำหรับลูกค้าทุกคนได้ นั่นหมายถึงการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร สนับสนุนและพัฒนาให้พนักงานในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงความคิดเห็น พร้อมที่จะเปิดรับและทำสิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งผลักดันความคิดของพนักงานไปสู่การปฏิบัติจริง ผ่านหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนรู้ที่เสริมสร้างทัศนคติและแนวคิด (Mindset) ให้ความรู้ (Knowledge) และพัฒนาทักษะ (Skill) ที่สนับสนุนต่อการปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม (Cultivation of Innovation Culture) อย่างต่อเนื่อง

กรุงศรีได้บรรจุหลักสูตรอบรมที่ส่งเสริมต่อการก้าวสู่วัฒนธรรมนวัตกรรมแห่งกรุงศรี (Krungsri Innovation Culture) ในปฏิทินอบรมกลางสำหรับพนักงาน (Annual Training Calendar) ปฏิทินอบรมเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Training Calendar) และปฏิทินอบรมผู้บริหาร (Leadership Program) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ๆ ดังนี้

หลักสูตรด้านการเสริมสร้างทัศนคติ และแนวคิดด้านนวัตกรรม (Innovative Mindset)

- **หลักสูตรที่เกี่ยวกับการสร้างแรงบันดาลใจ** เช่น หลักสูตรจุดประกายความคิดผลิตไอเดียสร้างสรรค์ (Inspiring Your Innovative Thinking) หลักสูตรแรงบันดาลใจในการทำงาน: คิดต่าง ผลลัพธ์ต่าง (Think Differently for Different Results) หลักสูตรคิดเชิงนวัตกรรมและสร้างสรรค์เพื่อผลงานที่ดีกว่า (Creativity and Innovative Mindset) เป็นต้น

- **หลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมและการสร้างทัศนคติที่ดีกับการเปลี่ยนแปลง** เช่น หลักสูตรทำงานอย่างไรในยุคดิจิทัล (Working in Digital Age) หลักสูตรเตรียมความพร้อมหัวหน้างานในยุคดิจิทัล (Driving Innovation for Leader Workshop) หลักสูตรเปลี่ยนคุณเป็นคนใหม่ ปลุกนิสัยคนสำเร็จ (Change for Growth) หลักสูตรพลังบวกเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Power of Change) หลักสูตรรับมือความเปลี่ยนแปลงทัน...ทำงานเป็นสุข (Embracing Change) เป็นต้น

หลักสูตรด้านการให้ความรู้เพื่อการก้าวสู่องค์กรนวัตกรรม (Knowledge for Innovative Organization)

- **หลักสูตรเพื่อก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว** อาทิ หลักสูตรฟินเทค: อัปเดตความรู้ ส่องเทรนด์การเงินโลก (FinTech: Digital Trends and Update) หลักสูตรประเทศไทยในยุคดิจิทัล 4.0 (Thailand 4.0) หลักสูตรบล็อกเชนที่ใครๆ ก็เข้าใจได้ (Blockchain in So Easy Version) หลักสูตรแนวคิดการบริหารงานแบบคล่องตัวสูง (Agile Concept)

- **หลักสูตรที่ให้ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรม** อาทิ หลักสูตรอัปเดตสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและภาวะเศรษฐกิจไทย (Business outlook and Economics Update) หลักสูตรรู้และเข้าใจธุรกิจของกลุ่มลูกค้าหลัก (Industry Update) หลักสูตรการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร โอกาสและความท้าทาย (The Changing Banking Business Strategy: Insightfulness to Threats and Opportunities)

และหลักสูตรกลยุทธ์การเงินยุคใหม่และการขับเคลื่อนภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ (The Modern Banking Strategy and Driving Execution with Current Changes)

**หลักสูตรด้านการพัฒนาทักษะที่เป็นทักษะพื้นฐานในการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม
(Critical Skills for Innovative Organization)**

- **หลักสูตรที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรม** อาทิ หลักสูตรคิดนอกกรอบ ทำงานนอกกล่อง (Thinking Outside the Box) หลักสูตรจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ในตัวคุณ (Sparkling Ideas Through Creative Thinking) หลักสูตรสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความสำเร็จ (Innovation for Success) หลักสูตรการสร้างนวัตกรรมเพื่อสุดยอดงานบริการ (Service Excellence Innovation) หลักสูตรนวัตกรรมทำได้จริง (Practical Innovation) และหลักสูตรการขับเคลื่อนนวัตกรรมสำหรับผู้บริหารสาขา (Innovation: Management for Leader to Change)
- **หลักสูตรที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์เชิงออกแบบ** อาทิ หลักสูตรกระบวนการคิดสร้างสรรค์เชิงออกแบบเบื้องต้น (Introduction to Design Thinking) หลักสูตรกระบวนการคิดเชิงออกแบบสำหรับสร้างสรรค์นวัตกรรมทางธุรกิจ (Design Thinking for Innovation Business)
- **หลักสูตรที่เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง** อาทิ หลักสูตรไคเซนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพภายในการทำงาน (Kaizen for Success) หลักสูตรนำทีมด้วยใจเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (People Side of Process Improvement)
- **หลักสูตรที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ** อาทิ หลักสูตรการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ (Systematic Problem Solving) หลักสูตรการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ (Problem Solving and Decision Making)
- **หลักสูตรที่เกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง** อาทิ หลักสูตรการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) หลักสูตรการบริหารการเปลี่ยนแปลงในทีมงาน สำหรับหัวหน้างาน (Change Management in Team for Line Manager)

การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

กรุงศรีได้ดำเนินการเรื่อง “การบริหารพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Management & Succession Planning)” ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปีที่ผ่านมา ได้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูงใหม่ทั้งหมด โดยอิงตามแนวทางของ MUFG Global Talent Framework เพื่อให้พนักงานได้รับการพิจารณาภายใต้หลักเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การวางแผนเพื่อการพัฒนาและบริหารจัดการ

พนักงานที่มีศักยภาพสูงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดบูรณาการในกลุ่ม MUFG มากยิ่งขึ้น อาทิ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน และการมอบหมายให้ไปเรียนรู้งานในตำแหน่งที่เหมาะสมของ MUFG ในต่างประเทศ เพื่อเป็นโอกาสและประสบการณ์ในการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน ตลอดจนเป็นการสร้างโอกาสในการเติบโตทางสายอาชีพให้กับพนักงานที่มีศักยภาพและมีความพร้อมให้สามารถเติบโตไปในองค์กรระดับโลกได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนช่วยรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

การสร้างความผูกพันของพนักงาน

กรุงศรีได้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งดำเนินการสำรวจโดย บริษัท แกลล์พ จำกัด เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงอย่างตรงไปตรงมา ต่อองค์กร ต่อผู้นำ และต่อการทำงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานผสานความเป็นหนึ่งเดียวกันของคนแต่ละช่วงวัยในการทำงานรวมกัน เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อพนักงานของกรุงศรี เพื่อให้พนักงานสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าของกรุงศรีต่อไป ทั้งนี้ กรุงศรีมุ่งสร้างเสริมความผูกพันของพนักงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถและแสดงออกถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรให้ทำงานกับองค์กรให้นานที่สุด

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกรุงศรีได้เผชิญกับความท้าทายที่หลากหลายจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ รวมไปถึงสภาวะการณ์ของภาคธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการเปลี่ยนแปลงสำคัญด้านเทคโนโลยีซึ่งส่งผลตรงกับธุรกิจในยุคปัจจุบัน กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เราจึงได้ร่วมกับ MUFG ในการพัฒนากลไกการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงาน

กรุงศรีได้แสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการบริหารความเสี่ยงโดยการนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้วยกรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเป็นอันดับต้น มีการกำหนดหน้าที่หลักในการบริหารจัดการความเสี่ยง คือการระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและการจัดการความเสี่ยงผ่านนโยบายต่าง ๆ กระบวนการในการวัดและการติดตาม และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลภายใน ซึ่งกระบวนการทั้งหมดของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงจะสอดคล้องกับกลยุทธ์และรูปแบบธุรกิจของกรุงศรี

ความเสี่ยงด้านเครดิต กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่หลักในการระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การลดความเสี่ยงและการติดตามความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ งานด้านการดูแลความเสี่ยงยังครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดเตรียมนโยบายและขั้นตอนการทำงานด้านความเสี่ยง รวมตลอดถึงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

ความเสี่ยงภาพรวมองค์กร เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล กรุงศรีได้พัฒนารอบการบริบาลความเสี่ยงภาพรวมองค์กรเพื่อควบคุมและจัดการความเสี่ยงทั้งหมดของ กรุงศรี โดยมีการพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร เช่น การบริหารระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และกระบวนการระบุชี้วัดความเสี่ยง เพื่อระบุ ประเมิน และติดตามความเสี่ยง รวมทั้งมีการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีรับได้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนธุรกิจและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี

ความเสี่ยงด้านตลาด ในปี 2560 กรุงศรียังคงดำเนินการบริหารความเสี่ยงแบบมองไปข้างหน้า เพื่อสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจในด้านของผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินที่มีศักยภาพเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อน และความหลากหลายที่เพิ่มมากขึ้น ภายใต้ระดับความเสี่ยงด้านตลาดที่ยอมรับได้ ท่ามกลางความผันผวนที่สูงในตลาดการเงิน และความเข้มข้นของกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เพิ่มมากขึ้น กรุงศรีให้ความสำคัญอย่างเต็มที่ และเฝ้าติดตามอย่างใกล้ชิดต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางการเงินของประเทศไทย และของต่างประเทศที่สำคัญ ซึ่งในปีนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกหลักเกณฑ์เรื่องการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIB) และกรุงศรีได้ถูกกำหนดให้อยู่ในกลุ่ม D-SIB ซึ่งในปัจจุบันเงินกองทุนของกรุงศรีอยู่ในระดับสูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและเพียงพอรองรับการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว

นอกจากนั้น กรุงศรีได้พัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลใหม่ ออกโดย Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) อาทิ Fundamental Review of the Trading Book (FRTB) และ Interest Rate Risk in the Banking Book (IRRBB) เป็นต้น โดยได้รับการสนับสนุนและแลกเปลี่ยนความรู้เป็นอย่างดีจากทาง MUFG

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง กรุงศรีได้เตรียมความพร้อมเพื่อการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ความท้าทายที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ฝากเงิน จากการมุ่งสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล (Digital Economy) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและธุรกิจในกลุ่มเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่เข้ามามีบทบาทในตลาดมากขึ้น

กรุงศรีได้มีการทบทวนโครงสร้างแหล่งที่มาของเงินทุน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะตลาดและทิศทางสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ แหล่งเงินทุนหลักของกรุงศรีมาจากเงินรับฝากจากลูกค้า ซึ่งมีการกระจายตัวดีทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝากและประเภทเงินรับฝาก เพื่อรักษาสถานะลูกค้า กรุงศรีมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝาก และบริการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย รวมถึงการปฏิบัติตามเกณฑ์ของทางการอย่างเคร่งครัด

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ สายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของกรุงศรีทำหน้าที่ดูแลให้ กรุงศรีและบริษัทในเครือได้รับผลกระทบน้อยที่สุดหากเกิดความผิดพลาดจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก หรือเกิดภาวะการหยุดชะงัก กรุงศรีและบริษัทในเครือทั้งหมดมีการจัดทำประเมินตนเองด้านการควบคุม ความเสี่ยง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) เป็นระยะ นอกจากนี้ กรุงศรีมีการกำหนดความเสี่ยง สำคัญ (Key Risk Indicator: KRI) สำหรับฝ่ายงานภายในทั้งหมดของกรุงศรีและมีการติดตามความเสี่ยง เหล่านี้อย่างใกล้ชิด รวมถึงการดำเนินการปลูกฝังกระบวนการรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการใน กรุงศรี ทั่วประเทศ โดยเหตุการณ์ความเสียหายที่สำคัญจะถูกนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบผ่านคณะทำงานที่ได้ ตั้งขึ้นเพื่อพิจารณาเรื่องนี้โดยเฉพาะ อีกทั้งกรุงศรียังได้มีการปรับปรุงทดสอบและทบทวนแผนการบริหารความ ต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ

สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

กรุงศรีเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่จะสนับสนุนให้ธุรกิจของกรุงศรีมีความ เจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน กรุงศรีจึงได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารงานภายในของกรุงศรีเกิดการตรวจสอบ และถ่วงดุล (Check and Balance) ในทุกภาคส่วนขององค์กรเพื่อให้การกำกับดูแลกิจการของกรุงศรีเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกรุงศรีได้มอบหมายให้สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร (Compliance Division) ซึ่งมีความอิสระจากฝ่ายจัดการเป็นผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรีให้ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมาย และกฎเกณฑ์ของทางการตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณที่ดี ผ่านมาตรการในเชิงป้องกัน (Prevention) ควบคู่ไปกับมาตรการในเชิงสอบสวน (Monitoring)

ในเชิงป้องกัน (Prevention) นอกเหนือจากการกำหนดให้องค์กรมีโครงสร้างที่เอื้อต่อการก่อให้เกิด วัฒนธรรมในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Culture) องค์ความรู้และสำนึกของทรัพยากรบุคคลถือเป็น สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้องค์กรสามารถสร้างและดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้ อย่างแท้จริง กรุงศรีจึงให้ความสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้และสำนึกของพนักงานโดยจัดให้มีการอบรมให้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ ตลอดจนหลักจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจให้แก่พนักงาน ของกรุงศรีในทุกระดับอย่างสม่ำเสมอทั้งในรูปแบบของการบรรยายโดยวิทยากรภายในและภายนอกกรุงศรี การ ทำกิจกรรม Workshop และการจัดอบรมในรูปแบบ e-Learning เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่าง ทั่วถึงและเพียงพอ ในขณะเดียวกันสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารและ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และหลักจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจให้แก่พนักงานได้รับทราบพร้อมทั้ง เผยแพร่หลักเกณฑ์ดังกล่าวผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรุงศรีอย่างเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้พนักงานสามารถสืบค้น และใช้งานได้อย่างสะดวก

ทางด้านการสอบสวน (Monitoring) กรุงศรีโดยสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารจะดำเนินการสอบสวน ผ่านกระบวนการต่าง ๆ ตามระดับของความเสี่ยง ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการประเมินความเสี่ยงทางด้านการปฏิบัติ

ตามเกณฑ์การกำกับดูแล (Compliance Risk Assessment) ที่ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงดังกล่าวในมิติต่าง ๆ อย่างรอบด้าน เช่น การใช้แบบสอบถามการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแล (Compliance Checklist) การสอบทานแบบ Off-Site Testing การสอบทานแบบ On-Site Testing และมาตรการอื่น ๆ เพื่อให้การสอบทานงานด้านการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างทั่วถึงและเหมาะสมตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ซึ่งผลจากการสอบทานและงานด้านการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแลจะถูกนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกเดือน

ทั้งนี้ ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ยังคงเป็นแนวทางที่กรุงศรียึดถือปฏิบัติ แม้ว่าขณะนี้การประกอบธุรกิจภาคการเงินการธนาคารอยู่ระหว่างการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีทางการเงินมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้กรุงศรีได้ยื่นความจำนงค์ต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อนำเสนอนวัตกรรมการให้บริการทางการเงินใหม่ ๆ แก่ลูกค้า อาทิ การโอนเงินระหว่างประเทศ (Cross Border Payment (Distributed Ledger)) ผ่านระบบบล็อกเชน การชำระเงินผ่านระบบ QR Code และอื่น ๆ เข้าสู่โครงการทดสอบและพัฒนา นวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่านวัตกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้ ในกระบวนการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารยังนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาสนับสนุนในการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2560 กรุงศรีได้พัฒนาการตอบข้อหารือของสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ (Compliance Online Request – Online Based) แทนการใช้กระดาษ การพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลลูกค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Financial Information System) แทนการสืบค้นด้วยระบบเดิม เพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบและส่งข้อมูลให้แก่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) พร้อมทั้งอยู่ระหว่างการศึกษาและเตรียมความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการตอบข้อหารือหรือทางด้านการกำกับดูแลในรูปแบบอัตโนมัติ (Compliance Chatbot)

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2560 และแนวโน้มในปี 2561

• ภาพรวมในปี 2560 ของธนาคารพาณิชย์ไทย

จากสภาวะเศรษฐกิจไทยที่เติบโตสูงกว่าคาดด้วยปัจจัยขับเคลื่อนจากการขยายตัวของภาคส่งออก และการท่องเที่ยวหลังจากเศรษฐกิจโลกฟื้นตัว ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ปล่อยสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยเฉพาะสินเชื่อธุรกิจ SME ในบางอุตสาหกรรมและสินเชื่อรายย่อย ทั้งนี้ แม้มีความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่างประเทศ ระบบธนาคารพาณิชย์ของไทยยังคงมีเสถียรภาพ โดยมีการตั้งสำรองที่สูงและมีเงินทุนเพียงพอสามารถรองรับการขยายตัวของสินเชื่อ

ในปี 2560 สินเชื่อขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 4.4 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 2.0 ของปีก่อนหน้า โดยสินเชื่อธุรกิจขยายตัวร้อยละ 3.6 ส่วนใหญ่มาจากสินเชื่อลูกค้า SME เติบโตร้อยละ 5.7 ขณะที่สินเชื่อรายย่อยเติบโตร้อยละ 6.1 โดยมีการเติบโตในสินเชื่อทุกประเภท โดยสินเชื่อรถยนต์เติบโตร้อยละ 8.4 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตร้อยละ 5.5 ขณะที่สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลเติบโตร้อยละ 3.4 และ 5.7 ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจปรับตัวดีขึ้นในไตรมาสที่ 4 ด้วยปัจจัยสนับสนุนจากการเร่งลงทุนของภาครัฐ มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยและเกษตรกร มาตรการกระตุ้นการใช้จ่าย 15,000 บาท ในช่วงวันที่ 11 พฤศจิกายน - 3 ธันวาคม 2560 ที่สามารถนำมาลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี 2560 กอปรกับมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรและการอัดฉีดเงินในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงต้นปี 2561 ช่วยให้มีเม็ดเงินเข้าสู่ระบบและช่วยหนุนความมั่นใจผู้บริโภค

เงินฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.0 สอดคล้องกับการเติบโตของสินเชื่อ ขณะที่ตัวแลกเงินลดลงร้อยละ 56.9 จากปี 2559 สภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์ในปี 2560 อยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยมีสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก รวมตัวแลกเงินอยู่ที่ร้อยละ 96.1 เทียบกับร้อยละ 96.3 ในปี 2559 ทั้งนี้ แม้ธนาคารพาณิชย์จะลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมในช่วงกลางปี แต่การบริหารต้นทุนดอกเบี้ยจ่ายที่รัดกุม ส่งผลให้อัตรารายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (NIM) ทรงตัวอยู่ที่ระดับร้อยละ 2.76

ในด้านคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ อัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพต่อสินเชื่อรวมเพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 2.91 จากร้อยละ 2.83 ในปี 2559 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงต่อเนื่อง ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์มีการเพิ่มระดับการกันเงินสำรองตามการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อต่อคุณภาพเพื่อรองรับคุณภาพสินทรัพย์ที่อาจปรับตัวลดลง ส่งผลให้ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อต่อคุณภาพของระบบธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 171.9 จากร้อยละ 159.6 ในปี 2559

แม้เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น ธนาคารพาณิชย์มีกำไรสุทธิอยู่ที่ 187.3 พันล้านบาท ลดลงร้อยละ 5.7 จากระดับ 199 พันล้านบาทในปี 2559 เนื่องจากมีการตั้งสำรองเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับคุณภาพหนี้เสียที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตรากำไรผลตอบแทนของสินทรัพย์ (ROA) ปรับลดลงมาที่ร้อยละ 1.05 จาก ร้อยละ 1.13 ในปี

2559 ระดับเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับที่แข็งแกร่ง โดยเงินกองทุนของระบบธนาคารพาณิชย์อยู่ที่ 2,451 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 88 พันล้านบาท จากปี 2559 โดยส่วนใหญ่มาจากกำไรสะสมของปี 2560 ส่งผลให้อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 18.2 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 15.6 ขณะที่อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2 ลดลงอยู่ที่ร้อยละ 2.6 ธนาคารพาณิชย์ไทยมีสภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับการขยายตัวของสินเชื่อ โดยมีอัตราส่วนการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง (LCR) เพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่ร้อยละ 180.0 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 175.2 ในปี 2559

ปี 2560 เป็นปีที่สองของแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 3 ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการระหว่างปี 2559-2563 โดยธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสถาบันการเงินไทยต่อเนื่อง ทั้งส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และรักษาเสถียรภาพระบบสถาบันการเงินไทย โดยในระยะที่ 3 มุ่งให้ความสำคัญกับการใช้และการบริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชน ใช้บริการทางการเงินและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างแพร่หลาย

ธนาคารพาณิชย์ได้เตรียมการเพื่อรองรับเทคโนโลยีทางการเงินหรือ FinTech อาทิ การจัดตั้งทีมงานวิจัยและพัฒนาภายในเพื่อพัฒนาบริการใหม่ ๆ การลงทุนใน FinTech และสตาร์ทอัพผ่านทางธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture capital) หรือการร่วมมือในการทำธุรกิจระหว่างธนาคารพาณิชย์และ FinTech สำหรับกรุงศรี ฟินเทค ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนเท่านั้น แต่ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดในประเทศและต่างประเทศด้วย

จากการที่ประเทศไทยกำลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล ธนาคารแห่งประเทศไทย รัฐบาล และธนาคารพาณิชย์ได้ร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โดยโครงการระบบการชำระเงินพร้อมเพย์เป็นโครงการแรกที่เกิดขึ้นภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว และเปิดให้บริการสำหรับธุรกรรมระหว่างบุคคลในวันที่ 27 มกราคม 2560 ซึ่งเป็นบริการโอนและรับโอนเงินแบบใหม่ที่ผู้ใช้บริการต้องลงทะเบียนการผูกบัญชีเงินธนาคารกับเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือกับธนาคาร

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศเปิดตัว Standard QR Code เพื่อใช้รับชำระเงินกับบริการและร้านค้าด้วย QR Code มาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงระบบโมบาย แอปพลิเคชันเพื่อรองรับการชำระเงินผ่าน QR Code ในช่วงปลายปี 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐได้ออกจาก Regulatory sandbox เพื่อให้บริการชำระเงินผ่าน QR Code แก่ประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังได้มีการพัฒนานวัตกรรมการเงินผ่านเทคโนโลยี Blockchain โดยกรุงศรีเป็นธนาคารแรกในไทยที่เปิดให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์สำหรับภาคธุรกิจด้วยเทคโนโลยี Blockchain's Interledger

• แนวโน้มธุรกิจในปี 2561

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นในปี 2561 จากความต้องการสินเชื่อที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้น รวมทั้งคุณภาพสินทรัพย์และแนวโน้มเศรษฐกิจที่ปรับตัวดีขึ้น การเติบโตของภาคส่งออกและการท่องเที่ยว การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของรัฐบาลเป็นแรงขับเคลื่อนการเติบโตของเศรษฐกิจ นอกจากการลงทุนของภาครัฐแล้ว การใช้กำลังการผลิตที่เพิ่มขึ้นในภาคส่งออกและอุตสาหกรรมในประเทศ แสดงถึงการฟื้นตัวของการลงทุนภาคเอกชน ซึ่งจะช่วยให้ความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น

การผลักดันโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นก้าวสำคัญของนโยบายประเทศไทย 4.0 จะเสริมความมั่นใจให้กับนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นปัจจัยบวกต่อการเติบโตของภาคการเงิน ทั้งนี้ คาดว่าสินเชื่อในระบบจะเติบโตที่ประมาณร้อยละ 5 – 6 ในปี 2561

เงินฝากมีแนวโน้มเติบโตตามความต้องการสินเชื่อจากภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัว ทั้งนี้ คาดว่าธนาคารพาณิชย์ยังคงออกนวัตกรรมการเงินผ่านทางแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อดึงดูดลูกค้าและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ขณะที่การบริหารต้นทุนเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเพิ่มผลกำไรจากส่วนต่างดอกเบี้ย

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายที่รออยู่ข้างหน้า ทั้งในส่วนของการรายได้ดอกเบี้ยและรายได้ค่าธรรมเนียม การควบคุมคุณภาพสินทรัพย์ ขณะที่การบริโภคในประเทศเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยการปรับขึ้นของค่าแรงยังกระตุ้นเฉพาะอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาคส่งออกและในบางภูมิภาคเท่านั้น แม้ว่าความมั่นใจผู้บริโภคปรับตัวดีขึ้น แต่อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจน่าจะเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้ รายได้ภาคเกษตรยังไม่ได้ฟื้นตัวเต็มที่เนื่องจากราคาสินค้าการเกษตรปรับลดลงและภาคธุรกิจ SME ยังไม่ได้รับประโยชน์จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจอย่างเต็มที่ ส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและรายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิอาจได้รับผลกระทบจากฟิเนคและการแข่งขันที่รุนแรง จากภูมิทัศน์ทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงไป กรุงศรีจำเป็นต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่าง ๆ อาทิ หลักเกณฑ์ Basel III และการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานบัญชี

ในเดือนกันยายน 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้นำแนวทางการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (D-SIBs) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ Basel III และกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลที่เข้มงวดขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อระบบการเงินในกรณีที่เกิดความล้มเหลวหรือมีการด้อยค่าของสินทรัพย์

นอกจากนี้ ในเดือนตุลาคม 2560 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระบบการชำระเงินที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการและธุรกิจการโอนเงิน เพื่อกำหนดให้การกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับเดียวกัน ปัจจัยที่ท้าทายอีกด้าน คือ การประกาศใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงิน (IFRS9) ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในปี 2562 ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์บางแห่งได้ตั้งสำรองเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับมาตรฐานบัญชีใหม่แล้ว

ความสามารถในการแข่งขัน

ด้วยพันธกิจของกรุงศรีคือ การมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีจึงตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืน การยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดเป็นปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเรา ดังนั้น เราจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกด้าน เพื่อให้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของจิตสำนึกหรือวัฒนธรรมขององค์กร สอดคล้องกับการที่กรุงศรีเป็นส่วนหนึ่งของ MUFG ซึ่งมีวิสัยทัศน์ขององค์กรว่า “การเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” ด้วยวิสัยทัศน์นี้ เราจึงเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องและยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ

กรุงศรีนำหลักการ “ลูกค้าคือคนสำคัญ” มาปรับใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยยึดหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน นอกจากนี้ เมื่อผนวกกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางเข้ากับปรัชญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” กรุงศรีจึงสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร เมื่อผสานทุกอย่างเข้าด้วยกัน เราสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ยั่งยืนและแข็งแกร่ง เห็นได้จากการที่กรุงศรีได้รับรางวัลมากมายจากหลากหลายองค์กรทั้งในระดับสากล ภูมิภาคและระดับประเทศ รวมทั้งสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ ตลอดปี 2560

ความเป็นเลิศในด้านบรรษัทภิบาล

กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะเติบโตอย่างยั่งยืน มั่นคง และเพิ่มมูลค่าของธุรกิจในระยะยาวภายใต้การดำเนินธุรกิจที่ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริตเป็นรากฐานสำคัญ พร้อมกับคำนึงถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ ASEAN Corporate Governance Scorecard และนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล อีกทั้งยังเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทอื่น ๆ ในกรุงศรี ก็รับไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตนเองตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท

ความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี ซึ่งครอบคลุมแนวนโยบายหลากหลายเรื่อง รวมถึงแนวทางปฏิบัติของนักลงทุนสัมพันธ์และโครงการต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคม ส่งผลให้กรุงศรีได้รับรางวัลบรรษัทภิบาลดีเยี่ยมแห่งเอเชีย (Asia's Icon on Corporate Governance Award) จากนิตยสาร Corporate Governance Asia 4 ปีติดต่อกัน (2557-2560) และรางวัล The Asset Corporate Award - Platinum 2017 จากความโดดเด่นในด้านบรรษัทภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม และนักลงทุนสัมพันธ์ เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

กรุงศรีติดอันดับรายชื่อบริษัทจดทะเบียนหุ้นยั่งยืน ประจำปี 2560 (Listed in Thailand Sustainability Investment (THSI) 2017) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2 ปีติดต่อกัน และยังได้รับเลือกให้เป็น 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่โดดเด่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG100) อีกทั้งได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันไทยพัฒน์เป็นปีที่ 2 เช่นกัน สะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาล (ESG) อันโดดเด่นของกรุงศรี

พนักงาน

กรุงศรีเชื่อมั่นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนความสำเร็จและการเติบโตของกรุงศรีค่านิยม ลูกค้ายึดคนสำคัญ นับเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า เราจึงให้ความสำคัญในการสร้างเสริมวัฒนธรรมของการร่วมกันทำงานเป็นทีม ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมุ่งมั่นในความพยายามเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้า ทั้งนี้ กรุงศรีให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนกรุงศรีในการก้าวสู่การเป็นผู้นำทั้งในประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร สะดวกต่อการใช้งานและเป็นผลิตภัณฑ์ชั้นนำของตลาด นับเป็นการผนวกการดำเนินกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการส่งมอบพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” เข้าไว้ด้วยกัน กรุงศรีได้เริ่มเดินหน้ากลยุทธ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางตั้งแต่ปี 2558 โดยเริ่มจากการ “แบ่งกลุ่มลูกค้า” โดยมีผู้ดูแลที่เข้าใจในความต้องการและประสบการณ์ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม จากนั้นในปี 2559 ได้เริ่มใช้การปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ โดยเปลี่ยนจากแนวทางการเน้นที่ผลิตภัณฑ์มาเป็นการเน้นที่กลุ่มลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการแก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ในปัจจุบันเราอยู่ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลและมือถือมีอิทธิพลมากขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อทำความเข้าใจลูกค้าและสร้างความผูกพันกับลูกค้าจึงมีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากนี้ในการดำเนินงานตามแนวทางการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เราจำเป็นต้องใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทำงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยให้เราส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือความคาดหวังของลูกค้าแล้ว ยังช่วยให้เราสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

รางวัลแห่งความสำเร็จ

กรุงศรีมุ่งมั่นในการส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับให้กับลูกค้า โดยใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมในด้านดิจิทัลและได้รับการยอมรับในความเป็นเลิศ ความสำเร็จของเราในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่ง ความหลากหลาย และนวัตกรรมในด้านดิจิทัลได้รับการยกย่องจากองค์กรชั้นนำ ด้วยรางวัลจำนวนมากในหลากหลายด้าน อาทิ ด้านบรรษัทภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารจัดการและผลการดำเนินงานที่โดดเด่น พนักงาน ดิจิทัลและนวัตกรรม การริเริ่มสร้างสรรค์ในด้านผลิตภัณฑ์ และกลยุทธ์การสร้างแบรนด์และการริเริ่มสร้างสรรค์ในด้านการตลาด นับเป็นเกียรติและเป็นความภาคภูมิใจของเราสำหรับทุก ๆ ความสำเร็จที่เกิดขึ้นและเราจะยังคงเดินหน้าในการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าของเราต่อไป

ในปี 2560 กรุงศรีและบริษัทในเครืออีก 16 บริษัท ได้รับใบประกาศรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต รอบที่สอง (Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) โดยกรุงศรียึดมั่นในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภายใต้พันธสัญญาการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างสูงสุด โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ กรุงศรีเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ไทยกลุ่มแรกที่ได้รับการรับรองดังกล่าว

บรรษัทภิบาล

- Asia's Icon on Corporate Governance Award (ปีที่ 4) จาก Corporate Governance Asia
- Asian Corporate Director Recognition Award มอบแด่นายโนริอากิ โกโตะ (ปีที่ 4) จาก Corporate Governance Asia
- Asia's Best CEO (Investor Relations) มอบแด่นายโนริอากิ โกโตะ (ปีที่ 3) จาก Corporate Governance Asia
- Asia's Best CFO (Investor Relations) มอบแด่นางสาวดวงดาว วงศ์พนิตกฤต (ปีที่ 3) จาก Corporate Governance Asia
- Best Investor Relations Company (Thailand) (ปีที่ 4) จาก Corporate Governance Asia
- The Asset Corporate Award – Platinum 2017 (ปีที่ 2) จาก The Asset
- Certificate for Excellence in Investor Relations จาก IR Magazine

ความรับผิดชอบต่อสังคม

- Best Bank for Corporate Social Responsibility in Thailand จาก Asiamoney
- 2017 AMCHAM Corporate Social Responsibility Excellence Recognition (Gold level) (ปีที่ 5) จากหอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (AMCHAM)

- Listed on Thailand Sustainability Investment (THSI) 2017 (ปีที่ 2) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- Certificate of ESG100 Company จากสถาบันไทยพัฒน์
- 2017 Sustainability Report Award - Excellence จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดย CSR Club และสถาบันไทยพัฒน์

การบริหารจัดการและผลการดำเนินงานที่โดดเด่น

- The Asset Best CEO สาขาการเงินและการธนาคารมอบแด่นายโนริฮิโกะ โกโตะ (ปีที่ 2) จาก The Asset

- The Asian Banker Promising Young Banker in Thailand Awards 2017 มอบแด่นางสาว ศิริพร สيناเจริญ และนายปิยะศักดิ์ อุกฤษฏ์นุกูล จาก The Asian Banker

- Asset Management Company of the Year, Thailand 2017 จาก The Asset
- Microfinance Business of the Year จาก The Asian Banker

พนักงาน

- Diversity Impact Award จาก Employer Branding Institute
- Award for Innovation in Recruitment จาก Employer Branding Institute
- Certificate of Honor for Organizations Providing Benefits to Society Through Employment Promotion for the Disabled 2017 จากกระทรวงแรงงาน

ดิจิทัลและนวัตกรรม

- Best Digital Bank in Thailand จาก Asiamoney
- Thailand Domestic Technology and Operations Bank of the Year (ปีที่ 3) จาก Asian Banking & Finance

- Best Lending Platform Implementation Project in Thailand จาก The Asian Banker
- Asia Pacific's Leader in Card Analytics จาก Asian Financial Services Congress 2017
- Best Data Analytics จาก The Asian Banker
- Best CRM Project in Thailand จาก The Asian Banker
- Thailand Enterprise Innovation Awards 2017 จาก Microsoft
- Thailand ICT Excellence Award 2017 (Core Process Improvement Projects) จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย

- Best Brand Performance 2017 (Finalist) จากบริษัท โออิชิ โฮลดิ้ง จำกัด

ความคิดริเริ่มในด้านผลิตภัณฑ์

- Mortgage Product of the Year จาก The Asian Banker
- Mortgage and Home Loan Product of the Year – Thailand (ปีที่ 2) จาก Asian Banking

& Finance

- Best Mortgage Offering จาก Retail Banker International Asia Trailblazer Awards 2017
- Automobile Lending Initiative of the Year – Thailand จาก Asian Banking & Finance
- Private Banking & Wealth Management จาก Euromoney
- Best Mutual Fund of the Year 2017 - Krungsri Cash RMF จากนิตยสารการเงินธนาคาร
- Best Mutual Fund of the Year 2017 - Krungsri Collective Global Income Fund จาก

นิตยสารการเงินธนาคาร

- Best Co-Brand Card in Thailand 2017 จากมาสเตอร์การ์ด
- Best Car Finance of the Year จาก Grand Prix Group
- Drive Award Finance จากสมาคมนิสิตเก่าเอ็มบีเอ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Agent of the Year จาก Western Union

กลยุทธ์การสร้างแบรนด์และการตลาด

- Advertising Campaign of the Year – Thailand จาก Asian Banking & Finance
- Thailand's Most Admired Brand Awards สำหรับกรุงศรี ออโต้ และ Car4Cash (ปีที่ 5)

จากนิตยสาร BrandAge

- Superbrands Award (ปีที่ 6) จาก Superbrands Thailand Council
- Silver for Best Use of Content จาก Festival of Media Asia Pacific Awards 2017
- Thailand's Most Social Power Brand 2017 (Personal Finance) จากนิตยสาร BrandAge

และ Thoth Zocial

- Silver – Corporate Image จาก ADFEST Lotus Awards 2017
- Gold Award for Corporate Image and Sponsorship จาก Adman Awards &

Symposium 2017

- Best Design Excellence Award จากนิตยสารการเงินธนาคาร

การกำหนดผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุน

กรุงศรีให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนทั่วไป ซึ่งเงินรับฝากจะเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของกรุงศรี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กรุงศรีมียอดเงินรับฝากจำนวน 1,319,229 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 63.2 รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินร้อยละ 13.4 ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมร้อยละ 6.8 ส่วนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 10.8 และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ร้อยละ 5.8 โดยกรุงศรีให้บริการรับฝากเงินอยู่ 2 ประเภท คือ เงินรับฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากกระแสรายวัน และเงินรับฝากประเภทมีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากออมทรัพย์ และเงินรับฝากประจำ

ความสามารถในการดำรงเงินกองทุน

กรุงศรีจัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนภายในให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการเงินกองทุนของกรุงศรีทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กรุงศรีดำรงเงินกองทุนทั้งสิ้นตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กรุงศรีมีเงินกองทุนตามกฎหมายและอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงจำแนกได้ ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	รายงานการ กำกับแบบ รวมกลุ่ม	งบการเงิน เฉพาะธนาคาร
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	191,926	167,531
เงินกองทุนชั้นที่ 1	193,233	167,531
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	252,169	219,033

(หน่วย : ร้อยละ)

	ขั้นต่ำตามที่ ธปท. กำหนด	รายงานการ กำกับแบบ รวมกลุ่ม	งบการเงิน เฉพาะธนาคาร
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น			
ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	5.75	12.56	11.97
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง ทั้งสิ้น	7.25	12.64	11.97
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	9.75	16.50	15.65

นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

กรุงศรีตระหนักถึงการดูแลบริหารจัดการสภาพคล่องให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (Liquidity Reserve Requirement) เฉลี่ยแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมเฉลี่ย ซึ่งรวมถึงตัวแลกเงินหรือตั๋วสัญญาใช้เงิน เงินกู้ยืมระยะสั้นจากต่างประเทศ และเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง และการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio หรือ LCR) ซึ่งจะต้องไม่น้อยกว่าระดับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หรือไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ในปี 2560 ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีสภาพคล่องที่สามารถรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรงในระยะสั้น (Short-term severe liquidity stress) และอัตราส่วน LCR นี้จะทยอยปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี จนระดับอัตราดังกล่าวถึงร้อยละ 100 ในปี 2563 อีกทั้งกรุงศรีได้มีการศึกษาถึงผลกระทบและมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องการดำรงอัตราส่วนที่มาและใช้ไปของแหล่งเงินที่มีความมั่นคง (Net Stable Funding Ratio หรือ NSFR) ซึ่งเป็นการคำนึงถึงแหล่งเงินที่จะใช้ในการสนับสนุนธุรกรรมทางการเงินระยะกลางและระยะยาว โดยคาดว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะเริ่มนำมาบังคับใช้ในปี 2561

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้มีการพิจารณาระดับของสภาพคล่องเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกรรมปกติของกรุงศรีและเพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีจะมีระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อยู่ภายใต้ขอบเขตที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้

กรุงศรีโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ได้กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสภาพคล่อง โดยการกำหนดระดับของสภาพคล่องที่เหมาะสมของกรุงศรี รวมทั้งกำหนดแนวทางและหลักการในการกำหนดตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสภาพคล่อง เพื่อให้กรุงศรีสามารถวางแผนการจัดหาเงินทุนและต้นทุนได้อย่างเหมาะสม

และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

กรุงศรียังมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มสำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทในเครือด้วย

การประกอบธุรกิจของบริษัทในเครือ

กรุงศรี เอเอ็มซี

บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

ตลาดและการแข่งขัน: ไม่มี บริษัทให้บริการสนับสนุนกรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่แต่เพียงรายเดียว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี แฟ็กเตอริง

บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟ็กเตอริง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้า โดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการชำระเงิน

ตลาดและการแข่งขัน: บริษัทกำหนดนโยบายในการทำธุรกิจสินเชื่อแฟ็กเตอริงตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นของธุรกิจ ทั้งนี้บริษัทได้ติดตามดู 1) อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมของผู้เล่นรายใหญ่ในตลาด 2) ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ และ 3) คุณภาพของบริการ โดยบริษัทจะปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน ล่าสุดบริษัทได้ขยายฐานลูกค้าให้รวมกลุ่มธุรกิจ SME โดยเสนออัตราค่าธรรมเนียมในระดับที่สามารถแข่งขันกับอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมของคู่แข่งได้

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ลีสซิ่ง

บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด

ประเภทของการบริการ: ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อ สำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับใช้ในกิจการ

ตลาดและการแข่งขัน: มีบริษัทลีสซิ่งเพียงไม่กี่แห่งในประเทศไทยที่เน้นการให้สินเชื่อลีสซิ่งสำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์โดยเฉพาะ สินเชื่อลีสซิ่งมีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่ออย่างจำกัดกับกรุงศรี เพราะบริษัทลีสซิ่งพิจารณาให้สินเชื่อโดยอิงกับกระแสเงินสดของธุรกิจและสภาพคล่องของเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทำลีสซิ่งเป็นหลักมากกว่าหลักประกันอสังหาริมทรัพย์ ด้วยเหตุผลดังกล่าว กรุงศรี ลีสซิ่ง จึงสามารถจัดสรรเงินทุน และเงื่อนไขผ่อนชำระที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

กรุงศรี ลีสซิ่ง เป็นผู้นำด้านธุรกิจลีสซิ่ง กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกรุงศรี ลีสซิ่ง เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ในหลากหลายอุตสาหกรรม ที่ตั้งอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์ของกรุงศรี ลีสซิ่ง แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน

แหล่งที่มาของเงินลงทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ออโต้

ประเภทของการบริการ: กรุงศรี ออโต้ ผู้นำธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ในเครือกรุงศรี มุ่งมั่นสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร ด้วยสินเชื่อยานยนต์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สินเชื่อรถใหม่ (กรุงศรี นิวคาร์) สินเชื่อรถมือสอง (กรุงศรี ยูสด์ คาร์ และ กรุงศรี รถบ้าน) สินเชื่อเพื่อคนมีรถ (คาร์ ฟอร์ แคช) สินเชื่อรถบรรทุกใหม่ (กรุงศรี ทรัค) ซึ่งให้บริการโดยกลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สินเชื่อรถจักรยานยนต์ (กรุงศรี มอเตอร์ไซด์) สินเชื่อบิ๊ก ไบค์ (กรุงศรี บิ๊ก ไบค์) สินเชื่อบิ๊ก ไบค์ มือสอง (กรุงศรี ยูสด์ บิ๊ก ไบค์) สินเชื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ (กรุงศรี อินเวนทอรี ไฟแนนซ์) ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการด้านการประกันภัย ซึ่งให้บริการโดยบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

ในฐานะผู้กำหนดทิศทางตลาด (Market Shaper) นวัตกรรมถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ออโต้ เมื่อปี 2559 เราได้เสริมกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience) ผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล และในปี 2560 กรุงศรี ออโต้ ได้ยกระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ให้กับดีลเลอร์และลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอกย้ำความเป็นผู้นำธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ครบวงจร

แหล่งที่มาของเงินลงทุน: กรุงศรีและหุ้นกู้ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: ผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต กรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิต กรุงศรี ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิตกรุงศรี วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตไฮมโปร วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตกรุงศรี เลดี้ ไทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิต กรุงศรี คอร์ปอเรทการ์ด บัตรเครดิต กรุงศรี แมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิต เอไอเอ วีซ่า และบัตรเครดิต กรุงศรี เจซีบี แพลทินัม โดยมีจำนวนผู้ถือบัตรในปี 2560 รวมกว่า 2 ล้านใบ

บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ถือหุ้นกู้ที่ระดับสูงสุด (AAA) จากบริษัท ทริส เรตติ้ง จำกัด เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2559 บริษัทได้ยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เพื่อออกและเสนอขายหุ้นกู้ของบริษัท มูลค่ารวมไม่เกิน 4,600 ล้านบาท อายุระหว่าง 1-2 ปี ครอบคลุมปี 2560 และ 2561 ตามลำดับ อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 1.73-1.84 ต่อปี ทั้งนี้ เสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน และ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่ผ่าน กรุงศรีซึ่งเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ การออกเสนอขายหุ้นกู้บริษัทมีวัตถุประสงค์ที่จะนำเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นกู้ครั้งนี้เพื่อใช้ในการชำระคืนเงินกู้ยืม และ/หรือเป็นเงินทุนในการขยายกิจการ และ/หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนทั่วไป ซึ่งผลการเสนอขายหุ้นกู้ของบริษัทในครั้งแรกนี้ได้รับตอบรับที่ดีอย่างมากจากนักลงทุน โดยมียอดจองหุ้นกู้มากกว่า 4 เท่าจากจำนวนที่เสนอขาย

เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2560 บริษัทได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ถือหุ้นกู้ที่ระดับสูงสุด (AAA) อีกครั้งในรอบการทบทวนโดยบริษัท ทริส เรตติ้ง จำกัด

ส่วนแผนพัฒนาธุรกิจและการตลาดของบริษัทที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยความสร้างสรรค์และมุ่งหมายให้เป็นบัตรหลักที่สมาชิกใช้เป็นประจำตามความต้องการของสมาชิก โดยให้เป็นที่ยอมรับมีความจงรักภักดีในระยะยาว รวมถึงยังเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ สามารถสรุปเป็นกลยุทธ์หลัก ๆ ที่ใช้ในปี 2560 ดังนี้

1. การตลาดที่ตอบโจทย์สมาชิก โดยร่วมมือกับภาคีพันธมิตรต่าง ๆ โดยในปีนี้ได้เพิ่มจำนวนแบรนด์ใหม่ ๆ ที่ร่วมรายการส่งเสริมการขายมากขึ้นในทุกหมวดที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน อาทิ หมวดร้านอาหาร หมวดช้อปปิ้ง หมวดเติมน้ำมัน หมวดซูเปอร์มาร์เก็ต และมีการรุกขยายไปในหมวดอื่น ๆ เพิ่มเติม ได้แก่ หมวดรถยนต์ที่อุตสาหกรรมกลับมาเติบโต หมวดกีฬาที่เป็นเทรนด์และไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคในปัจจุบัน และหมวดสุขภาพ การรักษาพยาบาล โดยจะเน้นให้ความสำคัญที่สามหมวดใหญ่ ได้แก่ หมวดรับประทาน อาหาร หมวดท่องเที่ยว และหมวดช้อปปิ้งออนไลน์ เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. การตลาดที่ใช้โมเดลคะแนนสะสมให้เพิ่มค่า ครอบคลุมในหมวดต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในปีนี้อาทิ หมวดร้านอาหาร และผ่านช่องทางแลกคะแนนสะสมที่มากกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ทั้ง 7 ช่องทาง โดยในปีนี้นั้นให้สมาชิกสามารถแลกคะแนนสะสมได้ที่ร้านค้าต่าง ๆ (On Spot Redemption) และสร้างความ

แตกต่างโดยเน้นการโปรโมทการแลกคะแนนสะสมผ่าน UCHOOSE ที่เป็นไลฟ์สไตล์แอปพลิเคชัน และในอนาคตข้างหน้าจะมีการร่วมมือกับพันธมิตรออนไลน์ในการแลกคะแนนสะสม เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้สมาชิกมากขึ้น

3. การตลาดที่เน้นดิจิทัลสร้างประสบการณ์ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ผ่านแอปพลิเคชัน UCHOOSE โดยให้สมาชิกสามารถค้นหาโปรโมชั่นที่ชื่นชอบหรือตามสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งสามารถลงทะเบียนเพื่อร่วมรายการส่งเสริมการขายได้ง่ายขึ้น รวมถึงสามารถตรวจสอบยอดใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์โปรโมชั่นและช่วยให้สมาชิกได้รับของสมนาคุณได้เร็วขึ้น ควบคู่กับการใช้สื่อออนไลน์ การใช้บล็อกเกอร์ใน Social Community เพื่อประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้เข้าถึงผู้บริโภคยุคใหม่ และการทำแคมเปญการตลาดกับเว็บไซต์ชั้นนำ คู่ค้าออนไลน์ รวมถึงกลุ่มธุรกิจสตาร์ทอัพต่าง ๆ เพื่อรองรับการเติบโตของตลาดอีคอมเมิร์ซ และระบบการใช้ QR Code Payment ในการชำระเงินในอนาคตอันใกล้

4. การตลาดที่ยึดหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และ Big Data เข้ามาบริหารจัดการ โดยคำนึงถึงพฤติกรรมการใช้บัตร ทำให้สามารถสื่อสารสิทธิประโยชน์ได้ตรง ความต้องการตรงไลฟ์สไตล์กลุ่มเป้าหมายด้วยสื่อที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลิตภัณฑ์

กลุ่มที่มีศักยภาพสูง ได้แก่ กลุ่มระดับบน (Upper) **บัตรกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์** และ**บัตรเครดิต กรุงศรี ชิกเนเจอร์** ด้วยความร่วมมือของกรุงศรี ในฐานะบริษัทแม่ และพันธมิตรทางธุรกิจต่าง ๆ โดยมีการมอบสิทธิประโยชน์ และมีการทำกิจกรรม “Signature Society” อย่างต่อเนื่อง สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าตลอดปี อาทิ เปิดบ้านทานทูตโปรตุเกสพร้อมอาหารค่ำมื้อพิเศษ การเปิดตัวหนังสือ “Up Taste-Episode 2” หรือการจัดงาน “Krungsri Exclusive Night, the Fragrance of Perfection” เพื่อให้สมาชิกได้ลิ้มรสอาหารมิชลิน และมีความพอใจสูงสุด

บัตรเครดิต โฮมโปร วิซ่า แพลทินัม ได้ดำเนินการขยาย Financial Center ในโฮมโปรให้ครบ 11 สาขา ภายในปี 2560 โดยเลือกจากสาขายุทธศาสตร์ที่ลูกค้ามีความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความหลากหลายนอกเหนือจากบัตรเครดิต โดยที่ Center ดังกล่าวเกิดจากความร่วมมือกันระหว่างโฮมโปร บริษัท บัตรเครดิตในเครือและกรุงศรี ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ ได้แก่ สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ (Refinance Loan) สินเชื่อจำนองรถยนต์ (Car for Cash) รวมทั้งยังให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกบัตรในการสอบถามวงเงินของบัตรเครดิตหรือแจ้งเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ ได้ที่สาขาที่มี Financial Center โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องโทรเข้ามาที่ศูนย์บริการบัตร ถือเป็นบริการครบวงจรที่สาขาให้แก่ลูกค้าของโฮมโปรโดยเฉพาะ

จากนั้นเพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์แห่งความคุ้มค่าในการซื้อสินค้าผ่านบัตรที่โฮมโปร ในปีนี้ได้มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าบัตรเครดิต โฮมโปร วิซ่า แพลทินัม โดยลูกค้าสามารถโอนคะแนนสะสมจากบัตรเครดิตโฮมโปร วิซ่า แพลทินัม ไปยังบัตรสมาชิกโฮมการ์ดของตนเอง เป็นการรวมคะแนนของสองบัตรเข้า

ด้วยกันเพื่อรับส่วนลดสูงสุดร้อยละ 20 ในการซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ร่วมรายการที่แผนก The Power ของโฮมโปรทุก ๆ วันศุกร์ สิทธิประโยชน์ใหม่นี้ได้รับการตอบรับที่ดีและสร้างยอดขายเพิ่มขึ้นให้กับโฮมโปรอย่างต่อเนื่อง

บัตรเครดิต กรุงศรี เจซีบี แพลทินัม บริษัทยังคงผลักดันอย่างต่อเนื่องและยังคงได้รับการตอบรับดีมากโดยเฉพาะจากกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) โดย ณ สิ้นปี 2560 มียอดจำนวนผู้ถือบัตรทั้งสิ้นที่ 200,000 บัตร และยอดใช้จ่าย 5,000 ล้านบาท โดยเน้นเอาใจลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์ชอบเที่ยวต่างประเทศ อาทิ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ไต้หวัน ฮองกง หรือชอบช้อปปิ้งสินค้าแบรนด์ดังจากญี่ปุ่น หรือชอบทานอาหารญี่ปุ่นยอดนิยมกว่า 100 ร้าน

และท้ายที่สุดจากการที่บริษัทเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัทเอไอเอ (ประเทศไทย) จำกัด และทำการออกบัตรเครดิตเอไอเอ วีซ่า ร่วมกันมาตั้งแต่ปี 2554 บริษัทยังคงมีแผนความร่วมมือระหว่างกันในระยะยาว และจะปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และปรับกลยุทธ์การเพิ่มจำนวนฐานบัตรในปี 2561 ต่อไป

แหล่งที่มาของเงินลงทุน: กรุงศรี

บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริการสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า และบริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้แบรนด์ “กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์” และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) ภายใต้แบรนด์ “เถ้าแก่ทันใจ”

บริการสินเชื่อผ่อนชำระของบริษัทได้เปิดตัวตั้งแต่ปี 2537 โดยบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ในชื่อเฟิร์สช้อยส์ ซึ่งเดิมมีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอบริการสินเชื่อแบบผ่อนชำระโดยเน้นหมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก ต่อมาได้ขยายบริการครอบคลุมไปถึงสินค้าเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือ สินค้าตกแต่งซ่อมแซมบ้าน การศึกษา ประดับยนต์ และธุรกิจเสริมความงาม หลังจากนั้นบริษัทได้เพิ่มบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งทำให้บัตรเฟิร์สช้อยส์กลายเป็นบัตรที่มี 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) และหลังจากที่ได้รวมกิจการกับกรุงศรีในช่วงต้นปี 2553 เฟิร์สช้อยส์ได้รับการรีแบรนด์เป็นกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ โดยกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ให้ 2 บริการในบัตรเดียว (2-in-1) คือ บริการสินเชื่อผ่อนชำระและสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีทั้งแบบหมุนเวียนและแบบผ่อนชำระเป็นงวด (นานสูงสุดถึง 48 เดือน) โดยผู้สนใจสามารถสมัครได้โดยใช้เกณฑ์รายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ผู้สมัครบัตรเครดิตปกติ กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์มีจุดให้บริการกว่า 400 แห่งทั่วประเทศ โดยปัจจุบันบริษัทยังคงเป็นหนึ่งในผู้นำตลาด

ในปี 2551 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการมีบัตรเครดิตนอกเหนือจากบริการสินเชื่อผ่อนชำระและสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาผ่อนชำระนานเป็นพิเศษจึงได้มีการออกบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ วีซ่า (3-in-1) โดยบัตรนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่ผ่านเกณฑ์บัตรเครดิต แต่ยังต้องการสภาพคล่องทางการเงิน ด้วยระยะเวลาการชำระที่นานกว่า โดยบัตรนี้เป็นที่ยอมรับของเครือข่ายวีซ่าสำหรับการใช้จ่ายบัตรเครดิตปกติ ในปี

2558 บริษัทได้ออกบัตรเครดิตกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม ชูจุดเด่นสิทธิพิเศษ “0% สิ่งได้ทุกอย่าง” ครั้งแรก ที่สมาชิกบัตรสามารถโทรศัพท์สั่งเปลี่ยนยอดใช้จ่ายบัตรเครดิตเป็นยอดแบ่งจ่ายรายเดือนที่ดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 3 เดือน พร้อมมอบสิทธิพิเศษ 1 ฟรี 1 ทุกวันกับพันธมิตรต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ และบลูโอ รีธีม แอนด์ โบว์ เป็นต้น

นอกจากนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ จึงได้พัฒนานวัตกรรม “สมัครไม่สะดุด” (Simple Application) โดยปรับขั้นตอนเพื่อช่วยให้ลูกค้า “สมัครไม่สะดุด” โดยสามารถออกบัตรจริงให้ลูกค้า ณ จุดรับสมัครได้ภายใน 30 นาที โดยไม่ต้องกรอกใบสมัคร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

จุดเด่นของบัตรนี้มาจากการบริหารจัดการพันธมิตรทางการค้า โดยปัจจุบันมีผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รายใหญ่กว่า 20,000 รายทั่วประเทศที่รับบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ และร่วมในรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังมีความสัมพันธ์อันยาวนานกับผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือ OEM (Original Equipment Manufacturer) สำคัญ ๆ เช่น ซัมซุง โซนี่ เอเซอร์ HP เดล เลอโนโว พานาโซนิค โตชิบา ฟิลิปส์ และอีตาซี ควบคู่กับการจัดโปรโมชั่นร่วมกับแบรนด์ดังกล่าว โดยมีรายการส่งเสริมการขาย 200-300 รายการต่อเดือน ที่มอบดอกเบี้ยร้อยละ 0 และมีเงื่อนไขการผ่อนชำระสูงสุดถึง 48 เดือนในหลากหลายหมวดสินค้า

นอกจากสินเชื่อก่อนชำระแล้ว กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ ยังมีบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้หลักให้กับกรุงศรี ปัจจัยสำคัญที่ช่วยทำให้บัตรนี้ได้รับความนิยมสูง คือ ความสะดวกสบายในการเบิกถอนเงินสดผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ อีลโหล แคช (ผ่านระบบ IVR) สาขาและเคาน์เตอร์เซอร์วิสของกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ (ผ่าน ระบบ EDC) รวมทั้งเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรี

บัตรเซ็นทรัล เดอะวัน เฟิร์สช้อยส์ เปิดตัวในเดือนมีนาคม 2560 เป็นความร่วมมือทางธุรกิจระหว่างกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์และเซ็นทรัล กรุ๊ป ด้วยการนำเสนอ “0% ทุกอย่าง” ที่สามารถผ่อนชำระสินค้าด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 2 เดือนสำหรับทุกการใช้จ่ายกับสินค้าและบริการในเครือเซ็นทรัล กรุ๊ป โดยเริ่มต้นแค่ 1,000 บาท ช่วยลูกค้าประหยัด และคุ้มค่า ทุกที่ ทุกเวลา พร้อมสิทธิประโยชน์อีกมากมาย โดยลูกค้าจะได้รับคะแนน The 1 Card เพิ่มสูงสุด 2 เท่า สำหรับทุก ๆ การใช้จ่าย ณ ร้านค้าในเครือเซ็นทรัล กรุ๊ป ที่ร่วมรายการ และไม่มีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ

บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ แคร่ เปิดตัวในเดือนกันยายน 2560 ในฐานะบัตรสินเชื่อเงินสดและผ่อนชำระสินค้ารายแรกในตลาดสินเชื่อไทยที่ตอบครบทุกความต้องการด้านการเงินในบัตรเดียว ด้วยการเปิดโอกาสให้คนไทยเข้าถึงความคุ้มครองขั้นพื้นฐานได้ง่ายขึ้น “เพราะเราเป็นห่วง” ที่มอบความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุให้ผู้ถือบัตร โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ แคร่ มอบความคุ้มครองอุบัติเหตุให้ฟรีแก่สมาชิกบัตรใหม่เป็นระยะเวลา 12 เดือน นับจากวันอนุมัติบัตร โดยมีวงเงินประกันภัยสูงสุดถึง 1 ล้านบาท สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุได้สูงสุด 3,000

บาทต่ออุบัติเหตุ โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งต่อปีและไม่ต้องสำรองจ่าย จึงเป็นการช่วยลดภาระรายจ่ายลูกค้าในสถานะที่เศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพค่อนข้างสูง

สินเชื่อแก้แค้นใจ เปิดตัวเมื่อเดือนกันยายน 2559 เป็นผลิตภัณฑ์นาโนไฟแนนซ์ใหม่ของ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ มุ่งเน้นที่กลุ่มเจ้าของกิจการที่มีหลักแหล่งชัดเจนและดำเนินกิจการมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี โดยบริษัท มุ่งหวังว่าสินเชื่อแก้แค้นใจจะช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยเหล่านี้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกขึ้น สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ สินเชื่อแก้แค้นใจมีจุดเด่นที่กระบวนการรับสมัครที่ง่ายไม่ยุ่งยากตามแนวคิด “อนุมัติสั้น..ไม่ยื่นเอกสาร” โดยลูกค้าสามารถสมัครได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารรายได้หรือรายการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน และไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน โดยให้วงเงินสูงสุดถึง 100,000 บาท ยิ่งไปกว่านั้นยังอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าด้วยช่องทางการชำระเงินโดยไม่มีค่าธรรมเนียม โดยลูกค้าสามารถไปชำระเงินในทุกช่องทางผ่านทางกรุงศรีหรือจุดบริการรับชำระเคาน์เตอร์เซอร์วิสทั่วประเทศ

นอกจากนั้น สินเชื่อแก้แค้นใจยังมีนโยบายสนับสนุนให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดี โดยลูกค้าที่ชำระเงินค่าผ่อนชำระตรงเวลาติดต่อกัน 6 รอบบัญชีขึ้นไป จะได้รับสิทธิพิเศษรับเครดิตเงินคืนร้อยละ 10 จากยอดดอกเบี้ย ยิ่งไปกว่านั้นหากเป็นลูกค้าของสินเชื่อแก้แค้นใจครบ 1 ปี และมีประวัติการชำระเงินตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง จะได้รับวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนเพิ่มเติมให้อีกด้วย ซึ่งสามารถนำบัตรสมาชิกไปใช้เบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่มีสัญลักษณ์ ATM Pool ได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถผ่อนชำระสินค้าและบริการ เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพได้ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ณ ร้านค้าตัวแทนกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์มากกว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ

รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ

- รางวัลอันดับที่ 1 Thailand's Most Social Power Brand 2017 (Personal Finance) หรือสุดยอดแบรนด์ทรงประสิทธิภาพบนโลกโซเชียล ประเภทธุรกิจการเงินส่วนบุคคล โดยแบรนด์เอจและโธ โซเชียล
- รางวัล Festival of Media Asia Pacific 2017 ระดับ Silver Award ประเภท Best Use of Content แคมเปญการตลาดโฆษณา “แคมเปญวันแม่ I Want Mother's Day Too”
- รางวัล MAAT Award 2017 ระดับ Bronze Award ประเภท Effectiveness Award โดยสมาคมมีเดียเอเยนซีและธุรกิจสื่อแห่งประเทศไทย MAAT Media Award Thailand “แคมเปญวันแม่ I Want Mother's Day Too”

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด

บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน บริหารโดย บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด โดยบริษัทได้รับความไว้วางใจจากเซ็นทรัล กรุ๊ป ให้ได้รับการต่อสัญญา Financial Services Partnership ไปอีก 8 ปี ซึ่งนับรวมระยะเวลาที่ร่วมมือกันมากกว่า 20 ปี การต่อสัญญาครั้งนี้ไม่ได้เป็นการบริหารเฉพาะบริการบัตรเครดิตและ

สินเชื่อบุคคลภายใต้แบรนด์ห้างสรรพสินค้าเท่านั้น แต่เป็นการบริหารให้กับเซ็นทรัล กรุ๊ป ภายใต้ชื่อ “บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน” โดยสิทธิประโยชน์หลักครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจในเรื่องเซ็นทรัลผ่าน The 1 Card Loyalty Platform การต่อสัญญาครั้งนี้จึงเป็นโอกาสที่ดีที่กรุงศรี กรุ๊ป ได้ใช้ศักยภาพในฐานะที่เป็นธุรกิจธนาคาร MUFG สถาบันการเงินชั้นนำระดับโลก สามารถนำเสนอบริการที่ดีขึ้นให้กับลูกค้าเซ็นทรัล กรุ๊ป

ประเภทของบริการ: บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน เปิดตัวในเดือนมีนาคม 2560 เป็นบัตรเครดิต โคแบรนด์ไลฟ์สไตล์ (Co-Brand Lifestyle) โบนัสและใบเดียวที่ให้คะแนนสะสม The 1 Card ได้มากที่สุดและเร็วสุด พร้อมสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ทั้งทั้งเครือข่ายเซ็นทรัล กรุ๊ป ซึ่งประกอบด้วยร้านค้าและแบรนด์ดังมากมายกว่า 5,000 สาขา ทั้งในและต่างประเทศ อาทิ ห้างสรรพสินค้า (เซ็นทรัล โรบินสัน) ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านสะดวกซื้อ (ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต และแฟมิลี่มาร์ท) เครื่องใช้ในบ้านและวัสดุ (พาวเวอร์บาย โฮมเวิร์ค และไทวัสดุ) ร้านอาหาร (โอโตยะ Pepper Lunch) โรงแรม (เซ็นทารา) และอีกมากมาย โดยผ่าน The 1 Card Loyalty Platform และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งครอบคลุมการใช้ชีวิตประจำวันนอกเซ็นทรัล กรุ๊ป ผ่านความเป็นบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ไม่ว่าจะเป็นสิทธิประโยชน์ในหมวดร้านอาหาร ท่องเที่ยว แพลตฟอร์มชำระดอกเบี้ยร้อยละ 0 ถือเป็นความร่วมมือและศักยภาพของทั้งสองพันธมิตรยักษ์ใหญ่ เพื่อทำให้บัตรใบนี้เป็นทั้งบัตรที่ดีที่สุดของเซ็นทรัล กรุ๊ป และของกรุงศรีอย่างแท้จริง

กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์: บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน ถูกวางตำแหน่งเป็นบัตรเครดิตไลฟ์สไตล์ (Lifestyle Credit Card) แตกต่างจากบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์อย่างสิ้นเชิง ด้วยเหตุผลนี้ ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์จึงมุ่งเพิ่มความโดดเด่นกว่าบัตรเครดิตในตลาด อาทิ การออกแบบหน้าบัตรให้เรียบง่าย แต่เน้นความสำคัญที่วัสดุหรือเทคนิคการเคลือบพลาสติกซึ่งไม่เคยถูกใช้มาก่อนในไทย การใช้ตัวย่อ T1 เพื่อสื่อถึง “รหัสการใช้ชีวิต” (Lifestyle Code) ซึ่งบ่งบอกถึงบุคลิก (Persona) ของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่ง Lifestyle Code นี้คือ Tag Line ประจำผลิตภัณฑ์ด้วย และการแบ่งหน้าบัตรออกเป็น 4 ผลิตภัณฑ์ย่อย โดยแต่ละผลิตภัณฑ์มีสิทธิประโยชน์แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้ดีขึ้น ตรงขึ้น ภายใต้ Lifestyle Code ที่แตกต่างกัน

- **บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน เรดซ์** – มี Lifestyle Code หรือ T1 คือ Thriving One
- **บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน ลักซ์** – มี Lifestyle Code หรือ T1 คือ Truthful One
- **บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน แบล็ค** – มี Lifestyle Code หรือ T1 คือ Timeless One
- **บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน เดอะแบล็ค** – มี Lifestyle Code เป็นของตัวเอง คือ You are

The 1 โดยผู้ถือบัตรจะได้บัตรที่ขึ้นต้นด้วยอักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยหมายเลข 1 ยกตัวอย่าง นายสมชาย (Somchai) จะได้หน้าบัตรเป็น S1



บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอวัน เรดซ์



บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอวัน ลักซ์



บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอวัน แบล็ค



บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอวัน เดอแบล็ค

สิทธิประโยชน์หลักบัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอวัน

- รับคะแนน The 1 Card สูงสุด 4 คะแนนสำหรับการใช้จ่ายทุก 25 บาท ทุกร้านค้าในเซ็นทรัล กรุ๊ป โดยไม่จำกัดยอดใช้จ่าย
- รับส่วนลดสูงสุดร้อยละ 10 สำหรับสินค้าราคาปกติทุกร้านค้าในเซ็นทรัล กรุ๊ป
- บริการห้องพักรับรองพิเศษที่เซ็นทรัลทุกสาขา เช่น โรบินสัน ดีพาร์ทเมนต์สตรีตทุกสาขา และ โรบินสันไลฟ์สไตล์
- บริการที่จอดรถสำรองพิเศษ ที่เซ็นทรัลทุกสาขา เช่น โรบินสัน ดีพาร์ทเมนต์สตรีตทุกสาขา และ โรบินสันไลฟ์สไตล์
- ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ เพียงใช้จ่ายตามกำหนด
- สิทธิประโยชน์อีกมากมาย สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ www.centralthe1card.com

สินเชื่อส่วนบุคคลเซ็นทรัล เดอวัน เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้สร้างนวัตกรรมใหม่และเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยลูกค้าสามารถนำบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลเซ็นทรัล เดอวัน ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรีทั่วประเทศได้ โดยไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายใต้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ และยังมีกิจกรรมทางตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ข้อเสนออัตราดอกเบี้ยต่ำและข้อเสนอดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 3 เดือน

รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ: รางวัลบัตรเครดิตรวมที่ดีที่สุดในประเทศไทยปี 2560 จาก มาสเตอร์การ์ด

บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส

ประเภทของบริการ: บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด (TCS) เป็นบริษัทร่วมทุนในสัดส่วนร้อยละ 50 ต่อ 50 ระหว่างกรุงศรี กรุ๊ป และเทสโก้ โลตัส ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยได้ร่วมก่อตั้งขึ้นในปี 2544 เพื่อดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส โดยในครั้งแรกได้มีการเปิดตัวบัตรเครดิต Tesco Lotus Private Label ซึ่งต่อมาภายหลังได้พัฒนาလာมาเป็นบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า รวมถึงการเป็นผู้ดูแลเทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ประกันภัยทั้งหมด ตลอดระยะเวลาบริษัทได้พัฒนาและขยายช่องทางการจำหน่ายอย่างต่อเนื่องผ่านห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งในปี 2560 นี้มีสาขาเพิ่มเป็นจำนวน 197 สาขา เรามุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมให้ง่ายและสะดวกสบายสำหรับลูกค้าเทสโก้ โลตัส โดยเน้น “ความคุ้มค่า เข้าถึงง่าย น่าเชื่อถือ” สำหรับบริการด้านการเงินและประกันภัยในแต่ละประเภทให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์สูงสุด

สำหรับบริการด้านการเงิน เราออกบัตรเครดิตเทสโก้ วีซ่า ที่เป็นทางเลือกในการชำระเงินที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าเทสโก้ โลตัส ทั้งสำหรับการใช้จ่ายภายในและภายนอกห้าง โดยร่วมมอบสุดยอดสิทธิประโยชน์และข้อเสนอสุดพิเศษให้แก่สมาชิกผู้ถือบัตรตลอดทุกวัน ไม่ว่าลูกค้าจะใช้จ่ายใช้สอยที่ไหนก็ตาม จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากใช้จ่ายที่เทสโก้ โลตัส รับคูปองเงินสดคลับการ์ดสูงสุดถึงร้อยละ 3.5 ผ่อนเครื่องใช้ไฟฟ้า ดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 6 เดือนทุกชิ้นที่แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้า ห้างเทสโก้ โลตัส และเมื่อเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทั่วประเทศ รับเครดิตเงินคืนสูงสุดร้อยละ 3 นอกจากนี้ เราเพิ่มรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลายสำหรับลูกค้าที่ซื้อประกันของโบรคเกอร์ประกันภัยและบัตรเครดิตของเรา เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม

เทสโก้ โลตัส วีซ่า มีปณิธานที่จะส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศ พร้อมอำนวยความสะดวกสบายสูงสุดให้แก่ลูกค้าทุกท่าน ไม่ว่าจะใช้บริการผ่านทางช่องทางไหนก็ตาม ทั้งหน้าเคาน์เตอร์บริการที่เทสโก้ โลตัส ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ คอลเซ็นเตอร์ และแอปพลิเคชัน UCHOOSE ไม่บาย

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

บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์ทั้งประกันภัยรถยนต์ อุบัติเหตุและประกันสุขภาพ ประกันวินาศภัย และอื่น ๆ ผ่านหลายช่องทางทั้งหน้าเคาน์เตอร์บริการที่เทสโก้ โลตัส ที่ครอบคลุมถึง 197 สาขาทั่วประเทศหรือผ่านทางโทรศัพท์และทางเว็บไซต์ให้แก่ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส ภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจชั้นนำที่เป็นผู้ให้ประกันภัยที่น่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จัก ที่ทำให้มั่นใจว่าลูกค้าของเราได้รับทางเลือก เข้าใจง่าย มีความคุ้มค่า และมีทางเลือกในการชำระเงินที่หลากหลาย

ด้วยหลักปรัชญาของเราที่นำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ “ความคุ้มค่า เข้าถึงง่าย นำเชื่อถือ” ทำให้เรานำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุและประกันสุขภาพที่ทำให้ใคร ๆ ก็สามารถทำประกันได้ ด้วยราคาเริ่มต้นที่ 59 บาท ด้วยความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงพยายามทำให้ข้อเสนอทางด้านประกันภัยมีความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น ทั้งในแง่การคุ้มครองที่ดีขึ้นและมีความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้นต่อลูกค้าทุกกลุ่ม ไลฟ์สไตล์ของเรา

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้าของห้าง เทสโก้ โลตัส ผ่านการบริการทางช่องทางโทรศัพท์และหน้าเคาน์เตอร์บริการที่ เทสโก้ โลตัส โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอสินค้าประกันชีวิตสำหรับลูกค้าของ เทสโก้ โลตัส ทั้งประกันชีวิตประเภทออมทรัพย์ระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงประกันชีวิตตลอดชีพ

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: นายหน้าประกันวินาศภัย จดทะเบียนบริษัทเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2550 ทั้งนี้ บริษัทได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการของบริษัทรวมถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย อาทิ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ ประกันภัยการเดินทาง และการประกันภัยรถยนต์ แก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอลเซอร์วิสเชส จำกัด

ตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา บริษัทสามารถเติบโตได้ดีจากกลยุทธ์การเน้นการศึกษาวิเคราะห์จัดแบ่งกลุ่มลูกค้า เพื่อกำหนดคุณลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ยังได้ทำการศึกษาและเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่เพิ่มเติม โดยบริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้า ซึ่งครอบคลุมแผนชีวิตหลายได้ขณะเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ประกันภัยโรคมะเร็งและโรคร้ายแรงที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงเมื่อเกิดโรคมะเร็งหรือโรคร้ายแรง รวมถึงแผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และแผนประกันภัยจากพันธุกรรมซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี ตลอดจนมีบริการชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์แบบผ่อนชำระ ผ่านบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0

ยิ่งไปกว่านั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีตลอด 24 ชั่วโมง บริษัทจึงได้คัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยมานำเสนอผ่านช่องทางออนไลน์ www.krungsri-insurancebroker.com และ

นำเสนอรายการส่งเสริมการขายร่วมกับบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ที่ตรงตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในแต่ละประเภทบัตรเครดิตอีกด้วย

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตจดทะเบียนเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2550 บริษัทได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 บริการหลักของบริษัทคือการแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันคุ้มครองวงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ในปี 2560 ธุรกิจประกันชีวิตยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการขยายประเภทของผลิตภัณฑ์จากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ผ่านการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี โดยมีผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและหลากหลาย เช่น ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แบบชั่วระยะเวลา แบบประกันชีวิตเพื่อการเกษียณอายุ รวมถึงแผนประกันภัยคุ้มครองสุขภาพผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในด้านประกันชีวิตและสุขภาพของลูกค้า และกำหนดคุณลักษณะความต้องการของลูกค้าออกเป็นกลุ่ม เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่สุดแก่ลูกค้าต่อไป

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน รวมถึงดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดีในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน เช่น สินเชื่อบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า ลูกค้าหลักที่เราให้บริการในปัจจุบัน คือ กรุงศรีและบริษัทในเครือ ได้แก่ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

บริษัทมีความเชี่ยวชาญสูงในการเรียกเก็บชำระหนี้คืน และดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดีในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน โดยมีการปรับการทำงานเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีในยุคของการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์อัตโนมัติขั้นสูงเพื่อการเข้าถึงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระบวนการดำเนินงานทั้งหมดออกแบบโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนความสอดคล้องกับข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงข้อกำหนดจากพระราชบัญญัติว่าด้วยการทวงถามหนี้ จากความเชี่ยวชาญในการเรียกเก็บชำระหนี้คืนและการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ บริษัทจึงได้รับการจัดอันดับอยู่ระดับต้น ๆ ในธุรกิจการเรียกเก็บหนี้ ทั้งนี้ บริษัทยังมีการทดสอบและนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้อยู่เสมอ ทำให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยมแม้ในปีที่เศรษฐกิจไม่สู้ดีนัก

กลยุทธ์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจ: บริษัทได้จัดทำแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในด้านกำลังคน ระบบ อุปกรณ์ และสถานที่การทำงานมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับ กลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท เพื่อพร้อมรองรับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งในปี 2560 นี้ บริษัทได้นำเทคโนโลยีใหม่ที่ เรียกว่าเครื่องมือในการจัดการฐานข้อมูล หรือ Big Data นำมาวิเคราะห์แยกกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรม ความสามารถในการชำระหนี้ หรือความตั้งใจในการชำระหนี้ รวมถึงช่วงเวลาในการติดต่อลูกค้า หรือช่องทาง ในการติดต่อลูกค้า และนำมาทดลองปรับกลยุทธ์ในการจัดเก็บหนี้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดเก็บหนี้ อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเพิ่มความพึงพอใจในการบริการให้กับลูกค้า รวมทั้งช่วยเหลือลูกค้าค้างชำระที่ ประสบปัญหาทางการเงิน ให้ลูกค้าสามารถจัดการกับภาระหนี้ได้ โดยยังคงรักษามาตรฐานการบริการที่ดีอย่าง ต่อเนื่อง

ในด้านการบริการลูกค้า บริษัทได้พัฒนาระบบและอบรมบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการ รวมทั้ง เตรียมความพร้อมเพื่อการขยายธุรกิจในอนาคต โดยในปี 2560 ได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรของบริษัทโดย เน้นด้านการให้บริการที่ดี คำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก และครอบคลุมถึงการอบรมทางด้านภาษา เพื่อให้พนักงาน สามารถสื่อสารและสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการจัดทำ ขั้นตอนในการดูแลการให้บริการลูกค้า จัดทำกิจกรรมสร้างวัฒนธรรมการบริการด้วยใจ เพื่อสร้างความพึง พพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น อาทิ การจัดทำขั้นตอนควบคุมการดูแลข้อร้องเรียนการให้บริการลูกค้า การ ยกย่องชื่นชมพนักงานที่บริการดี หรือได้รับการชื่นชมจากลูกค้าเพื่อนำไปเป็นกรณีศึกษา การดูแลพนักงานที่ไม่ สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน การอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานสามารถจัดเก็บหนี้ให้กับบริษัทด้วย การให้บริการที่ดีให้กับลูกค้า เป็นต้น

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่о จำกัด (สปป.ลาว)

บริษัท กรุงศรีบริการเช่าสินเชื่о จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูนิตี้ แคปปิตอล จำกัด ซึ่งเป็น พันธมิตรทางธุรกิจที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว ซึ่งบริษัทได้เริ่มดำเนินธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และ สินเชื่оเพื่อผ่อนชำระรายได้แบรนด์ “กรุงศรี ลีสซิ่ง” ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2557 เป็นต้นมา

ธุรกิจของบริษัทได้มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยปีนี้บริษัทได้มีการขยาย พื้นที่การให้บริการไปในแขวงหลัก ๆ ในประเทศ คือ นครหลวงเวียงจันทน์ จำปาสัก สະหวันนะเขต ເຢີງຂວາງ และบอลิคำไซ ในปี 2560 บริษัทมีลูกค้าใหม่กว่า 8,500 ราย เติบโตจากช่วงเดียวกันของปีก่อนกว่าร้อยละ 120 และเป็นการเติบโตของสินเชื่อคงค้างเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนกว่าร้อยละ 150 บริษัทยังมีแผนขยาย พื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่สำคัญทั่วประเทศภายใน 3 ปีข้างหน้า รวมถึงมีแผนออกผลิตภัณฑ์และ บริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองการเติบโตที่รวดเร็วของตลาดในอนาคตอันใกล้

เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจและการขยายสาขาใน สปป.ลาว บริษัทได้นำเอาเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้า ซึ่งมุ่งเน้นใน 3 ด้านหลัก คือ บริการชำระเงิน ค่าคงวด การปรับปรุงระบบการทำงานภายในของบริษัท และการสื่อสาร รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยต้นปี 2560 บริษัทได้มีการร่วมมือกับธนาคารการค้าต่างประเทศลาว (Banque Pour Le Commerce Extérieur Lao Public: BCEL) ซึ่งเป็นธนาคารที่มีขนาดใหญ่ที่สุดใน สปป.ลาว ในการชำระค่าคงวดของบริษัทผ่านระบบแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของธนาคาร BCEL ซึ่งสามารถชำระได้ตลอด 24 ชั่วโมง และรองรับธุรกรรมใน 3 สกุลเงินหลัก คือ บาท กีบ และเหรียญสหรัฐ รวมถึงมีการติดตั้งเครื่อง Electronic Data Capture (EDC) ของธนาคาร BCEL เพื่อรองรับการชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์ของบริษัทผ่านบัตร ATM และบัตรเดบิตของธนาคาร เพื่อลดธุรกรรมเงินสด ซึ่งในปี 2561 จะขยายช่องทางชำระเงินให้สามารถผ่าน Counter Services ของร้านสะดวกซื้อ โดยเพียงแสดงข้อมูลบนแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของบริษัทได้

สำหรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงระบบการทำงานภายใน บริษัทได้ริเริ่มนำระบบ iBuddy ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันกรุงศรีมาใช้เพื่อส่งใบสมัครและเอกสารสมัครสินเชื่อผ่านทางอุปกรณ์มือถือ ระบบ iBuddy ไม่เพียงแต่ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปส่งเอกสารตัวจริงเพื่อวิเคราะห์สินเชื่อของลูกค้า แต่ยังเพิ่มความปลอดภัยทางข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยการใช้ระบบ iBuddy จะต้องถ่ายภาพเอกสารผ่านแอปพลิเคชันของกรุงศรีเท่านั้น โดยภาพถ่ายจะไม่ถูกเก็บไว้ในเครื่อง และจะถูกลบออกจากแอปพลิเคชันโดยอัตโนมัติเพื่อป้องกันการนำข้อมูลส่วนตัวลูกค้าไปใช้ในการอื่น ซึ่งบริษัทกรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อกำกัด เป็นบริษัทแรกที่ทำให้ความสำคัญในความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าโดยการนำแอปพลิเคชันดังกล่าวมาใช้ใน สปป.ลาว

เนื่องจากในปี 2560 บริษัทได้มีการขยายพื้นที่การให้บริการลูกค้าไปยังต่างจังหวัด และจากการเก็บข้อมูลจึงได้ทราบว่าลูกค้าใน สปป.ลาว มีการเข้าถึงสื่อและข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางมือถือในอัตราที่สูงมากเมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ จึงได้มีการพัฒนาช่องทางเฟสบุ๊ก และไลน์ ให้มีการสื่อสารกับลูกค้าอย่าง Interactive โดยปัจจุบันมีคนติดตามบริษัทบนช่องทางดิจิทัลกว่า 100,000 ราย รวมถึงสื่อโฆษณาของบริษัทบนเฟสบุ๊กก็ได้รับการตอบรับที่ดีมาก โดยมียอดวิวถึง 1.8 ล้านวิว จากประชากรในประเทศเพียง 7 ล้านคน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำตลาดและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าใน สปป.ลาว ผ่านทางช่องทางดิจิทัล บริษัทได้มีแผนลงทุนในช่องทางดิจิทัลเป็นช่องทางหลักในอีก 3 ปีข้างหน้า เพื่อขยายธุรกิจ และทดแทนจำนวนสาขาที่มีอยู่อย่างจำกัดภายในประเทศ

ประเภทของบริการ: บริษัทให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริการสินเชื่อให้เช่าแบบลีสซิ่ง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (ผ่อนชำระเป็นงวด) ให้แก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ ใน สปป.ลาว

ตลาดและการแข่งขัน: ตลาด สปป.ลาว มีขนาดค่อนข้างเล็กแต่มีศักยภาพในการเติบโตสูง บริษัทจะมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับตัวแทนจำหน่ายและขยายเครือข่ายตัวแทนจำหน่ายสินค้าประเภทอื่น ๆ

และจังหวัดใหญ่นอกเวียงจันทน์ เพื่อที่จะช่วยให้บริษัทสามารถขยายผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อมุ่งมั่นสู่การเป็นผู้นำของตลาดและเข้าถึงลูกค้าที่มีศักยภาพใน สปป.ลาว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์

บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

ประเภทของบริการ: ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกันในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และในปี 2557 เงินติดล้อได้เพิ่มบริการด้านประกันภัยในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม บริษัทเริ่มเข้าสู่ตลาดสินเชื่อรายย่อยในปี 2550 โดยเข้าซื้อสินทรัพย์รวมถึงสาขาของบริษัทท้องถิ่นแห่งหนึ่งซึ่งดำเนินธุรกิจด้านนี้มาตั้งแต่ปี 2523 และต่อมาในเดือนกันยายน 2552 กรุงศรี กรุ๊ปได้เข้าซื้อหุ้นใหญ่ (ร้อยละ 99.9) ในบริษัท

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรีและหุ้นกู้บริษัท

กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์

บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทได้ ดังนี้

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

ธุรกิจวาณิชธนกิจ: ให้บริการงานด้านวาณิชธนกิจ (Investment Banking) โดยให้คำปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisory) และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriting Service) ที่เกี่ยวกับการเงินทั้งหมด รวมถึงการเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายทั้งหลักทรัพย์ประเภทหนี้และประเภททุน การปรับโครงสร้างทางการเงินการปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูกิจการการควบรวมกิจการและการซื้อขายกิจการ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) การประมาณการมูลค่าของธุรกิจและธุรกรรมที่สอดคล้องกับกฎระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล: บริษัทให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายจะมีผู้จัดการกองทุนคอยดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการลงทุนและการบริหารกองทุน เพื่อให้บริการตามแต่ละลักษณะและวัตถุประสงค์ของลูกค้า

ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน: บริษัททำหน้าที่เป็นตัวแทนซื้อขายกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในประเทศไทย โดยการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนให้กับนักลงทุนที่สนใจ

ธุรกิจการลงทุน: บริษัทมีนโยบายลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ทั้งในระยะสั้นและระยะปานกลางถึงระยะยาว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทเป็นบริษัทจัดการกองทุนชั้นนำของประเทศไทย ภายใต้การได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กองทุนรวมมีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือกลงทุน ได้แก่ กองทุนหุ้น กองทุนตราสารหนี้ กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF) กองทุนดัชนี สินค้าโภคภัณฑ์ และกองทุนอสังหาริมทรัพย์ ด้วยปรัชญาการลงทุนที่บริษัทยึดถือ คือมุ่งสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืนโดยผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูง ตลอดจนระบบจัดการการลงทุนที่รัดกุมและทันสมัย เพื่อให้ผู้ลงทุนมั่นใจว่ากองทุนของบริษัทจะบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ บริษัทได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองเป้าหมายการลงทุนของผู้ลงทุนแต่ละกลุ่มทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลนิธิและผู้ลงทุนสถาบัน

แหล่งที่มาของเงินทุน: เงินหมุนเวียนของบริษัท

กรุงศรี ฟินโนเวต

บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด

ประเภทของบริการ: ในเดือนมีนาคม 2560 กรุงศรีได้ดำเนินการจัดตั้งบริษัทย่อยใหม่ภายใต้ชื่อ บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด โดยกรุงศรีถือหุ้นร้อยละ 100 บริษัทประกอบธุรกิจภายใต้ขอบเขตและหลักเกณฑ์การกำกับธุรกิจเงินร่วมลงทุนตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ เช่น 1) ร่วมลงทุนในกิจการที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SME) หรือ 2) ร่วมลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ 3) ร่วมลงทุนในธุรกิจเงินร่วมลงทุนอื่น ทรัสต์ เพื่อการประกอบกิจการเงินร่วมลงทุนหรือธุรกิจการร่วมลงทุนที่มีการร่วมลงทุนในกิจการที่ประกอบธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน หรือ 4) ร่วมลงทุนอื่นใดตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะอนุญาตหรือออกประกาศกำหนดเพิ่มเติมในภายหลัง

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี เซอร์วิส

บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากรและจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือซึ่งเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้ โดยธุรกิจของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือ จัดหาและให้บริการด้านบุคลากร เช่น พนักงานขับรถ แม่บ้าน พนักงานส่งเอกสาร พนักงานรักษาความปลอดภัย และอื่น ๆ ให้แก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ และให้บริการรถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือภายใต้ขอบเขตที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ตลาดและการแข่งขัน: เนื่องจากบริษัทให้บริการดังกล่าวข้างต้นแก่กรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายเดียวของบริษัท ทำให้บริษัทไม่มีคู่แข่งในตลาดนี้ บริษัทได้ขยายบริการด้านรถยนต์เช่าไปยังบริษัทในเครือของกรุงศรี และมุ่งเน้นให้มีการอบรมพนักงานของบริษัทเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

หัตถา กักสิกร ลิมิเตด

ในเดือนกันยายน 2559 กรุงศรีได้เข้าซื้อหุ้นที่ออกและจดทะเบียนแล้วทั้งหมด (ร้อยละ 100) ของหัตถา กักสิกร ลิมิเตด (HKL) ซึ่งเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์รายใหญ่ในประเทศกัมพูชา นับเป็นอีกก้าวสำคัญของกรุงศรีบนเส้นทางสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในอาเซียน ความเชี่ยวชาญด้านบริการทางการเงินเพื่อรายย่อยและธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ ตลอดจนขีดความสามารถและทรัพยากรของกรุงศรีจะได้รับการถ่ายทอดสู่ HKL เพื่อเสริมความแข็งแกร่งแก่ธุรกิจและจุดยืนของบริษัทในฐานะผู้นำในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ การเข้าซื้อ HKL เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การสร้างเติบโตด้านธุรกิจต่างประเทศของกรุงศรี

ณ สิ้นปี 2560 สินทรัพย์สุทธิของ HKL อยู่ที่ 692 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 22,565 ล้านบาท โดยมีบัญชีลูกค้าเป็นจำนวนทั้งหมด 123,618 บัญชี หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.1 จากปี 2559 ยอดเงินให้สินเชื่อรวมทั้งสิ้น 577 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 18,853 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ยอดเงินรับฝากยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอยู่ที่ 368 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 12,008 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.1 HKL มีสาขาทั้งสิ้น 168 แห่ง และให้บริการตู้เอทีเอ็มจำนวน 123 เครื่องทั่วประเทศ

ประเภทของบริการ: HKL ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ทั่วประเทศกัมพูชา ด้วยความเป็นเลิศด้านคุณภาพและความโปร่งใส พันธกิจของบริษัทคือการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าทั้งในตัวเมืองและในจังหวัดที่ห่างไกล HKL มุ่งพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกแก่ลูกค้าในทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการในกลุ่มต่าง ๆ เช่น สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมขนาดกลางและขนาดใหญ่ อีกทั้งธุรกิจด้านเงินฝากและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตลาดและการแข่งขัน: HKL เป็นหนึ่งในบริษัทที่ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์มาอย่างยาวนานในประเทศไทย และสามารถรักษาตำแหน่ง 1 ใน 5 บริษัทผู้นำในอุตสาหกรรมได้อย่างแข็งแกร่งด้วยส่วนแบ่งตลาดขนาดใหญ่ในส่วนของยอดเงินให้สินเชื่อคงเหลือและยอดเงินรับฝาก

แหล่งที่มาของเงินทุน: บริษัท

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญและการบริหารจัดการ

การบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม กรุงศรีได้พัฒนากลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรเพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงทุกประเภทที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกกรุงศรี โดยกลอบการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้นำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) มาเป็นส่วนหนึ่งในกลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

กลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

ภายใต้กลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร กรุงศรีได้นำเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรออกใช้เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่สำคัญของกรุงศรีถูกระบุ วัดระดับความเสี่ยง และจัดการ ให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีรับได้

- **กรอบระดับความเสี่ยงที่รับได้ (Risk Appetite Framework)** คือ กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งหมด ประกอบด้วย นโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบเพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสารกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ปมีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมของกรุงศรี กรุ๊ปซึ่งมีพื้นฐานจากระดับความเสี่ยงสูงสุดของกรุงศรี และกลยุทธ์ของกรุงศรี กรุ๊ป

- **แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)** ได้ถูกพัฒนาเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกรุงศรี กรุ๊ปอย่างมีนัยสำคัญ

- **ระดับความเสี่ยง (Heat Map)** ใช้เพื่อวัดและติดตามระดับความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญโดยใช้ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators)

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

การนำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) มาเป็นส่วนหนึ่งในกลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล กรุงศรีได้นำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) มาเป็นส่วนหนึ่งในกลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดยกรุงศรีสามารถระบุความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญซึ่งพิจารณาจากปัจจัยภายนอกและภายในกรุงศรี แผนธุรกิจของกรุงศรี

และความซับซ้อนของการทำธุรกิจของกรุงศรี นอกจากนี้ กรุงศรีกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีมีสถานะเงินกองทุนอยู่ในระดับที่กรุงศรีรับได้และเป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต กรุงศรีกำหนดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤตสม่ำเสมอ และกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหารเงินกองทุนเพื่อให้กรุงศรีสามารถดำเนินการด้านการจัดการเงินกองทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันกาล

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

การบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรอยู่ภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรซึ่งได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร นโยบายดังกล่าวกำหนดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง หน้าที่และความรับผิดชอบ แนวทางการรายงาน รวมทั้งแนวปฏิบัติเพื่อการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร สายงานจัดการความเสี่ยงภาพรวมองค์กรทำหน้าที่บริหารกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและกำหนดความเสี่ยงที่น่าจะมีนัยสำคัญต่อกรุงศรี รวมทั้งสถานะความเสี่ยงของกรุงศรี กรู๊ปสำหรับความเสี่ยงที่สำคัญทั้งหมด สายงานจัดการความเสี่ยงภาพรวมองค์กรยังมีส่วนในการร่วมมือกับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงเพื่อระบุความเสี่ยง วัดระดับความเสี่ยง และจัดทำแผนการป้องกันและปรับลดความเสี่ยง ซึ่งระดับความเสี่ยงทั้งหมดรวมทั้งแผนการป้องกันและปรับลดความเสี่ยง จะรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่สำคัญ

ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร กรุงศรีได้ระบุความเสี่ยงที่สำคัญซึ่งได้แก่ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแลและความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก กรุงศรีได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้ ความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2560 ได้แก่

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่สำคัญ
ความเสี่ยงตามหลักการ ข้อที่ 1 (Pillar I)	ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
ความเสี่ยงตามหลักการ ข้อที่ 2 (Pillar II)	ความเสี่ยงจากการกระจุกตัว ด้านเครดิต ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยใน บัญชีเพื่อการธนาคาร ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
ความเสี่ยงอื่นๆ ที่ระบุเป็นความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2560	

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

วัตถุประสงค์

ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความเสี่ยงที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันที่ระบุไว้ในสัญญา ซึ่งส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนของกรุงศรีและอาจส่งผลให้กรุงศรีสูญเสียเงินลงทุนสำรองของกรุงศรี

หลักการ

กรุงศรีได้พัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานสากล และมีประสิทธิภาพ แนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานการสร้างสมดุลของพันธกิจทางการดำเนินธุรกิจและการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นการสร้างกลไกถ่วงดุลอำนาจในการพิจารณาสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของกรุงศรี ซึ่งต่างก็มีจุดมุ่งหมายร่วมกันนั่นคือการส่งเสริมการขยายสินเชื่อใหม่อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนรักษาสถานะสินเชื่อเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบอัตโนมัติระบบสนับสนุนต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ในส่วนของบุคลากร กรุงศรีได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับของสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความเข้าใจหลักการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ตลอดจนกรุงศรีได้ดำเนินการให้มีการอบรมเสริมความรู้ด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับแผนธุรกิจหลักของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กรุงศรีได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีสามารถรับได้ เพื่อระบุเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน กรุงศรีจึงได้จัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติงานขึ้นเพื่อการอ้างอิงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ซึ่งการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าตามยุทธศาสตร์เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประการ

การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต

วัตถุประสงค์ของการควบคุมความเสี่ยง คือ การหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง โดยกรุงศรีได้ตระหนักดีถึงความสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต ดังนั้น กรุงศรีจึงแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบติดตามดูแล และการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเป็น 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย ทั้งสองหน่วยงานมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- **ความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ** สายงานนโยบายด้านบริหารความเสี่ยงสินเชื่อลูกค้าธุรกิจดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตผ่านทางเครื่องมือการจัดอันดับความเสี่ยงภายในของกรุงศรี

ซึ่งได้ถูกพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เข้าเกณฑ์ตามมาตรฐานเดียวกันกับ MUFG ในปัจจุบัน กรุงศรี แบ่งกลุ่มลูกค้าธุรกิจออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ตามลักษณะและขนาดของลูกค้า (Thai Global และ JPC/MNC เป็นกลุ่มหนึ่ง และ Thai Corporate และ SME เป็นอีกกลุ่มหนึ่ง) และด้วยการแบ่งกลุ่มนี้ ทำให้กรุงศรีสามารถ คำนวณหาความน่าจะเป็นที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ (PD) ค่าความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ผิดนัด ชำระหนี้ (LGD) และยอดหนี้หรือประมาณการยอดหนี้เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (EAD) ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เหมาะสม และสะท้อนลักษณะพิเศษของลูกค้าในแต่ละขนาดของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น โดยสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ Thai Global และ JPC/MNC นั้น กรุงศรีได้ใช้ตัวแบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงเช่นเดียวกับที่ MUFG ใช้งาน ในขณะที่สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ Thai Corporate และ SME นั้น กรุงศรีใช้แบบจำลองสำหรับ จัดอันดับความเสี่ยงภายในของกรุงศรีเอง

แบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงทั้งสองนั้น ใช้เพื่อการระบุความเสี่ยงของลูกค้าธุรกิจแต่ละราย ณ ขณะที่ได้เริ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนมีการทบทวนประจำปีและจะมีการปรับปรุงอันดับความเสี่ยง ตามความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงธุรกิจของลูกค้าธุรกิจที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดความสัมพันธ์ ดังกล่าวผ่านกระบวนการทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าธุรกิจ ซึ่งในการประเมินอันดับความเสี่ยงของเงินกู้หรือ ภาระหนี้อื่น ๆ กรุงศรีได้พิจารณาตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งรวมถึงแต่ไม่ จำกัดเพียงรายได้ของลูกค้า แหล่งที่มาของเงินที่นำมาชำระหนี้ ความสามารถในการบริหาร ประวัติย้อนหลัง ภาวะอุตสาหกรรม และภาวะแวดล้อมอื่นที่ผู้กู้ดำเนินกิจการอยู่ ทั้งนี้ กรุงศรีเข้าใจถึงความแตกต่างของลูกค้า แต่ละราย ดังนั้น แหล่งที่มาของข้อมูลที่จะใช้ในการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าจึงต้องมีความแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มของลูกค้าด้วย หากกล่าวโดยละเอียดคือ ลูกค้าขนาดใหญ่สามารถใช้ งบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบแล้วในการประเมินอันดับความเสี่ยงได้ ขณะที่ลูกค้าขนาดเล็กสามารถใช้ งบการเงินที่กรุงศรีได้ประมาณการเป็นการภายใน ในการประเมินอันดับความเสี่ยง และเพื่อให้มั่นใจได้ว่า กระบวนการจัดอันดับความเสี่ยงของกรุงศรีสอดคล้องกับมาตรฐานขั้นสูงระดับเดียวกันกับ MUFG กรุงศรีได้มี ความร่วมมือกับ MUFG ในการพัฒนาแบบจำลองสำหรับการประเมินอันดับความเสี่ยงภายในนี้ ให้รวมเอา ข้อมูลเชิงคุณภาพอื่น ๆ เพิ่มเติมในตัวแบบการจัดอันดับความเสี่ยง เช่น อันดับความเสี่ยงจากสถาบันการ จัดอันดับความเสี่ยงภายนอก และการสนับสนุนที่อาจจะได้รับจากบริษัทแม่เข้าไปในกระบวนการจัดอันดับ ความเสี่ยงด้วย เพื่อเพิ่มความไวและอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความเสี่ยงของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ลูกค้าธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษจะถูกพิจารณาด้วยแบบจำลองพิเศษเฉพาะ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ องค์กรด้าน ศาสตร์ สถาบันการศึกษา บริษัทที่จัดตั้งโดยมีจุดมุ่งหมายพิเศษเฉพาะ และการปล่อยกู้ให้โครงการขนาดใหญ่

การพัฒนาแบบจำลองเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 (IFRS 9) ซึ่งจะมี ผลบังคับใช้ในระยะเวลาดังกล่าวทั้งในส่วนของการหลักการ และระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานควบคุมทางการเงินที่ เกี่ยวข้อง (อาทิ หน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น JFSA และธนาคารแห่งประเทศไทย) กรุงศรีได้ร่วมมือกันกับ

MUFG ในการพัฒนาระบบการจัดอันดับความเสี่ยงอันจะทำให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงด้านเครดิตได้อย่างถูกต้องด้วยการนำเอาประสบการณ์และเทคนิคจาก MUFG ในการพัฒนา นอกจากนี้ การทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างต่อเนื่องรวมถึงการปรับแบบจำลองและระบบในการจัดทำ เพื่อให้สามารถสนับสนุนการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มั่นใจได้ว่าตัวแบบจำลองอันดับความเสี่ยงมีความเหมาะสม อยู่ในมาตรฐานระดับโลกที่ดีที่สุด ตามเป้าหมายการเป็นธนาคารระดับโลกอย่างแท้จริงของกรุงศรี

- **การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้ารายย่อย** สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อยเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับสินเชื่อรายย่อย โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย เช่น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การอนุมัติและการกำหนดวงเงินจะพิจารณาจาก Application Score และจากประวัติการชำระหนี้ที่ได้รับจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยกรุงศรีบริหารจัดการวงเงินสินเชื่อของลูกค้า โดยพิจารณาจาก Behavior Score และ Behavior Risk Grade โดยกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจะเป็นไปตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติและอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อย กรุงศรีมีระบบการบริหารจัดการสินเชื่อค้างชำระแบบรวมศูนย์และบริหารจัดการในความรับผิดชอบของแผนงานติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยกระบวนการต่าง ๆ ถูกบริหารจัดการโดยระบบอัตโนมัติ การพัฒนาแบบจำลองค่า PD LGD และ EAD ของแต่ละผลิตภัณฑ์แล้วเสร็จในปี 2557 และถูกนำเพิ่มในระบบอัตโนมัติเพื่อใช้งานแล้วในระบบอัตโนมัติ แบบจำลองเหล่านี้จะช่วยเสริมความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรีได้ และนอกจากนี้ยังถือเป็นก้าวสำคัญในการเตรียมความพร้อมสำหรับการดำรงเงินกองทุนภายใต้หลักเกณฑ์ Advanced Internal Ratings-Based Approach (AIRB) กรุงศรีอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบจำลองค่าความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) เพื่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) ในอนาคต

- **การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา** กรุงศรีติดตามความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาเพื่อระบุสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจในประเทศหนึ่ง ๆ ประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นและสร้างมาตรการป้องกันที่เหมาะสม

กรุงศรีได้กำหนดวงเงินและระดับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศตามการจัดอันดับความเสี่ยงของรัฐบาลควบคู่กับการใช้การจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกในการให้วงเงินสินเชื่อการลงทุน การก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับประเทศคู่สัญญา แนวทางปฏิบัตินี้ทำให้กรุงศรีสามารถจัดการความเสี่ยงและบริหารการกระจุกตัวของประเทศคู่สัญญาได้ ซึ่งเปิดโอกาสให้กรุงศรีสามารถขยายฐานธุรกิจกับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น กรุงศรียังมีกระบวนการในการวิเคราะห์เชิงลึกสำหรับลูกค้าแต่ละราย ได้แก่ การวิเคราะห์แนวโน้มอุตสาหกรรมการกระจุกตัวของอุตสาหกรรมและประเภทลูกค้า รวมทั้งการวิเคราะห์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์อัตราส่วนกระแสเงินสดต่อหนี้สิน

- **การบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิต** กรุงศรีบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อ การลงทุน ก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่มีนัยสำคัญที่เกิดจากความความเสี่ยงเครดิต

กรุงศรีบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดระดับเตือนและเพดานสำหรับอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพันและการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่และกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดจากหน่วยงานควบคุมที่ถือว่าลูกค้าย่อยกลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่

นอกจากนี้ กรุงศรีมีการบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการกระจุกตัวด้านเครดิตในแต่ละภาคอุตสาหกรรม โดยกรุงศรีมีการควบคุมติดตามเพื่อมิให้ยอดหนี้คงค้างในแต่ละภาคอุตสาหกรรมมีเกินกว่าระดับเตือนและเพดานที่กรุงศรีกำหนดไว้

- **การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา** ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญา โดยเฉพาะธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน โดยทั่วไปกรุงศรีทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้าเพื่อจุดประสงค์ในการป้องกันและลดความเสี่ยงของลูกค้า พร้อมกันนั้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของกรุงศรีอันเกิดจากการทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้า กรุงศรีจะดำเนินการลดความเสี่ยงบางส่วนหรือทั้งหมด โดยการทำสัญญาในฐานะตรงกันข้ามกับคู่สัญญาอื่น โดยส่วนมากจะเป็นสถาบันการเงินอื่น ในการพิจารณาความเสี่ยงและกำหนดวงเงินสำหรับความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีมีขั้นตอนในการพิจารณาความเสี่ยงสำหรับคู่สัญญาแต่ละรายเหมือนกับการพิจารณาเครดิตของลูกค้า กรุงศรีติดตามสถานการณ์ด้านเครดิตของลูกค้า จากข้อมูลของฐานะความเสี่ยงทั้งหมด มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์ในงบดุลสำหรับอนุพันธ์นอกตลาด รวมถึงมูลค่าของฐานะที่เปลี่ยนแปลงไปอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตโดยรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างสม่ำเสมอและทันทั่วถึง นอกเหนือจากนั้นในการลดความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญากรุงศรีได้จัดทำข้อตกลง Credit Support Annex (CSA) กับคู่สัญญาหลักของกรุงศรี โดยการวางหลักประกันเป็นเงินสดหรือหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง เพื่อมูลค่ายุติธรรมของสัญญาจะมีการเปลี่ยนแปลงไปเกินกว่ามูลค่าที่กำหนดไว้ (Threshold)

- **การติดตามและการทบทวนความเสี่ยงด้านสินเชื่อ** กรุงศรีมีการติดตามและทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าและของพอร์ตสินเชื่ออย่างใกล้ชิดดังนี้

- **ความเพียงพอของเงินสำรอง** กรุงศรีมีการกักเงินสำรองตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการคำนวณเงินสำรอง และนำเสนอต่อประธานคณะกรรมการเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและประธานคณะกรรมการเจ้าหน้าที่ด้านการเงินเพื่อพิจารณาและอนุมัติ กรุงศรีมีการจัดสรรเงินสำรองเฉพาะรายลูกค้า (Specific Reserves) ตามข้อกำหนดของทางการ และยังจัดให้

มีการประเมินระดับเงินสำรองที่ต้องการภายใต้ภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินสำรองของกรุงศรีอยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจตลอดเวลา

– **การทบทวนความเสี่ยงประจำปี** ฝ่ายสอบทานสินเชื่อเป็นหน่วยงานกลางที่กรุงศรีจัดตั้งขึ้นแยกต่างหากจากฝ่ายตรวจสอบภายในของกรุงศรี ทำหน้าที่ในการสอบทานการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งหมด ขอบเขตและแผนงานการสอบทานของฝ่ายสอบทานสินเชื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคาร การสอบทานครอบคลุมความถูกต้องของการจัดอันดับความเสี่ยง การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กรุงศรีกำหนด และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายสินเชื่อของกรุงศรีแห่งประเทศไทย

– **การติดตามและบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ** กรุงศรีกำหนดให้มีการรายงานระดับความเสี่ยงด้านเครดิตต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำ โดยการรายงานประจำเดือนประกอบด้วย ข้อมูลคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อแยกตามประเภทวงเงินระดับความเสี่ยง ภูมิภาค อุตสาหกรรม และระยะเวลาดังชำระ เป็นต้น นอกเหนือจากการรายงานปกติข้างต้น กระบวนการควบคุมและติดตามสินเชื่อของกลุ่มบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตยังครอบคลุมถึงการรายงานและการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ไม่ปกติต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรี

– **การทดสอบภาวะวิกฤต** กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้จัดทำทดสอบภาวะวิกฤตตามนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรี ซึ่งการทดสอบภาวะวิกฤตนั้นกรุงศรีมีการจัดทำทั้งสำหรับพอร์ตสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและพอร์ตสินเชื่อรายย่อย โดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและการคาดการณ์ด้านเศรษฐกิจมหภาคในอนาคต เพื่อประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเงินกองทุนของกรุงศรี ผลการทดสอบภาวะวิกฤตจะรายงานต่อคณะกรรมการบริหารเงินกองทุน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการเตรียมกลยุทธ์ และแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ทั้งนี้ การทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรีสอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น (JSFA) รวมถึงข้อกำหนดสากลของ MUFG

– **การบริหารจัดการบริษัทในเครือ** บริษัทในเครือที่อยู่ภายใต้การกำกับแบบรวมกลุ่มประกอบด้วย บจ. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา (KAMC) บจ. กรุงศรี แฟกเตอริง (KSF) บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส (AYCAL) บจ. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง (ADLC) บจ. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (AYCAP) บจ. กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์ (KLAB) บจ. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์ (KGIB) บจ. เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส (GCS) บจ. บัตรกรุงศรีอยุธยา (KCC) บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี (KSS) บจ. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส (SRS) บลจ. กรุงศรี (KSAM) บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ (TSS) บจ. กรุงศรีบริการเช่าสินเชื่อ (KLS) บจ. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส (TCS) บจ. เทสโก้ ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์ (TLAB) Hattha Kaksekar Limited (HKL) บจ. เงินติดล้อ (NTL) บจ. เทสโก้ เจเนรัล อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์ และบจ. กรุงศรี ฟินโนเวต (KFin)

โดยแต่ละบริษัทดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระผ่านเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยงระดับสูง โดยมีประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีเป็นผู้กำกับดูแลภาพรวมการบริหารความเสี่ยงบริษัทในเครือ การบริหารความเสี่ยงของบริษัทในเครือต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี โดยบริษัทในเครือต้องจัดให้มีทรัพยากรการบริหารความเสี่ยงและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และต้องสามารถจัดทำรายงานตามที่กรุงศรีกำหนด การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในผลิตภัณฑ์ นโยบาย และกระบวนการ ต้องได้รับอนุมัติจากประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

– **การจัดการสินเชื่อด้อยคุณภาพ** กรุงศรีได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะทางในการบริหารบัญชีที่มีการค้างชำระ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารหนี้ที่มีปัญหา โดยพิจารณาเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการรับชำระหนี้ โดยมัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์โดยรวมของกรุงศรีภายใต้เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อกรุงศรีน้อยที่สุด นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการขายสินเชื่อด้อยคุณภาพตามแนวทางที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

การบริหารความเสี่ยงที่มองไปข้างหน้า เพื่อสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพท่ามกลางความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ความผันผวนสูงในตลาดการเงิน รวมทั้งความเข้มข้นของกฎเกณฑ์และคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย

ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงจากผลกระทบในทางลบที่มีต่อรายได้และเงินกองทุนอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านราคาที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ตราสารทุน และสินค้าโภคภัณฑ์ที่มีต่อบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคาร แนวทางในการประเมิน ควบคุม และติดตามความเสี่ยงด้านตลาด แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ รุกรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าและรุกรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร

คำจำกัดความของบัญชีเพื่อการค้า

ลักษณะและวัตถุประสงค์ของรุกรกรรมจะเป็นตัวกำหนดว่ารุกรกรรมนั้นเป็นรุกรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าหรือไม่ บัญชีเพื่อการค้าประกอบไปด้วยตราสารทางการเงิน ซึ่งถือครองอยู่เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้าหรือเพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับองค์ประกอบอื่น ๆ ที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้า รุกรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าของกรุงศรีมีความเสี่ยง 3 ประเภท ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ดังนี้

- **การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย:** ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือ มูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งอาจเกิดจากฐานะทั้งในและนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้า (Trading Book) กรุงศรีมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงจากอัตราดอกเบี้ยในฐานะบัญชีเพื่อการค้า ซึ่งครอบคลุมรุกรกรรมตราสารหนี้และอนุพันธ์ทางการเงินที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย โดยกำหนดให้มันโยบายการบริหารฐานะในบัญชีเพื่อการค้า (Trading

Book Policy) ที่เหมาะสมกับปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

- การบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ: ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน อันเนื่องมาจากการทำธุรกรรมหรือมีสินทรัพย์หรือหนี้สินเป็นเงินสกุลต่างประเทศ กรุงศรีมีนโยบายจำกัดการถือฐานะเงินตราต่างประเทศสุทธิ อีกทั้งธุรกรรมด้านเงินตราต่างประเทศจะเป็นไปเพื่อให้การบริหารการแก้ลูกค้าของกรุงศรีเป็นหลัก

- การบริหารความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน: ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุน หมายถึง ความเสียหายที่มีผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารทุน กรุงศรีมีนโยบายซื้อ/ขายตราสารทุน เพื่อการลงทุนในระยะปานกลางจนถึงระยะยาวเป็นหลัก ซึ่งจะต้องมีการประเมินศักยภาพของบริษัทที่ออกตราสาร

คำจำกัดความของบัญชีเพื่อการธนาคาร

นอกจากฐานะในบัญชีเพื่อการค้าแล้ว กรุงศรียังมีฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคารทั้งในและนอกงบดุลที่อาจได้รับผลกระทบจากอัตราดอกเบี้ยที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเมื่ออัตราดอกเบี้ยมีความผันผวน กรุงศรีก็มีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือมูลค่าของส่วนของผู้ถือหุ้นด้วยเช่นกัน

บัญชีเพื่อการธนาคาร หมายถึง ฐานะของเครื่องมือทางการเงินหรือธุรกรรมอื่นที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้า หรือตราสารทางการเงินที่มีเจตนาตั้งแต่แรกว่าจะถือครองระยะยาวหรือถือจนครบกำหนดอายุ ความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารสามารถจำแนกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

- Repricing Risk: เป็นความเสี่ยงพื้นฐานที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยที่มีต่อความแตกต่าง (Mismatch) ของระยะเวลาครบกำหนด (สำหรับอัตราดอกเบี้ยคงที่) กับระยะเวลาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่ (สำหรับอัตราดอกเบี้ยลอยตัว) ของสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลอันจะส่งผลกระทบต่อรายได้และมูลค่าทางเศรษฐกิจ (Economic Value) ของกรุงศรี เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย

- Yield Curve Risk: เป็นความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงความชัน หรือรูปร่างของเส้นอัตราผลตอบแทน (Yield Curve) ที่มีผลกระทบทางลบต่อรายได้และมูลค่าทางเศรษฐกิจ (Economic Value) ของกรุงศรี ในกรณีที่อัตราผลตอบแทนระยะสั้นสูงกว่าระยะยาว ทำให้กรุงศรีมีภาระดอกเบี้ยจ่ายเพิ่มขึ้นจาก Negative Gap ของกรุงศรี

- Basis Risk: เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันของสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกัน ระยะเวลาที่แตกต่างกัน (Mismatch) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายได้ (Earning Spread) เช่น การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่ออ้างอิงกับ Prime Rate ที่จัดหาเงินทุนมาจากเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารจะช้ากว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยของเงินกู้ยืมระหว่างธนาคาร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันดังกล่าวจะทำให้ Spread ที่กรุงศรีจะ

ได้รับเปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

- Option Risk: เป็นส่วนที่ทำให้ระยะเวลาคงเหลือตามอายุสัญญาแตกต่างจากระยะเวลาครบกำหนดที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การให้สิทธิผู้ฝากเงินสามารถถอนเงินได้ตามความต้องการ หรือการกำหนดให้ลูกค้าสินเชื่อสามารถจ่ายชำระหนี้ก่อนครบกำหนดได้

การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาด

หลักการ

เพื่อให้กรุงศรีสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น กรุงศรีมุ่งพัฒนาและสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้กับระบบ การบริหารความเสี่ยง โดยการควบคุมและการติดตามความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร อีกทั้งมีการทบทวนนโยบายความเสี่ยงรวมทั้งกรอบเพดานความเสี่ยงเพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรม กำหนดให้มีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนภายใน (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP) และการผนวกแนวคิดในเรื่องของกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management Framework: ERM) มาใช้โดยที่ความเสี่ยงด้านตลาดเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรเข้ากับกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนภายใน ที่ช่วยให้กรุงศรีสามารถประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญเพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม และดำรงเงินกองทุนที่เหมาะสมภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต นอกจากนี้ กรุงศรีให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งในปี 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกหลักเกณฑ์ใหม่เรื่องการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs) อันจะเป็นการส่งเสริมให้ระบบสถาบันการเงินโดยรวมของประเทศมีเสถียรภาพ และกรุงศรีถูกกำหนดให้อยู่ในกลุ่ม D-SIB ซึ่งต้องดำรงเงินกองทุนและจะต้องปฏิบัติตามมาตรการกำกับดูแลอื่น ๆ เพิ่มเติม ทั้งนี้ ในปัจจุบันเงินกองทุนของกรุงศรีอยู่ในระดับสูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและเพียงพอรองรับการดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มตามมาตรการดังกล่าว

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง ประกอบด้วยหลักการสำคัญ ดังนี้

- 1) คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดเพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด
- 2) คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน มีหน้าที่กำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุล
- 3) โครงสร้างองค์กรมีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำธุรกรรม หน่วยงานปฏิบัติการและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

กรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดเป็นผู้นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์เป็นผู้ทำธุรกรรมภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายกลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการสมดุลทั้งของกรุงศรีและคู่แข่ง ตลอดจนเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน เพื่อบรรลุเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรี

เครื่องมือวัดความเสี่ยง

กรุงศรีได้พัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลใหม่ ๆ ที่กำกับดูแลเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาดและการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ซึ่งออกโดย Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) เช่น Fundamental Review of the Trading Book (FRTB) และ Interest Rate Risk in Banking Book (IRRBB) เป็นต้น โดยกรุงศรีได้รับการสนับสนุนและแลกเปลี่ยนความรู้เป็นอย่างดีจากทาง MUFG ในปี 2560 กรุงศรีมีหลายโครงการโดยเฉพาะการพัฒนาปรับปรุงระบบและเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีให้แข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง รวมถึงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน และทักษะความเชี่ยวชาญของบุคลากร ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการทั้งฉบับที่บังคับใช้และฉบับใหม่ อีกทั้งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ด้านบริหารเงินที่มีศักยภาพ ท่ามกลางความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

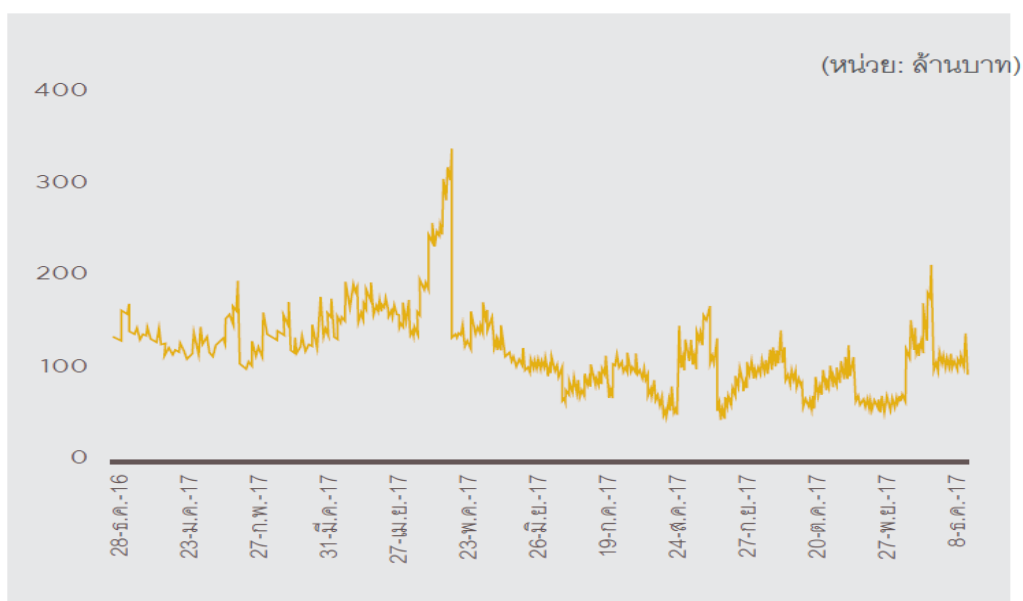
ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าในปี 2560

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า การเคลื่อนไหวของปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดต่าง ๆ เป็นปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของกรุงศรี ด้วยเหตุนี้เอง กรุงศรีจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ความสำคัญในการติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดและทันทั่วทั้ง เมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กรุงศรีใช้ Value-at-Risk (VaR) เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง และกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Back testing) เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลองและการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

ความผันผวนในตลาดการเงินโลกที่ยังคงมีอยู่และการบริหารความเสี่ยงในปี 2560 ผลกระทบจากปัจจัยภายนอกต่อเศรษฐกิจไทยยังคงมีอยู่สูงจากปัญหาที่ยืดเยื้อจากปี 2559 ความผันผวนของการเมือง

ต่างประเทศ ประกอบกับการปรับขึ้นดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางสหรัฐฯ (FED) ส่งผลให้ตลาดการเงินโลกมีความผันผวนสูง การไหลเข้าของเงินทุน และอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลระยะยาวที่ปรับตัวลดลง การให้บริการทางการเงินใหม่ ๆ รวมถึงการทำธุรกรรมในบัญชีทางการค้าที่มีการเพิ่มมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นได้ถูกติดตามอย่างใกล้ชิดและมีการรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างทันทั่วถึง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าความเสี่ยงด้านตลาดอยู่ภายในระดับความเสี่ยงยอมรับได้

การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าความเสี่ยงรายวันของธนาคาร ปี 2560

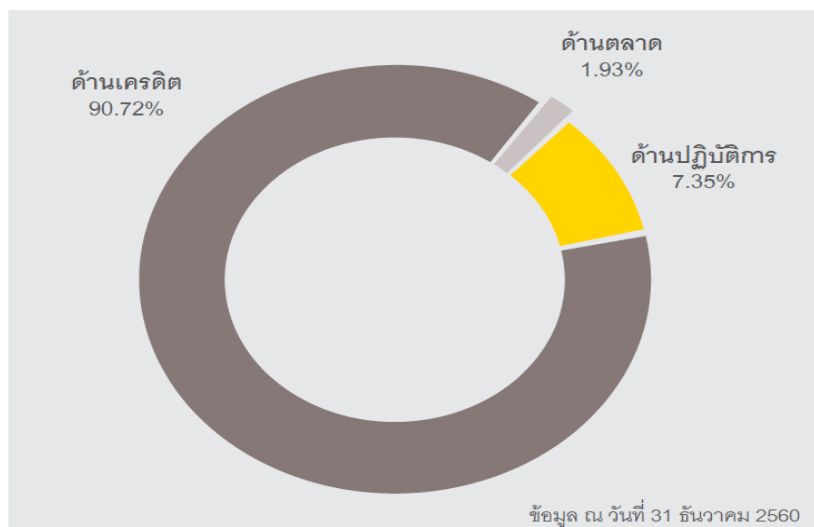


ภาพรวมความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรีในปี 2560 ยังคงอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ โดยมีค่า VaR ระยะเวลา 10 วัน และที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เฉลี่ยประมาณ 90.04 ล้านบาท

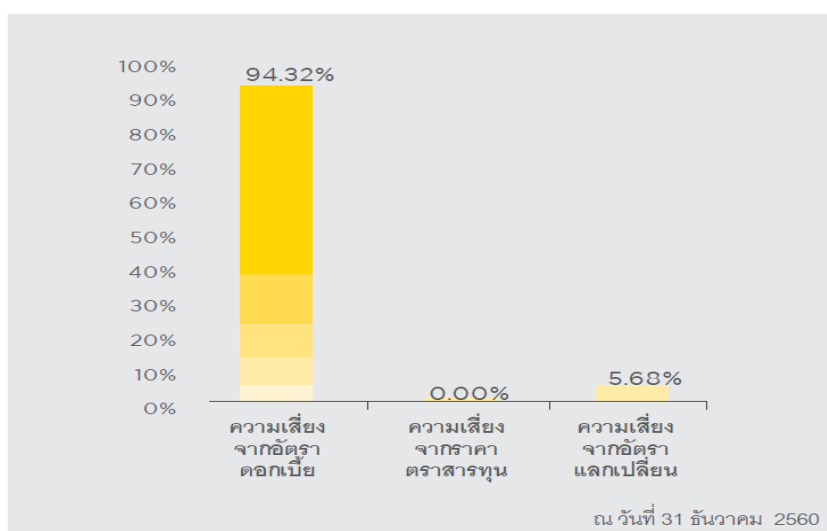
การดำรงเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านตลาด

กรุงศรีประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านตลาดตามหลักเกณฑ์ Basel III ในระดับกรุงศรีและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ตามวิธีมาตรฐาน (Standardized Approach: SA) ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดของสถาบันการเงิน

ปริมาณความต้องการเงินกองทุนขั้นต่ำเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาดของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน



เงินกองทุนขั้นต่ำเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาดของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (แบ่งตามประเภทความเสี่ยง)



ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคารในปี 2560

• การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

กรุงศรีวัดความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยโดยการเสนอกยุทธ์และดำเนินการปรับสมดุลของพอร์ตการลงทุนในพันธบัตร โดยกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ อาศัยจังหวะการลงทุนจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและอัตราผลตอบแทน

การวิเคราะห์ผลกระทบในระยะสั้น กรุงศรีมีการประเมินผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิ (Earning Perspective) จากความแตกต่างของโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยและฐานะ ทั้งนี้ บดุลและนอกงบดุล (Mismatches) โดยวิเคราะห์ Re-pricing Gap ทั้งภายใต้สถานการณ์จำลองแบบสถิตย (Static Simulation)

และแบบพลวัต (Dynamic Simulation) ขึ้นอยู่กับความคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย

การวิเคราะห์ผลกระทบในระยะยาว กรุงศรีประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่อาจกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น (Economic Value Perspective)

• **ความอ่อนไหวของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและโครงสร้างของความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยของกรุงศรี กรุ๊ปในปี 2560**

ความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income Sensitivity) ในระยะ 12 เดือนข้างหน้าได้มีการจำลองสถานการณ์และรายงานผลกระทบต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในเวลาที่เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจว่าความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยนั้นอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ภายใต้สมมติฐานการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ของรายการสินทรัพย์หนี้สิน และรายการนอกงบดุลตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ ผลกระทบจากการประเมินความเสี่ยงที่มีต่อกรุงศรี กรุ๊ปเป็นดังนี้

ผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (มุมมองผลกระทบด้านรายได้)

(หน่วย: ล้านบาท)

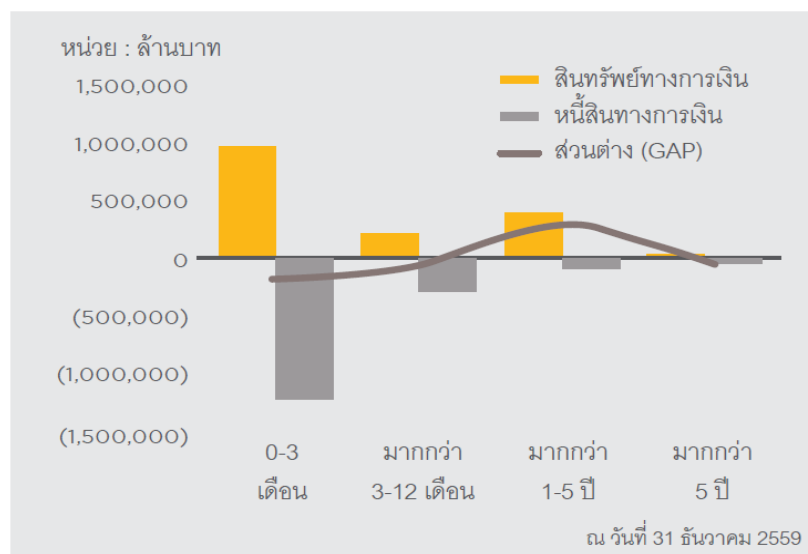
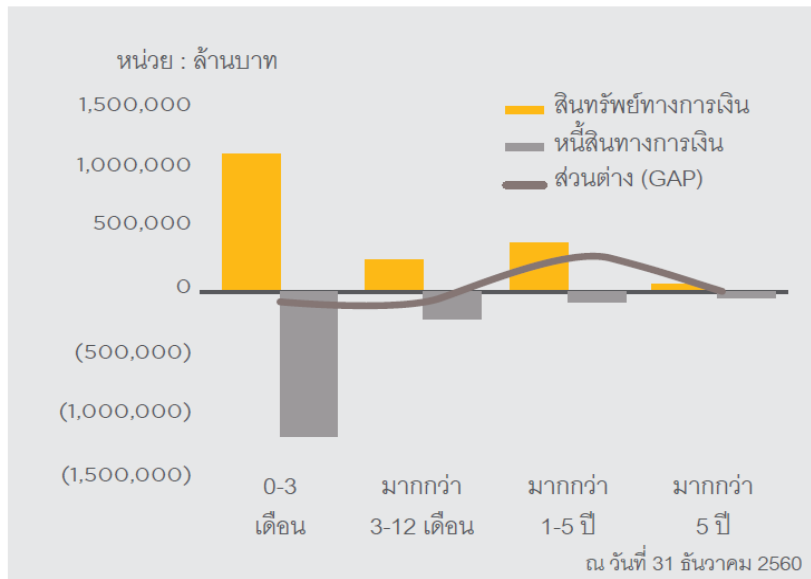
สกุลเงิน	สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2560
บาท	-419.25
สกุลเงินอื่น ๆ	-469.04
ผลกระทบโดยรวม	-888.29
% ของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	-1.220%

**ผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
(มุมมองผลกระทบด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจ)**

(หน่วย: ล้านบาท)

สกุลเงิน	สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2560
บาท	-4,214.30
สกุลเงินอื่น ๆ	-256.39
ผลกระทบโดยรวม	-4,470.69
% ของเงินกองทุน	1.773%

การเปรียบเทียบสินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนปรับอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป



สินทรัพย์ทางการเงิน ประกอบด้วย รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน เงินลงทุนและเงินให้สินเชื่อ
หนี้สินทางการเงิน ประกอบด้วย เงินฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และเงินกู้ยืม

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และเตรียมความพร้อมเพื่อการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่ Digital Banking และพฤติกรรมลูกค้าที่ปรับเปลี่ยนไป จากการเข้ามามีบทบาทของธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech)

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่กรุงศรีไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของกรุงศรี

การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

หลักการ

กรุงศรีบริหารจัดการสภาพคล่องทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสม กรุงศรีให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ยอมรับได้และต้นทุนที่เหมาะสม ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 และกรุงศรีมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ Net Stable Funding Ratio (NSFR) แม้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะอยู่ระหว่างการพิจารณาความเหมาะสมของการนำมาบังคับใช้ในประเทศไทย นอกจากนี้ จัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต (Emergency Contingency Plan) และมุ่งเน้นการบริหารสภาพคล่องส่วนเกินที่มีประสิทธิภาพให้อยู่ในระดับที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เพื่อให้แน่ใจว่ามีกระแสเงินสดและสินทรัพย์สภาพคล่องอื่น ๆ ที่เพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งของกรุงศรีและบริษัทในเครือ

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงประกอบด้วยหลักการสำคัญ ดังนี้

- 1) คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายและเพดานความเสี่ยงที่กำหนดซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร
- 2) คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีหน้าที่ติดตามระดับสภาพคล่องและสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด
- 3) กำหนดให้มีโครงสร้างองค์กรที่มีการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำธุรกรรม หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

กรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยงด้านการตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อจัดการและควบคุมความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายของกรุงศรี ฝ่ายกลยุทธ์การบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน มีหน้าที่จัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการงบดุลทั้งของกรุงศรีและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและแหล่งเงินทุน โดยกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์มีหน้าที่ติดตามและบริหารสภาพคล่องประจำวัน



เครื่องมือวัดความเสี่ยง

สำหรับหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเชิงปริมาณนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) ส่วนหลักเกณฑ์ Net Stable Funding Ratio (NSFR) นั้น แม้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะอยู่ระหว่างการพิจารณาความเหมาะสมของการนำมาบังคับใช้ในประเทศไทย กรุงศรีได้มีการศึกษาผลกระทบและเตรียมการภายในสำหรับรองรับการใช้หลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วเช่นกัน

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องมือและวิธีการในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เพียงพอและเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมทั้งในและนอกงบดุล กรุงศรีใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง อาทิ ประมาณการ กระแสเงินสดและสภาพคล่อง (Cash Flow/Liquidity Projection) และวิเคราะห์ Liquidity Gap นอกจากนี้ กรุงศรีมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสำหรับสกุลเงินตราต่างประเทศโดยกำหนดระดับสินทรัพย์สภาพคล่องของสกุลเงินตราต่างประเทศในระดับที่เหมาะสม มีการจัดทำการวิเคราะห์และรายงานงบดุลในสกุลเงินตราต่างประเทศที่มีนัยสำคัญที่สอดคล้องกับโครงสร้างงบดุลของกรุงศรี รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการจัดเตรียมสภาพคล่องสำรองและทดสอบแผนงานในกรณีเกิดสภาวะฉุกเฉินด้านสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ

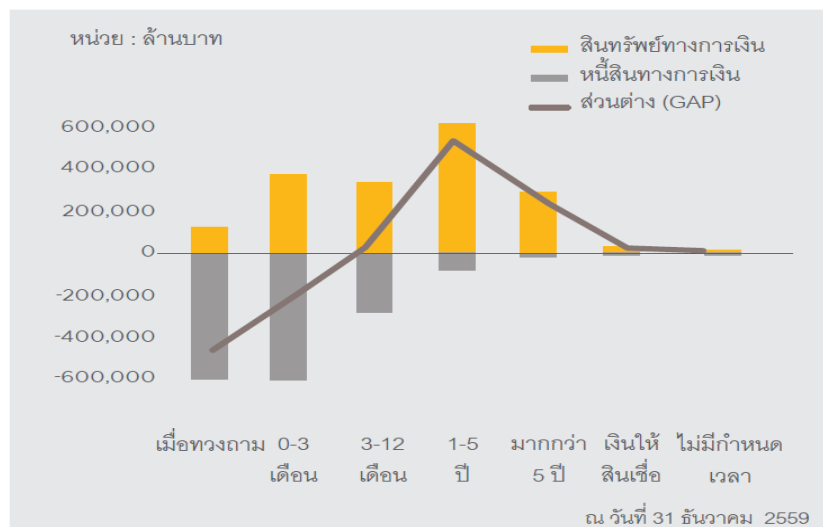
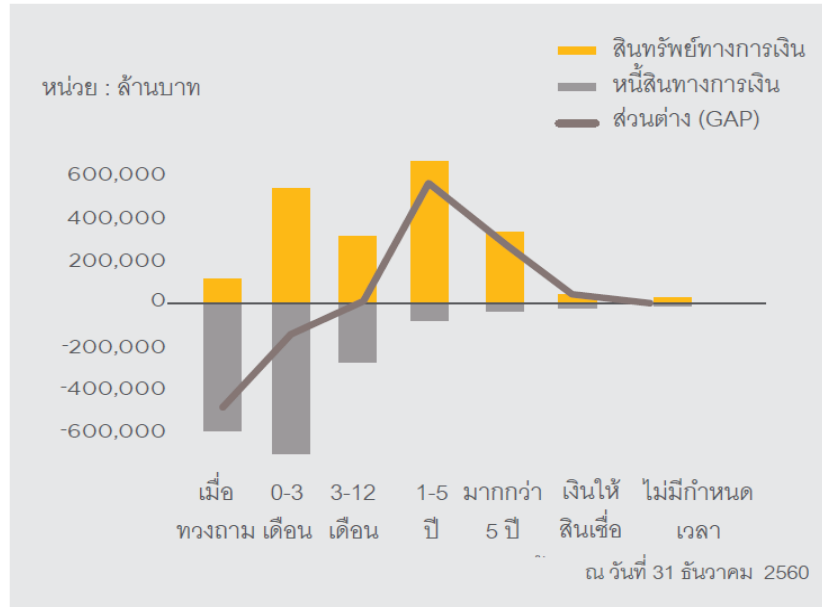
ก้าวไปสู่ดิจิทัลแบงก์กิ้ง และความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า

นโยบายภาครัฐขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาธุรกิจการเงินด้วยระบบอุตสาหกรรมนวัตกรรมใหม่ “ไทยแลนด์ 4.0 และเศรษฐกิจยุคดิจิทัล” ด้วยการริเริ่มโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ผ่านบริการโอนเงินและรับโอนเงินแบบใหม่-พร้อมเพย์ (PromptPay) ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง นอกจากนี้ การเริ่มต้นของยุคเทคโนโลยีทางการเงินรูปแบบใหม่ (FinTech) กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาของโครงสร้างสนับสนุนทั้งระบบ ซึ่งรวมถึงระบบการเงินการกรุงศรีด้วย ความท้าทายในเรื่องการมุ่งสู่การเป็นเศรษฐกิจยุคดิจิทัล (Digital Economy) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งทำให้กลุ่ม FinTech เข้ามามีบทบาทในตลาดมากขึ้น ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ฝากเงินและการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้น ทั้งในอุตสาหกรรมธนาคารและมีธนาคาร กรุงศรีได้เตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในตลาดการเงินและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในเศรษฐกิจยุคดิจิทัล เพื่อรักษาความสามารถด้านการแข่งขันและนำไปสู่การขยายตลาดใหม่ได้อย่างทันทั่วทั้งที่โดยจัดตั้งบริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด ในเดือนมีนาคม 2560 เพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีทางการเงิน และสร้างเครือข่ายพันธมิตรเพื่อร่วมสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ปัจจัยเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในปี 2560

ในปี 2560 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยรวมของกรุงศรีอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องอย่างเพียงพอรองรับโครงสร้างของความไม่สมดุลระหว่างอายุของสินทรัพย์และหนี้สินที่อยู่ในงบดุลและนอกงบดุล (รายงาน Liquidity Gap) ประกอบกับมีเงินทุนไหลเข้ามาในปริมาณมากในตลาดการเงินในประเทศ การเคลื่อนไหวของอัตราส่วนทางการเงินด้านสภาพคล่องและสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้ายังคงอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้เช่นเดียวกัน ภายใต้การวิเคราะห์ Liquidity Gap ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดสัญญา (Contractual Maturity) และเพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานและการติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีมีประสิทธิภาพ กรุงศรียังได้พิจารณาวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และปรับข้อมูลตามพฤติกรรม (Behavioral Maturity) ของรายการที่มีนัยสำคัญ ตัวอย่างวิธีการด้านสินทรัพย์ใช้อัตราการชำระเงินล่วงหน้า/อัตราการชำระเงินก่อนกำหนด อัตราการ Rollover สำหรับเงินกู้ยืมเนื่องจากเงินให้กู้ยืมบางประเภทอาจไม่ก่อให้เกิดกระแสเงินสดเข้าตามสัญญา และด้านหนี้สินวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจความเหนียว (Stickiness) ของพอร์ตการฝากเงินของกรุงศรี อัตราการถอนก่อนกำหนด/อัตราการ Rollover เมื่อเงินฝากครบกำหนด เป็นต้น

การเปรียบเทียบสินทรัพย์และหนี้สินของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน วิเคราะห์ตามระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดตามสัญญา



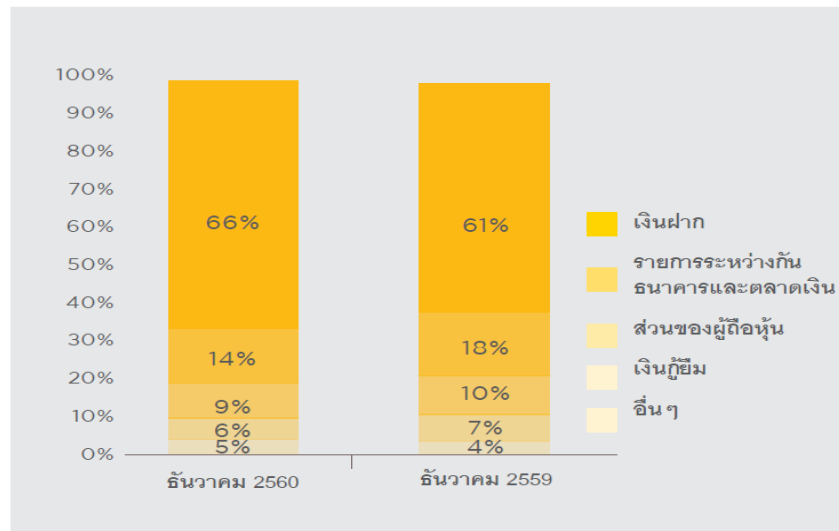
สินทรัพย์ทางการเงิน: รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน เงินลงทุน และเงินให้สินเชื่อ
หนี้สินทางการเงิน: เงินฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินและเงินกู้ยืม

กรุงศรีได้มีการทบทวนโครงสร้างแหล่งที่มาของเงินทุน เพื่อให้เหมาะสมกับสถานะตลาดและทิศทางสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ โครงสร้างเงินทุนหลักของกรุงศรีอาศัยเงินทุนระยะสั้น จากการระดมเงินรับฝากซึ่งส่วนใหญ่เป็นเงินฝากระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี รวมถึงเงินรับฝากที่สามารถถอนได้โดยไม่ต้องมีกำหนดเวลา ขณะที่การใช้ไปของเงินทุนในการปล่อยสินเชื่อนั้นมีระยะเวลาคงเหลือยาวกว่าเงินรับฝาก ดังนั้น ปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญของกรุงศรี คือ โครงสร้างแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

แหล่งเงินทุนหลักของกรุงศรีมาจากเงินรับฝากจากลูกค้า ซึ่งมีการกระจายตัวดีทั้งในด้านประเภทลูกค้า

ผู้ฝากและประเภทเงินรับฝากเพื่อรักษาสถานลูกค้า กรุงศรีมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากและบริการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม นอกจากนี้ยังมีแหล่งเงินทุนจากรายการระหว่างธนาคาร การออกตราสารหนี้ และเงินกู้ยืมระยะสั้นจาก MUFG

โครงสร้างแหล่งเงินทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน



ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายในระบบงานบุคลากรและจากเหตุการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่นับรวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญเกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องจากบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร การออกแบบกระบวนการทำงานหรือระบบการควบคุมภายในไม่เพียงพอ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของทางการ ระบบสารสนเทศ ขัดข้องหรือความไม่สมบูรณ์ของระบบสารสนเทศ ที่อาจนำไปสู่ความบกพร่องหรือการได้รับข้อมูลผิดพลาด การหยุดชะงักของระบบงาน ระบบงานและระบบเครือข่ายล้มเหลว ปัจจัยเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอกเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ตัวอย่างเช่น เหตุฉุกเฉินจากสถานการณ์ทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ อุตภัย และมหันตภัยทางธรรมชาติด้านอื่น ๆ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการทางธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน รวมถึงการผิดต่อข้อกฎหมายหรือข้อกำหนดของทางการ หรือทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางเสียหาย กรุงศรีเชื่อมั่นที่จะดำเนินการเชิงรุกในการจัดการและลดระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทำการปลูกฝังวัฒนธรรมที่จะให้พนักงานเกิดความตระหนักในเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั้งในกรุงศรีและบริษัทในเครือ

หลักการ

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยดูแลให้มีทรัพยากรที่จำเป็นและเพียงพอในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่พึงปฏิบัติ พนักงานทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

กรุงศรี กรู๊ปบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่ม ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งนโยบายได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติไว้ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะปฏิบัติภายใต้หลักการแนวป้องกันสามระดับ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากรุงศรี กรู๊ปมีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นอิสระและเพียงพอ หน่วยงานธุรกิจในฐานะเจ้าของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีความรับผิดชอบเป็นอันดับแรกในการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ฝังอยู่ในผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงาน ให้สอดคล้องตามนโยบายที่กำหนด

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในเรื่องการบริหารและจัดการความเสี่ยงโดยรวม กำหนดกลยุทธ์และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนเพื่อทำการทบทวนและให้ความเห็นในเรื่องสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีสายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการพัฒนาและนำกรอบเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงมาใช้ดำเนินการ รวมถึงรายงานและติดตามความเสี่ยงและเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในรับผิดชอบในการรับประกันเรื่องโครงสร้าง นโยบาย และการดำเนินการเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

กรอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กรุงศรีพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมุ่งขยายการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่หลากหลายขึ้น รวมถึงความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น กรุงศรีมุ่งพัฒนาระบบในการบริหารความเสี่ยงของทั้งกรุงศรีและบริษัทในเครืออย่างต่อเนื่องเพื่อให้รองรับต่อความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น

กรุงศรีได้จัดให้มีการทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยมองภาพความเสี่ยงไปข้างหน้า ประเมินและทบทวนโดยใช้ข้อมูลความเสียหายในอดีตและปัจจัยการดำเนินธุรกิจที่

เปลี่ยนแปลงไป โดยจะทำการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงานใหม่ กรุงศรีมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง ซึ่งทำให้มั่นใจว่าทุกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการและระบบงาน จะต้องผ่านการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ผ่านความเห็นชอบจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนที่จะมีการนำผลิตภัณฑ์ออกใช้งาน

กรุงศรียังได้จัดเก็บและติดตามข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยงทั้งในระดับกรุงศรีและระดับฝ่ายงาน เพื่อใช้เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าเมื่อเกิดข้อบกพร่องกับระบบการควบคุมภายในของกรุงศรี กรุ๊ป เมื่อความเสี่ยงมีระดับสูงเกินกว่าช่วงระดับที่ยอมรับได้ หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแผนจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น

ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่มีมูลค่าเกินกว่าระดับที่กำหนด (ความเสียหายทางตรงและความเสียหายทางอ้อม) ครอบคลุมถึงเหตุการณ์ที่เกือบจะเกิดความเสียหายและเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน มาที่สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กรุงศรีจัดตั้งคณะทำงานบริหารข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญ โดยข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญจะถูกหยิบยกเข้าไปที่คณะทำงาน เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงและหาวิธีการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นประโยชน์กับฝ่ายงานธุรกิจอื่นในการเรียนรู้เรื่องเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการด้วย

กรุงศรีมีกระบวนการในการจัดการและติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsource) และการให้บริการแก่บุคคลอื่น (Insourse) กรุงศรีให้ความสำคัญในการมีแผนรองรับในกรณีผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการต่อลูกค้าจะไม่หยุดชะงัก รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ

กรุงศรี กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด กรุงศรียังคงสามารถให้บริการลูกค้าของกรุงศรีได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาให้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญและภัยคุกคามโดยผู้บริหารระดับสูงอยู่เป็นประจำ โดยพิจารณาถึงเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด การหยุดชะงักของระบบงานต่าง ๆ น้ำท่วม และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

กรุงศรี กรุ๊ป มีกระบวนการในการรายงานความเสี่ยง ทุกหน่วยงานและทุกบริษัทจะต้องทำการรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานมาที่สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ตัวอย่างเช่น ผลการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตัวเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ เป็นต้น สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะทำการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำรายงานภาพสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรี กรุ๊ป รายงานต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจภาพความเสี่ยงที่สำคัญ และดำเนินการจัดการและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

การดำรงเงินกองทุน

ในปัจจุบัน กรุงศรีใช้วิธีมาตรฐานในการคำนวณเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสำหรับ กรุงศรี กรุ๊ป รายละเอียดตัวเลขเงินกองทุนแสดงในตารางด้านล่าง

เงินกองทุนของกรุงศรีสำหรับรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: ล้านบาท)

วิธีมาตรฐาน	2560	2559
เงินกองทุนความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	8,223	7,437
มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการ	102,786	92,960

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยผลักดันให้เกิดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนภายใต้สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจจากแนวโน้มเศรษฐกิจโลก รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเทคโนโลยีในปัจจุบัน กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้พัฒนากรอบในการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และได้ใช้ในการบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกรุงศรี นอกจากนี้ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงของกรุงศรียังได้นำระบบการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมและสลับซับซ้อนมาใช้ในการปฏิบัติงานผ่านทางการกำหนดโครงสร้างบริหารความเสี่ยง นโยบายความเสี่ยง รวมถึงกรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมุ่งมั่นในการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้นำเอานโยบายและระเบียบปฏิบัติของ MUFG มาปรับใช้พัฒนากระบวนการในการบริหารความเสี่ยง ทั้งการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การหาแนวทางลดความรุนแรงของความเสี่ยง และการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ด้วยความร่วมมือกันจากหลากหลายกลุ่มงาน ทำให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กรุงศรีจัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้แนวป้องกันสามชั้นในการแยกโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้

- แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง: ทีมหน่วยงานธุรกิจ คือผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการในการพิจารณาและการควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

- แนวป้องกันชั้นที่สอง: กลุ่มบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการกำกับดูแล การตรวจสอบและควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง

- แนวป้องกันขั้นที่สาม: หน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงใช้วิธีบูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงหรือคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชี ต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วย

- **คณะกรรมการธนาคาร** เป็นผู้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกรุงศรี โดยมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อมีอำนาจอนุมัติค่าขอสินเชื่อตามวงเงินที่กำหนดรวมถึงการจัดอันดับความเสี่ยงเครดิตผ่านคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

- **คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ** ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่
 - อนุมัติและให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณานโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี กรุ๊ป
 - พิจารณาทบทวนคุณภาพพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรี กรุ๊ป
 - พิจารณาทบทวนความเสี่ยงด้านตลาดและด้านปฏิบัติการที่สำคัญ ความเสียหายด้านปฏิบัติการ (ตัวอย่างเช่น การทุจริต) รวมถึงระบบงานที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติงานผิดพลาดโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - บริหารและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี

- **คณะอนุกรรมการพอร์ตสินเชื่อ** มีหน้าที่รับผิดชอบหลักเพื่อดำเนินการให้มั่นใจว่า มีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อที่ดี สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติของกรุงศรี ได้แก่

- พิจารณาการกระจุกตัวของพอร์ตสินเชื่อ แนวโน้มความเสี่ยง และนโยบายเพื่อใช้บริหารจัดการสำหรับแต่ละอุตสาหกรรม
- พิจารณานโยบายความเสี่ยงด้านสินเชื่อสำหรับแต่ละบริษัท เพื่อช่วยลดการกระจุกตัวของสินเชื่อ
- พิจารณาการบริหารจัดการและดำเนินการสำหรับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

• **คณะกรรมการจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และสินเชื่อที่เข้าข่ายปรับโครงสร้างหนี้** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำหนดและทบทวนนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และวิธีการเพื่อปรับปรุงสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPA) และสินทรัพย์ที่เข้าข่ายการปรับโครงสร้างหนี้ (TDR)
- กำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขหนี้ที่ได้รับอนุมัติไปแล้วอย่างต่อเนื่องเพื่อเร่งดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้ รวมทั้งป้องกันมิให้หนี้มีคุณภาพเสื่อมลดลง
- พิจารณาอนุมัติหลักการกำหนดราคา และการเข้าร่วมประมูลซื้อหลักประกันจากการขายทอดตลาดเพื่อบังคับคดี รวมถึงอนุมัติหลักการในการจำหน่ายสินทรัพย์ของกรุงศรี

• **คณะกรรมการพิจารณาการประเมินมูลค่าสินทรัพย์** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำหนดและทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกันการให้สินเชื่อ และอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การทบทวนมูลค่าของสินทรัพย์
- กำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ประเมินราคาภายในให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของกรุงศรีและธนาคารแห่งประเทศไทย
- พิจารณาทบทวนและอนุมัติผลการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การประเมินโดยผู้ประเมินราคาอิสระหรือผู้ประเมินราคาภายใน

• **คณะกรรมการบริหารเงินกองทุน** มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำกับดูแล ควบคุม การบริหารเงินกองทุน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้และระดับเงินกองทุนที่ต้องการ
- กำกับดูแล ทบทวน และให้คำแนะนำสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤตมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง
- พิจารณาทบทวนและอนุมัติการจัดสรรเงินกองทุน และประเมินความต้องการเงินกองทุน โดยคำนึงถึงแผนธุรกิจและระดับความเสี่ยง ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมถึงพิจารณาแผนเงินกองทุนฉุกเฉินในกรณีที่ระดับเงินกองทุนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

มูลค่าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ตามบัญชีของกรุงศรีและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ลักษณะ กรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน	มูลค่า	
			2560	2559
ที่ดิน				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	4,306	4,307
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	7,086	7,102
อาคาร				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	7,505	7,344
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	11,641	11,649
อุปกรณ์				
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	ทำสัญญาเช่า	เช่า	3,892	3,582
อื่น ๆ	เจ้าของ	ไม่มี	2,274	714
รวม			53,026	50,557
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม			(26,502)	(25,213)
ค่าเพื่อการด้อยค่า			(123)	(123)
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ			26,401	25,221

สัญญาเช่าระยะยาว

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าระยะยาวสำหรับที่ดินและ/หรืออาคาร และอุปกรณ์เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขาและประกอบกิจการ โดยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าและค่าบริการในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท	ระยะเวลา	ค่าเช่าและค่าบริการ
ที่ดินและ/หรืออาคาร และอุปกรณ์	ไม่เกิน 1 ปี	1,278
	มากกว่า 1-5 ปี	1,349
	มากกว่า 5 ปี	218
รวม		2,845

เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน

สินทรัพย์สำคัญของกรุงศรีที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน โดยกรุงศรีมีการบริหารสินทรัพย์ดังนี้

การจัดชั้นสินทรัพย์ และการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

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

สินทรัพย์ประเภทเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับตามการจัดชั้นสินทรัพย์ของกรุงศรีและบริษัทย่อย ตามงบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2560		2559	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
จัดชั้นปกติ	1,462,823	94.11	1,359,936	93.61
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	53,876	3.47	57,976	3.99
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	11,279	0.73	12,564	0.87
จัดชั้นสงสัย	7,021	0.45	5,876	0.40
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	19,322	1.24	16,395	1.13
รวม	1,554,321	100.00	1,452,747	100.00

หมายเหตุ: เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับหลังหักรายได้รอตัดบัญชี ไม่รวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง

การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีและบริษัทย่อยจัดชั้นเงินให้สินเชื่อทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท และตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขึ้นในอัตราที่กำหนดสำหรับแต่ละประเภท การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้จัดชั้นปกติ และจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำตามอัตราร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยได้นำมูลค่าหลักประกันมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย ส่วนหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน จัดชั้นสงสัยและจัดชั้นสงสัยจะสูญ คำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกันซึ่งไม่รวมหลักประกันประเภทเครื่องจักร ยกเว้นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจลิฟต์ ซึ่งได้นำมูลค่าหลักประกันประเภทเครื่องจักรมาใช้ใน

การคำนวณเงินสำรองด้วย นอกจากนี้ กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ประมาณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ เพิ่มเติมจากอัตราขั้นต่ำตามร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

กรุงศรีและบริษัทย่อยคำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้เข้าซื้อ โดยวิธีการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีตเพื่อประมาณการค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่อในแต่ละกลุ่ม

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองไว้เป็นจำนวน 55,841 ล้านบาท ในงบการเงินรวม ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญดังกล่าวประกอบด้วย ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

การจัดสินเชื่อด้อยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 กรุงศรีและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพรวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	2560	2559
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ	37,622	34,834
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อ	2.05	2.21
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพสุทธิ	16,243	15,653
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อสุทธิ	0.90	1.00

เงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกันและไม่ได้ค้ำประกัน และหลักทรัพย์ภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการบริหารการลงทุนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือได้รับผลตอบแทนสูง มีความเสี่ยงในกรอบที่ยอมรับได้ ไม่กระทบต่อสภาพคล่องของกรุงศรี และอยู่ภายใต้นโยบายการลงทุนที่กำหนดกรอบการลงทุนไว้ เช่น ประเภทของหลักทรัพย์ที่จะลงทุนได้ วงเงินลงทุน การควบคุมความเสี่ยง ฯลฯ

(1) การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ และการบริหารความเสี่ยง

• การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน

พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย หรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน เป็นหลักทรัพย์ที่มีความมั่นคงและมีสภาพคล่องสูง วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทนี้เป็นไปเพื่อการบริหารสภาพคล่อง และดำรงเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทยและสถาบันการเงิน/คู่ค้าภาคเอกชน

กรุงศรีมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการลงทุนในตราสารหนี้สำหรับพอร์ตเพื่อการลงทุน โดยจะกระจายการลงทุนไปยังพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนพันธบัตรรัฐวิสาหกิจทั้งที่กระทรวงการคลังค้ำประกันและไม่ได้ค้ำประกัน โดยมีการกระจายรุ่นและวันครบกำหนด มีการวัดความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ยโดยใช้ PV01 มีการปรับ Duration ให้สอดคล้องกับภาวะดอกเบี้ย มีการตีราคาตลาดเป็นประจำวัน และจัดทำรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบเป็นประจำทุกเดือน ในขณะเดียวกันกรุงศรีมีระบบข้อมูลที่แสดง Duration ประจำวันของพอร์ตการลงทุนรวม อีกทั้งมีการติดตามอัตราดอกเบี้ยอย่างใกล้ชิดทุกวันเพื่อพิจารณาปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสม โดยมีการปรับพอร์ตเป็นระยะ ๆ เพื่อบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย โดยพิจารณาถึงลักษณะความชันของเส้นผลตอบแทน และแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ย

• การลงทุนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกัน

การลงทุนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังไม่ได้ค้ำประกันอยู่ในกรอบการลงทุนข้างต้น และอยู่ภายใต้วงเงินลงทุนสำหรับแต่ละนิติบุคคลและระยะเวลาลงทุนที่กรุงศรีได้อนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือวงเงินลงทุนไว้

(2) การลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนและการบริหารความเสี่ยง

วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนเป็นไปเพื่อให้ได้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดหวังและเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำถึงปานกลาง โดยมีการบริหารพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับการบริหารสภาพคล่องของกรุงศรีและเน้นการลงทุนระยะปานกลางถึงระยะยาวในหลักทรัพย์ที่มีปัจจัยพื้นฐานดี

(3) การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีจะตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 105 เรื่อง “การบัญชีสำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน”

การลงทุนในบริษัทในเครือ

เพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก กรุงศรีมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายครอบคลุมลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ของประเทศไทย ประเทศญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) และกลุ่มลูกค้ารายย่อย ดังนั้น กรุงศรีจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การลงทุนในบริษัทอื่น ๆ ที่ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และเครื่องจักร แพลตฟอร์ม ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

ด้วยกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค กรุงศรีมุ่งที่จะหาโอกาสในการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์สู่การเป็นสถาบันการเงินอันทรงพลังในภูมิภาคอาเซียน

ด้านการบริหารจัดการ กรุงศรีได้สร้างกลไกที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทในเครือ เพื่อรักษาความเป็นเลิศด้านการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรีและบริษัทในเครือ และได้มอบหมายให้กรรมการและผู้บริหารของบริษัทในเครือกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจ แผนงาน และงบประมาณประจำปี รวมทั้งกำหนดให้มีการนำเสนอข้อมูลที่สำคัญแก่กรุงศรีเพื่อพิจารณาอนุมัติก่อนที่จะดำเนินการใด 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	700	สาขา
- เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	จำนวน	299	สาขา
- ส่วนภูมิภาค	จำนวน	401	สาขา
• สาขาในต่างประเทศ	จำนวน	2	สาขา
• สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	จำนวน	92	แห่ง
• พื้นที่บริการ Exclusive Banking	จำนวน	39	แห่ง

ข้อมูลบริษัทในเครือ และบริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

บริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

• บริษัทในเครือ

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. หัตถา กักสิกร ลิมิเตด 606, Street 271, Sansam Kosal3 Village, Sangkat Boeng Tumpun 1, Khan Mean Chey, Phnom Penh, the Kingdom of Cambodia	สถาบันไมโครไฟแนนซ์ ที่สามารถระดมเงิน ฝากได้	สามัญ	30,000,000	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 ลีสซิง จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเพลินจิต ทาวเวอร์ ชั้น 14 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2208-2300 โทรสาร 0-2208-2274	ธุรกิจการเงิน (ลีสซิงและเช่าซื้อ)	สามัญ	123,499,999	99.99

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
5. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเฟลนิจิต ทาวเวอร์ ชั้น 16 ถนนเฟลิตจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-6010} 0-2740-7400 โทรสาร 0-2627-8211	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ	2,554,500,000	99.99
6. 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
7. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเฟลนิจิต ทาวเวอร์ ถนนเฟลิตจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8000	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	59,250,000	99.99
8. บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเฟลนิจิต ทาวเวอร์ ถนนเฟลิตจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8111 โทรสาร 0-2627-8381	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	245,800,000	99.99
9. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเฟลนิจิต ทาวเวอร์ ถนนเฟลิตจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2646-3000 โทรสาร 0-2646-3001	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	590,552,000	99.99

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
10. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์ันส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเฟลนิจิต ทาวเวอร์ ถนนเฟลิตจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8028 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันชีวิต)	สามัญ	920,000	99.99
11. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์ันส์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเฟลนิจิต ทาวเวอร์ ถนนเฟลิตจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8029 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกันวินาศภัย)	สามัญ	920,000	99.99
12. บริษัท โทเทิล เซอร์วิส เซส 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
13. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส 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 กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด เลขที่ 1222 อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 10 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2646-3649	ธุรกิจสนับสนุน	สามัญ	100,000,000	99.99

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
15. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) เลขที่ 898 อาคารเพลินิจิตทาวเวอร์ ชั้น 3 ถนนเพลินิจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2659-7000 โทรสาร 0-2646-1100	ธุรกิจการเงิน (ธุรกิจหลักทรัพย์)	สามัญ	135,000,000	99.84
16. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด เลขที่ 898 อาคารเพลินิจิตทาวเวอร์ 1-2 โซนเอ และ ชั้น 12 และชั้น 18 โซนบี ถนนเพลินิจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2657-5757 โทรสาร 0-2657-5777	ธุรกิจการเงิน (จัดการกองทุน)	สามัญ	3,500,000	76.59
17. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่ จำกัด เลขที่ 355 หน่วย 12 ถนนกำแพงเมือง บ้านโพ้นตัน เมืองไชยเสถา นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	ธุรกิจการเงิน (เช่าซื้อ สีสซิ่ง และ สินเชื่อเพื่อการผ่อน ชำระ)	สามัญ	2,736,000	90.00
18. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซส จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเพลินิจิต ทาวเวอร์ ถนนเพลินิจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8615	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อบุคคล)	สามัญ	20,800,000	50.00
19. บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสซิวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเพลินิจิต ทาวเวอร์ ถนนเพลินิจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้า ประกันชีวิต)	สามัญ	120,000	50.00

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
20. บริษัท เทสโก้ เคนเนดัล อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรีเฟลนิจิต ทาวเวอร์ ถนนเฟลิตจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้า ประกันวินาศภัย)	สามัญ	1,070,000	50.00

• 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) 464-270-73	ผลิตเฟอร์นิเจอร์ ไม้ยางพารา	สามัญ	95,000	10.00
2. บริษัท เร็น เทรด แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เลขที่ 888 หมู่ 9 ซอยรุ่งเจริญ ถนนเลียบคลองส่งน้ำ สุวรรณภูมิ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2130-0668 โทรสาร 0-2130-0689	ผู้นำเข้าและจำหน่าย เครื่องจักรอุปโภคบริโภค ใช้ธุรกิจอุตสาหกรรม	สามัญ	1,500,000	10.00
3. บริษัท ฟินโนมินา จำกัด ^{1/} เลขที่ 99/37 ซอยบางแวก 17 แขวงบางแวก เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160 โทรศัพท์ 097-054-8730	การบริการสื่อ สารสนเทศอื่น ๆ	บุริมสิทธิ	634,513	13.158

หมายเหตุ ^{1/} กรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าวร้อยละ 13.158 ผ่าน บจก.กรุงศรี ฟินโนเวต

• 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 เมททอล จำกัด เลขที่ 32/40 อาคารชิน-ไทย ทาวเวอร์ ชั้น 16 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2259-2942-5 โทรสาร 0-2259-2946	ผลิตและจำหน่าย เหล็กเส้น	สามัญ บุริมสิทธิ	95,000,000 50,000,000	10.00

บุคคลอ้างอิง

ชื่อ ที่ตั้งสำนักงาน โทรศัพท์ โทรสารของบุคคลอ้างอิง

นายทะเบียน

- หุ้นสามัญ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2009-9999 โทรสาร 0-2009-9991
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2559 : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2560 : เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 2/2560 : เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2558 (จำนวน 1 ชุด) : โทรศัพท์ 0-2296-2833, 0-2296-4772 และ 0-2296-5696
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2558 (จำนวน 1 ชุด) : โทรสาร 0-2683-1389
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2559 (จำนวน 1 ชุด)
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2559 (จำนวน 2 ชุด)
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 3/2559 (จำนวน 2 ชุด)
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2560 (จำนวน 1 ชุด)
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2560 (จำนวน 1 ชุด)

ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2559 : ไม่มี
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2560 : ไม่มี
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 2/2560 : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2558 (จำนวน 1 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2558 (จำนวน 1 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2559 (จำนวน 1 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2559 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 3/2559 (จำนวน 2 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2560 (จำนวน 1 ชุด) : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2560 (จำนวน 1 ชุด) : ไม่มี

ผู้สอบบัญชี

: นายเพิ่มศักดิ์ วงศ์พัชรปกรณ์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3427
นายนิติ จินนิจนันต์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3809
นายชวลา เทียนประเสริฐกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4301
บริษัท ดีลอยท์ ทูซ โธมัทส โซยเยส สอบบัญชี จำกัด
เลขที่ 11/1 อาคารเอไอเอ สารทาวเวอร์ ชั้น 23-27 ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2034-0000 โทรสาร 0-2034-0100

ที่ปรึกษากฎหมาย

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

อันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรี

อันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรี ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ อันได้แก่ มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พาวส์ ฟิทช์ เรทติ้งส์ และทริสเรทติ้ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ปรากฏตามตาราง

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

เป้าหมายปี 2560

งบการเงินรวม	2559	2560	เป้าหมายปี 2560	
การเติบโตของสินเชื่อสุทธิ (พันล้านบาท)	+145.4 +11.2%	+101.5 +7.0%	6-8%	✓
อัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพ	2.21%	2.05%	< 2.5%	✓
เงินฝากต้นทุนต่ำ (ออมทรัพย์ + กระแสรายวัน)	53%	45%	> 50%	~
สัดส่วนสินเชื่อรายย่อยต่อสินเชื่อรวม	44%	47%	~ 40%	✓
เงินให้สินเชื่อต่อเงินฝาก + หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ + ตัวแลกเงิน	117%	110%	n.d.	-
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิ	3.74%	3.74%	~ 3.7%	✓
การเติบโตของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย* (เปลี่ยนแปลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน)	11.7%	8.3%	5.0%+	✓
ค่าใช้จ่ายที่มีค่าใช้จ่ายต่อรายได้รวม	47.1%	48.0%	< 50%	✓
สัดส่วนการตั้งสำรองต่อสินเชื่อรวม	147 bps	149 bps	~ 140 bps	~
ค่าเผื่อนี้จะสูญต่อสินเชื่อต่อคุณภาพ	143%	148%	140%+	✓
เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (ส่วนของธนาคาร)	14.16%	15.65%	n.d.	-

* รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ + รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียม