



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ความเป็นมา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (ธนาคาร หรือ กรุงศรี) เปิดทำการในวันที่ 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) ดังนั้น ปี 2550 จึงถือเป็นปีแห่งการสร้างความแข็งแกร่งด้านโครงสร้างพื้นฐานของกรุงศรี ด้วยการนำจุดแข็งในการทำธุรกิจของทั้งสองฝ่ายมาผสานกันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นตัวเร่งผลักดันการเติบโตของกรุงศรี ในอันที่จะช่วยเสริมให้กรุงศรีมีความก้าวหน้าและมีศักยภาพทัดเทียมที่จะแข่งขันกับธนาคารชั้นนำระดับประเทศและระดับภูมิภาคได้ และกรุงศรียังได้นำหลักธรรมาภิบาลระดับโลกของ GE เข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้กรุงศรีเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งทั้งในด้านเงินทุนและการบริหารงานเทียบเท่ามาตรฐานสากล 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 ธนาคารแห่งประเทศไทย-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (“BTMU”) ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น MUFG Bank, Ltd. ได้ทำข้อเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของกรุงศรีโดยสมัครใจ (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 ว่ามีผู้ถือหุ้นที่แสดงเจตนาขายหุ้นสามัญของกรุงศรีให้กับ BTMU จำนวน 4,373,714,120 หุ้น (รวม GECIH แล้ว) คิดเป็นร้อยละ 72.01 เป็นผลให้ BTMU เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของกรุงศรี

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

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

หมายเหตุ: BTMU ได้เปลี่ยนชื่อเป็น MUFG Bank, Ltd. เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2561

ในเดือนกันยายน 2560 กรุงศรีได้รับการคัดเลือกจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และมีบทบาทต่อระบบการเงินโดยรวมของประเทศไทย

ในเดือนพฤษภาคม 2561 ธนาคารได้เปิดอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อย่างเป็นทางการ ซึ่งนับเป็นหนึ่งในสถาปัตยกรรมชั้นนำของไทยที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ออกแบบโดยคำนึงถึงการใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามมาตรฐาน LEED (Leadership in Energy & Environment Design) ตั้งอยู่บนหัวมุมถนนเพลินจิตและวิทยุ ใจกลางย่านธุรกิจสำคัญของกรุงเทพมหานคร พร้อมรองรับความก้าวหน้าของนวัตกรรมธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนต่อยอดความเติบโตอย่างยั่งยืนของกรุงศรีและบริษัทในเครือ 20 บริษัท (กรุงศรี กรุ๊ป)

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

กรุงศรีเป็นหนึ่งในห้าสถาบันการเงินของประเทศไทยที่มีความสำคัญเชิงระบบในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และมีบทบาทต่อระบบการเงินโดยรวมของประเทศไทย ปัจจุบันมีขนาดใหญ่อันดับ 5 ในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก และยังเป็นบริษัทในเครือของ MUFG Bank, Ltd. (MUFG Bank) ซึ่งถือหุ้นร้อยละ 100 โดยมีมติชูชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น และเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก

กรุงศรี บริษัทย่อย และการร่วมค้า รวม 21 บริษัท (กรุงศรี กรุ๊ป) มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ของไทย ธุรกิจ ญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย) และกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย นอกจากนี้ เรายังให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านบริษัทย่อยและการร่วมค้าทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ไม่โครไฟแนนซ์ สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม สำหรับปี 2562

พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์:

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นนำ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยม

- **ลูกค้าคือคนสำคัญ:** ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก จะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองด้วยทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
- **ชื่อเสียงปฏิบัติถูกต้อง:** ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม
- **ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ:** ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี
- **มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ:** มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด
- **เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์:** เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี
- **ก้าวสู่เวทีระดับโลก:** มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

แผนธุรกิจระยะกลาง

เป้าหมายของกรุงศรีในการเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำของประเทศไทยในการสนับสนุนลูกค้าทุกกลุ่มด้วยความร่วมมือผ่านเครือข่าย MUFG ได้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนผ่านแผนธุรกิจระยะกลาง (MTBP) ของกรุงศรี แผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรีเป็นการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การดำเนินงานจริงผ่านพื้นฐานความสำเร็จของแผนธุรกิจฉบับที่ผ่านมา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายและแผนงานของกรุงศรีในระยะสามปี และยังรวมไปถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เรายังคงมุ่งมั่นในการสร้างเครือข่ายทั่วโลกของเราเพื่อช่วยสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าองค์กรและลูกค้ารายย่อยโดยนำเสนอวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ และคำแนะนำที่ดีที่สุดโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563)

กรุงศรีได้จัดทำแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563) โดยพิจารณาข้อมูลจากผลการดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลาง ฉบับที่ 1 (2558-2560) ประกอบกับการประเมินสภาพแวดล้อมและแนวโน้มทางธุรกิจ โดยแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 ประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์หลัก 3 ประการ คือ

- ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม ภายใต้แนวคิด “Digital First”
- สร้างประสบการณ์เหนือระดับเพื่อให้ลูกค้าใช้กรุงศรีเป็นธนาคารหลัก
- เสริมสร้างศักยภาพด้านธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ภายใต้ยุทธศาสตร์หลักดังกล่าว กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ ดังนี้

กลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ

1. การส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับให้แก่ลูกค้าผ่านการสร้างความผูกพันกับลูกค้า
2. การยกระดับศักยภาพและคุณภาพการบริการ ให้คำปรึกษาของธุรกิจลูกค้ารายย่อย
3. การขยายธุรกิจลูกค้าธุรกิจ SME ผ่านศักยภาพด้านดิจิทัลและนวัตกรรม
4. การปรับโฉมกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ
5. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของผลิตภัณฑ์เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินแก่ลูกค้า

6. การยกระดับความร่วมมือภายในกรุงศรีและผลงานศักยภาพกับ MUFG และพันธมิตรเชิงกลยุทธ์อื่น ๆ

กลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ

1. การยกระดับความสามารถทางการแข่งขันผ่านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของเทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อปรับการดำเนินธุรกิจและปฏิบัติการสู่ความเป็นดิจิทัล
3. การเสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งในการดำเนินธุรกิจ
4. การปรับปรุงผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ
5. การเร่งรัดการปรับตัวสู่ดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม

ในการดำเนินการตามกลยุทธ์เหล่านี้ แต่ละฝ่ายงานจะมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลในเชิงรูปธรรม โดยรายละเอียดจะแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละฝ่ายงาน แต่จะเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกันของกรุงศรี กรุ๊ป

การดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

กรุงศรีประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และโครงการใหม่ ๆ ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบัน ขณะเดียวกันยังสามารถผลักดันผลประกอบการทางการเงินได้อย่างแข็งแกร่ง อย่างไรก็ตามเราตระหนักดีถึงสภาพแวดล้อมที่ท้าทายท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมธนาคารอย่างรวดเร็วจากการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล กรุงศรีจะมุ่งมั่นดำเนินการตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางที่กำหนดไว้ ขณะที่ยังคงความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

กรุงศรีได้นำหลักการ PDCA (plan-do-check-act/adjust) มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการตรวจสอบ ปรับปรุง และประเมินผลการดำเนินงานของแผนธุรกิจระยะกลาง ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าทุกแผนงานในแผนธุรกิจระยะกลางจะสามารถดำเนินการ และปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสภาวะตลาดได้เป็นอย่างดี

การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ปี 2560 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560 คณะกรรมการธนาคาร ได้มีมติเห็นชอบการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจ่ายเงินปันผลของกรุงศรี เป็นดังนี้ “โดยธนาคารจะพิจารณาจ่ายเงินปันผลโดยคำนึงถึงความเสี่ยงของเงินกองทุนเป็นลำดับแรก และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงผลประกอบการที่เกิดขึ้นจริง 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) ภายใต้ขอบเขตและหลักเกณฑ์การกำกับธุรกิจเงินร่วมลงทุนตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

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

ปี 2561 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2561 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด หรือ BTMU ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของกรุงศรี ได้เปลี่ยนชื่อเป็น MUFG Bank, Ltd.
- เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2561 KFIN ได้เข้าร่วมลงทุนในบริษัท บาเนีย (ประเทศไทย) จำกัด ในสัดส่วนร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นจดทะเบียนชำระแล้วทั้งหมด คิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนจำนวน 28 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจเทคโนโลยีการให้บริการด้านอสังหาริมทรัพย์
- เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2561 กรุงศรีร่วมกับ MUFG Bank มิทซูบิชิ คอร์ปอเรชั่น และธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด สิงคโปร์ นำนวัตกรรม Krungsri Blockchain Interledger มาใช้ในการโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์ ระหว่างไทย-สิงคโปร์ ความสำเร็จดังกล่าวช่วยลดต้นทุนและสามารถบริหารสภาพคล่องทางการเงินระหว่างบริษัทในเครือให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเทคโนโลยีโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์นี้ อยู่ภายใต้กรอบการทดสอบนวัตกรรมใหม่ (Regulatory Sandbox) ของธนาคารแห่งประเทศไทย
- เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2561 กรุงศรีได้ซื้อหุ้น KLS จาก Unity Company Limited เป็นผลให้สัดส่วนการถือหุ้นใน KLS เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 90 เป็นร้อยละ 100 โดยถือผ่าน AYCAL ร้อยละ 87.04 และ AYCAP ร้อยละ 12.96 และต่อมาเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2561 AYCAP ได้ซื้อหุ้นเพิ่มทุนใน KLS โดยภายหลังการซื้อหุ้นเพิ่มทุนในครั้งนี้ กรุงศรีถือหุ้นใน KLS ร้อยละ 100 ผ่าน AYCAL ร้อยละ 75 และ AYCAP ร้อยละ 25
- เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2561 KFIN ได้เข้าร่วมลงทุนในกองทุน SBI AI & Blockchain Fund ของ SBI Holdings ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำของโลก สัญชาติญี่ปุ่น เพื่อค้นหาสตาร์ทอัพแถวหน้าของโลกด้าน Artificial Intelligence และเทคโนโลยี Blockchain มาร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรี
- เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2561 กรุงศรีได้ตกลงขายหุ้นสามัญของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ("NTL") ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่กรุงศรีถือหุ้นร้อยละ 100 โดยขายหุ้นจำนวนร้อยละ 50 ให้กับบริษัท Siam Asia Credit Access PTE LTD ซึ่งเป็นบริษัทที่มีผู้ถือหุ้น (ultimate shareholders) เป็นกลุ่มนักลงทุนที่นำโดยกองทุน CVC Capital Partners Asia Fund IV และบริษัท Equity Partners Limited โดยธุรกรรมดังกล่าวจะมีผลเมื่อเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงไว้ได้กระทำเสร็จสิ้น รวมถึงการดำเนินการตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนดแล้ว

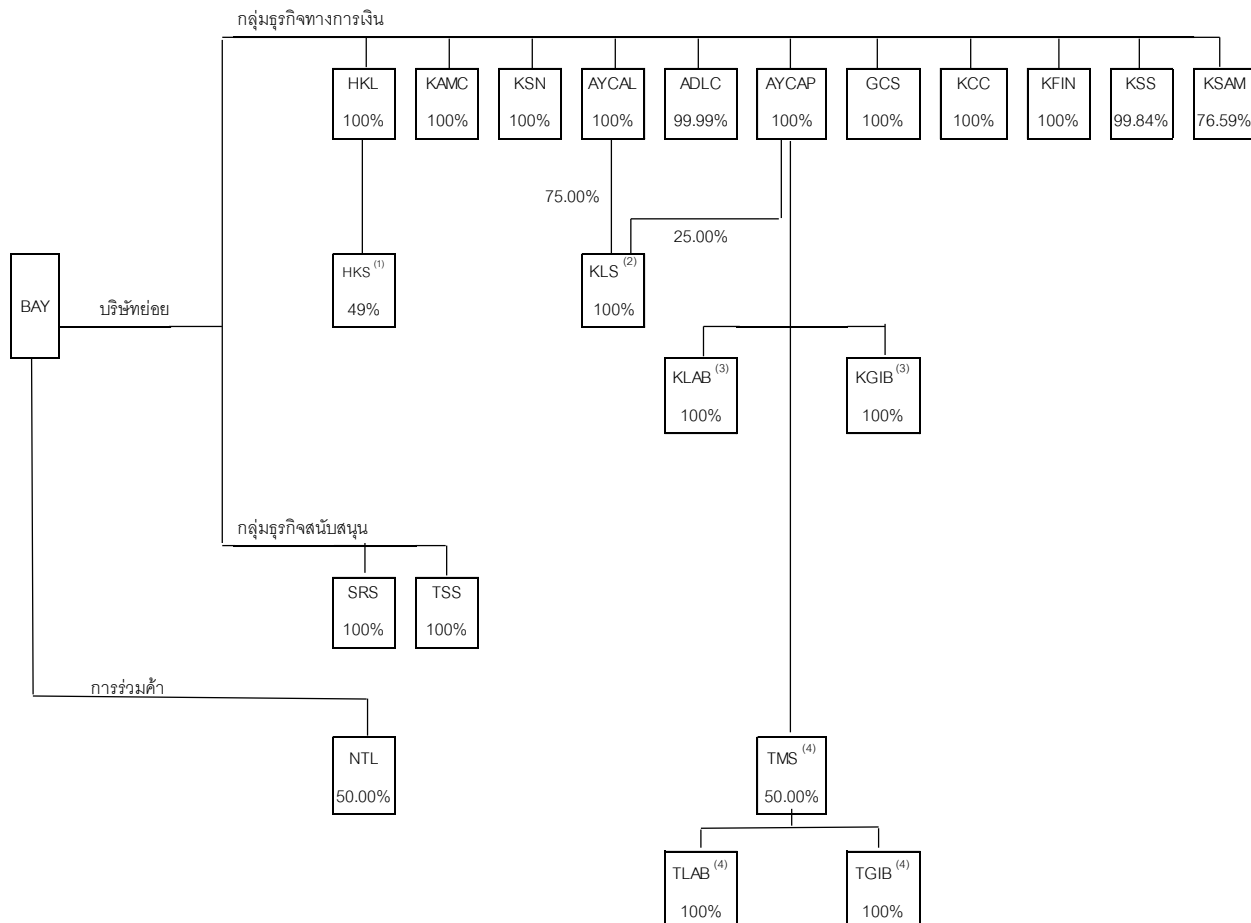
ปี 2562 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 กรุงศรีได้ดำเนินการขายหุ้นของ NTL จำนวนร้อยละ 50 ให้กับบริษัท Siam Asia Credit Access PTE LTD เสร็จสิ้น และได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ถือหุ้นต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์แล้ว
- เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2562 คณะกรรมการธนาคารได้มีมติแต่งตั้งนายการุณ กิตติสถาพร เป็นประธานกรรมการ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 แทนนายวีระพันธุ์ ทีปสุวรรณ ซึ่งถึงแก่กรรมเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2562
- เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม และ 18 ธันวาคม 2562 คณะกรรมการธนาคารได้มีมติอนุมัติให้เข้าซื้อกิจการโดยการซื้อหุ้นในอัตราร้อยละ 50 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท SB Finance Company Inc. ("SBF") ซึ่งประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยในสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และขยายฐานลูกค้าไปยังประเทศอื่น โดยเฉพาะในประเทศนอกเหนือกลุ่มประเทศในลุ่มแม่น้ำโขง ทั้งนี้ การเข้าทำธุรกรรมดังกล่าวจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นของธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

- เมื่อเดือนสิงหาคม 2562 กรุงศรีออกพันธบัตรที่คำนึงถึงเพศสภาพ (Gender Bond) เป็นธนาคารแรกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และเป็นพันธบัตรเพื่อสังคมที่ออกเป็นครั้งแรกในตลาดเกิดใหม่ในเอเชีย โดยนำเงินที่ได้จากการระดมทุนไปเพื่อสร้างสินทรัพย์และเป็นแหล่งสินเชื่อให้แก่กิจการ SME ที่มีผู้หญิงเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้บริหารในประเทศไทย
- เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 กรุงศรีได้ประกาศให้บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท กรุงศรี แพ็กเตอริง จำกัด) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี เป็นศูนย์กลางการสร้างและดูแลโซลูชันด้านไอที (IT solutions hub) สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกรุงศรี พร้อมสนับสนุนคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพด้านวิศวกรรมไอทีในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making innovative changes) ทั้งนี้ ได้มีการจดทะเบียนขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของบริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

โครงสร้างการถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในเครือ

โครงสร้างการถือหุ้น



HKL = Hattha Kaksekar Limited

HKS = Hattha Services Co., Ltd.

KAMC = บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา

KSN = บจก. กรุงศรี นิคมเบ็ด

(เดิมชื่อ บจก. กรุงศรี แพคเกจจิง)

AYCAL = บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส

ADLC = บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง

AYCAP = บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส

GCS = บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิส

NTL = บจก. เงินติดล้อ

KCC = บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา

KFIN = บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต

KSS = บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี

KSAM = บลจ. กรุงศรี

KLS = บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่

SRS = บจก. รักษาความปลอดภัยสยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส

TSS = บมจ. โทเทิล เซอร์วิส เซลูลาร์

KLAB = บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์

KGIB = บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์

TMS = บจก. เทสโก้ โลตส์ ม้านี่ เซอร์วิส

(เดิมชื่อ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส)

TLAB = บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์

TGIB = บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรกเกอร์

หมายเหตุ : (1) HKS เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49 ผ่าน HKL

(2) KLS เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน AYCAL ร้อยละ 75 และ AYCAP ร้อยละ 25

(3) KLAB และ KGIB เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในแต่ละบริษัทร้อยละ 100 ผ่าน AYCAP

(4) TMS, TLAB และ TGIB เป็นการร่วมค้าของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในแต่ละบริษัทร้อยละ 50 ผ่าน AYCAP

การถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในเครือ

กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในบริษัทย่อยจำนวน 17 บริษัท และการร่วมค้าจำนวน 4 บริษัท ซึ่งเป็นไปตาม
 นิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย				
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน				
1. Hattha Kaksekar Limited	สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดม เงินฝากได้	2,535.8	2,535.8	100.00
2. บจก. บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา	ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วย คุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมา บริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/ หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งการดูแล รักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและ จำหน่ายต่อไป	2,700.0	2,700.0	100.00
3. บจก. กรุงศรี นิมเบิล	ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทาง การเงินของธนาคารทั้งหมด	300.0	300.0	100.00
4. บจก. ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่า ซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาด ใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์และ ยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภท สำหรับไว้ใช้ในกิจการ	1,235.0	1,235.0	99.99
5. บมจ. ออยุธยา แคปปิตอล ออกโต้ ลีส	สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์และสินเชื่อ เพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Top up Loans) และสินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้ จำหน่ายรถยนต์	28,845.0	25,545.0	100.00
6. บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,458.0	2,458.0	100.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
7. บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส	บริการสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริการสินเชื่อ บัตรเครดิต และสินเชื่อรายย่อย เพื่อการ ประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโน ไฟแนนซ์)	5,925.0	5,925.0	100.00
8. บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	5,905.5	5,905.5	100.00
9. บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	1,500.0	1,500.0	100.00
10. บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	ธุรกิจหลักทรัพย์	1,350.0	1,350.0	99.84
11. บลจ. กรุงศรี	ธุรกิจจัดการกองทุน	350.0	350.0	76.59
12. บจก. กรุงศรี บริการเช่า สินเชื่อ ^{1/}	ลีสซิ่ง/เช่าซื้อ/สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ สินค้า	976.9	976.9	100.00
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน				
13. บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการด้าน บุคลากรแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ	100.0	100.0	100.00
14. บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์	ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน	401.5	401.5	100.00
15. บจก. กรุงศรี โลฟี่ แอสซิวแรนส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันชีวิต	92.0	92.0	100.00
16. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวแรนส์ โบรกเกอร์ ^{2/}	นายหน้าประกันวินาศภัย	92.0	92.0	100.00
17. Hattha Services Co., Ltd. ^{3/}	ธุรกิจสนับสนุนที่ให้บริการเกี่ยวกับการ ให้เช่าและบริหารจัดการอาคาร ซึ่ง รวมถึงการซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจ ของ Hattha Kaksekar Limited และ บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของ ธนาคารเท่านั้น	0.03	0.03	49.00
การร่วมค้า				
18. บจก. เงินติดล้อ	ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็น หลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่ เจ้าของรถทุกประเภท รวมทั้งให้บริการ นายหน้าประกันวินาศภัย	7,800.2	7,800.2	50.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
19. บจก. เทสโก้ โลตัส มั่นนี้ เซอร์วิสเชส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,080.0	2,080.0	50.0
20. บจก. เทสโก้ โลฟท์ แอสเซิวน์ส โบรคเกอร์ ^{4/}	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส และลูกค้าของ ห้างเทสโก้ โลตัส	12.0	12.0	50.0
21. บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ ^{4/}	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ลูกค้า ของห้างเทสโก้ โลตัส	107.0	107.0	50.0

หมายเหตุ : ^{1/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บมจ. ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลิสต์ ร้อยละ 75 และ บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส ร้อยละ 25

^{2/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส

^{3/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49.00 ผ่าน Hattha Kaksekar Limited

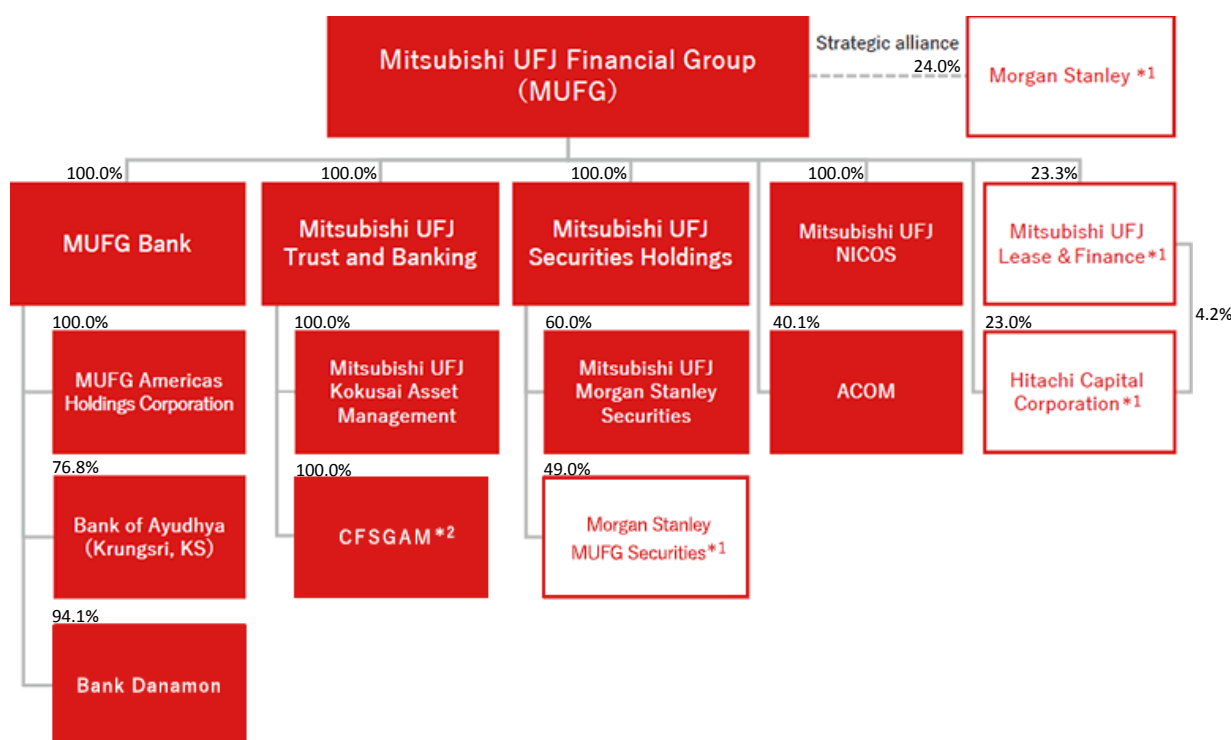
^{4/} เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เทสโก้ โลตัส มั่นนี้ เซอร์วิสเชส

ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 MUFG Bank ได้แจ้งว่า MUFG Bank ได้ลงนามในสัญญาซื้อขายหุ้น (Share Tender Agreement) กับ GE Capital International Holdings Corporation (“GECIH”) เพื่อซื้อหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ GECIH ถืออยู่ โดยภายใต้ข้อตกลงของสัญญาดังกล่าว MUFG Bank ทำข้อเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของกรุงศรีโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) และ GECIH ขายหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ถืออยู่ทั้งหมดร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดให้แก่ MUFG Bank ซึ่งตามข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้เข้าทำสัญญาซื้อขายกิจการ (Branch Purchase Agreement) กับ MUFG Bank ในเดือนกันยายน 2556 โดยกรุงศรีรับโอนกิจการของ MUFG Bank สาขากรุงเทพฯ และจะดำเนินการควบรวมกิจการของ กรุงศรีและ MUFG Bank สาขากรุงเทพฯ ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ MUFG Bank เข้าถือหุ้นของกรุงศรีจากการทำ VTO ทั้งนี้ภายหลังจากที่กระบวนการ VTO ได้เสร็จสิ้นลงในปีเดือนธันวาคม 2556 MUFG Bank ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของกรุงศรี (Strategic Shareholder) แทน GECIH โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 MUFG Bank ถือหุ้นของกรุงศรีคิดเป็นร้อยละ 76.88 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด รายละเอียดเป็นไปตามข้อมูลที่เปิดเผยไว้ในหัวข้อ “การเปลี่ยนแปลง และ พัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา”

การดำเนินการในครั้งนี้เป็นการรวมความแข็งแกร่งของทั้งกรุงศรีและ MUFG Bank เพื่อเสริมสร้างสถานะของกรุงศรีในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยให้มีความโดดเด่น โดย MUFG Bank เป็นสถาบันการเงินระดับโลก ซึ่งมีธุรกิจเครือข่ายครอบคลุมกว่า 50 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกันยังช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของกรุงศรีในฐานะผู้นำด้านธุรกิจธนาคารรายย่อยในประเทศไทยและภูมิภาค โดยสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าในจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ขนาดของพอร์ตสินเชื่อกู้ยืมขนาดใหญ่และ SME ขยายตัวและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยและเขตภูมิภาคอาเซียน

หมายเหตุ: MUFG Bank, Ltd. เดิมชื่อว่า The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. (เปลี่ยนชื่อเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2561)



*1 Equity method affiliates

*2 Colonial First State Global Asset Management

Note: The percentage figures of companies other than CFSGAM and Bank Danamon stand for voting rights as of March 31, 2019. (The percentage figures of CFSGAM and Bank Danamon is as of September 30, 2019.)

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้กรุงศรีและบริษัทในเครือ

ผลการดำเนินธุรกิจในปี 2562 ธนาคาร บริษัทย่อย และการร่วมค้า มีรายได้ดอกเบี้ย และรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 67.55 และ 32.45 ตามลำดับ โดยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 44.18 ของรายได้รวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2562		2561		2560	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย						
เงินให้สินเชื่อ	72,244	44.18	69,337	46.49	61,095	45.73
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	4,681	2.86	6,213	4.17	3,425	2.56
การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าทางการเงิน	31,073	19.00	29,727	19.93	28,209	21.11
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	91	0.06	28	0.02	81	0.06
เงินลงทุนในตราสารหนี้	23,279	1.39	1,827	1.23	2,188	1.64
อื่น ๆ	87	0.06				
รวมรายได้ดอกเบี้ย	110,455	67.55	107,132	71.84	94,998	71.10
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	29,652	18.13	28,999	19.44	26,341	19.71
กำไรจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรต						
เงินตราต่างประเทศ	4,350	2.66	4,736	3.18	4,233	3.17
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	9,232	5.65	374	0.25	896	0.67
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตาม						
วิธีส่วนได้เสีย	1,409	0.86	391	0.26	302	0.23
รายได้เงินปันผล	211	0.13	202	0.14	195	0.15
หนี้สูญรับคืน	6,484	3.97	5,995	4.02	5,161	3.86
รายได้อื่น	1,723	1.05	1,305	0.87	1,483	1.11
รวมรายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	53,061	32.45	42,002	28.16	38,611	28.90
รวมรายได้ทั้งหมด	163,516	100.00	149,134	100.00	133,609	100.00

กรุงศรีและบริษัทในเครือ

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2562		2561		2560	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)^{1/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	80,945	70.45	74,597	71.53	64,955	72.99
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	33,952	29.55	29,689	28.47	24,035	27.01
รวม	114,897	100.00	104,286	100.00	88,990	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	67	24.91	65	18.26	145	32.58
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	202	75.09	291	81.74	300	67.42
รวม	269	100.00	356	100.00	445	100.00
3. บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลิสซิ่ง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	347	62.52	344	69.49	327	68.70
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	208	37.48	151	30.51	149	31.30
รวม	555	100.00	495	100.00	476	100.00
4. บริษัท กรุงศรี นิเมเบิล จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	1	100.00	1	100.00
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	28	100.00	-	-	-	-
รวม	28	100.00	1	100.00	1	100.00
5. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลิส จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	6,246	55.12	6,878	66.60	7,956	69.81
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	5,086	44.88	3,449	33.40	3,441	30.19
รวม	11,332	100.00	10,327	100.00	11,397	100.00
6. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	12,045	62.76	11,077	60.43	10,238	64.79
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	7,148	37.24	7,254	39.57	5,565	35.21
รวม	19,193	100.00	18,331	100.00	15,803	100.00
7. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1,905	49.96	1,594	49.61	1,608	50.34
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,908	50.04	1,619	50.39	1,586	49.66
รวม	3,813	100.00	3,213	100.00	3,194	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2562		2561		2560	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4,600	49.20	4,356	49.32	4,521	51.86
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	4,749	50.80	4,477	50.68	4,197	48.14
รวม	9,349	100.00	8,833	100.00	8,718	100.00
9. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	60	10.15	70	10.57	61	9.76
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	531	89.85	592	89.43	564	90.24
รวม	591	100.00	662	100.00	625	100.00
10. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	659	100.00	625	100.00	595	100.00
รวม	659	100.00	625	100.00	595	100.00
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	78	1.91	65	1.55	38	1.02
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	4,019	98.09	4,116	98.45	3,670	98.98
รวม	4,090	100.00	4,181	100.00	3,708	100.00
12. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	22	1.84	21	1.76	20	1.63
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,174	98.16	1,171	98.24	1,208	98.37
รวม	1,196	100.00	1,192	100.00	1,228	100.00
13. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	7,636	78.61	6,377	80.94	4,890	80.65
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	2,078	21.39	1,502	19.06	1,173	19.35
รวม	9,714	100.00	7,879	100.00	6,063	100.00
14. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด^{3/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	5	1.04	5	1.08	14	3.07
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	478	98.96	458	98.92	442	96.93
รวม	483	100.00	463	100.00	456	100.00
15. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด^{2/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4	1.06	4	1.12	11	3.12
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	372	98.94	352	98.88	342	96.88
รวม	376	100.00	356	100.00	353	100.00

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	2562		2561		2560	
	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ	รายได้	ร้อยละ
16. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด^{3/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,226	49.99	2,037	49.85	2,076	51.96
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	2,227	50.01	2,049	50.15	1,919	48.04
รวม	4,453	100.00	4,086	100.00	3,995	100.00
17. บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด^{4/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4	0.70	4	0.63	4	0.88
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	564	99.30	632	99.37	450	99.12
รวม	568	100.00	636	100.00	454	100.00
18. บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด^{5/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	2.22	1	2.86	1	3.45
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	44	97.78	34	97.14	28	96.55
รวม	45	100.00	35	100.00	29	100.00
19. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด^{6/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	771	100.39	752	95.92	434	96.44
รวมรายได้ที่มีโชด0.0กเบี้ย	(3)	(0.39)	32	4.08	16	3.56
รวม	768	100.00	784	100.00	450	100.00
20. Hattha Kaksekar Limited						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4,451	95.89	3,652	96.59	3,197	98.13
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	191	4.11	129	3.41	61	1.87
รวม	4,642	100.00	3,781	100.00	3,258	100.00
21. บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด^{7/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1	100.00	-	-	-	-
รวม	1	100.00	-	-	-	-
22. Hattha Services Co., Ltd.^{8/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ปี 2562 เป็นข้อมูลงบการเงินที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ

^{1/} รายได้จากงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จจ่อื่นรวมของกรุงศรี

^{2/} เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ธนาคารได้จำหน่ายเงินลงทุนใน บริษัท เงินติดล้อ จำกัด ร้อยละ 50 ทำให้สัดส่วนการถือหุ้นของธนาคารลดลงเหลือร้อยละ 50 มีผลให้เงินลงทุนใน บริษัท เงินติดล้อ จำกัด มีสถานะเป็นการร่วมค้าของธนาคาร

- 3/ โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด ร้อยละ 100
- 4/ โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด ร้อยละ 50
- 5/ เป็นบริษัทย่อยของ บริษัท เทสโก้ โลตัส มั่นนี้ เซอร์วิส เซส จำกัด
- 6/ โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 75 และ บริษัท ออยุธยาแคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด ร้อยละ 25
- 7/ กรุงศรีเริ่มลงทุนในวันที่ 27 มีนาคม 2560 และตัวเลขทางการเงินไม่มีนัยสำคัญ
- 8/ เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 ธนาคารถือหุ้นใน Hattha Services Company Limited ทางอ้อมผ่าน Hattha Kaksekar Limited ร้อยละ 49 แต่เนื่องจากธนาคารมีอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจนถึงระดับการควบคุม ดังนั้น ธนาคารจึงมีสิทธิออกเสียงเท่ากับร้อยละ 100 และตัวเลขทางการเงินไม่มีนัยสำคัญ

การประกอบธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจได้เน้นการยกระดับการบริหารจัดการการเสริมความแข็งแกร่งของการดำเนินงานภายใน การให้บริการและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ตลอดจนการรักษาคุณภาพของเงินให้สินเชื่อ ท่ามกลางความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจจากการที่กรุงศรียังคงมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนลูกค้าธุรกิจอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นการผลักดันพลังของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG ทำให้กรุงศรีสามารถให้บริการทางการเงินที่แตกต่างและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายครอบคลุมกลุ่มลูกค้าและอุตสาหกรรม

นอกจากนี้ กรุงศรียังนำเสนอ Krungsri Business Empowerment บริการให้ข้อมูลความรู้ การเจรจาจับคู่ธุรกิจ ตลอดจนกิจกรรมเครือข่ายธุรกิจเพื่อช่วยให้ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าธุรกิจSME ขยายศักยภาพทางธุรกิจและสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่มุ่งมั่นที่จะเป็น “พันธมิตรคู่คิด” สำหรับลูกค้าธุรกิจ ด้วยการนำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจร โดยในปีที่ผ่านมากรุงศรีสามารถเพิ่มผลกำไรและคุณภาพของพอร์ตโฟลิโอ เพิ่มรายได้ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ค่าธรรมเนียม รวมทั้งสร้างรากฐานสำหรับการดำเนินธุรกิจใหม่เพื่อช่วยให้ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เติบโตอย่างยั่งยืนถึงแม้ว่าในปี 2562 เศรษฐกิจไทยเติบโตอย่างชะลอตัว กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจสามารถรักษาการเติบโตได้อย่างน่าพอใจ

กลยุทธ์ที่สำคัญ 4 ข้อที่ได้รับการดำเนินการ มีดังนี้:

1. เพิ่มผลกำไรและคุณภาพของสินทรัพย์

- บริการและผลิตภัณฑ์ของกรุงศรีได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และให้สอดคล้องกับความเสี่ยงและรายได้ที่กรุงศรีจะได้รับ มีการทบทวนและติดตามลักษณะการให้เงินสินเชื่อที่ให้กับลูกค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้เงินทุนและทรัพยากรของกรุงศรี

- การให้บริการในลักษณะโซลูชันที่ขยายออกไปนอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป อาทิ ธุรสารอนุพันธ์ การให้สินเชื่อเฉพาะด้าน การจัดหาหน่วยและรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ ผลิตภัณฑ์ด้านวาณิชธนกิจแบบต่าง ๆ เป็นต้น โซลูชันเหล่านี้ช่วยให้กรุงศรีให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้นและช่วยเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียม

2. ให้การแนะนำและบริการในลักษณะโซลูชันให้แก่ลูกค้า
 - พัฒนาโซลูชันที่ออกแบบเฉพาะเพื่อให้ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์สามารถแนะนำลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวได้
 - โซลูชันที่ครอบคลุมช่วยให้กรุงศรีให้บริการลูกค้าแบบครบวงจรทั้งธุรกรรมในประเทศไทยและต่างประเทศ
3. ยกระดับการดำเนินงานภายในเพื่อให้ทันกับการแข่งขันในอุตสาหกรรมการเงิน
 - ปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อช่วยประหยัดเวลา เพื่อให้พนักงานกรุงศรีมีเวลามากขึ้นในการใช้เวลาอยู่กับลูกค้าและทำความเข้าใจธุรกิจของลูกค้า ซึ่งทำให้กรุงศรีสามารถนำเสนอโซลูชันที่ตอบโจทย์แก่ลูกค้า
 - เสริมความแข็งแกร่งของแพลตฟอร์มและกระบวนการในทุกช่องทางขาย เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารชั้นนำอื่น ๆ และเพื่อให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น

4. ผสานเครือข่ายระดับโลกของ MUFG เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น
 - มุ่งต่อยอดการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย MUFG และความเชี่ยวชาญระดับโลก โดยการทำงานร่วมกับ MUFG เพื่อสนับสนุนลูกค้าที่ต้องการบริการทางการเงินที่มีความซับซ้อนหรือต้องการขยายธุรกิจไปต่างประเทศ

ในปี 2562 กรุงศรีและ MUFG ได้ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรสำหรับลูกค้าชั้นนำด้านพลังงานรายหนึ่งในประเทศไทยสำหรับโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าแห่งใหม่ที่ประเทศอินโดนีเซีย โดยกรุงศรีและ MUFG ทำงานประสานกันในฐานะที่ปรึกษาทางการเงิน ผู้จัดหาเงินทุน และบริหารความเสี่ยงทางการเงินสำหรับการเงินสำหรับโครงการนี้

แผนงานและกลยุทธ์ในปี 2563

กรุงศรียังมุ่งมั่นสร้างความเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งตั้งเป้าเป็นธนาคารพันธมิตรที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจ ด้วยการให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร ผสานความเชี่ยวชาญของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

1. สร้างอนาคต - กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะขยายฐานลูกค้า และสร้างอัตรากำไรที่สูงขึ้นในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพสูงตามนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ
2. ผลักดันการสร้างมูลค่า - พัฒนาโซลูชันที่เหนือกว่าตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าหลักของกรุงศรี และอุตสาหกรรมเป้าหมายเพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้ากรุงศรีอย่างมีประสิทธิภาพ
3. สร้างแพลตฟอร์มที่ตอบโจทย์ธุรกิจ - เพื่อสร้างประสบการณ์ดิจิทัลใหม่และพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการขยายฐานลูกค้าที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กรุงศรีจะลงทุนในเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานผ่านวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ยังคงมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารหลักสำหรับลูกค้า SME ด้วยความร่วมมือกับ MUFG และการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการไทย แม้จะเผชิญกับปัจจัยทางธุรกิจที่ท้าทายและการแข่งขันที่รุนแรง การเติบโตของสินเชื่อธุรกิจ SME ของกรุงศรียังคงเติบโตต่อเนื่องที่อัตราการเติบโตเป็นเลขสองหลักที่ร้อยละ 11.2 ซึ่งสูงที่สุดในตลาด กรุงศรีเปิดตัวผลิตภัณฑ์นวัตกรรม พร้อมปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้บริการลูกค้า SME ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งสร้างการเติบโตของสินทรัพย์โดยมุ่งเน้นที่โซลูชันเงินทุนหมุนเวียนของลูกค้าเหล่านี้

• บริการ Krungsri Supply Chain on Blockchain ผสานเทคโนโลยี Deep-Learning AI มาพัฒนาและประยุกต์ใช้ในระบบการซื้อ-ขายระหว่างเครือข่ายผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่ และเครือข่ายร้านค้ารายย่อยที่อยู่ในระบบซัพพลายเชนของอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง ช่วยให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ยืดหยุ่นและยกระดับระบบนิเวศของซัพพลายเชนอย่างครบวงจร

• Krungsri Cashless Chain – โซลูชันการทำธุรกิจแบบไร้เงินสดและเรียลไทม์ระหว่างผู้ประกอบการ (Business-to-Business: B2B) แห่งแรกของประเทศไทย ตอกย้ำความเป็นผู้นำของกรุงศรีในด้านโซลูชันดิจิทัลสำหรับห่วงโซ่อุปทานธุรกิจทั้งหมด และสร้างสภาพแวดล้อมที่ไร้เงินสดอย่างแท้จริงในภาคธุรกิจคู่ค้า ธุรกิจสามารถลดความเสี่ยงและกระบวนการจัดการเงินสด ในขณะที่ลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องรวมถึงการปรับปรุงการจัดการต้นทุนและเวลา สิ่งนี้จะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นเพื่อผู้ประกอบการ (B2B) และเพิ่มโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจ โดยลดหรือกำจัดความกังวลในการบริหารจัดการการเงิน

นอกจากนี้ กรุงศรียังให้บริการด้านข้อมูลความรู้การเจรจาจับคู่ธุรกิจ ตลอดจนกิจกรรมเครือข่ายธุรกิจผ่าน Krungsri Business Empowerment บริการที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ลูกค้า SME เติบโตด้านศักยภาพทางธุรกิจและสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว กิจกรรมเหล่านี้รวมถึง

• Krungsri Business Journey: Advanced Food Technologies in Japan - จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการไทยมีโอกาสศึกษาเยี่ยมชมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอาหาร ณ ประเทศญี่ปุ่น และ Digital Commerce in China จัดขึ้นเพื่อเยี่ยมชมและเรียนรู้ด้านธุรกิจเทคโนโลยีดิจิทัล ณ ประเทศจีน โดยกิจกรรมเยี่ยมชมธุรกิจเหล่านี้ มุ่งสร้างโอกาสเติบโตให้ผู้ประกอบการ SME และตอกย้ำศักยภาพของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG

• Krungsri Business Talk 2019: Digital Moves, Driving Business with Digitalization - กิจกรรมที่จัดขึ้นสำหรับลูกค้า SME ในกรุงเทพฯ จังหวัดภูเก็ตและอุดรธานี เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพและโอกาสทางธุรกิจตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม

• Krungsri Business Forum 2019 - Platform Economy: The New Business Revolution - หนึ่งในงานสัมมนาทางธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดของปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

• Krungsri SME Online Business Matching - แพลตฟอร์มออนไลน์ที่เป็นช่องทางสำหรับลูกค้า SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ในการช่วยทำการตลาดผลิตภัณฑ์และขยายเครือข่ายของลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

แผนงานและกลยุทธ์ในปี 2563

• มุ่งเน้นการเป็น “ธนาคารหลักสำหรับลูกค้า SME” โดยนำเสนอบริการสินเชื่อและบริการทางการเงินที่ครบวงจร รวมถึงบริการเงินทุนหมุนเวียนที่เป็นนวัตกรรมทางการเงิน บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ และซัพพลายเชนโซลูชัน รวมถึงนำเสนอบริการ Krungsri SME Business Empowerment เพื่อให้ความรู้ ข้อมูลเชิงลึก และโอกาสทางธุรกิจแก่ลูกค้า SME

• รักษาการเติบโตของสินเชื่อที่ยั่งยืนสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

• พัฒนาผลิตภัณฑ์และโซลูชันที่เป็นนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าและการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

• พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อการบริหารลูกค้าที่ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้น

• เพิ่มโอกาสทางธุรกิจระดับโลกให้แก่ลูกค้าผ่านบริการ Krungsri Business Empowerment และพันธมิตรทั่วโลกของกรุงศรี

กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่น

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่น (JPC/MNC Banking) ได้เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางด้านรากฐานของกลุ่มงานสำหรับอนาคตผ่านการพัฒนาการบริการ การปรับปรุงประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า และประสิทธิภาพทางด้านการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น เรายังคงเน้นย้ำในการตอบสนองความต้องการทางด้านการเงินของลูกค้าและมุ่งมั่นที่จะเป็นคู่ค้าทางธุรกิจที่จะสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของลูกค้าผ่านทางบริการและสินค้าที่เพิ่มมูลค่าให้แก่ลูกค้า

ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่ท้าทายและการแข่งขันที่รุนแรง กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น โดยอัตราการเติบโตของเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.1 ในขณะที่ปริมาณเงินรับฝากขยายตัวร้อยละ 6.5 จากปี 2561 เราเป็นผู้นำอันดับ 1 ในตลาดลูกค้า บริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นยังได้รับการยอมรับจากลูกค้าในฐานะที่เป็นธนาคารพันธมิตรสำหรับบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย โดยเรายังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน รวมถึงการเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นได้ดำเนินการแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจหลัก อาทิ แผนกลยุทธ์ด้านเงินให้สินเชื่อ แผนกลยุทธ์ด้านเงินรับฝาก แผนกลยุทธ์ด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศและอนุพันธ์ และแผนกลยุทธ์ด้านธุรกรรมต่างประเทศและการชำระเงิน รวมถึงการใช้แผนกลยุทธ์อื่นเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของระบบการดำเนินงานภายใน อาทิ แผนกลยุทธ์ความเป็นเลิศด้านการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์การนำข้อมูลมาใช้ในการเกิดประโยชน์สูงสุด และแผนกลยุทธ์การพัฒนาความสามารถของบุคลากร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น และเรายังคงมุ่งมั่นบริการด้านการวิจัยและให้คำปรึกษาทางธุรกิจและบริการจับคู่ทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจของลูกค้า นอกจากนั้น กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นยังได้ริเริ่มกลยุทธ์ธุรกิจแนวตั้ง (Industry vertical approach) และกลยุทธ์ Tier-up สำหรับจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อกำหนดแผนดำเนินงานที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม รวมถึงจัดตั้งฝ่ายธุรกิจดูแลพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ในพื้นที่ดังกล่าว

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นได้ให้การสนับสนุนความร่วมมือระหว่างบริษัทญี่ปุ่นหรือบริษัทต่างชาติดังกับบริษัทสัญชาติไทยในการจัดตั้งกิจการร่วมค้าเพื่อประกอบธุรกิจสหสัมพันธ์ในประเทศไทย ผ่านความร่วมมือของ MUFG และกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ปัจจุบันกรุงศรีให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กิจการร่วมค้ากลุ่มนี้กว่า 14 แห่ง รวมมูลค่าวงเงินสินเชื่อกว่า 13,000 ล้านบาท นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นให้ความช่วยเหลือแก่บริษัทในเครือของผู้ผลิตยานยนต์รายใหญ่สัญชาติญี่ปุ่น ในการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และสนับสนุนการทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินต้นต่างสกุลเงิน จากสกุลเงินบาทเป็นรูเปียห์อินโดนีเซียไปยังประเทศอินโดนีเซีย เพื่อให้บริษัทในเครือผู้ โดยถือว่เป็นครั้งแรกของกรุงศรีที่มีการทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินต้นต่างสกุลเงิน ระหว่างสกุลเงินบาทไปเป็นรูเปียห์อินโดนีเซีย ตัวอย่างเหล่านี้เป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งในความสำเร็จของกลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นในปี 2562

ในขณะเดียวกัน เราเชื่อว่าบริษัทมหาชนเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของการเติบโตแบบยั่งยืน กลุ่มธุรกิจงานกิจการเกี่ยวกับญี่ปุ่นจึงเน้นย้ำการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี เรามีหลักการควบคุมภายในและการป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมเพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างโปร่งใส ปลอดภัยและเป็นธรรมแก่ลูกค้า ผู้เกี่ยวข้อง และสังคม แต่ไม่เฉพาะแค่การจัดการความเสี่ยงภายในเท่านั้น เรายังให้ความสำคัญกับการควบคุมความเสี่ยงภายนอกเช่นเดียวกัน จากการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของการเชื่อมโยงผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย เราจึงได้เพิ่มระดับการป้องกันการทุจริตทั้งในส่วนของเราและลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

แผนงานและกลยุทธ์ในปี 2563

ท่ามกลางความท้าทายจากการชะลอตัวของความเชื่อมั่นทางธุรกิจภายใต้ความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจในปี 2563 กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นยังคงมุ่งเน้นที่จะรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดบรรษัทญี่ปุ่น และเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจสำหรับลูกค้าบรรษัทข้ามชาติ รวมถึงขยายฐานลูกค้าบรรษัทต่างชาติอย่างต่อเนื่อง และดำเนินกลยุทธ์หลักที่เป็นส่วนสำคัญสำหรับความสำเร็จในปี 2562 ต่อไป รวมถึงการเน้นการเข้าถึงลูกค้าตามพื้นที่ศักยภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ EEC ที่นักลงทุนต่าง ๆ รวมถึงลูกค้าของเรากำลังให้ความสนใจและการขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นก็เป็นอีกมิติเชิงกลยุทธ์ที่เราให้ความสนใจ และจะขยายความร่วมมือกับกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME เพื่อเสาะหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในกลุ่มบริษัท SME สัญชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย นอกจากนี้ เรายังคงยึดมั่นในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการและสินค้า โดยการเพิ่มคุณค่าที่จะสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของลูกค้า

กลุ่มพาณิชย์ธนกิจ

ในปี 2562 กลุ่มพาณิชย์ธนกิจมุ่งมั่นให้บริการด้านพาณิชย์ธนกิจอย่างครบวงจรและบริการที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ด้วยความเชี่ยวชาญด้านพาณิชย์ธนกิจจากที่ปรึกษามืออาชีพของกรุงศรี และความเชี่ยวชาญด้านการระดมทุนในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงบริการให้คำแนะนำและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยเฉพาะให้กับลูกค้าธุรกิจ ผสานกับความแข็งแกร่งในประเทศของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG ทำให้สามารถมอบบริการที่เป็นเลิศพร้อมเงื่อนไขที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของภาคธุรกิจ

กลุ่มพาณิชย์ธนกิจมีแพลตฟอร์มในการให้บริการลูกค้าได้อย่างครบวงจร อันเกิดจากการรวมตัวของความแข็งแกร่งและความเชี่ยวชาญในประเทศและเครือข่ายที่ครอบคลุมระดับโลกจาก MUFG ทำให้กรุงศรีสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายให้กับลูกค้าธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในปี 2562 มีดังนี้

- เสนอบริการสินเชื่อระยะสั้นแบบชั่วคราว และออกหุ้นกู้สำหรับบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน) เพื่อเข้าซื้อกิจการของบริษัท โกลว์ พลังงาน จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นโซลูชันที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างการระดมทุนด้วยการออกตราสารหนี้ในตลาดทุนและการให้สินเชื่อธุรกิจโครงการ
- บริการให้คำปรึกษาในการเสนอขายทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT) และบริการรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ สำหรับ “ทรัสต์เพื่อการลงทุนในสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม คอมเมอร์เชียล โกรท (เอไอเอ็มซีจี)” ซึ่งกรุงศรีให้บริการด้านที่ปรึกษาทางการเงิน และบริษัทหลักทรัพย์กรุงศรี จำกัด (มหาชน) เป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่าย
- อำนาจความสะดวกในการออกพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี โดยกรุงศรีร่วมมือกับ MUFG Securities ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ผู้จัดการจำหน่าย และตัวแทนการขายแต่เพียงผู้เดียว
- ให้บริการที่ปรึกษาการควบคุมและการซื้อกิจการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับการซื้อกิจการของ บริษัท เคที เรสทัวรองท์ จำกัด (บริษัทดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ ร้านอาหารคาเฟ่ และร้านหมิง นวนัน)
- ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนขนาดใหญ่ของกัลฟ์ (IPP) โดยร่วมมือกับ MUFG Bank ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการสนับสนุนทางการเงินเพื่อโครงการ
- ร่วมกับ MUFG ในการให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้าชาวไทยที่ไปลงทุนในประเทศเมียนมา

แผนงานและกลยุทธ์ในปี 2563

ด้วยความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการเป็นธนาคารพันธมิตรที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจ ธนาคารนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่ครบวงจรด้วยผลิตภัณฑ์อันหลากหลาย อีกทั้งมีแพลตฟอร์มดิจิทัลและบริการให้คำปรึกษาทางการค้า ตลอดจนทำการพัฒนาระบบการภายใน เพื่อให้กรุงศรีมุ่งสู่การเป็นธนาคารหลักสำหรับลูกค้า โดยนำเสนอบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุด ดังนี้

- ให้บริการโซลูชันอย่างครบวงจร ด้วยความเชี่ยวชาญทั้งผลิตภัณฑ์หุ้นกู้และตราสารทุน
- ยกระดับความร่วมมือระหว่างกรุงศรีกับ MUFG เพื่อนำมาซึ่งประโยชน์จากเครือข่ายทั่วโลก

กลุ่มงานธุรกรรมการเงิน

กลุ่มงานธุรกรรมการเงินได้รับการตั้งขึ้นเพื่อให้กรุงศรีสามารถดูแลผลิตภัณฑ์ด้านธุรกรรมการเงินสำหรับทุกกลุ่มธุรกิจได้อย่างเต็มที่ซึ่งรวมถึงบริการบริหารเงินสด บริการการค้าระหว่างประเทศ ผลิตภัณฑ์บริหารเงินสดลูกค้าร้านค้า และบริการที่ตรงความต้องการลูกค้าเฉพาะรายแบบครบวงจรผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล กรุงศรี และ MUFG ผสานความร่วมมือเพื่อให้บริการที่เต็มรูปแบบแก่ลูกค้าที่มีกิจการอยู่ในต่างประเทศ เพื่อให้เข้าถึงบริการด้านการบริหารเงินสดของ MUFG (Global Cash Management Services: GCMS) สำหรับการชำระเงิน การตรวจสอบรายงานการเดินบัญชี และรายการความเคลื่อนไหวของบัญชี ผ่านแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยได้ทุกที่ทุกเวลาทั่วโลก

นอกจากนี้ กลุ่มงานธุรกรรมการเงินยังนำเสนอบริการ Accounts Receivable Purchases Programs ซึ่งเป็นบริการสินเชื่อแฟคเตอร์รับซื้อบัญชีลูกหนี้การค้า ให้แก่ลูกค้ากรุงศรีที่เป็นผู้ส่งออกหรือผู้ขาย และต้องการรับรายได้ที่เป็นเงินสดล่วงหน้าจากการขายสินค้าให้แก่ลูกค้าของ MUFG ที่เป็นผู้นำเข้าหรือผู้ซื้อที่มีกิจการอยู่ในกว่า 50 ประเทศทั่วโลก

กลุ่มงานธุรกรรมการเงินให้ความสำคัญกับแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมสังคม และธรรมาภิบาลในการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ด้วยการกำหนดมาตรการควบคุมภายในและการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส

กลุ่มงานธุรกรรมการเงินมีส่วนร่วมในการส่งเสริมแนวทางกลยุทธ์ด้านการธนาคารที่ยั่งยืนของกรุงศรี โดยในปี 2562 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการร่วมมือกับสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยการเปิดตัว Krungsri Smart COOP Application ซึ่งเป็นนวัตกรรมการเงินที่ให้สิทธิภาพแก่สมาชิกของสหกรณ์อย่างแท้จริง ในการจัดการและติดตามรายการเดินบัญชีล่าสุดผ่านโทรศัพท์มือถือทุกที่ ทุกเวลา สมาชิกสหกรณ์สามารถใช้แอปพลิเคชันนี้ในการโอนเงินจากบัญชีสหกรณ์ไปยังบัญชีกรุงศรีเพื่อเบิกถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เพื่อโอนเงินไปยังบัญชีธนาคารอื่น และชำระค่าสินค้าและบริการได้ตามต้องการ ถือเป็นความสำเร็จก้าวแรกของการให้บริการแก่สหกรณ์ออมทรัพย์ และเป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่ได้ใช้นวัตกรรมทางการเงินนี้ในสหกรณ์ออมทรัพย์

ด้วยนวัตกรรมนี้ เราจึงมีส่วนร่วมในการทำตามแนวปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม แอปพลิเคชันนี้ได้รับการพัฒนาและสามารถเข้าถึงได้ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยไม่ใช้กระดาษ จึงไม่ก่อให้เกิดการทำลายป่า และการไม่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องใช้รถยนต์หรือมอเตอร์ไซด์เพื่อเดินทางไปสำนักงานสาขาของสหกรณ์หรือนัดพบกับตัวแทนสหกรณ์ และแอปพลิเคชันนี้ได้รับการพัฒนาบนแพลตฟอร์มดิจิทัลซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ยังช่วยในการติดตามความเสี่ยงด้านสังคม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านการตรวจสอบและวิเคราะห์สถานะด้านการเงิน (Due Diligence) ได้อย่างโปร่งใส ซึ่งเป็นไปตามหลักการด้านธรรมาภิบาล

กรุงศรีให้การสนับสนุนลูกค้าสมาชิกสหกรณ์ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยไม่ต้องพึ่งพาการกู้ยืมเงินนอกระบบ นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการที่กลุ่มงานธุรกรรมการเงินประสบความสำเร็จในการนำเสนอผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ยังรวมถึงบริการบริจาคเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์และบริการ Make A Pay ซึ่งเป็นบริการรับชำระสินค้าและค่าบริการผ่านช่องทางออนไลน์

แผนงานและกลยุทธ์ในปี 2563

ในปี 2563 กลุ่มงานธุรกรรมการเงินมีเป้าหมายในการต่อยอดความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า ผ่านผลิตภัณฑ์บริการที่ครบวงจรในด้านการบริหารเงินสด และธุรกิจการค้าระหว่างประเทศเราจะมุ่งมั่นพัฒนาขีดความสามารถของแอปพลิเคชัน ระบบช่องทางการเชื่อมต่อระหว่างเว็บไซต์ (Application Programming Interface: API) หรือช่องทางการชำระเงิน แพลตฟอร์มด้านการเงินและการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งธุรกิจด้านการชำระเงิน

เรายังคงวางตำแหน่งธนาคารเป็นพันธมิตรที่ลูกค้าต้องการใช้บริการที่สุดในด้านบริการธุรกรรมการเงิน ด้วยเครือข่ายในประเทศที่แข็งแกร่ง ผสานกับเครือข่ายของ MUFG Bank ครอบคลุมกว่า 50 ประเทศทั่วโลก ซึ่งรวมถึงบริษัทและพันธมิตรของ MUFG ในตลาดเอเชีย เช่น ประเทศอินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และเวียดนาม

กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์

ปี 2562 นับเป็นปีแห่งความสำเร็จก้าวที่สำคัญในหลาย ๆ ด้านของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ จากการที่ธนาคารได้รับแต่งตั้งจากธนาคารกลางของประเทศไทย มาเลเซีย และอินโดนีเซีย ให้เป็นธนาคารเพื่อสนับสนุนกลไกการชำระเงิน (Authorized Cross Currency Dealer: ACCD) ภายใต้กรอบการชำระเงินสกุลเงินท้องถิ่น (Local Currencies Settlement Framework: LCSF) ทำให้กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ สามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนของการค้าระหว่างประเทศในสกุลท้องถิ่นของประเทศดังกล่าว ซึ่งมีปริมาณการทำธุรกรรมของลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

การที่กรุงศรีได้รับอนุญาตในการเป็นคู่ค้าหลักของพันธมิตรกระทรวงการคลังในปี 2562 ได้เพิ่มขีดความสามารถของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ ในการให้บริการลูกค้าสถาบันการเงินในประเทศ ด้วยทีมค้าและขายพันธมิตรที่แข็งแกร่ง และความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับ MUFG ซึ่งมีเครือข่ายลูกค้าทั่วโลก ทำให้กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์สามารถยกระดับการให้บริการจัดหาพันธมิตรและหุ้นกู้ที่มีศักยภาพพร้อมโซลูชันป้องกันความเสี่ยงให้กับลูกค้าสถาบันได้เป็นอย่างดี

ในปี 2562 กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ยังประสบความสำเร็จในการออกพันธบัตรที่คำนึงถึงเพศสภาพ (Gender Bond) เป็นครั้งแรกโดยภาคเอกชนและธนาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยมีการจัดทำโครงการพันธบัตรเพื่อผู้ประกอบการสตรี (Women Entrepreneurs Bonds) ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถจัดหาแหล่งสินเชื่อระยะยาว ด้วยต้นทุนที่ค่อนข้างต่ำให้แก่กิจการ SME ที่มีสตรีเป็นเจ้าของหรือผู้บริหาร (Women-led Small and Medium-sized Enterprises: WSMES) ในประเทศไทย ส่งผลให้องค์กรเหล่านี้เจริญเติบโต ขณะเดียวกันยังมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนอีกด้วย

ท่ามกลางสภาพแวดล้อมของตลาดการเงินที่ซับซ้อนมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทีมวิเคราะห์และวิจัยตลาดการเงินของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ มีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในการให้บริการลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยบทวิเคราะห์อันโดดเด่นของกรุงศรีและ MUFG ที่สะท้อนมุมมองเชิงลึก ทั้งในตลาดในประเทศและต่างประเทศ ในปีที่ผ่านมา ทีมงานมีส่วนร่วมในการจัดงานสัมมนา และการส่งเสริมการขายการออกพันธบัตรให้แก่ลูกค้า

จำนวนมาก ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีและมีชื่อเสียงในวงกว้างผ่านผลงานบทวิเคราะห์ตลาดการเงินที่จัดทำขึ้นผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ

สำหรับการพัฒนาในด้านอื่น ๆ เนื่องจากปริมาณธุรกรรมปริวรรตเงินตราต่างประเทศของธนาคารได้เติบโตเพิ่มขึ้นเกือบสองเท่าในระยะเวลา 5 ปี นับตั้งแต่การควบรวมกับ MUFG Bank สาขากรุงเทพฯ ในปี 2562 กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ประสบความสำเร็จในการนำระบบปฏิบัติการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศใหม่มาใช้ ซึ่งสามารถเชื่อมต่อระบบปลายทางอื่น ๆ ของกรุงศรีได้อย่างสมบูรณ์เพื่อส่งมอบการบริการที่มีประสิทธิภาพให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังริเริ่มพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อรวบรวมฐานเงินตราต่างประเทศจากช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ โดยอัตโนมัติ เพื่อให้การบริหารจัดการฐานเงินตราต่างประเทศของกรุงศรีมีประสิทธิภาพและทันเวลามากที่สุด

นอกจากนี้ กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ยังมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการใช้คิวอาร์โค้ดมาตรฐานของประเทศเพื่อการชำระเงินที่รวดเร็ว ปลอดภัย และสะดวกยิ่งขึ้น ปัจจุบันนักท่องเที่ยวไทยสามารถชำระเงินได้อย่างง่ายดาย ผ่านการใช้โมบายแอปพลิเคชัน สแกนรหัส QR ในการซื้อสินค้าที่ร้านค้าเคหะ (Takeya) พร้อมอัตราแลกเปลี่ยนพิเศษ

ในปี 2563 กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์จะยังคงยึดมั่นพันธกิจที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และโซลูชันบริหารความเสี่ยงที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ขณะเดียวกันเรายังคงมุ่งมั่นพัฒนาระบบปฏิบัติการดิจิทัลและระบบสารสนเทศเพื่อส่งมอบประสบการณ์อันดีให้แก่ลูกค้าของธนาคาร ซึ่งถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักสูงสุด

กรุงศรี ออโต้

เติบโตแข็งแกร่ง ดอกเบี้ยต่ำหนุนผู้นำสินเชื่อยานยนต์ครบวงจร

ธุรกิจสินเชื่อรถยนต์เริ่มส่งสัญญาณชะลอตัว ตามภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตที่ลดลง ทั้งการบริโภคของภาคเอกชนที่ชะลอตามรายได้ของครัวเรือน และผลกระทบจากภาคการส่งออกที่หดตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมูลค่าสินเชื่อใหม่ของตลาดสินเชื่อรถยนต์ในปี 2562 ลดลงที่ร้อยละ 5 อย่างไรก็ตาม กรุงศรี ออโต้ ยังคงรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ครบวงจร และสามารถบรรลุเป้าหมายสำคัญของปี 2562 ด้วยยอดสินเชื่อคงค้างรวมกว่า 400,000 ล้านบาท ณ สิ้นเดือนสิงหาคม จากเดิมที่ตั้งเป้าไว้ภายในสิ้นปี ความสำเร็จดังกล่าวเป็นผลจากการพัฒนานวัตกรรมสินเชื่อรถยนต์อย่างไม่หยุดยั้ง ตลอดจนการทำงานอย่างใกล้ชิดกับพันธมิตรทั้งแบรนด์ผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่าย รวมไปถึงการพัฒนาพนักงานกรุงศรี ออโต้ ให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินของลูกค้า เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน

ในปี 2562 กรุงศรี ออโต้ ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งในทุกผลิตภัณฑ์ โดยมียอดสินเชื่อคงค้างรวมที่ 417,855 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14 จากปีก่อนหน้า และยอดสินเชื่อใหม่ 216,506 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 จากปีก่อนหน้า

รุกกลยุทธ์ดิจิทัล สร้างโมเดลธุรกิจรับยุค Disruption

กรุงศรี ออโต้ ได้เดินหน้าต่อยอดความสำเร็จด้านกลยุทธ์ดิจิทัล และวางรากฐานโมเดลธุรกิจใหม่ “Krungsri Auto Ecosystem” ซึ่งจะทำให้กรุงศรี ออโต้ สามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ผู้ซื้อได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

เพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำด้านตลาดด้านดิจิทัล กรุงศรี ออโต้ ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมบนแพลตฟอร์มดิจิทัลออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ การเปิดตัวนวัตกรรมดิจิทัลด้านสินเชื่อรถยนต์บนโมบายเว็บ “กรุงศรี ออโต้ พร้อมสตาร์ท” การเปลี่ยนโฉมเว็บไซต์ “คาร์ ฟอร์ แคช” ใหม่ ใช้งานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทั้งรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ในรูปแบบสินเชื่อจำนำทะเบียนรถแบบออนไลน์และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถแบบไม่ออนไลน์และเปิด

ตัวอย่างเส้นทางของ “กรุงศรี ออโต้ โบรคเกอร์” บริการประกันภัยยานยนต์ดิจิทัลบนเว็บไซต์ วางกลยุทธ์ให้ลูกค้าเลือกซื้อประกันตามงบประมาณที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ดิจิทัลที่ไร้รอยต่อยิ่งขึ้น กรุงศรี ออโต้ ยังได้จัดตั้งทีมลูกค้าสัมพันธ์บนดิจิทัลฮับ (Digital Hub) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อผ่านช่องทางดิจิทัลในทุกผลิตภัณฑ์อีกด้วย

ปี 2562 ยังเป็นก้าวแรกของการผนึกกำลังกับพันธมิตรด้านไลฟ์สไตล์อย่าง The1 (เดอะวัน) เพื่อมอบสิทธิประโยชน์และประสบการณ์ให้ครอบคลุมมิติด้านไลฟ์สไตล์ที่หลากหลาย ในปี 2562 กรุงศรี ออโต้ เตรียมเดินทางต่อการเติมเต็มไลฟ์สไตล์ผู้ใช้งานโมเดลธุรกิจใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลที่จะเชื่อมต่อบริการของกรุงศรี ออโต้ และพันธมิตร ไว้ด้วยกันในที่เดียว

ขับเคลื่อนธุรกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

กรุงศรี ออโต้ ดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ทั้งในมิติของสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

เสริมบริการสินเชื่อยานยนต์เพื่อสิ่งแวดล้อม

- สนับสนุนการใช้นวัตกรรมยานยนต์เพื่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการขยายบริการสินเชื่อรถยนต์ไฟฟ้า ครอบคลุมทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์

- ลดการใช้วัสดุด้วยการเปลี่ยนบัตรกำนัลรูปแบบกระดาษ สู่บัตรกำนัลรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Voucher)

ยึดมั่นธรรมาภิบาล ยกกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจ

- กรุงศรี ออโต้ ได้นำบริการ e-Consent หรือระบบการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการขออนุญาตสินเชื่อเป็นรายแรกในประเทศไทย เพื่อเพิ่มความแม่นยำ ปลอดภัย และรวดเร็วในการให้บริการ โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับขั้นตอนการยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลเครดิตได้มากถึงร้อยละ 80

- กรุงศรี ออโต้ ยึดมั่นตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending) ซึ่งพิจารณาให้สินเชื่อที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระคืนของลูกค้า และไม่สนับสนุนให้ก่อหนี้เกินความจำเป็น

- กรุงศรี ออโต้ มุ่งดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และผ่านการรับรองจากโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

- กรุงศรี ออโต้ ร่วมบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยน้ำท่วมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ ภายใต้โครงการ “กรุงศรี ออโต้ บรรเทาทุกข์น้ำท่วม 2562” โดยได้ออกมาตรการพักชำระและปรับลดค่างวด ยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าปรับชำระล่าช้า เพื่อแบ่งเบาภาระให้แก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า สินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย กลุ่มบัตรเครดิต รวมถึงบัตรเครดิตกรุงศรี บัตรเครดิตโฮมโปร บัตรเครดิตเอไอเอ บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน ซิมเพิลวีซ่าคาร์ด บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า บัตรเครดิตกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระและสินเชื่อส่วนบุคคล ด้วยส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 16 โดยมีบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ บัตรเซ็นทรัล เดอะวัน เฟิร์สช้อยส์ และบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์แคร์ เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก

ผลการดำเนินงานในปี 2562

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดไว้ได้ และขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมาย โดยมีลูกค้ารวมทุกผลิตภัณฑ์ 9 ล้านบัญชี มียอดใช้จ่ายกว่า 285,000 ล้านบาท การเติบโตของสินทรัพย์เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 สินเชื่อด้วยคุณภาพต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม เพื่อสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้นำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ รวมทั้งยังนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า อาทิ

• บัตรเครดิต โฮมโปร วิซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตกรุงศรี โฮมโปร คอร์ปอเรท การ์ด บัตรโฮมโปร เฟิร์สช้อยส์ และบัตรเมกาโฮม เฟิร์สช้อยส์

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ และ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (โฮมโปร) ได้ขยายความร่วมมือทางธุรกิจ โดยปรับสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต โฮมโปร วิซ่า แพลทินัม ให้ตรงความต้องการของลูกค้าวัยทำงานที่รักการแต่งบ้านยิ่งขึ้น และได้ออกบัตร Co-Branded ใหม่อีก 3 บัตร ได้แก่ บัตรเครดิตกรุงศรี โฮมโปร คอร์ปอเรท การ์ด สำหรับลูกค้าองค์กรที่ต้องการระบบรายงานค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ บัตรโฮมโปร เฟิร์สช้อยส์ และบัตรเมกาโฮม เฟิร์สช้อยส์ บัตรสินเชื่อที่มอบสิทธิแบ่งจ่ายรายเดือนร้อยละ 0 สูงสุด 12 เดือน ที่โฮมโปร และเมกาโฮม ตามลำดับ เหมาะกับกลุ่มคนวัยเริ่มทำงานที่สนใจเรื่องแต่งบ้านและต้องการบริหารเงินอย่างชาญฉลาด

• บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส แพลทินัม ปียอนด์ และบัตรเครดิต เทสโก้ โลตัส แพลทินัม รีเวอร์ด

ในปี 2562 บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซส จำกัด เปลี่ยนชื่อบริษัทและปรับภาพลักษณ์แบรนด์ เป็นบริษัท เทสโก้ โลตัส มั่นใจ เซอร์วิส เซส จำกัด และได้เปิดตัวบัตรเครดิตใหม่ ได้แก่ บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส แพลทินัม ปียอนด์ และบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส แพลทินัม รีเวอร์ด โดยมอบสิทธิประโยชน์สุดคุ้มหลากหลาย อาทิ คุปเงินสดคัลบการ์ด เมื่อใช้จ่ายในเทสโก้ โลตัส และเครดิตเงินคืนที่สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ รวมทั้งสิทธิประโยชน์จากร้านค้าต่าง ๆ ทั่วโลก

• ขับเคลื่อนองค์กรอย่างต่อเนื่องด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics)

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ยกระดับการนำข้อมูลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) อาทิ Recommender Suite Geo-Location และ Best Time to Call เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกใจ ถูกที่ ถูกเวลา ทั้งยังได้นำข้อมูลรูปแบบใหม่ๆ มาสร้างโมเดล อาทิ เทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้า (Facial Recognition) และการวิเคราะห์น้ำเสียงลูกค้า (Voice Sentiment Analytics) ซึ่งถือเป็นปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น อีกทั้งยังริเริ่มโครงการขยายเครือข่ายนักวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างพลเมืองข้อมูล (Data Citizen) ในแผนกต่าง ๆ อย่างจริงจังทั่วองค์กร

• การขอสินเชื่อออนไลน์ และการพิจารณาสินเชื่อโดยใช้ข้อมูลทางเลือก

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้พัฒนาแพลตฟอร์ม “Digital Lending” ให้ลูกค้าขอสินเชื่อออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ผ่านกรุงศรี โมบายแอปพลิเคชัน ด้วยการกรอกข้อมูลและยืนยันข้อมูลบนช่องทางกระบวนการในการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) อนุญาตให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต และถ่ายรูปเอกสารที่จำเป็น โดยผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะการอนุมัติได้ภายในกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาการพิจารณาสินเชื่อโดยใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณา “Information-based Lending” เพื่อขยายการให้บริการไปยังกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบ โดยมีการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างกรุงศรีคอนซูมเมอร์ และพันธมิตร อาทิ ลาอามูฟ และซิก เน็ตเวิร์ค เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า

• **บริการสมัครไม่สะดุดผ่าน Tablet (Tablet Application)** ช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการสมัครบัตร ณ จุดบริการเคลื่อนที่ ฐานข้อมูลนิติใน 30 นาที พร้อมให้บริการทั้งบัตรสินเชื่อและบัตรเครดิตได้ทันที โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรายแรกที่ใช้การยืนยันตัวตนโดยใช้ระบบ ID Card Reader ช่วยป้องกันข้อมูลลูกค้า พร้อมระบบ One-Time Password (OTP) เพื่อยืนยันความยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร ลดปัญหาเรื่องลายเซ็นไม่ถูกต้อง ทั้งยังมีระบบคัดกรองคุณสมบัติลูกค้าให้ตรงกับผลิตภัณฑ์ (Pre-Screen) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

• **“มะนาว” ปัญญาประดิษฐ์ตัวแทนเสมือน (AI Virtual Agent)** ปัญญาประดิษฐ์ตัวแทนเสมือน “มะนาว” คือ ผู้ช่วยที่ทรงประสิทธิภาพสำหรับลูกค้าผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ เปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการพื้นฐานด้วยตนเอง อาทิ สอบถามยอดเงินของอนุมัติวงเงินชั่วคราว แจ้งบัตรหาย “มะนาว” ใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลในการแยกแยะและระบุประเภทธุรกิจ และวิเคราะห์รูปแบบการโทร ช่วยรับสายลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยลดเวลารอสาย ทำให้ลูกค้าได้รับการรวดเร็วยิ่งขึ้น เวลาในการสนทนาเฉลี่ยลดลงถึงร้อยละ 50

• **ยูชูส โมบาย แอปพลิเคชัน (UCHOOSE)** พัฒนาให้ลูกค้าทำธุรกรรมได้สะดวกขึ้นและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของบริษัทได้ถึง 200 ล้านบาท ปัจจุบันมีบัญชีสมาชิก 4 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นจากปี 2561 กว่าร้อยละ 60 มีบริการหลากหลาย อาทิ การเลือกซื้อบัตรชมภาพยนตร์โดยใช้คะแนนสะสม การปรับวงเงินชั่วคราวพร้อมอนุมัติทันที คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนแปลงยอดเป็นยอดผ่อนชำระด้วยตนเอง การขออายัดบัตรชั่วคราว รวมถึงบริการสแกนเพื่อจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ

• **ระบบประมวลผลโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA)** ระบบประมวลผลโดยหุ่นยนต์ เป็นโครงการที่ช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในการจัดทำโครงการในปีแรก บริษัทได้คัดเลือก 24 กระบวนการ เพื่อนำไปพัฒนาโดยกลุ่มวิศวกรหุ่นยนต์ของบริษัทที่ Center of Excellence ทำให้สามารถลดชั่วโมงทำงานของพนักงานลงได้กว่า 5,500 ชั่วโมง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ถึงร้อยละ 85

ไมโครไฟแนนซ์

เงินติดล้อ

กรุงศรีให้บริการทางการเงินในระดับไมโครไฟแนนซ์ผ่าน บริษัท เงินติดล้อ จำกัด เจ้าของแบรนด์ “เงินติดล้อ” ผู้นำธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถครบวงจร สินเชื่อเช่าซื้อรถบรรทุกมือสอง และสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ นอกจากนี้ ยังเป็นนายหน้าประกันภัยที่มีสาขาให้บริการทั่วประเทศพร้อมให้บริการด้านประกันวินาศภัย อาทิ ประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันภัยโรคมะเร็ง โดยยังคงมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถในประเทศไทย ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและโปร่งใสแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย สะท้อนออกมาในรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม

ผลการดำเนินงานในปี 2562 ด้านสินเชื่อ เงินติดล้อขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 23 โดยสร้างโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการด้านการเงินมากกว่า 500,000 ราย และมียอดสินเชื่อรวมอยู่ที่ 47,970 ล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับปี 2561 ด้านการจำหน่ายประกันวินาศภัย เงินติดล้อมีเบี้ยประกันภัยรวบรวมอยู่ที่ 2,855 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับปี 2561 โดยมีเบี้ยประกันภัยรถยนต์มูลค่ามากกว่า 2,600 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 59 จากปี 2561 นอกจากนี้ ในปี 2562 เงินติดล้อได้เพิ่มจำนวนสาขาอีก 187 สาขา โดยมีจำนวนสาขารวมทั้งสิ้น 1,000 สาขา นับเป็นการขยายโอกาสให้กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่มีมาตรฐานจากเงินติดล้อได้สะดวกยิ่งขึ้น

การดำเนินงานในปี 2562 นอกจากจะพัฒนาศักยภาพด้านบริการผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนการเข้าถึงบริการทางการเงินและประกันภัยให้กลุ่มลูกค้าผ่านช่องทาง LINE BC (LINE Business Connect) เงินติดล้อ ยังพัฒนาบริการผ่านช่องทางไลน์สาขา เพื่อให้ลูกค้าในพื้นที่นั้น ๆ สามารถรับข้อมูลผลิตภัณฑ์ ความรู้ และบริการต่าง ๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทได้ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยลูกค้าสามารถหาข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ในปี 2563 เงินติดล้อมีแผนขยายสาขาเพิ่มอีกจำนวน 150 สาขา รวมทั้งสิ้น 1,150 สาขา โดยยังคงมุ่งศึกษาและพัฒนาบริการผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดต้นทุนในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้า

เงินติดล้อ ยังคงเดินหน้าสร้างคุณค่าทางธุรกิจให้กับสังคม Creating Shared Value (CSV) ผ่านโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” สร้างโอกาสทางความรู้ที่ยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยในชุมชนต่าง ๆ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า กลุ่มพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม แม้กระทั่งกลุ่มพนักงานเงินติดล้อ ที่ต้องการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินอีกด้วย นอกจากนี้ เงินติดล้อยังได้รับพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้ร่วมสนับสนุน “โครงการกำลังใจ ในพระดำริพระเจ้าหลานเธอ พระองค์เจ้าพัชรกิติยาภา” ในการผลักดันให้กลุ่มผู้ก่อพลาดได้รับโอกาสในการดำเนินชีวิตของตนเองได้หลังจากพ้นโทษ ผ่านกิจกรรม 3 ส่วนหลัก ได้แก่ การจัดอบรมหลักสูตรความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรม การให้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อเป็นเงินทุนตั้งต้นให้แก่ผู้ก่อพลาดในการประกอบอาชีพของตนเอง และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์งานฝีมือจากกลุ่มผู้ก่อพลาดในเรือนจำ

เงินติดล้อยังคงมุ่งมั่นสร้างโอกาสทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมต่อลูกค้า เรียบง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านความจริงใจของพนักงาน ทั้งในรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อทะเบียนรถยนต์ทุกประเภท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนในระบบที่มีมาตรฐานให้กับกลุ่มลูกค้ารายย่อย และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย สร้างโอกาสเข้าถึงหลักประกันและความคุ้มครองต่างๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด ทั้งหมดนี้ นับเป็นก้าวเล็กๆ ที่จะทำให้ชีวิตของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ประกอบการรายย่อยในสังคมไทยดีขึ้นภายใต้สโลแกน “เงินติดล้อ ชีวิตหมุนต่อได้”

HATTHA KAKSEKAR LIMITED (HKL)

ตลอดช่วงเวลาสองทศวรรษที่ผ่านมา Hattha Kaksekar Limited (HKL) สามารถสร้างการเติบโตได้อย่างแข็งแกร่ง จนกลายเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่ใหญ่เป็นอันดับสองของอุตสาหกรรมการเงินของประเทศกัมพูชา ท่ามกลางการแข่งขันอย่างเข้มข้นจากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่แข็งแกร่งในตลาดท้องถิ่นกว่า 25 ปี กอปรกับการสนับสนุนจากเครือข่ายระดับโลกซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ HKL มุ่งหน้าพัฒนาสู่สถานการณ์เป็นธนาคารพาณิชย์ เพื่อสร้างแรงขับเคลื่อนที่ทรงพลังยิ่งขึ้นในตลาดประเทศกัมพูชา

HKL ได้บ่มเพาะประสบการณ์ด้านบริการทางการเงินจนประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก และมุ่งต่อยอดผลการดำเนินงาน และมาตรฐานการดำเนินธุรกิจสู่ระดับเดียวกับธนาคารพาณิชย์

ในปี 2562 บริษัทมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น โดยสินเชื่อเติบโตขึ้นร้อยละ 38.8 จากปี 2561 มาอยู่ที่ 1,051 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยบริษัทให้บริการทั้งลูกค้ารายย่อยและธุรกิจขนาดเล็กผ่านเครือข่ายทั่วประเทศที่แข็งแกร่งเพื่อส่งมอบบริการที่สร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและธุรกิจ

HKL มีสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระดับต่ำที่ร้อยละ 0.37 ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในพอร์ตสินเชื่อที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมสถาบันไมโครไฟแนนซ์ บริษัทมีเงินรับฝากทั้งสิ้น 599 ล้านเหรียญสหรัฐ และมีพนักงานจำนวน 4,498 คน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าปริมาณทรัพยากรบุคคลทั่วทั้งองค์กรมีมากเพียงพอที่จะรองรับการเติบโตที่ต่อเนื่องของธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจตามปณิธานที่จะเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์รับเงินฝากที่ลูกค้าชื่นชมมากที่สุดเพื่อปูทางสู่การเป็นธนาคารพาณิชย์ต่อไป โดย HKL มีพัฒนาการที่สำคัญในปี 2562 ดังนี้

- ยกระดับสู่การเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์รับเงินฝากที่มีขนาดสินทรัพย์ใหญ่เป็นอันดับสองของอุตสาหกรรม
- ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กรตามแนวยุทธศาสตร์เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยการออกโครงการเพื่อรณรงค์ภายในภายใต้ชื่อว่า “I Love HKL”
- ได้รับการจัดอันดับเครดิตที่ BBB+ โดยมีแนวโน้มเป็น “คงที่ (Stable)” เป็นเวลาสองปีต่อเนื่องจากบริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด
- เปิดตัวสินเชื่อนอกระบบสินเชื่อค้าภายใต้ชื่อ Hattha First Choice เพื่อตอบสนองโจทย์การให้สินเชื่อผู้บริโภคผ่านโทรศัพท์มือถือและผลิตภัณฑ์การเงินดิจิทัล
- ติดตั้งระบบการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินเพื่อสร้างความแข็งแกร่งด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในปี 2563 บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์หลักในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันดังนี้

- ขยายฐานลูกค้าผ่านการให้สินเชื่อรายย่อยและการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่
- เพิ่มขีดความสามารถด้านดิจิทัล พร้อมแต่งตั้งทีมงานดิจิทัล และพัฒนาบริการด้านดิจิทัลผ่านธนาคารทางมือถือ
- มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านทั้งช่องทางดิจิทัลและสาขา
- สร้างความแข็งแกร่งของแพลตฟอร์มเพื่อรองรับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในอนาคต

จากแนวโน้มเศรษฐกิจที่แข็งแกร่ง HKL คาดว่าผลการดำเนินงานของบริษัทจะมีความโดดเด่นที่สุดในอุตสาหกรรม และสามารถช่วยสร้างผลกระทบเชิงบวกในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนชาวกัมพูชาผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินเพื่อรายย่อย รวมทั้งส่งเสริมการเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อย หรือที่เรียกว่า MSME ในกัมพูชา ผ่านบริการทางการเงินครบวงจรที่ตอบโจทย์ลูกค้า และยังส่งเสริมการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนต่อไป

ธุรกิจจัดการกองทุน

ความสำเร็จที่สำคัญในปี 2562

ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในอุตสาหกรรมและปัจจัยกดดันต่าง ๆ อาทิ การเก็บภาษีตราสารหนี้ การเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดผู้เล่นใหม่ขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเติบโตของบริษัทและอุตสาหกรรมกองทุนโดยรวม บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด ยังคงเติบโตและได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ลงทุน โดยมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการ ณ สิ้นปี 2562 อยู่ที่จำนวน 530,537 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.8 จากปี 2561 โดยมีฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 30,960 ราย หรือคิดเป็นฐานลูกค้ารวมเท่ากับ 367,332 ราย และการเติบโตโดยหลักมาจากธุรกิจกองทุนรวม โดยมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการกว่า 373,504 ล้านบาท

ด้านธุรกิจกองทุนส่วนบุคคล มูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการอยู่ที่ 113,157 ล้านบาท นับเป็นขนาดสินทรัพย์สุทธิภายใต้การจัดการจากกองทุนส่วนบุคคลที่ใหญ่ที่สุดเป็นอันดับ 3 ของอุตสาหกรรมโดยยังคงได้รับความไว้วางใจจากทั้ง

นักลงทุนรายบุคคลและนักลงทุนสถาบันชั้นนำในการบริหารเงินกองทุนอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 บริษัทได้รับการแต่งตั้งจากกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการให้เป็นผู้จัดการกองทุนตราสารทุน

สำหรับธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมีการเติบโตต่อเนื่องเช่นกัน โดยมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการอยู่ที่ 43,876 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 7.3 ทั้งนี้ บริษัทเล็งเห็นถึงปัญหาของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในการจัดสรรพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลง จึงได้เปิดให้บริการแผนทางเลือกการลงทุนแบบสมดุลตามอายุ (Life Path) เพื่อช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถจัดสรรสัดส่วนการลงทุนได้อย่างเหมาะสมตามช่วงอายุ ซึ่งเป็นทางเลือกการลงทุนที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากสำหรับกองทุนบำเหน็จบำนาญในหลายประเทศ

ในปี 2562 บริษัทยังคงนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนใหม่ๆ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบรับกับสถานะเศรษฐกิจและการลงทุนที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนความต้องการของผู้ลงทุน โดยมีกองทุนออกใหม่ 6 กองทุน ดังนี้

- กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอลเฮลท์แคร์ควิตี้ เฮลธ์เอฟเอ็กซ์ (KFHHHCARE): กองทุนที่เน้นลงทุนในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพทั่วโลก ผ่านการลงทุนในกองทุนหลัก JPMorgan Funds-Global Healthcare Fund นับเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ที่ต้องการลงทุนในอุตสาหกรรมดังกล่าว และต้องการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาท

- กองทุนเปิดกรุงศรีชีวิตดีเรด (KFSUPER) และกองทุนเปิดกรุงศรีชีวิตดีเรดเพื่อการเลี้ยงชีพ (KFSUPERRMF): กองทุนผสมที่ออกแบบมาเพื่อจัดสรรพอร์ตการลงทุนและปรับสัดส่วนยืดหยุ่นรับสถานการณ์ กองทุนดังกล่าวเหมาะสำหรับผู้ที่สามารถรับความเสี่ยงจากการลงทุนในหุ้นได้ หรือมีอายุน้อย เนื่องจากมีสัดส่วนการลงทุนในหุ้น REITs และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานได้ตั้งแต่ร้อยละ 0-75

- กองทุนเปิดกรุงศรีเวิลด์เทคโนโลยีควิตี้ เฮลธ์เอฟเอ็กซ์ (KFHTECH): กองทุนที่แสวงหาโอกาสแห่งการลงทุนท่ามกลางความก้าวหน้าทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี ผ่านการลงทุนในกองทุนหลัก BGF World Technology Fund

- กรุงศรีพีเอฟเอ็มจีเฮลธ์เอฟเอ็กซ์ (KFPREFER): ลงทุนในกองทุนหลัก Manulife Global Fund - Preferred Securities Income Fund ที่เน้นการลงทุนในตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน (Preferred securities) ซึ่งผลงานโดดเด่นในด้านผลตอบแทนที่สูงกว่าตราสารหนี้ทั่วไป ในขณะที่มีความผันผวนในระดับต่ำกว่าหุ้น

- กรุงศรีเอ็นแอนด์แอฟทีตราสารหนี้ (KFENFIX): โอกาสเข้าถึงแหล่งสร้างผลตอบแทนที่เหนือกว่า ด้วยตราสารหนี้ระยะยาวบริหารโดยทีมผู้จัดการกองทุนตราสารหนี้ซึ่งได้รับรางวัลมาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทได้ขยายช่องทางการขายกองทุนโดยเพิ่มตัวแทนสนับสนุน ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เมอร์ซัน พาร์ทเนอร์ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มผู้ลงทุนได้กว้างขึ้น

ในปี 2562 บริษัทยังคงมุ่งมั่นพัฒนาประสบการณ์การลงทุนของลูกค้าให้ดีขึ้น โดยได้เริ่มเปิดให้บริการโมบาย แอปพลิเคชันภายใต้ชื่อ “@ccess mobile” ทำให้ผู้ลงทุนสามารถตรวจสอบข้อมูลกองทุนและทำการรายการต่างๆ ได้ครบในแอปพลิเคชันเดียว ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบประวัติการรับเงินปันผล และการจัดการกองทุนรวมหุ้นระยะยาวและกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ การอัปเดตข้อมูลข่าวสารและแนวโน้มการลงทุน เพื่อการบริหารพอร์ตการลงทุนและการตัดสินใจลงทุนได้อย่างเหมาะสม โดยปัจจุบันมีผู้ลงทะเบียนใช้งานแล้วกว่า 14,848 ราย

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ขยายการให้บริการระบบชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดผ่านช่องทาง @ccess Online Service เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำรายการซื้อกองทุน และยังได้ขยายช่องทางการสื่อสารกับผู้ลงทุน โดยเปิดตัวเฟสบุ๊กเพื่อประชาสัมพันธ์และติดต่อพูดคุยกับผู้ลงทุนอย่างใกล้ชิดมากขึ้น

แผนงาน/กลยุทธ์ในปี 2563

จากทิศทางการเติบโตของเศรษฐกิจทั่วโลกที่ชะลอตัวลง ท่ามกลางความผันผวนในตลาดการลงทุนที่ยังคงมีแนวโน้มสูง รวมถึงความท้าทายจากการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเทคโนโลยีและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินธุรกิจตามแผนกลยุทธ์ 3 ปีที่วางไว้ดังนี้

- พัฒนาลิขสิทธิ์ที่มีคุณภาพและครอบคลุม ให้พร้อมรับมือกับสภาวะเศรษฐกิจและภาวะการลงทุนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
- ขยายช่องทางจำหน่ายให้เข้าถึงผู้ลงทุนในหลากหลายกลุ่ม ผ่านการผนึกกำลังกับตัวแทนขายที่มีศักยภาพ ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีและตัวแทนขายต่างๆ และเสริมความแข็งแกร่งในช่องทางดิจิทัลเพื่อเข้าถึงและตอบสนองต่อพฤติกรรมการลงทุนที่เปลี่ยนไปของกลุ่มนักลงทุนยุคใหม่
- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชีกองทุนและสร้างแผนการลงทุนที่เหมาะสมกับแต่ละความต้องการผ่านช่องทางออนไลน์ ตลอดจนการขยายช่องทางสื่อสารผ่านแชทบอทและการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรเพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ธุรกิจหลักทรัพย์

ปี 2562 ตลาดหลักทรัพย์มีความผันผวนอย่างมากโดยเป็นผลจากความขัดแย้งทางการค้าของสหรัฐฯ และจีน กอปรกับการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยชะลอตัวลงจากที่คาดการณ์ไว้ในช่วงต้นปี รวมทั้งมูลค่าการซื้อขายรวมของตลาดหลักทรัพย์ปรับลดลงจากปีที่ผ่านมา ในขณะที่การแข่งขันของธุรกิจหลักทรัพย์นั้นเป็นไปอย่างเข้มข้น บริษัทหลักทรัพย์เริ่มรุกธุรกิจการบริหารความมั่งคั่ง (Wealth Management) มากยิ่งขึ้นเพื่อมาทดแทนรายได้ในส่วนค่านายหน้าที่มีแนวโน้มปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องในทั้งอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตาม สำหรับภาวะตลาดหลักทรัพย์ในปี 2562 ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ปิดที่ 1,579.84 จุด ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.0 จากสิ้นปี 2561 และเป็นปีแรกที่สัดส่วนของนักลงทุนต่างประเทศมีมูลค่า ซื้อขายสูงกว่านักลงทุนในกลุ่มอื่นๆ โดยปรับขึ้นมาที่ร้อยละ 41 จากเดิมร้อยละ 36 ในปี 2561 ขณะที่สัดส่วนของนักลงทุนในประเทศปรับลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากเดิมร้อยละ 41 ในปี 2561 มาอยู่ที่ร้อยละ 34 ในปี 2562

ทางด้านนักลงทุนรายบุคคลนั้นได้ทำการส่งคำสั่งซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นกว่าร้อยละ 70 จากพฤติกรรมของนักลงทุนในยุคนี้ที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทจึงได้พัฒนาและให้ความสำคัญกับการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย รวดเร็ว และมีความมั่นใจในการลงทุนมากยิ่งขึ้น ในปี 2562 บริษัทได้เปิดบริการการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์กรุงศรีออนไลน์ (Krungsrionline.com: KOL) เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาเปิดบัญชีที่สาขา และบริษัทอยู่ระหว่างการพัฒนาการเปิดบัญชีผ่านทางกรุงศรีโมบาย แอปพลิเคชัน เพื่อยกระดับการบริการขึ้นไปอีกขั้น นอกจากนี้บริษัทอยู่ในระหว่างดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติด้วยชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ (Algorithmic Trading Application) เพื่อที่นักลงทุนสามารถกำหนด หรือสร้างเงื่อนไขรูปแบบต่างๆ ในการส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติ โดยบริษัทคาดว่าจะสามารถเปิดตัวแอปพลิเคชันอย่างเป็นทางการภายในปี 2563 นี้

นอกเหนือจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนั้น ในปี 2562 ทางบริษัท ได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่คือตราสารเงินฝากต่างประเทศของ Hattha Kaksekar Limited อายุ 12 เดือน โดยเป็นการลงทุนผ่านกองทุนส่วนบุคคล ซึ่งมีลูกค้าให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก

บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจ มุ่งมั่นรุกบริการออนไลน์ สร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มการลงทุน รวมถึงพัฒนากระบวนการแนะนำการลงทุน และบทวิเคราะห์ เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นพร้อมทั้งมุ่งเน้นขยายธุรกิจผลิตภัณฑ์ และงานบริการให้ครบวงจรเพื่อสร้างความยั่งยืนในอนาคตต่อไป

กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย และเครือข่ายสาขา

ในปี 2562 กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายสาขา ดำเนินกลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) มุ่งสู่การเป็นธนาคารหลักในใจของลูกค้า ตามแผนธุรกิจระยะกลางปี 2561-2563 ที่วางไว้สำหรับทุกกลุ่มลูกค้า ได้แก่ กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ กรุงศรีพรีเมียม บุคคลทั่วไป และธุรกิจรายย่อย โดยธนาคารเน้นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการและความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ตลอดจนยกระดับศักยภาพและคุณภาพ การบริการให้คำปรึกษาด้านการบริหารสินทรัพย์ การลงทุน และสินเชื่อ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ขณะเดียวกันได้ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ (Pull Marketing) และทำการตลาดกับลูกค้าเป้าหมาย (Push Marketing) เพื่อขยายฐานจำนวนลูกค้า ขยายข้ามและขายเพิ่ม (Cross-selling และ Up-selling) ผลลัพธ์ทางการเงินให้ลูกค้า และเพิ่มสัดส่วนการใช้บริการของธนาคารให้เป็นธนาคารหลักต่อไป

กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ

กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ คือ กลุ่มลูกค้าที่มีเงินฝากและ/หรือเงินลงทุนกับธนาคาร 5 ล้านบาทขึ้นไป ทางธนาคารมุ่งมั่นวางรากฐานการเติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อร่วมผลักดันธนาคารไปสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับประเทศและได้รับการยอมรับในระดับสากล ในปี 2562 ธนาคารประสบความสำเร็จในการขยายฐานลูกค้ากลุ่มกรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 13 และมีอัตราการเติบโตของสินทรัพย์ ภายใต้การบริหารเพิ่มขึ้นร้อยละ 9

ในการให้บริการ ธนาคารยึดหลักการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มโดยได้จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจบริหารความมั่งคั่ง แบบองค์รวม ซึ่งได้เริ่มดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ในปี 2562 อย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่

1. พัฒนาและปรับปรุงแพลตฟอร์มการลงทุน (Wealth Platform) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการสินทรัพย์และการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทียบเท่าระดับมาตรฐานสากล
2. นำเสนอและส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์จากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนอื่น ๆ (Open Architecture) โดยสามารถซื้อ-ขายผ่านบัญชีของกรุงศรี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการลงทุนได้ทุกรูปแบบอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ประสานความร่วมมือกับกลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายสาขา กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารในอุตสาหกรรมต่าง ๆ อาทิ กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และกลุ่มธุรกิจรถยนต์ เพื่อที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้ครอบคลุมทั้งความต้องการส่วนบุคคลและส่วนธุรกิจ
4. พัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากร เจ้าหน้าที่ธนบดีธนกิจ โดยร่วมมือกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการออกแบบหลักสูตรเฉพาะ มุ่งเน้นการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
5. เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการบริหารความมั่งคั่ง โดยร่วมมือกับสถาบันการเงินและการลงทุนที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติ มุ่งเน้นการยกระดับการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่ตอบโจทย์ กลุ่มลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ

ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นหัวใจในการพัฒนาบริการของธนาคาร โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารขยายพื้นที่บริการที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุน (The Advisory) ไปยังสาขาในพื้นที่ปริมณฑล และภูมิภาค อาทิ สาขา 101 เดอะเทร็ดเพลส สมาร์ท สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต สมาร์ท และสาขาภูเก็ต นอกจากบริการให้คำปรึกษาด้านการเงินและการลงทุนจากผู้เชี่ยวชาญของธนาคารแล้ว ภายในพื้นที่ให้บริการยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครัน อาทิ การประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านจอภาพดิจิทัล (Digital Wall Display) ขนาดใหญ่ที่แสดงผลข้อมูลของตลาดการเงินแบบเรียลไทม์ ห้องประชุมขนาดเล็กที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลา นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดกิจกรรมและสัมมนาอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ เพื่อเสริมความรู้ทางการเงินส่วนบุคคลและส่วนธุรกิจ การบริหารจัดการการลงทุน และกิจกรรมไลฟ์สไตล์ต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า

ในปี 2562 กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟได้นำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาระบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว อาทิ การยืนยันสถานะกรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟที่สาขาผ่านเบอร์โทรศัพท์ เพิ่มช่องทางการใช้สิทธิประโยชน์บนกรุงศรีโมบาย แอปพลิเคชัน การนำเสนอข่าวสารการเงินการลงทุนและสื่อสารกิจกรรมทางการตลาดผ่านแอปพลิเคชันไลน์รายวัน และสรุปภาพรวมการเงินการลงทุนรายสัปดาห์และไตรมาส เพื่อตอบโจทยกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ ทั้งนี้ เรายังใส่ใจในคุณภาพการให้บริการในกลุ่มลูกค้าที่มีความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี โดยการผสมผสานระหว่างการส่งข่าวสารและสิทธิประโยชน์ ผ่านทั้งสื่อดิจิทัลและสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อให้ลูกค้ากรุงศรีทุกคนได้รับบริการและสิทธิประโยชน์จากเราอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

กรุงศรีไพรม์

กรุงศรีไพรม์ คือ กลุ่มลูกค้าที่มีเงินฝากและ/หรือเงินลงทุนกับธนาคาร 1 ล้านบาทขึ้นไป ด้วยความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะดูแลลูกค้าให้สามารถก้าวไปสู่อีกขั้นหนึ่งของชีวิต ธนาคารได้ออกแคมเปญ “The Nextmillion” โดยเน้นย้ำสิทธิประโยชน์ด้านที่ปรึกษาทางการเงินส่วนตัวสำหรับลูกค้ากรุงศรีไพรม์ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ Plan Your Money หรือบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ บริการ The Advisory และสาขาของธนาคาร ลูกค้าสามารถติดต่อทีมผู้เชี่ยวชาญทางการเงินในช่องทางที่สะดวก เพื่อขอรับคำแนะนำในการจัดการแผนการเงินและการลงทุนให้ตรงตามเป้าหมายการเติบโตความมั่งคั่งของลูกค้าพร้อมกันนี้ ธนาคารได้เพิ่มช่องทางให้แก่ลูกค้าสำหรับทำรายการลงทุนด้วยตัวเองผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของธนาคารได้ตลอดเวลา โดยการเชื่อมต่อการรับคำปรึกษาจากพนักงานพร้อมการทำรายการด้วยตัวเองผ่านระบบดิจิทัล ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้ปรับปรุงระบบกรุงศรีไพรม์แอปพลิเคชัน (Krungsri Prime Application) ให้จัดการมอบคุณสิทธิพิเศษที่เพิ่มขึ้นให้กับลูกค้าตามระดับสินทรัพย์ของลูกค้าที่คงไว้กับธนาคาร อีกทั้งเพิ่มบทวิเคราะห์เศรษฐกิจประจำสัปดาห์และนิตยสารดิจิทัล Prime Time Magazine เพื่อให้ลูกค้าได้รับทั้งข่าวสารด้านการเงินและไลฟ์สไตล์ผ่านกรุงศรีไพรม์ แอปพลิเคชัน

ลูกค้าบุคคลทั่วไป

ในโลกยุคดิจิทัลปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการรับข้อมูลข่าวสาร และความคาดหวังที่มากขึ้นของลูกค้า ธนาคารจึงต้องเร่งดำเนินการด้านนวัตกรรมเพื่อช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการติดต่อกับธนาคารทุกครั้ง และมีความผูกพันที่จะใช้บริการของธนาคารตลอดไป ซึ่งความเข้าใจลูกค้าในเชิงลึกมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมถึงการจัดเตรียมขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในทุกช่องทางด้วยฐานลูกค้าจำนวนมากในกลุ่มลูกค้าบุคคลทั่วไป ธนาคารจึงพัฒนาระบบ Analytics-Based Decision Platform เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการศึกษาทำความเข้าใจลูกค้าแต่ละรายและเตรียมแนวทางการนำเสนอต่าง ๆ ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า และได้ทำการเพิ่มศักยภาพของระบบบริหารงานการตลาดให้สามารถทำงานเชื่อมต่อกับระบบที่เกี่ยวข้องกันได้

ตลอดเวลา นอกจากนี้ ธนาคารมีการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์สำหรับระบบบริหารงานสาขา Krungsri Smart Experience เพื่อสนับสนุนพนักงานสาขาในการทำความเข้าใจลูกค้าและวางแผนการดูแลที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการเลือกนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการในขณะนั้นของลูกค้า บริการที่เหมาะสม รวมถึงความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาที่ลูกค้าอาจประสบอยู่ได้อย่างถูกต้องและเหนือความคาดหมาย และธนาคารยังได้นำปัญญาประดิษฐ์มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริหารช่องทางการตลาดทางโทรศัพท์ ให้สามารถคัดกรองลูกค้าและจัดลำดับการติดต่อให้เหมาะสม พร้อมทั้งแนะนำเวลาที่จะติดต่อลูกค้าได้ดีที่สุด สำหรับการดูแลลูกค้าในช่องทางออนไลน์ ธนาคารได้นำผลลัพธ์ด้านความเข้าใจลูกค้าจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานช่องทางออนไลน์ของลูกค้าแต่ละรายมาปรับแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมเฉพาะบุคคล เพื่อที่จะสามารถดึงดูดให้ลูกค้าสนใจพิจารณาข้อเสนอบริการของธนาคาร โดยการพัฒนาทั้งหมดข้างต้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและวางใจที่จะใช้บริการของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งระบบ Analytics-Based Decision Platform นี้ได้รับการยอมรับในวงกว้าง

ลูกค้าธุรกิจรายย่อย

ลูกค้าธุรกิจรายย่อย (SME Business Banking) เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจนิติบุคคลที่มียอดขายไม่เกิน 20 ล้านบาท หรือกลุ่มลูกค้าธุรกิจบุคคลที่มีความต้องการวงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ไม่เกิน 15 ล้านบาท โดยธนาคารได้ให้การสนับสนุนทางการเงินผ่านโปรแกรมผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะกับลูกค้าธุรกิจรายย่อยในแต่ละประเภท และธนาคารให้ความสำคัญในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ผ่านทีมงานสาขาที่มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านเครดิตเชิงพาณิชย์ เพื่อเสริมศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ลูกค้ากลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย

ในปี 2562 กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อยได้ให้การสนับสนุนธนาคารในการขยายส่วนแบ่งการตลาดในธุรกิจ SME ดังต่อไปนี้

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการทางการแพทย์ให้วงเงินสูงสุดถึง 15 ล้านบาท ผ่อนชำระสูงสุด 10 ปี พร้อมอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วง 2 ปีแรก
- สนับสนุนวงเงินสินเชื่อพิเศษให้แก่ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นสุภาพสตรีซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและช่วยเพิ่มอัตราการจ้างงานในประเทศ เพิ่มโอกาสให้กลุ่มผู้ประกอบการสตรีในการเข้าถึงสินเชื่อมากขึ้นพร้อมกับสร้างความตระหนักและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
- ลงนามความร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ในการส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ SME ไทย โดยธนาคารได้นำเสนอสินเชื่อ SME Quick Loan ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วง 2 ปีแรก สำหรับวงเงินกู้ระยะยาวให้กับผู้ประกอบการ SME ที่เป็นสมาชิกของ สสว. พร้อมทั้งร่วมกันจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้และให้คำปรึกษาเพื่อต่อยอดการทำธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ
- ขยายฐานไปยังลูกค้ากลุ่มใหม่ โดยในปี 2562 ธนาคารได้เข้าร่วมงานแฟร์ เพื่อคนที่ดูแล (Care Expo Thailand) Two Wheels Asia และตลาดนัดสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนและสร้างโอกาสทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการได้ตระหนักถึงความสำคัญในการต่อยอดพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคทั้งตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ

ในปี 2562 ยอดสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 18 จากปี 2561 โดยมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ในอันดับที่ห้า โดยในปี 2563 ธนาคารวางแผนที่จะพัฒนาปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า ทั้งในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อและการบริหารบัญชี โดยลดขั้นตอนการสมัครและปรับเปลี่ยนการใช้งานต่าง ๆ ผ่านช่องทางดิจิทัลที่ทำให้ลูกค้าใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น อนุมัติสินเชื่อด้วยเครื่องมือดิจิทัลและแพลตฟอร์มใหม่ รวมทั้งการลดการใช้เอกสารเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำธุรกรรม นอกจากนี้ เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มธุรกิจในยุคดิจิทัล โมบายแอปพลิเคชัน และช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ ของธนาคาร จะมีฟังก์ชันเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนธุรกิจ อาทิ การขอวงเงินเบิกเกินบัญชี เงินกู้ระยะยาว ตัวสัญญาใช้เงินและหนังสือค้ำประกัน

ผลิตภัณฑ์ลูกค้าบุคคลและลูกค้ารายย่อย

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.9 จากปี 2561 โดยมีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 11 และอัตราการเติบโตของเงินฝากในอัตราที่สูงกว่าภาพรวมของอุตสาหกรรมนั้น มาจากลูกค้าบุคคลและนิติบุคคล โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น

ด้วยความมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้า ในเดือนมีนาคม 2562 ธนาคารได้นำเทคโนโลยีการพิสูจน์ตัวตนด้วยการเปรียบเทียบใบหน้าในกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและพิสูจน์บัตรประชาชนกับกรมการปกครองแบบเรียลไทม์ ทำให้กรุงศรีเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่มีกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขาเป็นรูปแบบการตรวจสอบตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) ทุกสาขาทั่วประเทศซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงจากการปลอมตัวเพื่อแอบอ้างเปิดบัญชีเงินฝาก นับเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือในการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าอีกหนึ่งขั้น

ในเดือนตุลาคม 2562 ธนาคารต่อยอดการใช้กระบวนการ e-KYC ในการเปิดบัญชีเงินฝากผ่านโทรศัพท์มือถือสำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบันที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร โดยสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ได้แล้ว ผ่านช่องทางกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร สามารถใช้บริการดังกล่าวได้ทันทีที่ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์เปิดให้บริการ

ในปี 2563 ธนาคารมีเป้าหมายที่จะเติบโตด้านเงินฝากอย่างต่อเนื่อง โดยจะขยายฐานลูกค้าเงินฝากในทุกกลุ่ม โดยธนาคารจะมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายและสะดวก เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เงินฝาก สามารถขอเปิดใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องเดินทางไปสาขาของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ตอบสนองไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัลในส่วนของกลุ่มลูกค้านิติบุคคล ธนาคารจะนำเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน และสนับสนุนผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างไร้รอยต่อในโลกดิจิทัลอย่างแท้จริง

ผลิตภัณฑ์การลงทุน

ภายใต้กลยุทธ์สำคัญในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้คำปรึกษาทางการเงินที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการตามลักษณะความเสี่ยงของลูกค้า ในช่วงไตรมาสที่ 1 และ ไตรมาส 2 ปี 2562 ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่เป็นพันธมิตรของธนาคารได้แก่ บลจ. กรุงศรี, บลจ. พรินซิเพิล, บลจ. ภัทร, บลจ. ยูโอบี (ประเทศไทย), บลจ. แมนูลีฟ (ประเทศไทย), และ บลจ. วรธน ในการออกและเสนอขายกองทุนครั้งแรกรวมถึงคัดสรรกองทุนที่มีผลการดำเนินงานย้อนหลังโดดเด่นเพื่อให้ลูกค้าสามารถกระจายการลงทุนในสินทรัพย์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกโจทย์การลงทุนในทุกสถานะตลาด

ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการสู่ระบบดิจิทัล ด้วยการเปิดตัวบริการเปิดบัญชีกองทุนออนไลน์ ผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน และกรุงศรีออนไลน์เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เน้นการทำธุรกรรมด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีรับคำแนะนำด้านการลงทุนจาก Smart Advisor ทำรายการซื้อขายกองทุน และเรียกดูพอร์ตการลงทุนได้ทุกที่ ทุกเวลา

ในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนในปี 2563 ธนาคารมุ่งหวังที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า ด้วยการพัฒนาศักยภาพผู้แนะนำการลงทุนให้มีความเชี่ยวชาญด้านการลงทุนอย่างมืออาชีพ โดยใช้เทคโนโลยีและพัฒนาระบบการออกแบบการลงทุนที่ทันสมัยมาเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์ประกัน

ในปี 2562 ธนาคารมียอดเบี้ยประกันรวมรับใหม่จำนวน 6,762 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 จากปี 2561 โดยปัจจัยหลักมาจากการขายผ่านช่องทางสาขาของธนาคาร ธนาคารวางแผนกลยุทธ์โดยมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ผ่านเครื่องมือดิจิทัลที่ทันสมัยและรวดเร็ว โดยในปี 2562 ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ประกันแบบสะสมทรัพย์ “กรุงศรีเริ่มง่าย ได้ฟินฟิน 16/8” โดยเน้นลูกค้าวัยเริ่มต้นทำงาน เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสวางแผนและเริ่มออมเงินง่าย ๆ

2. ผลิตภัณฑ์ใหม่ “กรุงศรี ประกันยูนิค ลิงค์ ซูเปอร์ สมาร์ท” ซึ่งเป็นประกันชีวิตควบการลงทุน แบบเบี้ยประกันภัยชำระรายงวด ที่ให้ความคุ้มครองชีวิตสูง สามารถปรับเพิ่มหรือลดทุนประกันชีวิตได้ในทุกช่วงของชีวิต และเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนไปพร้อมกัน โดยเจาะกลุ่มลูกค้าที่เน้นความคุ้มครองสูงเพื่อสร้างหลักประกันให้กับครอบครัวพร้อมกับการวางแผนการเงินเพื่อเป้าหมายในระยะยาวให้กับตนเอง

3. ผลิตภัณฑ์ประกันการเดินทางใหม่ผ่านช่องทางออนไลน์ “กรุงศรี ประกันเดินทาง Simple Sure” ที่ให้ความคุ้มครองครอบคลุมการเดินทางต่างประเทศทุกที่ทั่วโลก โดยสามารถซื้อได้สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ การเสริมทักษะด้านการขาย การพัฒนาและยกระดับศักยภาพของพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางด้านการวางแผนทางการเงินอย่างเชี่ยวชาญ ผ่านหลักสูตรการอบรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับบริการแบบมืออาชีพจากพนักงานธนาคาร

ในปี 2563 ธนาคารจะมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เพื่อสร้างการรับรู้และจดจำให้กับลูกค้า ภายใต้แบรนด์กรุงศรี ตั้งแต่การนำเสนอผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการซื้อผลิตภัณฑ์ ไปจนถึงการบริการหลังการขาย และสิทธิพิเศษต่างๆ ที่เหนือความคาดหมายให้กับลูกค้า รวมทั้งธนาคารยังคงเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ผ่านผู้เชี่ยวชาญที่จะให้คำแนะนำในการวางแผนทางการเงินอย่างครบวงจร และเพื่อให้ลูกค้ามีช่องทางในการรับบริการได้มากขึ้น ธนาคารกำลังเตรียมขยายช่องทางการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยออนไลน์บนเว็บไซต์ธนาคาร เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการซื้อผลิตภัณฑ์ได้ง่ายขึ้น ซึ่งคาดว่าจะสามารถให้บริการลูกค้าได้ภายในปี 2563 นี้

บัตรเครดิต บริการโอนเงิน และบริการผ่านเครือข่ายเอทีเอ็ม

บัตรเครดิต

ในปี 2562 ธนาคารให้ความสำคัญในการออกผลิตภัณฑ์ที่มีความปลอดภัย เพิ่มความสะดวกสบาย และมอบสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าเพิ่มขึ้น ดังนี้

- ออกบัตรชิปการ์ดมาตรฐานประเทศไทย ทดแทนบัตรแบบแถบแม่เหล็ก เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งานบัตรของลูกค้า อันสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ยังเริ่มให้บริการบัตรรุ่นใหม่ VISA payWave ซึ่งสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้รวดเร็ว และสะดวกสบายมากขึ้น เพียงแตะบัตรกับเครื่องรับชำระเงินที่มีเครื่องหมาย payWave

• มอบสิทธิประโยชน์ในการใช้บัตรกรุงศรี เดบิต จากส่วนลดร้านค้าต่าง ๆ ในประเทศไทยและในต่างประเทศ รวมไปถึงส่วนลดพิเศษจากร้านค้าในประเทศญี่ปุ่นที่เป็นสมาชิกของ Mitsubishi UFJ NICOS Co., Ltd.

ในปี 2563 ธนาคารมีแผนที่จะออกแคมเปญอย่างต่อเนื่อง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรกรุงศรีเดบิต ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งมีแผนที่จะพัฒนาระบบให้ลูกค้าสามารถปรับวงเงินการถอนเงินสด และการชำระผ่านบัตรและเปิด-ปิดการใช้งานบัตรเดบิต ได้ด้วยตนเองผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้งาน

บริการโอนเงินและบริการผ่านเครือข่ายเอทีเอ็ม

ในปี 2562 ธนาคารออกแคมเปญอย่างต่อเนื่อง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าใช้บริการผ่านเครื่องกรุงศรี เอทีเอ็ม นอกจากนี้ ธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการขยายช่องทางให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านพันธมิตร ในฐานะตัวแทนของธนาคาร (Banking Agent) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารได้มากขึ้น โดยเปิดให้บริการ ดังนี้

• บริการกรุงศรียูนิค ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

ธนาคารกรุงศรีร่วมมือกับบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด เปิดให้บริการฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงศรี ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้าน 7-Eleven ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562

• บริการกรุงศรียูนิค ที่ร้าน Max Mart ในสถานีบริการน้ำมัน PT

ธนาคารกรุงศรีร่วมมือกับบริษัท ปิโตรเลียมไทยคอร์ปอเรชั่น จำกัด เปิดให้บริการฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงศรี บริการถอนเงินสดด้วยบัตรกรุงศรี เดบิตและบัตรกรุงศรี เอทีเอ็ม และบริการเช็คยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากผ่านบัตรกรุงศรี เดบิต และบัตรกรุงศรีเอทีเอ็ม ที่ร้าน Max Mart ในสถานีบริการน้ำมัน PT ระหว่างเวลา 8.00-22.00 น. โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2562

• บริการกรุงศรียูนิค ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ธนาคารกรุงศรีร่วมมือกับ ธ.ก.ส. เปิดให้บริการฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงศรี บริการถอนเงินสดด้วยบัตรกรุงศรี เดบิต/บัตรกรุงศรี เอทีเอ็ม และบริการเช็คยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากผ่านบัตรกรุงศรี เดบิต/บัตรกรุงศรี เอทีเอ็ม ที่ ธ.ก.ส. เปิดให้บริการในเวลาทำการของธนาคาร โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2562

สำหรับในปี 2563 ธนาคารมีแผนที่จะขยายเครือข่าย รวมไปถึงเพิ่มบริการธนาคารผ่านช่องทางตัวแทนธนาคารมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าทุกพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารได้สะดวกมากขึ้น

กรุงศรี เวสเทิร์น ยูเนียน

ในปี 2562 ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำตลาดในการให้บริการรับ-ส่งเงิน เวสเทิร์น ยูเนียน ในประเทศไทย ตอบสนองทุกไลฟ์สไตล์การโอนเงิน โดยธนาคารได้เพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้า e-Commerce ผ่าน amazon.com เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำการชำระเงินค่าสินค้าและบริการได้ที่เครื่องกรุงศรี เอทีเอ็ม นอกเหนือจากการให้บริการผ่านช่องทางสาขาและสำนักแลกเปลี่ยนเงินของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งมั่นด้านการพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัล โดยสนับสนุนให้ลูกค้าใช้บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยเฉพาะการเข้าถึงบริการรับ-ส่งเงิน เวสเทิร์น ยูเนียน ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ธนาคารจึงได้จัดโปรแกรมส่งเสริมการตลาดสำหรับลูกค้าที่เปิดบัญชีเงินฝากเพื่อสมัครใช้บริการรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียน เพื่อตอบแทน

ลูกค้าที่ใช้บริการรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียนกับธนาคาร ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี เป็นการตอกย้ำความเป็นผู้นำของธนาคาร ในฐานะตัวแทนผู้ให้บริการยอดเยี่ยมด้านบริการรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียน ถึง 4 ปี

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปี 2562 นับเป็นปีที่ท้าทายของภาพรวมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยภาพรวมธุรกิจหดตัวจากปี 2561 เนื่องจากปัจจัยลบจากสภาพเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจภายในประเทศ ทั้งในเรื่องสงครามการค้าที่ยืดเยื้อ การชะลอการลงทุนจากนักลงทุนต่างชาติโดยเฉพาะจีน ค่าเงินบาทที่แข็งตัวต่อเนื่อง และภาระหนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในแนวโน้มที่สูง รวมถึงแรงกดดันเพิ่มเติมจากธนาคารแห่งประเทศไทยที่ได้ออกนโยบายกำกับสถาบันการเงินเพื่อดูแลระบบเศรษฐกิจซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนเมษายน ปี 2562 อย่างไรก็ตาม ยอดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใหม่ของธนาคารกรุงศรียังสามารถรักษาระดับได้ใกล้เคียงกับปี 2561

สำหรับผลประกอบการของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในปี 2562 กล่าวได้ว่าเป็นผลจากการวางแผนธุรกิจระยะกลางที่ทางธนาคารวางกรอบไว้เพื่อให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกรุงศรีเป็นที่ยอมรับในใจของลูกค้าและคู่ค้า ภายใต้แนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน กล่าวคือการพิจารณาสินเชื่อและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับมาตรการเรื่องการกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยภายใต้ต้นนโยบายของทางธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงการนำเอาเงื่อนไขการประกอบภาระหนี้ตามความสามารถในการผ่อนชำระของลูกค้า (Debt Service Ratio) เพื่อป้องกันการก่อหนี้ที่เกินความจำเป็นมาประกอบการพิจารณาสินเชื่อในแง่ของการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารได้นำประโยชน์ด้านเงินฝากมาผสมผสานกับการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งลูกค้าจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการประหยัดดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และยังคงได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตามปกติและเพื่อตอบรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ธนาคารอยู่ในขั้นตอนการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ นอกเหนือจากนี้ ทางธนาคารยังได้จัดทำสื่อโฆษณาสินเชื่อไฮมฟอร์แคช โดยต่อยอดมาจากปี 2561 ซึ่งเน้นแนวคิดที่ว่า “บ้านทุกหลังคือโอกาสทางการเงิน” ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดีจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ส่งผลให้ยอดสินเชื่อกรุงศรีไฮมฟอร์แคชเติบโตสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 7

ในด้านการพัฒนาเครื่องมือด้านดิจิทัล ในปี 2562 ที่ผ่านมา ธนาคารเน้นการพัฒนาเครื่องมือของพนักงานขายสินเชื่อ หรือแอปพลิเคชันดีเซลล์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีข้อมูลและข้อบังคับในการกำกับดูแลสินเชื่อบ้านที่ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้การดูแลลูกค้าเป็นไปได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น นับเป็นการยกระดับความสามารถในการให้บริการให้กับพนักงานธนาคารและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีจากพนักงานขายของธนาคารแก่ลูกค้า ด้วยการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีทักษะและความเชี่ยวชาญสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ที่ขาย พร้อมทั้งมุ่งเน้นการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจโดยผลักดันการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการทำงานระหว่างธนาคารและบริษัทพันธมิตรให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในปี 2562 ธนาคารพัฒนาระบบกรุงศรี โฮมไลน์ คอนเนค ซึ่งเป็นระบบที่เชื่อมต่อกับระบบของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ผ่านบริการช่องทาง การเชื่อมต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยธนาคารมีแผนที่จะทำการเชื่อมต่อกับบริษัทอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมด้านการรองรับระบบ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการติดตามลูกค้าและดูแลการทำงานร่วมกับบริษัทอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากธนาคารจะได้รับข้อมูลของลูกค้าที่มีความประสงค์ในการสมัครใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับทางธนาคารแบบเรียลไทม์ และสามารถแจ้งสถานการณ์ขอสินเชื่อของลูกค้าให้กับทางบริษัทอสังหาริมทรัพย์ได้ทันที นอกจากนี้ ธนาคารยังวางแผนการต่อยอดเทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการสมัครขอสินเชื่อ การประเมิน การนัดจดจำนอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

เครือข่ายการขาย

ในปี 2562 ธนาคารมุ่งเน้นการดำเนินงานภายใต้หลักการดำเนินธุรกิจที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และแนวคิดการขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม กลุ่มงานเครือข่ายสาขาได้รับกลยุทธ์พัฒนาเครือข่ายรูปแบบสาขาเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยสนับสนุนให้ทำธุรกรรมผ่านเครื่องอัตโนมัติที่สาขาของธนาคารมากขึ้นเพื่อส่งมอบประสบการณ์การบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ธนาคารได้ขยายเครือข่ายสาขาและการให้บริการรูปแบบใหม่ ดังนี้

- Smart Branch หรือสาขารูปแบบใหม่ที่เน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองได้ โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาในรูปแบบครบวงจร โดยในปี 2562 ธนาคารได้เปิด Smart Branch เพิ่มขึ้นอีก 4 สาขา คือสาขา 101 เดอะเวิร์ดเพลส สมาร์ท สาขาสามย่านมิตรทาวน์ สมาร์ท สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต สมาร์ท และสาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน สมาร์ท เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งในยุคดิจิทัล

- Partnership Branch หรือสาขารูปแบบพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น อาทิ มหาวิทยาลัย ซึ่งในปีที่ผ่านมาธนาคารได้ปรับเปลี่ยนสาขาที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงตามไลฟ์สไตล์ของนักศึกษาและบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น

- บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคารเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งลูกค้าสามารถฝากเงินสดเข้าบัญชีกรุงศรี และถอนเงินสดจากบัตรกรุงศรี เดบิต/เอทีเอ็ม สะดวกยิ่งขึ้น ด้วยจุดให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้าน 7-Eleven ร้าน Max Mart สถานีบริการน้ำมัน PT และสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

นอกจากนี้ ธนาคารนำเทคโนโลยีให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในสาขานาคร เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารมากยิ่งขึ้น โดยได้เปิดให้บริการกับลูกค้าของธนาคารที่สาขานาคร จำนวน 254 สาขาทั่วประเทศ ทั้งนี้ ในปี 2562 ธนาคารเริ่มใช้เทคโนโลยีการพิสูจน์ตัวตนบุคคลด้วยการเปรียบเทียบใบหน้าในการเปิดบัญชีเงินฝาก โดยการเปรียบเทียบใบหน้าของผู้ถือบัตรกับรูปภาพบนบัตรประชาชนที่นำมาใช้เปิดบัญชีที่สาขาทั่วประเทศ และพนักงานสาขาจะนำผลของการเปรียบเทียบดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาเปิดบัญชีให้แก่ลูกค้า เพื่อยกระดับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมของธนาคาร

โดยในปี 2563 ธนาคารจะยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและขยายผลการใช้เทคโนโลยีการพิสูจน์ตัวตนบุคคลด้วยการเปรียบเทียบใบหน้าในการทำธุรกรรมเบิกถอนเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการเข้ารับบริการของธนาคาร

สายงานบริหารแบรนด์และการตลาดองค์กร

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและการพัฒนาความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เป็นกลยุทธ์สำคัญในการบริหารแบรนด์และทำการตลาดองค์กรอย่างยั่งยืน กรุงศรียังคงยึดมั่นที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้า และดำเนินงานตามพันธสัญญา “เรื่องเงินเรื่องง่าย”

ธนาคารได้ทำการศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินชีวิตของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้มาถ่ายทอดไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงรวมถึงการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าจะใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางใดก็ตาม

จากแนวโน้มลูกค้าที่นิยมเดินทางท่องเที่ยวที่ญี่ปุ่นมากขึ้นในช่วงที่ผ่านมา กรุงศรีจึงประสานความร่วมมือกับ MUFG ในการต่อยอดความเชี่ยวชาญด้านบริการทางการเงินของธนาคารญี่ปุ่น ซึ่งถูกสื่อสารออกไปผ่านแคมเปญ #เรื่องญี่ปุ่นต้องกรุงศรี โดยลูกค้าสามารถชำระสินค้าสินค้าเพียงสแกนจ่ายคิวอาร์โค้ด ผ่านกรุงศรี โมบายแอปพลิเคชัน ที่ร้านทาเคยะ

ในประเทศญี่ปุ่น หรือสามารถชำระเงินผ่านบัตรกรุงศรีเดบิต และบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี กรุ๊ป กับร้านค้าต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่น พร้อมรับส่วนลดและสิทธิประโยชน์พิเศษเพื่อให้ลูกค้ารับรู้และเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เสริมสร้างภาพลักษณ์และประสบการณ์แบรนด์ ธนาคารได้สื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับแต่ละสื่อ ทั้งสื่อภายในของธนาคารและสื่อภายนอก รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน

ในปี 2562 ธนาคารได้ต่อยอดการสื่อสารตามพันธสัญญา “เรื่องเงินเรื่องง่าย” ผ่านแคมเปญ “กรุงศรีอยู่นี่นะ” ที่ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ของคนทุกกลุ่ม และจากการศึกษาข้อมูลลูกค้าอย่างเจาะลึก จึงได้เห็นว่าลูกค้าแต่ละคน มีเรื่องยากในชีวิตไม่เหมือนกัน จึงเป็นที่มาของแนวคิดในการสื่อสาร “ทุกเรื่องยาก...ง่ายได้ #กรุงศรีอยู่นี่นะ” เปลี่ยนทุกเรื่องยากทางการเงินให้เป็นเรื่องง่าย ผ่านเรื่องราวที่แสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี สามารถตอบโจทย์ทางการเงินในชีวิตประจำวันของลูกค้าให้ง่ายขึ้นได้

จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) และการรับรู้แบรนด์อย่างต่อเนื่อง ทำให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2562 เพิ่มขึ้น ผลคะแนนที่เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นว่า แบรนด์กรุงศรีมีความแข็งแกร่งขึ้น ซึ่งสะท้อนว่าการเข้าถึงและเข้าใจลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างฐานลูกค้าที่มั่นคงและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

สำหรับปี 2563 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงจากลูกค้า เพื่อที่จะนำมาพัฒนาและทำให้ลูกค้าเห็นว่า “ทุกเรื่องยาก...ง่ายได้ #กรุงศรีอยู่นี่นะ” นอกจากนี้ การมี MUFG เป็นพันธมิตร ทำให้กรุงศรีสามารถมอบบริการและสิทธิพิเศษให้ลูกค้าในหลากหลายรูปแบบมากขึ้น

กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร

ปี 2562 ถือเป็นปีแห่งการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการเงินการธนาคารเราจำเป็นต้องมุ่งไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วเพื่อก้าวไปสู่บทบาทใหม่ของธุรกิจ และมองลูกค้าในมุมมองที่กว้างขึ้น โดยกรุงศรีได้นำแนวคิดระบบนิเวศของธุรกิจธนาคารมาใช้ตั้งแต่ปี 2561 ซึ่งได้ทวีความสำคัญยิ่งขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมา และเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งหน้าสู่การปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจเพื่อให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม โดยได้ลงทุนเพื่อสร้างความพร้อมทางเทคโนโลยีและกำลังทรัพยากร ทั้งนี้ กรุงศรีได้พัฒนาระบบเพื่อส่งมอบงานในแบบ Agile เพื่อการขับเคลื่อนธุรกิจที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการทำกิจกรรมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience: CX)

ทั้งนี้ ในการปรับองค์กรให้เป็นองค์กรแบบ Agile นั้น ธนาคารได้มุ่งมั่นที่จะปรับองค์กรตามแนวทางการส่งมอบงานแบบ Agile ทางทีมงาน Agile Transformation และทีมงานทรัพยากรบุคคล ได้จัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานมากกว่า 900 คน เพื่อจะปลูกฝังแนวคิดและฝึกการทำงานแบบ Agile และให้พนักงานรู้จักการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงแนวทางในการทำงานให้มุ่งไปสู่การทำงานแบบ Agile นอกจากนี้ ในช่วงระยะเวลาสองปีที่ผ่านมาธนาคารได้จัดตั้งทีมงานที่ประกอบด้วยบุคลากรจากหลากหลายสายงาน (Agile Squad) จำนวน 27 ทีม ซึ่งได้ส่งมอบผลงานที่ดีเลิศจำนวนมากให้กับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดกิจกรรมอบรม CX Master Program ให้แก่พนักงานเป็นครั้งที่สองและเตรียมที่จะอบรมในครั้งที่สามต่อไป โดยบุคลากรที่ผ่านการอบรมจะเป็น Change Agent ที่จะช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงไปทั่วทั้งองค์กรร่วมกับบรรดาทีมโครงการ Agile ทั้งนี้ สายงานปฏิบัติการธุรกิจองค์กร ยังร่วมเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงาน Agile เพื่อบริหารจัดการทีม Squad ที่ดูแลในเรื่องต่าง ๆ อาทิ ธุรกิจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสมาร์ทเฮดไวเซอร์ และ Digital Lending อีกทั้งยังประสบความสำเร็จในการส่งมอบงานพัฒนาระบบบิรเวรตเงินตราต่างประเทศ ที่จะทำให้ธนาคารกลายเป็นธนาคารชั้นนำในการทำธุรกิจโกลบอลมาร์เก็ตส์ในประเทศไทย ในปี 2562 สายงานปฏิบัติการธุรกิจองค์กรได้ส่งมอบงาน

สัญญาอัจฉริยะอัตโนมัติ (Smart Contract Automation) เพื่อช่วยในการร่างสัญญาได้อย่างอัตโนมัติ และยังสามารถมอบงานปรับปรุงระบบงานของฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจหลักทรัพย์ที่จะช่วยขยายขีดความสามารถในการบริการให้ดีขึ้น

CX คือการรับรู้ของลูกค้าต่อองค์กรหรือตราสินค้า สำหรับภายในองค์กร CX นับเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร กลยุทธ์ของ CX จึงมุ่งเน้นในกลยุทธ์ 4 ประการ เพื่อแสดงถึงยุทธศาสตร์ของธนาคารดังนี้

1. การคิดผ่านเส้นทางประสบการณ์ลูกค้า คิดค้น กระบวนการทำงานตามแนวทางแนวคิดเชิงออกแบบ แผนที่ประสบการณ์ของลูกค้าและการออกแบบและส่งมอบประสบการณ์ทางดิจิทัล
2. สร้างแพลตฟอร์มช่องทางการให้บริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร และแพลตฟอร์มเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ต่อเนื่องผ่านการทำงานร่วมกันระหว่างช่องทางออฟไลน์และออนไลน์
3. เสริมสร้างการกำกับดูแลด้านประสบการณ์ลูกค้า และการมองเป้าหมายของประสบการณ์ลูกค้าที่สอดคล้องกันทั้งธนาคารรวมทั้งการวัดและประเมินผลที่โปร่งใส
4. จัดให้มีวัฒนธรรมองค์กรในการมองลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และเสริมสร้างให้นำแนวคิดนี้มาใช้เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้า

สายงานปฏิรูปธุรกิจองค์กรเป็นผู้ผลักดันโครงการชำระเงินของกรุงศรี ซึ่งเป็นไปตามแผนงานปรับภูมิทัศน์ทางการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อส่งมอบความสามารถในการแข่งขันให้กับลูกค้าของธนาคาร ธนาคารได้ปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันให้กับร้านค้าที่เป็นลูกค้าธนาคาร โดยการช่วยให้ร้านค้าเหล่านั้นสามารถรับชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ วีซ่า มาสเตอร์การ์ด Alipay และ WeChat

ทั้งนี้ ธนาคารเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้ดำเนินการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของประเทศไทยไปให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อใช้จ่ายในประเทศญี่ปุ่นผ่านโมบายแอปพลิเคชัน

นอกจากนี้ เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของปริมาณธุรกิจและความซับซ้อนของข้อมูลที่มากขึ้น การนำระบบ Re-generation Process and Automation (RPA) จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อจะปรับระบบให้สามารถทำงานแบบอัตโนมัติมากขึ้น และเพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีกำลังคนเพียงพอต่อการขยายตัวในอนาคตภายใต้งบประมาณที่มีจำกัด โครงการนี้ได้ส่งมอบเครื่องมือและนำเทคนิคต่าง ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานมาใช้อย่างเต็มที่ อาทิ การทำ Lean Process Re-engineering และ Robotic Process Automation โดยจนถึงปัจจุบันมีกระบวนการทำงานมากกว่า 30 กระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้เป็นกระบวนการอัตโนมัติ ธนาคารคาดว่าจะสามารถลดภาระของการปฏิบัติงานได้กว่า 400,000 ชั่วโมงต่อปี ในระยะเวลา 4 ปีข้างหน้า

ทางด้านกระบวนการสนับสนุน ที่บริหารการเงิน และการบริหารความเสี่ยงได้ส่งมอบโครงการที่เกี่ยวข้องกับรายงานทางการเงินให้เป็นไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล ธนาคารจึงประสบความสำเร็จในการส่งมอบโครงการมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 (IFRS 9) และสามารถสร้างรายงานเป็นรายวันได้สำเร็จเป็นอย่างดี

เพื่อให้มีการกำกับดูแลที่ดียิ่งขึ้นในการนำเสนอนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงินเข้าสู่ตลาด ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อย (Digital Innovation Sub-Committee) เพื่อกำกับดูแลการทดลองการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ และช่วยให้การนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป็นไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และให้แน่ใจได้ว่าการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างเต็มที่

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อคำนึงถึงพันธกิจของกรุงศรีที่มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตอย่างยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า ความสำเร็จหลายประการของเราเป็นไปอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ใน การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ยั่งยืนโดยพิจารณาถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในปี 2562 กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ใช้ประโยชน์ของความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในการพัฒนาระบบขององค์กร ตลอดจนขยายฐานลูกค้าในเชิงลึก(B2B2C) ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ ๆ ธนาคารไม่เพียงพัฒนาช่องทางบริการออนไลน์และสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้าเท่านั้น แต่เรายังเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับการเติบโตของธุรกิจในตลาดสากลในทุกด้าน อาทิ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ พันธบัตร ตลอดจนธุรกรรมในตลาดเงิน

ธนาคารยังคงพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ “Go Digital, Make Life Simple” โดยการสร้างแพลตฟอร์มเทคโนโลยีที่พร้อมและมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวได้ในอนาคตผ่านความยืดหยุ่น คล่องตัวและนวัตกรรมเมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของเราผ่านมุมมองด้านเทคโนโลยีเราได้พัฒนาแผนการลงทุนในหลายด้านที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้การบริการทางการเงินแบบดิจิทัลมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ความสำเร็จดังกล่าวประกอบไปด้วย

- ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง (ML) เพื่อพัฒนาระบบการเรียนรู้และการทวงจำ โดยกรุงศรีเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ให้ทำงานแทนพนักงานคอลเซ็นเตอร์ โดยระบบดังกล่าวมีชื่อว่า “มะนาว” ซึ่งได้เริ่มให้บริการลูกค้ากว่า 60,000 คนในเดือนแรก หลังจากเปิดตัวในเดือนสิงหาคม 2562

- ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อช่วยเพิ่มความเร็วและความโปร่งใสในการทำธุรกรรม ในเดือนพฤษภาคม 2562 กรุงศรีเป็นหนึ่งใน 22 สถาบันการเงินที่ร่วมมือกันจัดตั้งบริษัทใหม่ที่มีชื่อว่า Blockchain Community Initiative (BCI) ซึ่งนับว่าเป็นบริษัทที่สามารถออกหนังสือสัญญาค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์บนเทคโนโลยีบล็อกเชนที่ทันสมัยและเป็นบริการแรกของโลก Krungsri Biz Guarantee โดยเทคโนโลยีบล็อกเชนจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพทางธุรกิจ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานได้อีกด้วย

- การนำเทคโนโลยี Smart Application Programming Interfaces(API) มาใช้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีและรวดเร็วผ่านช่องทางออนไลน์ โครงการ Krungsri API Factory ได้รับการอนุมัติแล้วและกำลังอยู่ระหว่างการพัฒนา รวมไปถึงโครงการด้านดิจิทัลอื่น ๆ

- ระบบการพิสูจน์ตัวตนแบบไบโอเมตริกซ์ในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อเพิ่มความปลอดภัย โดยมีจุดประสงค์ในการเพิ่มความปลอดภัยของการทำธุรกรรมที่สาขาและตลอดจนสนองต่อแผนแม่บทการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีการจดจำใบหน้า (Facial Recognition Technology) สำหรับกระบวนการเปิดบัญชีโดยใช้รูปถ่ายของลูกค้าที่บันทึกอยู่ในชิป โดยนำมาเปรียบเทียบกับรูปถ่ายที่แอดมินธนาคารในระยะแรก ลูกค้าสามารถมาที่สาขาเพื่อปรับระดับของการพิสูจน์ตัวตนและสามารถใช้ข้อมูลไบโอเมตริกซ์สำหรับการเปิดบัญชีกับธนาคาร ด้วยวิธีนี้เราสามารถตรวจสอบตัวตนของลูกค้าที่ต้องการเปิดบัญชีและทำธุรกรรมทางการเงินในอนาคต รวมถึงป้องกันการทุจริตและเพิ่มความน่าเชื่อถือของธนาคารได้ในคราวเดียวกัน

- ธนาคารได้ทดลองใช้ระบบ Robotic Process Automation (RPA) เพื่อเปิดการใช้งานระบบบุคลากรดิจิทัล โดยการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการปรับกระบวนการพร้อมทั้งการนำ RPA มาใช้ พนักงานกรุงศรีสามารถนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้น

ให้แก่ลูกค้า กระบวนการทำงานที่เรียบง่ายและเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำๆ จะได้รับการดำเนินการโดยอัตโนมัติ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของกรุงศรีสามารถไปให้เวลากับงานที่มีความสำคัญมากกว่าและปรับปรุงการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

• ใช้ Super Mobile Application เพื่อรองรับบริการทางการเงินและการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ อาทิ การบริจาคเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation), การให้บริการทางการเงินในรูปแบบ Mobile Application กับสหกรณ์ออมทรัพย์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด (EGAT), กรุงศรียังมี QR Biz Mungmee กับ AliPay, WeChat, Visa และ Master Card, การให้บริการทางศุลกากรที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Custom) โดยจะกลายเป็นช่องทางการชำระภาษีให้แก่กรมศุลกากร นอกจากนี้ เรายังได้เปิดตัว KMA e-Marketplace และ KBOL Laos ในเดือนพฤศจิกายน 2562

จากกลยุทธ์ 'Think Digital First' และคำมั่นสัญญาของเราในการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ และส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าผ่านการพัฒนาและการส่งมอบผลิตภัณฑ์ใหม่ เราได้เปิดตัวกรุงศรี นิมเบิล (Krungsri Nimble) ในเดือนพฤศจิกายน 2562 ซึ่งเป็นบริษัทย่อยแห่งใหม่ของกรุงศรีเพื่อเป็นศูนย์กลางการสร้างและดูแลโซลูชันด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ช่วยพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินของกรุงศรี พร้อมกับเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันบริษัทที่มีภารกิจในการเปิดโอกาสให้แก่คนรุ่นใหม่ในการใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ รวมทั้งใช้ความเชี่ยวชาญและแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ตลอดจนเติบโตไปพร้อมกับบริษัทในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรม โดยทั้งหมดนี้จะเป็นการช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และกระตุ้นให้เกิดการเปิดกว้างทางความคิดระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านสถาปัตยกรรมไอทีและนักพัฒนารุ่นใหม่ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินของกรุงศรีในอนาคตตัวอย่างของบริการบนระบบบริหารเงินสดที่เชื่อมโยงกับระบบอื่น ได้แก่:

- เชื่อมต่อการชำระเงินรายย่อยกับกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชันเพื่อการโอนหรือชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด
- เชื่อมต่อกับระบบของกรมสรรพสามิตสำหรับการชำระภาษีสรรพสามิตของลูกค้าธุรกิจ (e-Excise)
- เชื่อมต่อกับระบบตัวแทนโลจิสติกส์สำหรับการทำธุรกรรมด้านโลจิสติกส์และการชำระค่าธรรมเนียม
- ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีคลาวด์และ API เพื่อเชื่อมต่อบริการ Krungsri Supply Chain กับระบบการฝากเงินหลักในการขอยางงานการเดินบัญชีแบบเรียลไทม์ โดยธนาคารวางแผนที่จะขยายบริการ API เพื่อให้ครอบคลุมการอนุมัติการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือในปี 2563

• พัฒนาระบบการโอนเงินและ SWIFT เพื่อขยายฐานลูกค้าและบริการโอนเงินข้ามพรมแดนไปยังลูกค้าธุรกิจและพันธมิตรของลูกค้า ผ่านระบบ Ripple และ SWIFT นอกจากนี้ ในปี 2563 เราจะพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านเครือข่าย SWIFT อย่างต่อเนื่อง

ปี 2562 นับเป็นปีแห่งความสำเร็จของฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีงานไกลบอลมาร์เก็ตส์และกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งได้มีการใช้ระบบ Murex ซึ่งเป็นระบบไกลบอลมาร์เก็ตส์ระดับโลกที่ได้รับการคัดเลือกจากธนาคารชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศหลายแห่ง กรุงศรีติดตั้งและเริ่มใช้ระบบ Murex เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2562 เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจไกลบอลมาร์เก็ตส์อย่างยั่งยืนในทุกมิติ อาทิ ธุรกรรมการบริหารตราเงินตรา พันธบัตรและตลาดเงินโดยมีจำนวนธุรกรรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เรายังใช้ระบบ Murex เพื่อสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการธุรกิจไกลบอลมาร์เก็ตส์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการสนับสนุนธุรกิจธนาคาร และการดำเนินงานเพื่อบรรลุแนวทางตามกลยุทธ์และเป้าหมายของธนาคาร กรุงศรีตระหนักถึงความเสี่ยงทางไซเบอร์และรูปแบบของภัยคุกคามขณะเดียวกันธนาคารได้เสริมสร้างมาตรการป้องกันระบบ ข้อมูล และการบริการให้สอดคล้องกับหลักการของความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกล่าวคือ การรักษาความลับของระบบข้อมูล ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล และ

ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามมาตรฐานสากล และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่เกี่ยวข้องในหลายโครงการที่สำคัญ อาทิ การสร้างแพลตฟอร์มของ Threat Intelligence เพื่อปรับเปลี่ยนให้การเฝ้าระวังและติดตามภัยไซเบอร์เป็นเชิงรุก โดยเชื่อมโยงระบบเข้ากับพันธมิตรทั่วโลก ให้ครอบคลุมการเฝ้าระวังทั้งภายในและภายนอกองค์กร ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อธุรกิจ

การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ของระบบบาทเน็ต ระบบการหักบัญชีด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และการดำเนินงานตามกรอบหลักการการรักษาความปลอดภัยของลูกค้าของหน่วยงาน SWIFT ในฐานะบริษัทในเครือของ MUFG กรุงศรีได้ใช้ประโยชน์จากความรู้และความเชี่ยวชาญเพื่อยกระดับโครงการความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศของธนาคารให้มีความเป็นสากลยิ่งขึ้น เรายังคงมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนและปรับปรุงกลไกการป้องกันความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้ากรุงศรี

การยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎระเบียบได้รับการปลูกฝังเป็นค่านิยมหลักของธนาคาร เราได้ปฏิบัติตามกฎหมาย Sarbanes-Oxley Act มาตรการการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ Basel III และกฎระเบียบสำหรับธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB)

นอกจากนี้ ธนาคารได้ลงทุนในโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญภายใต้โครงการ Finance and Risk Program เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- การพัฒนาระบบเพื่อรองรับมาตรฐานรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ฉบับที่ 9 (IFRS 9) ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2562 ซึ่งมีเวลาเพียงพอในการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมีการยื่นรายงานแก่ธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการในไตรมาส 1 ของปี 2563

- การพัฒนาระบบมาตรฐานรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ฉบับที่ 16 (IFRS 16) โดยมีการเริ่มรูปแบบบัญชีแบบผู้เช่ารายเดียวและกำหนดให้ผู้เช่ารับรู้สินทรัพย์และหนี้สินสำหรับสัญญาเช่าทั้งหมดที่มีในระยะเวลามากกว่า 12 เดือน ธนาคารวางแผนที่จะเริ่มรายงานตามระบบมาตรฐานการรายงานบัญชีตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป

- ระบบ BOT DMS แบบใหม่มีกระบวนการรายงานอัตโนมัติสำหรับแพลตฟอร์มระบบที่แตกต่างกันสองแพลตฟอร์ม การกระทบยอดข้อมูลให้ดียิ่งขึ้นและกระบวนการที่ง่ายต่อการติดตาม

การตรวจสอบกฎระเบียบยังคงเป็นแนวทางที่สำคัญในการก้าวไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน หน่วยงานกำกับดูแลได้ให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดในเกือบทุกด้านของธุรกิจ นับตั้งแต่การตรวจสอบผลกระทบจนไปถึงการออกคำสั่งในหลายด้าน อาทิ โครงการของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เรียกว่า Regulatory Guillotine: Digital Banking และโครงการบริการทางการเงินแก่ SME ซึ่งประกอบด้วย กลไก Regulatory Sandbox การผ่อนคลายกฎเกณฑ์สำหรับธุรกิจธนาคารผ่าน e-KYC, e-Document และ e-Application รวมถึงการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม อัตราส่วนหนี้สินต่อรายได้ (DSR) และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อจัดการประเด็นด้านความเป็นส่วนตัวของลูกค้าแม้ว่าความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจจะยังคงเป็นปัจจัยที่กำหนดวิธีการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวได้ช่วยผลักดันให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศได้วางแผนการดำเนินงานใหม่เพื่อให้สามารถจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งความรับผิดชอบของเราก็คือการแสวงหาวิธีการในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการอย่างยั่งยืนที่ไม่จำเป็นต้องใช้ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมโดยไม่จำเป็น ในขณะที่สามารถยกระดับการใช้ทรัพยากรของเราให้มีผลผลิตมากขึ้น

กลุ่มงานปฏิบัติการ

ในการขับเคลื่อนและสนับสนุนกรุงศรีไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน กลุ่มงานปฏิบัติการยังคงยึดมั่นและมุ่งมั่นในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งภายใต้บทบาทและภาระหน้าที่หลักของกลุ่มงานปฏิบัติการ ที่นอกเหนือจากการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความถูกต้องโปร่งใส ภายใต้มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศแล้ว กลุ่มงานปฏิบัติการยังได้นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงทางการเงินในยุคดิจิทัลดังต่อไปนี้

กรุงศรีประสบความสำเร็จในการเป็นผู้นำการให้บริการชำระเงินข้ามพรมแดนด้วย Krungsri QR Pay ที่ห้างสรรพสินค้าทาเคยะ (Takeya) ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งนับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่เป็นผู้ริเริ่มให้บริการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดที่ร้านค้าในต่างประเทศ พร้อมกันนี้ เรายังได้เพิ่มการให้บริการรับชำระเงินด้วย QR Alipay ซึ่งมีผลช่วยให้การชำระเงินค่าสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่ง่ายยิ่งขึ้น รวมถึงการเป็นพันธมิตรร่วมกับผู้ค้าปลีกรายใหญ่อย่างเช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้าน 7-Eleven ร้าน Max Mart ในสถานบริการน้ำมัน PT และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในฐานะเป็นตัวแทนการให้บริการทางการเงินของธนาคาร (Banking Agent) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในทุกภูมิภาคมากยิ่งขึ้น ทั้งหมดนี้ คือการเน้นย้ำว่าการสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้าเป็นสิ่งที่เรายึดมั่นและปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง และเราจะไม่หยุดที่จะทำทลายตัวเองในการเติมเต็มความต้องการให้แก่ลูกค้าคนสำคัญของเราต่อไป

งานบริการด้านการค้าต่างประเทศ กลุ่มงานปฏิบัติการได้มีการยกระดับการให้บริการไปอีกขั้น ด้วยการพัฒนาระบบให้สามารถส่งข้อมูลรายงานสถานะตัวเรียกเก็บสินค้าขาออก (Export Bill) ให้แก่ลูกค้าโดยอัตโนมัติทางอีเมล เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีและทราบถึงสถานะตัวเรียกเก็บสินค้าส่งออกที่ส่งไปเรียกเก็บได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

นอกจากนี้ กลุ่มงานปฏิบัติการยังได้มีการนำระบบใหม่เข้ามาให้บริการแก่ผลิตภัณฑ์ในกลุ่มโกลบอลมาร์เก็ตส์ เพื่อ u3605 ตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางใหม่ในการส่งใบยืนยันธุรกรรมการแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยผ่านทางอีเมล ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีกับกระบวนการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้การทำธุรกรรมจากห้องค้าปริวรรตเงินต่างประเทศ สามารถส่งตรงมายังฝ่ายปฏิบัติการได้โดยอัตโนมัติในทันที รวมถึงการสอบถามและการทำรายงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งครอบคลุมการให้บริการในธุรกรรมปริวรรตเงินต่างประเทศตลาดเงิน และตลาดทุน

สำหรับปฏิบัติการธุรกรรมด้านสินเชื่อบนบล็อกเชน นับเป็นความสำเร็จอีกขั้นหนึ่งกับการให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์บนบล็อกเชน (LG Block Chain) โดยการพัฒนาความร่วมมือระหว่างธนาคารพันธมิตร 5 แห่ง ทำให้กรุงศรีสามารถตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงในการให้บริการที่ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการอย่างแท้จริง ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการต่อยอดไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์อื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการออกหนังสือรับรองให้ผู้สอบบัญชี และบริการสัญญาซื้อขายพลายเชน ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาบริการ รวมทั้งการให้บริการหนังสือรับรองเงินฝากบนกรุงศรี โมบายแอปพลิเคชัน ที่พร้อมจะให้บริการภายในปลายปี 2562 ซึ่งนับเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการแบบไม่มีวันหยุด เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของลูกค้าคนสำคัญของเรา

ในปี 2562 เรายังได้ริเริ่มใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อนำมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการประเมินราคาหลักประกัน โดยร่วมมือกับบริษัทชั้นนำอย่างบาเนีย ซึ่งเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีอสังหาริมทรัพย์ โดยการนำจุดแข็งในเรื่องความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและการมีข้อมูลด้านอสังหาริมทรัพย์ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ มาปรับใช้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของระบบคอมพิวเตอร์ร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เพื่อออกแบบ

กระบวนการประเมินราคาหลักประกันให้เป็นอัตโนมัติ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นแนวความคิดที่ล้ำสมัยที่สุดที่เคยมีมาในธุรกิจการประเมินราคาของประเทศไทย และเราคาดว่ากระบวนการใหม่นี้จะพร้อมใช้งานได้อย่างเต็มรูปแบบภายในต้นปี 2563

นอกจากนี้ เรายังคงมุ่งมั่นก้าวไปข้างหน้าเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นในทุกช่องทางการติดต่อ โดยนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ตอบกลับอัตโนมัติ (AI Chatbot) มาใช้กับบริการด้าน Non-Voice ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ อาทิ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ดชื่อดัง เพื่อให้สามารถบริการตอบข้อซักถามลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด เพื่อให้ลูกค้าของเราได้สัมผัสถึงการให้บริการที่ต่อเนื่องและราบรื่น ยิ่งไปกว่านั้น เราได้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อช่วยให้การจัดเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลในการพัฒนาความสัมพันธ์ของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้การประสานงานกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันท่วงทีเพื่อคงไว้ซึ่งการให้บริการที่เป็นเลิศและตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า

เพื่อเดินทางต่อยอดการให้บริการในเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบสำหรับบริการโอนเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมบล็อกเชน เราได้ทำการขยายขอบเขตการโอนเงินบนแพลตฟอร์ม RippleNet ไปยังธนาคารต่างประเทศอื่น ๆ อาทิ MUFG ในประเทศญี่ปุ่น การให้บริการโอนเงินเข้าจากกรุงศรี สปป.ลาว และธุรกรรมโอนเงินออกไปยังธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดประเทศสิงคโปร์

สำหรับผลการดำเนินงานด้านบริการธุรกิจหลักทรัพย์ ทรัพย์สินสุทธิของบริการผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุนรวมมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับ 2561 นอกจากนี้ มูลค่าทรัพย์สินของบริการรับฝากทรัพย์สินสำหรับกลุ่มลูกค้าต่างชาติมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมาก และในฐานะผู้นำตลาดด้านธุรกิจนายทะเบียนและผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ เรายังคงรักษาส่วนแบ่งในตลาดของธุรกรรมด้านนี้ และถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มูลค่าทรัพย์สินโดยรวมของบริการเราเติบโตเพิ่มขึ้นตลอดปี 2562 นอกจากนี้ บริการธุรกิจหลักทรัพย์ยังมีส่วนสนับสนุนในทุกความสำเร็จของธุรกรรมใหม่ ๆ ที่สำคัญของธนาคารอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการออกพันธบัตรเพื่อสังคม และธุรกรรมวาณิชธนกิจของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม คอมเมอร์เชียล โกรท

ในด้านของประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน ระบบ e-Custodian ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการรับส่งคำสั่งและข้อมูลต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ รวมถึงการรับส่งไฟล์ผ่านช่องทางที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการพัฒนาระบบเพื่อการทำรายการแบบอัตโนมัติ จะสามารถควบคุมความเสี่ยงและเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับปริมาณธุรกรรมและกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เพิ่มมากขึ้น ฝ่ายปฏิบัติการบริการธุรกิจหลักทรัพย์ได้นำระบบที่พัฒนานี้มาใช้ครอบคลุมกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การประเมินมูลค่าทรัพย์สิน การชำระราคาหลักทรัพย์ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ

ต่อเนื่องจากปี 2561 กลุ่มงานปฏิบัติการยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เรามีทีมงานเฉพาะกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการทำงานในทุก ๆ ส่วนงาน ซึ่งในปี 2562 ทีมงานได้มีการนำเสนอแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการทำงานมากถึง 34 กระบวนการทำงาน และประสบผลสำเร็จในการพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์มาใช้ในกระบวนการทำงานที่มีความซับซ้อนแล้วทั้งหมด 5 กระบวนการ ขณะเดียวกันยังได้นำเครื่องมืออื่นๆ พร้อมทั้งพัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีก 8 กระบวนการทำงาน

กลุ่มงานปฏิบัติการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยโปรแกรมการฝึกอบรมที่หลากหลายทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเสริมสร้างความรู้และความสามารถในด้านต่างๆ อย่างครบครันให้กับบุคลากรของเรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ในเรื่องของนวัตกรรม กระบวนการคิดเชิงออกแบบ เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงแนวคิดการทำงานในรูปแบบของ Agile

เพื่อให้แน่ใจได้ว่าบุคลากรของเรามีความรู้และทักษะอย่างมืออาชีพที่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงและพร้อมที่จะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

ในปี 2563 กลุ่มงานปฏิบัติการยังคงมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติในรูปแบบดิจิทัลเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ หนึ่งในภารกิจหลักคือการเชื่อมโยงช่องทางการติดต่อลูกค้าจากหลายช่องทางให้เป็นหนึ่งเดียว (Omni Channel) พร้อมกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าของเราได้ดีและสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ในแผนการดำเนินงานของกลุ่มงานปฏิบัติการยังให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นไปแบบครบวงจรในหลายหน่วยงานหลัก ได้แก่ ปฏิบัติการธุรกรรมสินเชื่อและปฏิบัติการให้บริการร้านค้าเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในแง่ของการลดระยะเวลาการรอคอยและเพิ่มมาตรฐานการให้บริการที่ดี พร้อมทั้งสามารถติดตามสถานะของการทำธุรกรรมภายใต้กระบวนการที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางการติดต่อในรูปแบบของออนไลน์ และอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ทุกการทำธุรกรรมมีส่วนช่วยในการลดใช้กระดาษและยังเป็นไปด้วยความรวดเร็วและสะดวกสบายอีกด้วย

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

กรุงศรีให้ความสำคัญในด้านการบริหารบุคคล การสรรหา ดูแล ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน สร้างคุณภาพชีวิตที่ดี และพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานและองค์กรเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน และในขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

การสรรหาบุคลากร

ปี 2562 ธนาคารได้สร้างและพัฒนา Talent Brand รวมไปถึงการสร้างคนเก่งเพื่อเข้าร่วมงานกับกรุงศรี และเตรียมความพร้อมกรุงศรีในเรื่องคน เพื่อเข้าสู่อนาคต

การสร้างแบรนด์เพื่อดึงคนเก่งให้เข้ามาร่วมงานกับกรุงศรีได้พัฒนามาได้อีกขึ้น โดยได้รับการยอมรับและรางวัลระดับนานาชาติจาก The Employer Brand Institute และ The Asset ผ่านแคมเปญ “Diversity: Humans of Krungsri” โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้รับการตอบรับอย่างมากจากผู้ชมทางโซเชียลมีเดีย ในการสะท้อนถึงการดูแลพนักงานอย่างดียิ่งเยี่ยม ในฐานะทรัพยากรที่สำคัญของธนาคารจากความแข็งแกร่งในการสร้างแบรนด์ของกรุงศรีนั้น สามารถดึงดูดให้คนเก่งสนใจร่วมงานกับธนาคารได้มากขึ้น

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังคงสานต่อโครงการ Retail Banking Academy (RBA) ซึ่งประสบความสำเร็จในการร่วมสร้างคนเก่งกับมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ โดยในปี 2562 มีมหาวิทยาลัยและนิสิตนักศึกษาแสดงความสนใจและเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้น โดยโครงการดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้นิสิต นักศึกษา เข้ามาเรียนรู้งาน ฝึกงาน และเข้าร่วมงานกับกรุงศรีในการทำงานด้านสาขาอย่างแท้จริง กรุงศรียังคงมุ่งมั่นที่จะเปิดโอกาสด้านอาชีพให้กับนิสิต นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 โครงการ Retail Banking academy จะปรับเป็น Krungsri Banking Talent Program ซึ่งจะขยายขอบข่ายของโอกาสทางสายงานออกไปกว้างกว่าสายงานสาขาให้กับนิสิต นักศึกษา และสถาบันที่เข้าร่วมโครงการ

นอกจากนี้ กรุงศรีได้มุ่งหน้าค้นหาคนเก่งด้านดิจิทัลจากทั้งในและต่างประเทศ โดยได้จัดทำโครงการสนับสนุนทุนวิจัย 2 ทุน กับสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อนำนักศึกษามาเข้าร่วมฝึกงานในโครงการที่ได้รับการคัดเลือก โดยเน้นสร้างองค์ความรู้ด้านดิจิทัลเข้าสู่องค์กร และในขณะเดียวกันได้สนับสนุนการศึกษาและองค์ความรู้กลับคืนสู่สถาบันการศึกษาเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย ในการ

จัดงาน Tech Career Coaching ให้กับคนเก่งที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยได้ริเริ่มสรรหาไว้ ในระดับนานาชาติ กรุงศรี รุดหน้าเดินทางไปพบกับคนเก่งในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่น โดยร่วมมือกับ Thai Students Association in Japan และ MUFG เพื่อเฟ้นหาคนเก่งมาร่วมงานกับธนาคาร

ในปี 2563 กรุงศรียังคงก้าวต่อไปอย่างแข็งแกร่งและเติบโตในการสร้าง Talent Brand ที่สนับสนุนและส่งเสริมการสรรหาว่าจ้างบุคลากรหรือคนเก่งเข้าสู่องค์กรของเราอย่างแท้จริง

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและองค์กรสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศให้กับบุคลากร (People Excellence) เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานของบุคลากรและองค์กร โดยสอดคล้องตามเป้าหมายและกลยุทธ์ และตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและลูกค้า สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านขององค์กรเพื่อก้าวทันกับความท้าทายทางธุรกิจและการปฏิวัติทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ผ่านการสร้างค่านิยมกรุงศรี การพัฒนาภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง การสร้างความเป็นมืออาชีพและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม เพื่อดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล ควบคู่กับการคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

ในปี 2562 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังคงมุ่งมั่นผลักดันการพัฒนามูลค่าและองค์กรสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน ผ่านโปรแกรมการเรียนรู้ต่าง ๆ อาทิ

- แผนการพัฒนามูลค่า ซึ่งขับเคลื่อนภายใต้แนวคิด “Digital First: Winning through Innovation” สำหรับผู้บริหาร โดยประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาหลากหลายรูปแบบผ่านโครงการ “Krungsri Digital Leadership Program” ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การวางแผนกลยุทธ์ การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ และการแสวงหานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อนำมาต่อยอดการเติบโตอย่างยั่งยืน

- Krungsri Wealth Academy: เป็นโครงการต่อเนื่องจากปี 2561 โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่มีมาตรฐานในการให้คำแนะนำด้านการเงินและการลงทุนให้กับลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยได้จัดหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ อาทิ หลักสูตรการจัดการสรรพอร์ตการลงทุน หลักสูตรการจัดการทรัพย์สินและการส่งต่อความมั่งคั่งได้ตรงความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงวัย นอกจากนี้ ได้จัดอบรมเพื่อเสริมทักษะการจัดการเงินส่วนบุคคล การบริหารหนี้สินส่วนบุคคล การประหยัดภาษี การวางแผนก่อนเกษียณ และการวางแผน ณ วันเกษียณ ให้กับพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป

- โปรแกรมการเรียนรู้และส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม โดยมีการสื่อสารและกำหนดเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญและนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลรวมทั้งการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารในประเทศไทย และการกำกับดูแลกิจการธนาคารในต่างประเทศ อาทิ หลักสูตรปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของพนักงาน หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- โปรแกรมการเรียนรู้ Getting Ready for Future: เพื่อเตรียมพร้อมบุคลากรสำหรับการทำงานในอนาคต และให้พนักงานได้เติบโตในสายอาชีพ ท่ามกลางความท้าทายทางธุรกิจและการปฏิวัติทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรแห่งนวัตกรรมและสนับสนุนนโยบาย Digital First รวมทั้งสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจ อาทิ แนวคิดในการทำงานแบบ Agile การก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และปัญญาประดิษฐ์ เป็นต้น

- โปรแกรมการเรียนรู้ Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมทั้งความเป็นมืออาชีพในการทำงานและการบริการที่เป็นเลิศ สำหรับพนักงานเฉพาะกลุ่ม อาทิ โปรแกรมการเรียนรู้เฉพาะพนักงานสาขา กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายการขาย โปรแกรมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจโปรแกรมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น เป็นต้น โดยมุ่งเน้นทักษะเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง อาทิ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ความรู้ด้านสินเชื่อและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ หลักการ Market Conduct รวมทั้งนโยบาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- โปรแกรมการเรียนรู้ Leading to the NEXT Level: เพื่อพัฒนาผู้บริหารระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง เพื่อนำพาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล และเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตของธุรกิจ รวมทั้งการสร้างผู้นำที่ดีเพื่อองค์กรและสังคม ผ่านรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานบนแพลตฟอร์มที่ทันสมัย ทั้งการอบรมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ การเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษาการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อยอดองค์ความรู้ การริเริ่มและจัดทำโครงการโดยผู้บริหารจากต่างสายงาน

นอกจากนี้ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้ริเริ่มและดำเนินโครงการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ อาทิ โครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารและมหาวิทยาลัยราชภัฏต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติงานจริง เพื่อเป็นการวางรากฐานที่ดีให้แก่เยาวชนของประเทศและสังคม โครงการพัฒนาแอปพลิเคชัน iJoin สำหรับบันทึกเวลาเข้าและออกการอบรมทุกหลักสูตร เพื่อทดแทนการใช้กระดาษ ด้วยแนวคิดการประหยัดต้นทุนและสนับสนุนต่อการรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมโลก โครงการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานและการใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ เพื่อช่วยเหลือเพื่อนพนักงานและบุคคลทั่วไป นอกจากนี้ ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนระบบบริการด้วยตัวเองในการติดต่อทรัพยากรบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น อาทิ การขออนุมัติการทำงานล่วงเวลา การขออนุมัติรับรองการทำงานหนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย (50ทวิ) เป็นต้น ซึ่งโครงการนั้นนอกจากจะทำให้การทำงานง่ายขึ้นแล้ว ยังมีส่วนลดการใช้กระดาษอีกด้วย

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกรุงศรีได้เผชิญกับความท้าทายที่หลากหลายจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ รวมไปถึงสถานการณ์ของภาคธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการเปลี่ยนแปลงสำคัญด้านเทคโนโลยีซึ่งส่งผลโดยตรงกับธุรกิจในยุคปัจจุบัน กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เราจึงได้ร่วมกับ MUFG ในการพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานกรุงศรีได้แสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการบริหารความเสี่ยงโดยการนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วย

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเป็นอันดับต้น มีการกำหนดหน้าที่หลักในการบริหารจัดการความเสี่ยงคือการระบุความเสี่ยงการวัดความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและการจัดการความเสี่ยงผ่านนโยบายต่าง ๆ กระบวนการในการวัดและติดตาม และหลักเกณฑ์การกำกับดูแลภายใน ซึ่งกระบวนการทั้งหมดของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงจะสอดคล้องกับกลยุทธ์และรูปแบบธุรกิจของธนาคาร

ความเสี่ยงด้านเครดิต

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่หลักในการระบุความเสี่ยงการวัดความเสี่ยง การลดความเสี่ยงและการติดตามความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดเตรียมนโยบายและขั้นตอนการทำงานด้านความเสี่ยง รวมถึงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

ความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลธนาคารได้พัฒนากลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรเพื่อควบคุมและจัดการความเสี่ยงทั้งหมดของธนาคาร โดยมีการพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร อาทิ การบริหารระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และกระบวนการระบุตัววัดความเสี่ยง เพื่อระบุประเมินและติดตามความเสี่ยง รวมทั้งมีการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารรับได้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนธุรกิจและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ความเสี่ยงด้านตลาด

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น กรุงศรีมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดเชิงรุกภายใต้กรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง ติดตามและลดผลกระทบความเสี่ยงด้านตลาดได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา ภายใต้ได้เพดานความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กรุงศรียังคงพัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่ออกมาใหม่ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติใหม่ ๆ อาทิ Interest Rate Risk in the Banking Book (IRRBB) ที่ออกโดย Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) และ London Interbank Offered Rate (LIBOR) Transition and Benchmark Reform เป็นต้น ทั้งนี้ กรุงศรีให้ความสำคัญในการคัดค้นออกผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินที่มีศักยภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศภายใต้การบริหารความเสี่ยงโดยพึ่งพาเครือข่ายชั้นนำระดับโลกของ MUFG

ในปี 2562 ความเสี่ยงด้านตลาดทั้งในบัญชีเพื่อการค้า และบัญชีเพื่อการธนาคารอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากกรุงศรีให้ความสำคัญในการติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดและทันทั่วทั้งเมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจหรือกฎระเบียบ มีการเปลี่ยนแปลง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานกฎเกณฑ์ต่างๆ ของทางการ โดยการดำรงอัตราการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) และอัตราส่วนที่માและใช้ไปของแหล่งเงินที่มีความมั่นคง (Net Stable Funding Ratio: NSFR) สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดด้วยการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการการปรับโครงสร้างเงินรับฝากและการบริหารต้นทุน นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการเปิดเผยข้อมูล LCR ที่มีความจำเป็นต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร และเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมวินัยในตลาด

เพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตลอดเวลากรุงศรีบริหารฐานะสภาพคล่องตามความเหมาะสมภายใต้สภาวะของตลาด ทั้งภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมถึงกำหนดให้มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและเสริมศักยภาพของระบบจัดการฐานข้อมูลและความถี่ของการวัดและติดตามความเสี่ยงที่เหมาะสม

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของธนาคารทำหน้าที่ดูแลให้ธนาคารและบริษัทในเครือได้รับผลกระทบน้อยที่สุด หากเกิดความผิดพลาดจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกหรือเกิดภาวะการหยุดชะงัก ธนาคารและบริษัทในเครือทั้งหมดมีการจัดทำการศึกษาประเมินตนเองด้านการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) เป็นระยะ นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk Indicator: KRI) สำหรับฝ่ายงานภายในทั้งหมดของธนาคาร และมีการติดตามความเสี่ยงเหล่านี้อย่างใกล้ชิดธนาคารมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงซึ่งทำให้มั่นใจว่าทุก

ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการใหม่ เทคโนโลยีใหม่ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการและระบบงานจะต้องผ่านการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

เพื่อป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงสำคัญที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ ธนาคารดำเนินการปลูกฝังกระบวนการรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการในกรุงศรี กรุ๊ป โดยเหตุการณ์ความเสียหายที่สำคัญจะถูกนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบผ่านคณะทำงานที่ได้ตั้งขึ้น เพื่อพิจารณาเรื่องนี้โดยเฉพาะ อีกทั้งธนาคารยังได้มีการปรับปรุงทดสอบและทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ

สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่จะสนับสนุนให้ธุรกิจของธนาคารมีความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน การดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีทั้งภายในองค์กรของธนาคารเองและการดำเนินธุรกิจกับบุคคลภายนอกจึงยังคงเป็นแนวทางที่ธนาคารยึดถือปฏิบัติตลอดมา

ธนาคารจึงได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารงานภายในของธนาคารเกิดการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งมีความอิสระจากฝ่ายจัดการเป็นผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณที่ดี

อย่างไรก็ดี มาตรการในเชิงป้องกันควบคู่ไปกับมาตรการในเชิงสอบทาน ยังคงเป็นแนวทางหลักที่ธนาคารใช้ในการกำกับดูแล โดยด้านมาตรการการป้องกัน นอกจากการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงานธนาคารได้เข้าใจแล้ว ธนาคารยังผลักดันให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Culture) ในเชิงรุก ซึ่งในปี 2562 ธนาคารได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมผ่านระบบ e-Learning โดยขยายขอบเขตไปยังกฎเกณฑ์ที่มีเนื้อหาที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายงาน ได้แก่ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธุรกิจและข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณชน รวมทั้งจัดให้มีการบรรยายโดยวิทยากรภายในและภายนอกธนาคารการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การฝึกอบรมในรูปแบบสัญจร (Compliance On-tour) และมีการสื่อสารกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น อาทิ รูปแบบการสื่อสารผ่านอินทราเน็ตภายในธนาคาร (WE Connect) และบัญชีไลน์ (LINE Account) ภายใต้ชื่อ “Compliance” เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

ทางด้านมาตรการการสอบทาน ธนาคารโดยสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารยังคงมีการสอบทานผ่านกระบวนการต่าง ๆ ตามระดับความเสี่ยง ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแล (Compliance Risk Assessment) ที่ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ อย่างรอบด้าน โดยธนาคารจะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการกำหนดมาตรการในการสอบทานต่อไป อาทิ การใช้แบบสอบถามการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแล การสอบทานแบบ Off-site Testing การสอบทานแบบ On-site Testing และมาตรการอื่น ๆ เพื่อให้การสอบทานงานด้านการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างทั่วถึงและเหมาะสมตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง พร้อมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการผ่านคณะกรรมการธนาคารชุดต่าง ๆ และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกเดือน

ในปี 2562 กรุงศรี บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรวม 21 บริษัท ได้เริ่มปรับใช้รูปแบบการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแล ทั้งนี้ เพื่อให้การกำกับดูแลความเสี่ยงสอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกฎเกณฑ์ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ธนาคารได้นำมาตรฐานสากลของ MUFG เกี่ยวข้องกับ

Financial Crime Compliance เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปตามมาตรฐานสากล อีกทั้งในด้านการงานของหน่วยงานราชการอื่น ๆ ธนาคารได้มีการประสานงานและสนับสนุนข้อมูลทางการเงินและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ภายใต้กรอบของกฎหมายต่อหน่วยงานราชการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการนำระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาสนับสนุนในการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 ธนาคารได้มีการปรับปรุงระบบงานที่ใช้กลั่นกรองธุรกรรมทางการเงินระหว่างประเทศ เพื่อตรวจสอบธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับมาตรการคว่ำบาตรขององค์การสหประชาชาติ รัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐบาลของประเทศญี่ปุ่นและรัฐบาลไทย และการตรวจสอบรายชื่อ “บุคคลต้องห้าม” และ/หรือ “บุคคลที่ถูกกำหนด” รวมถึงการปรับปรุงระบบการตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการกำกับดูแลด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนางานภายในสายงานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคาร อาทิ การพัฒนาช่องทางในการส่งและรับแบบสอบถามการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแลจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และการเพิ่มหน้าที่ของระบบฐานข้อมูลด้านกฎเกณฑ์ทางการให้สามารถค้นหากฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้ง่ายขึ้น ภายใต้โครงการ “Regulatory Mapping” เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2562 และแนวโน้มในปี 2563

ท่ามกลางปัจจัยที่มีความท้าทาย ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศที่ส่งต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ อาทิ การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีนที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ในขณะเดียวกัน การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย 2 ครั้งในปี 2562 สนับสนุนให้เศรษฐกิจสามารถขยายตัวต่อเนื่อง

จากปัจจัยดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการเติบโตของสินเชื่อ โดยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยเพิ่มขึ้นในอัตราที่ชะลอตัวอยู่ที่ร้อยละ 2.0 ในปี 2562 เทียบกับร้อยละ 6.0 ในปี 2561 โดยมีแรงหนุนสำคัญจากการเติบโตของสินเชื่อรายย่อย

สินเชื่อธุรกิจหดตัวร้อยละ 0.8 ตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจและการขำระคืนหนี้ในหลายประเภทธุรกิจ โดยสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่หดตัวที่ร้อยละ 1.9 สินเชื่อธุรกิจ SME หดตัวร้อยละ 2.1 ขณะที่สินเชื่อรายย่อยเพิ่มขึ้นในอัตราที่ชะลอลงที่ร้อยละ 7.5 เป็นผลจากการชะลอตัวของสินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อรถยนต์ โดยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตร้อยละ 5.4 และสินเชื่อรถยนต์เติบโตร้อยละ 7.7 ขณะที่สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลยังเติบโตต่อเนื่อง โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.1 และ 11.8 ตามลำดับ

เงินฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.1 จากปี 2561 ส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของเงินฝากประจำ ส่งผลให้สภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์ในปี 2562 ยังคงอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยมีสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากรวมอยู่ที่ร้อยละ 96.25 เทียบกับร้อยละ 98.27 ในปี 2561

การชะลอตัวอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ โดยสินเชื่อบางกลุ่มอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบจากสงครามการค้า อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์สามารถรักษาสัดส่วนสินเชื่อด้วยคุณภาพต่อสินเชื่รวมอยู่ที่ร้อยละ 2.98 เทียบกับร้อยละ 2.94 ในปี 2561 จากการบริหารคุณภาพพอร์ตสินเชื่อด้วยการตัดหนี้สูญและการปรับโครงสร้างหนี้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์มีเงินสำรองอยู่ที่ 701.2 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จำนวน 32.4 พันล้านบาท ขณะที่อัตราส่วนเงินสำรองที่มีต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพอยู่ที่ร้อยละ 149.9

ในปี 2562 ธนาคารพาณิชย์มีกำไรสุทธิ 270.9 พันล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 30.8 จากปี 2561 ปัจจัยหลักมาจากการรับรู้กำไรพิเศษจากการขายเงินลงทุนเป็นสำคัญ กอปรกับรายได้ดอกเบี้ยสุทธิที่เพิ่มขึ้น จากการเติบโตของสินเชื่อรายย่อย ขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิลดลงเล็กน้อยจากรายได้ค่าธรรมเนียมการโอนเงินและรายได้ ค่านายหน้าขายหลักทรัพย์ ค่าใช้จ่ายพนักงานสูงขึ้นจากการตั้งสำรอง ผลประโยชน์พนักงานตามกฎหมายแรงงานใหม่ และการเพิ่มขึ้นของการกันสำรอง เพื่อรองรับความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ

อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (Return on Assets: ROA) เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 1.39 จากร้อยละ 1.11 ในปี 2561 ขณะที่อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ดอกเบี้ยเฉลี่ย (Net Interest Margin: NIM) ทรงตัวที่ร้อยละ 2.73

ธนาคารพาณิชย์มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ โดยมีระดับเงินกองทุนเพิ่มขึ้น สามารถรองรับความท้าทายจากความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจได้ดีขึ้น โดยธนาคารพาณิชย์มีเงินกองทุนทั้งสิ้น 2,845 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจากการจัดสรรกำไรเข้าเป็นเงินกองทุน การออกหุ้นเพิ่มทุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางเพื่อรองรับการควบรวมกิจการ และการออกตราสารหนี้ ด้วยสิทธิของธนาคารพาณิชย์ไทยบางแห่ง ส่งผลให้อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 19.6 ขณะที่อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับกระแสเงินสดที่อาจไหลออกในภาวะวิกฤต (Liquidity Coverage Ratio: LCR) อยู่ในระดับสูงที่ร้อยละ 187.5

ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งมีการปรับตัวจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ทั้งการปรับลดจำนวนสาขา การปรับรูปแบบการให้บริการของสาขา การพัฒนานวัตกรรมทั้งในส่วนของผู้ผลิตและผู้ให้บริการทางการเงิน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงและขยายธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทย อาทิ การขายธุรกิจประกันของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ การควบรวมกิจการระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลาง เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความสามารถในการแข่งขัน และการขยายธุรกิจและช่องทางเพิ่มรายได้ในต่างประเทศ โดยการซื้อกิจการในภูมิภาคอาเซียน

แนวโน้มธุรกิจในปี 2563

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในปี 2563 ยังคงมีความท้าทาย ความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มชะลอตัวลง เกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการรายงานทางการเงินใหม่ (IFRS 9) ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ซึ่งอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการดำเนินธุรกิจธนาคาร

จากปัจจัยดังกล่าว คาดว่าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จะเติบโตประมาณ ร้อยละ 3.0-4.0 โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนหลักมาจากสินเชื่อธุรกิจจากการลงทุนของภาคเอกชน รวมทั้งการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน ขณะที่สินเชื่อรายย่อยอาจชะลอการเติบโตจากข้อจำกัดในการก่อภาระหนี้ใหม่ ส่งผลให้รายได้ดอกเบี้ยสุทธิมีแนวโน้มชะลอตัว ทั้งจากสินเชื่อที่เติบโตชะลอตัว และการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อจากการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายในช่วงปลายปี 2562 และต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2563 แม้ว่าธนาคารพาณิชย์ได้มีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในบางผลิตภัณฑ์ ขณะที่รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยอาจขยายตัวได้ในระดับต่ำ ทั้งจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและการปรับปรุงการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

ทั้งนี้ คุณภาพสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์เป็นสิ่งที่ยังคงต้องติดตาม เนื่องจากความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มผู้ประกอบการ และลูกค้ารายย่อยอาจได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ รวมถึงปัจจัยความเสี่ยงที่อาจขยายวงกว้างออกไป อาทิ จากปัญหาการระบาดของ COVID-19 และภาระหนี้ที่อยู่ในระดับสูง

นอกจากความท้าทายทางสถานะเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องเผชิญความท้าทายจากฟินเทค ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มุ่งสู่การยกระดับการให้บริการผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น รวมทั้งรูปแบบการร่วมมือกับพันธมิตรของธนาคาร เพื่อเติมเต็มระบบนิเวศของบริการทางการเงินผ่านดิจิทัลให้มีความสมบูรณ์และตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้สถาบันการเงินดำเนินการภายใต้หลักการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) ที่คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาวต่อเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจและสถาบันการเงินไทย

ความสามารถในการแข่งขัน

ด้วยพันธกิจของกรุงศรีคือ การมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่ระดับโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีจึงตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืน การยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดเป็นปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเรา ดังนั้น เราจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกด้าน เพื่อให้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของจิตสำนึกหรือวัฒนธรรมขององค์กร สอดคล้องกับการที่กรุงศรีเป็นส่วนหนึ่งของ MUFG ซึ่งมีวิสัยทัศน์ขององค์กรว่า “การเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” ด้วยวิสัยทัศน์นี้ เราจึงเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องและยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ กรุงศรีนำหลักการ “ลูกค้าคือคนสำคัญ” มาปรับใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยยึดหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน นอกจากนี้ เมื่อผนวกกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางเข้ากับปรัชญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” กรุงศรีจึงสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร เมื่อผสานทุกอย่างเข้าด้วยกัน เราสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ยั่งยืนและแข็งแกร่งไปเห็นได้จากการที่กรุงศรีได้รับรางวัลมากมายจากหลากหลายองค์กรทั้งในระดับสากล ภูมิภาคและระดับประเทศ รวมทั้งสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ ตลอดปี 2562

ความเป็นเลิศในด้านธรรมาภิบาล

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

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโครงสร้างองค์กรและสภาพแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรี บริษัทย่อยและการร่วมค้า (กรุงศรี กรุ๊ป) นำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล อีกทั้งยังเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทย่อยและการร่วมค้า นำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตนเองตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท

ความยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี ซึ่งครอบคลุมแนวนโยบายหลากหลายเรื่อง รวมถึงแนวทางปฏิบัติของนักลงทุนสัมพันธ์และโครงการต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลให้กรุงศรีได้รับผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบัน

กรรมการบริษัทไทย เป็นเวลา 9 ปี ในปี 2552-2556 และปี 2559-2562 (ภายหลังจากการปรับหลักเกณฑ์การประเมินที่เข้มงวดขึ้น) นอกจากนี้ ยังได้รับรางวัลบรรษัทภิบาลดีเยี่ยมแห่งเอเชีย (Asia's Icon on Corporate Governance Award) จากนิตยสาร Corporate Governance Asia 6 ปีติดต่อกัน (2557-2562) และรางวัล The Asset ESG Awards - Gold 2019 จากความโดดเด่นในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

กรุงศรีติดอันดับรายชื่อบริษัทจดทะเบียนหุ้นยั่งยืน ประจำปี 2562 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 4 ปีติดต่อกัน และยังได้รับเลือกให้เป็น 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่โดดเด่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG100) อีกทั้งได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันไทยพัฒน์เป็นปีที่ 4 เช่นกัน สะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) อันโดดเด่นของกรุงศรี

พนักงาน

กรุงศรีเชื่อมั่นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนความสำเร็จและการเติบโตของกรุงศรี ค่านิยมลูกค้าคือคนสำคัญ นับเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าเราจึงให้ความสำคัญในการสร้างเสริมวัฒนธรรมของการร่วมกันทำงานเป็นทีม ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมุ่งมั่นในความพยายามเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้า ทั้งนี้ กรุงศรีให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนกรุงศรีในการก้าวสู่การเป็นผู้นำทั้งในประเทศไทยระดับภูมิภาค และระดับโลก

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร สะดวกต่อการใช้งานและเป็นผลิตภัณฑ์ชั้นนำของตลาด นับเป็นการผนวกการดำเนินกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการส่งมอบพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” เข้าไว้ด้วยกัน กรุงศรีได้เปลี่ยนจากแนวทางการเน้นที่ผลิตภัณฑ์มาเป็นการเน้นที่กลุ่มลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการแก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังนั้น กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทางการเงินในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ การเพิ่มการเข้าถึงบริการ รวมทั้งการป้องกันความเสี่ยงในการทำธุรกรรมของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมาย และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

รางวัลแห่งความสำเร็จในปี 2562

รางวัลธนาคารยอดเยี่ยม

IDC Financial Insights

- Best Bank in Asia-Pacific

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

The Asset

- The Asset ESG Corporate Award – Gold 2019

Corporate Governance Asia

- Asia's Best CEO (Investor Relations) มอบแด่นายโนริอากิ โกโตะ (ปีที่ 5)
- Asia's Best CFO (Investor Relations) มอบแด่นางสาวดวงดาว วงศ์พนิตกฤต (ปีที่ 5)

- Best Investor Relations Company (Thailand) (ปีที่ 6)
- Best Environmental Responsibility

GC Powerlist

- คุณภาพงาน เนียมลดย ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายได้รับยกย่องเป็นผู้นำฝ่ายกฎหมายดีเด่น หนึ่งใน GC Powerlist Southeast Asia 2019

สถาบันไทยพัฒนา

- ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติ (ปีที่ 4)
- Sustainability Disclosure ประเภทรางวัลเกียรติคุณ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” (ปีที่ 4)

หอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (AMCHAM)

- CSR Excellence Recognition (Gold level) (ปีที่ 7)
- รางวัลพิเศษ Excellence in Project Supporting Thai Development

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- CSR Excellence

ดิจิทัลและนวัตกรรม

International Data Cooperation (IDC)

- 2019 Digital Transformer for Thailand (กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน)
- 2019 Information Visionary for Thailand จากนวัตกรรม Smart Advisor บนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- Excellence in Enterprise Innovation, Thailand OpenGov
- Recognition of Excellence 2019 Asian Banking and Finance (ABF)
- The Thailand Domestic Technology & Operations Bank of the Year
- Corporate Client Initiative of the Year

The Asset

- Best Payments and Collections Solution in Thailand

เทคโนโลยีสารสนเทศ

CIO50

- คุณวรรณ เดชะไคศยะ ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ ได้รับยกย่องเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดีเด่นในระดับอาเซียน หนึ่งใน CIO50 list in ASEAN

The Asian Banker

- The Chief Information and Technology Officer of the Year มอบแด่คุณวรรณ เดชะไคศยะ

ธุรกิจลูกค้าธุรกิจ

International Banker

- Best Commercial Bank of the Year Thailand

International Finance

- Best Corporate Bank – Thailand 2019
- Best SME Bank – Thailand 2019

Asiamoney

- Best Bank for SMEs in Thailand (ปีที่ 2)

ธุรกิจพาณิชย์ธนกิจ

International Banker

- Best Investment Bank of the Year Thailand

ธุรกิจลูกค้ารายย่อย

Efma and Accenture

- Gold Medal: Phygital Distribution & Experience (Global Award) จากความสำเร็จของ Krungsri Digital Home Loan
- Gold Medal: Phygital Distribution & Experience (Asia-Pacific Award) จากความสำเร็จของ Krungsri Digital Home Loan

Retail Banker International

- Winner of Excellence in Mass Affluent Banking จากความสำเร็จของกรุงศรีพรีเมียม
- Best Mortgage Offering 2019

The Asset

- Best Digital Wealth Management Experience
- Most Innovative Digital Branch Project

The Asian Banker

- Best Productivity, Efficiency and Automation Initiative,

Application or Programme จากความสำเร็จของแอปพลิเคชัน Di-sales (International Excellence)

- Best Digital Sales Initiative, Application or Programme, Thailand
- Best Branch Digitization Initiative, Application or Programme, Thailand

The Digital Banker

- Winner of Best Customer Loyalty Program จากความสำเร็จของ Krungsri GIFT
- Winner of Outstanding Customer Service Transformation
- Winner: Best Client On-Boarding Initiative (Next-Gen Customer Experience in Financial Services Awards 2019)
- Winner for Best Customer Loyalty Program จากความสำเร็จของ Krungsri GIFT (Next-Gen Customer Experience in Financial Services Awards 2019)
- Highly Acclaimed: Outstanding Personalized 1:1 Marketing Initiative
- Highly Acclaimed: Outstanding Machine Learning Initiative
- Highly Acclaimed: Outstanding IT Transformation

- Highly Acclaimed: Best Technology Implementation Front End (Next-Gen Customer Experience in Financial Services Awards 2019)

International Business

- Best Mobile Banking Application Product จากความสำเร็จของ Krungsri GIFT
- Most Innovative Mobile Banking Application Product จากความสำเร็จของ Krungsri GIFT

Asian Banking and Finance (ABF)

- Bronze Award: Branch Innovation of the Year
- Mobile Banking Initiative of the Year - Thailand จากความสำเร็จของ Krungsri GIFT
- Mortgage and Home Loan Product of the Year - Thailand

International Data Cooperation (IDC)

- 2019 Digital Transformer for Thailand (Analytics Based Decision Platform)

พนักงาน

The Asset

- Best Initiative in Diversity and Inclusion Human Resources Excellence Awards 2019
- Excellence in Learning & Development

Employer Branding Institute

- Top 100 Asia's Best Employer Brands 2019

Thailand Best Employer Brand Awards 2019

- Diversity Impact Award
- Award for Excellence in Training

บริหารแบรนด์และการตลาดองค์กร

LINE Thailand

- Most Used Sponsored Stickers in category of finance & insurance จากความสำเร็จของสติ๊กเกอร์ชุด 'Yeah!! Happy Every Day'
- Most Active Watched LINE TV จากความสำเร็จของโฆษณา Krungsri iFIN

นิตยสารการเงินธนาคาร

- Best Design Excellence Award

การปฏิบัติการ

- Straight Through Processing (STP) Excellence Award 2019 in USD Payment จาก HSBC, New York
- Straight Through Processing (STP) Award จาก The Bank of New York Mellon
- Certificate of Excellence Best Payment Partner Bank จาก Bank of America Merrill Lynch

กรุงศรี ฟินโนเวต

International Data Cooperation (IDC)

- 2019 Talent Accelerator for Thailand จากความสำเร็จของ Krungsri RISE

International Finance

- Best New Fintech Accelerator The Digital Banker

- Highly Acclaimed: Outstanding Innovation Program

กรุงศรี ออโต้

Grand Prix International

- Best Car & Bike Finance of the Year 2019 (ปีที่ 6) BrandAge
- Thailand's Most Admired Brand 2019 (ปีที่ 7) The Asian Banker
- Best API Initiative, Application or Programme, Thailand Asian Banking and Finance (ABF)
- Social Media Initiative of the Year – Thailand LINE Thailand
- Best LINE Today Billboard Superbrands Thailand Council
- Super brand Thailand (ปีที่ 8)

The Digital Banker

- Winner of Loan Offering of the Year
- Highly Acclaimed: Best Customer Centric Business Model The Indian Chamber of Commerce
- Special Recognition for Broker of the Year

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

Shared Services & Outsourcing Network (SSON)

- Excellence in Automation Award จากความสำเร็จของ Robotic Process Automation (RPA) Initiative
- Best Innovation Award จากความสำเร็จของ Merchant Management System

IDC Financial Insights

- Asia's Most Transformative Bank 2019 จากความสำเร็จของ

Robotic Process Automation (RPA)

Retail Banker International

- Winner of Excellence in Mobile Banking – Overall จากความสำเร็จของ UCHOOSE

The Asian Banker

- Best Process Automation Initiative, Application or Programme, Thailand
- Consumer Finance Product of the Year, Thailand สำหรับความสำเร็จของกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์
- Retail Payment Product of the Year, Thailand สำหรับความสำเร็จของบัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอแวน

The Digital Banker

- Winner of Credit Card of the Year สำหรับความสำเร็จของบัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอแวน
- Highly Acclaimed: Excellence in Digital Innovation
- Highly Acclaimed: Best Automated Advisory Service Human Resources Excellence Awards 2019
- Excellence in Workplace Well-Being ไชยสิทธิ์ (ประเทศไทย)
- Best Brand Performance on Social Media สาขาบริการทางการเงินซึ่งมอบให้กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์

สมาคมมีเดียเอเจนซีและธุรกิจสื่อแห่งประเทศไทย

- Bronze Award: Best Use of Content for Good จากแคมเปญออนไลน์ “60 วัน สานฝันสร้างบ้านมั่นคง” โดย กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์

สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย

- Marketing Campaign of the Year 2019 ธุรกิจประเภทสาขาบริการต่าง ๆ ซึ่งมอบให้กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์
- หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี

International Finance

- Most Inspirational Managing Director มอบแด่คุณศิริพร สีนาคเจริญ กรรมการผู้จัดการ
- Fastest Growing Mutual Fund House – Thailand The Asset
- Asset Management Company of the Year, Thailand (ปีที่ 3) Asian Investor
- Fund House of the Year, Thailand 2019 Alpha Southeast Asia
- Best Overall Asset and Fund Manager (ปีที่ 2)
- Best Online & Mobile Platform (Asset Manager)

Global Banking & Finance Review

- Best Asset Management Thailand 2019
- Best Fund Management Company Thailand 2019

นิตยสารการเงินธนาคาร

- Excellent Fund Awards in 2019 สำหรับ 3 กองทุนที่มีผลงานยอดเยี่ยม ได้แก่
 - KFSPLUS: Best Money Market General Fund
 - KFENSET50: Best Equity Large Fund
 - KFS100RMF: Best RMF Equity Fund

เงินติดล้อ

Retail Banker International

- Excellence in Employee Engagement (Trailblazer Asia Award 2019)
- Excellence in Employee Engagement (Trailblazer in Human Capital and Society)

The Asian Banker

- Best Digital Employee Engagement Initiative or Programme (International Excellence)

สมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย

- Bronze Award: Adman Awards & Symposium 2019 ในหมวด TVC จากโฆษณาชุด “แบ่งจ่าย”
- Bronze Award: Adman Awards & Symposium 2019 ในหมวด TVC จากโฆษณาชุด “รีป”
- Bronze Award: Adman Awards & Symposium 2019 ในหมวด Online Film จากโฆษณาชุด “รีป”

นิตยสารแบรนด์เจจ

- Thailand's Most Admired Brand 2019 ในกลุ่มสินเชื่อบริการทางการเงิน
- Brand Maker 2019

ไวซ์ไชท์ (ประเทศไทย)

- Best Brand Performance on Social Media (Finalist) สาขาบริการทางการเงิน

การกำหนดผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุน

กรุงศรีให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนทั่วไป ซึ่งเงินรับฝากจะเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของกรุงศรี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กรุงศรีมียอดเงินรับฝากจำนวน 1,566,885 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 66.4 รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินร้อยละ 10.7 ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมร้อยละ 7.4 ส่วนของเจ้าของร้อยละ 11.5 และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ร้อยละ 4.0 โดยกรุงศรีให้บริการรับฝากเงินอยู่ 2 ประเภท คือ เงินรับฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากกระแสรายวัน และเงินรับฝากประเภทมีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากออมทรัพย์ และเงินรับฝากประจำ

ความสามารถในการดำรงเงินกองทุน

กรุงศรีจัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนภายในให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการเงินกองทุนของ กรุงศรีทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กรุงศรีดำรงเงินกองทุนทั้งสิ้นเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์เสี่ยงตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กรุงศรีมีเงินกองทุนตามกฎหมายและอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงจำแนกได้ ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)			
		รายงานการ	งบการเงินเฉพาะ
		กำกับแบบ	ธนาคาร
		รวมกลุ่ม	
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น		232,977	191,672
เงินกองทุนชั้นที่ 1		236,739	191,672
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย		317,871	267,009
(หน่วย : ร้อยละ)			
	ขั้นต่ำตามที่	รายงานการ	งบการเงินเฉพาะ
	อปท. กำหนด	กำกับแบบ	ธนาคาร
		รวมกลุ่ม	
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อ			
สินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	7.50	13.05	11.89
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	9.00	13.26	11.89
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	11.50	17.81	16.56

นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเหมาะสมและเพียงพอของเครื่องมือในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมและการขยายธุรกิจครอบคลุมทั้งในสภาวะปกติและภาวะวิกฤต ให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารและเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมวินัยในตลาดบนเว็บไซต์กรุงศรี ซึ่งประกอบด้วย

- ดำรงเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (Liquidity Reserve Requirement) เหลือแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมเฉลี่ย ซึ่งรวมถึงตัวแลกเปลี่ยนหรือตั๋วสัญญาใช้เงิน เงินกู้ยืมระยะสั้นจากต่างประเทศ และเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง นอกจากนี้ กรุงศรียังได้มีการพิจารณาระดับของสภาพคล่องเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกรรมปกติของกรุงศรีและเพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีจะมีระดับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้

- ดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio หรือ LCR) และดำรงอัตราส่วนที่ใช้วัดความเพียงพอสอดคล้องของแหล่งที่มาของเงินกับการใช้ไปของเงินที่มีความมั่นคง (Net Stable Funding Ratio หรือ NSFR)

กรุงศรีให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ พร้อมทั้งการปรับโครงสร้างเงินฝาก และการบริหารจัดการต้นทุน เพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ LCR ซึ่งกำหนดให้ดำรงอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 ในวันที่ 1 มกราคม 2563 และ NSFR ซึ่งกำหนดให้ดำรงอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2561

ในการติดตามและบริหารความเสี่ยง กรุงศรีใช้ LCR ในการบริหารสภาพคล่องในระยะสั้นเพื่อให้แน่ใจว่า กรุงศรีมีสินทรัพย์สภาพคล่องเพียงพอ และใช้ NSFR ในการบริหารสภาพคล่องในระยะยาวเพื่อให้แน่ใจว่ากรุงศรีมีแหล่งเงินทุนที่มั่นคง นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อรองรับความเข้มงวด และความถี่ในการวัดความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารมีเงินสดและสินทรัพย์สภาพคล่องอื่นเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี และเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับหลักเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

- ในส่วนของความเสี่ยงจากความไม่สอดคล้องกันของกระแสเงินสดจากสินทรัพย์และหนี้สินตามอายุสัญญา จะต้องถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอผ่านการทำการทดสอบส่วนต่างสภาพคล่องภายใต้สภาวะวิกฤต ควบคู่กับสำรวจสินทรัพย์สภาพคล่องอย่างเพียงพอ ธนาคารมีจัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต ซึ่งจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแผนปฏิบัติการเพื่อให้ธนาคารสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์

- เปิดเผยข้อมูลด้านสภาพคล่อง ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative information) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative information) ต่อสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินฐานะสภาพคล่องและประสิทธิภาพการบริหารจัดการสภาพคล่องของกรุงศรี รวมถึงส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในระบบสถาบันการเงินและสอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio Disclosure Standards) ลงวันที่ 25 มกราคม 2561

กรุงศรีโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ได้กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสภาพคล่อง โดยการกำหนดระดับของสภาพคล่องที่เหมาะสมของกรุงศรี รวมทั้งกำหนดแนวทางและหลักการในการกำหนดตัวชี้วัดด้านการจัดการสภาพคล่องเพื่อให้กรุงศรีสามารถวางแผนการจัดหาเงินทุนและต้นทุนในเชิงรุกได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการ

บริหารความเสี่ยงทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด นอกจากนี้ กรุงศรียังมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มสำหรับใช้เป็นกรอบในการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทในเครือด้วย

การประกอบธุรกิจของบริษัทในเครือ

กรุงศรี เอเอ็มซี

บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกันรวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

ตลาดและการแข่งขัน: ไม่มี บริษัทเป็นผู้ให้บริการสนับสนุนกรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่แต่เพียงรายเดียว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี นิมเบิล

บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด (จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อจากบริษัท กรุงศรี แฟกเตอริ่ง จำกัด เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2562)

ประเภทของบริการ:

1) บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟกเตอริ่ง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้น ด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้าโดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการชำระเงิน ปัจจุบันบริษัทได้หยุดประกอบธุรกิจสินเชื่อแฟกเตอริ่งตามนโยบายของกรุงศรี

2) บริษัทประกอบธุรกิจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีทั้งหมด โดยมีได้ให้บริการแก่บุคคลภายนอก ซึ่งบริษัทจะเน้นการศึกษาและพัฒนาาระบบดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และสร้างแพลตฟอร์มในอนาคตของกรุงศรี อาทิ กรุงศรีโมบายแอปพลิเคชัน เว็บไซต์และบล็อกเชน เพื่อให้ครอบคลุมไปถึงระบบปัจจุบันที่กรุงศรีใช้งานอยู่ (เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562)

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ลีสซิ่ง

บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด

ประเภทของบริการ: ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับใช้ในกิจการ

ตลาดและการแข่งขัน: กรุงศรี ลีสซิ่ง เน้นการให้สินเชื่อลีสซิ่งเพื่อการพาณิชย์สำหรับจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มความสามารถในการจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะสำหรับธุรกิจที่ต้องการขยายกำลังการผลิต หรือต้องการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน นอกเหนือจากวงเงินสินเชื่อที่มีอยู่กับกรุงศรี เพราะบริษัทลีสซิ่งพิจารณาให้สินเชื่อโดยอิงกับกระแสเงินสดของธุรกิจและสภาพคล่องของเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทำลีสซิ่งเป็นหลัก มากกว่า

การพิจารณาเงินตามมูลค่าหลักประกันประเภทอสังหาริมทรัพย์ ด้วยเหตุผลดังกล่าว กรุงศรี ลีสซิ่ง จึงสามารถจัดสรรเงินทุน และเงื่อนไขผ่อนชำระที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

กรุงศรี ลีสซิ่ง เป็นผู้นำด้านธุรกิจลีสซิ่ง โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกรุงศรี ลีสซิ่ง เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในหลากหลายอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์ของกรุงศรี ลีสซิ่ง แตกต่างจากคู่แข่ง อย่างชัดเจน

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ออโต้

ประเภทของบริการ: กรุงศรี ออโต้ ผู้นำธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ เครือกรุงศรี มุ่งมั่นสร้างความผูกพันกับลูกค้า ผ่านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร ด้วยสินเชื่อยานยนต์ ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สินเชื่อรถใหม่ (กรุงศรี นิว คาร์) สินเชื่อรถมือสอง (กรุงศรี ยูสด์ คาร์ และกรุงศรี 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) สินเชื่อจำนำทะเบียนรถจักรยานยนต์ (ไบค์ ฟอร์ แคช) สินเชื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ (กรุงศรี อินเวนทอรี ไฟแนนซ์) ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการด้านการประกันภัย ซึ่งให้บริการโดยบริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี และหุ้นกู้ บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: ผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตที่หลากหลายเพื่อมอบทางเลือกที่ตรงใจและไลฟ์สไตล์การใช้จ่ายของลูกค้า อันได้แก่ บัตรเครดิตกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิตกรุงศรี ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิตกรุงศรีวีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตโฮมโปร วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตกรุงศรี เลดี ไทยเนี่ยม มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตกรุงศรี คอโรปอเรท การ์ด บัตรเครดิตกรุงศรี แมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิต เอไอเอ วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตกรุงศรี เจซีบี แพลทินัม และบัตรเครดิตสยาม ทาคาชิมายะ โดยมีจำนวนผู้ถือบัตรในปี 2562 รวมกว่า 2 ล้านใบ ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2562 บริษัท ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ถือหุ้นที่ระดับสูงสุด (AAA) จากบริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด ต่อเนื่องเป็นปีที่สี่ ซึ่งเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงสถานะบริษัทที่ยั่งยืนเป็นธุรกิจสำคัญของกรุงศรี

ผลิตภัณฑ์: ในปี 2562 บริษัทได้ปรับภาพลักษณ์แบรนด์ของบัตรเครดิตกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้ารายได้สูงที่มีเงินฝากหรือเงินลงทุน 5 ล้านบาทขึ้นไป ด้วยมอบการสิทธิประโยชน์ทั้งด้านท่องเที่ยว อาทิ สิทธิพิเศษบัตรโดยสารสายการบินไทยที่สามารถใช้เดินทางอิสระทั่วโลกโดยไม่ต้องแลกไมล์ สิทธิการช้อปปิ้งเพื่อแลกคะแนนและรับเครดิตเงินคืนร้อยละ 20 ที่ห้างสรรพสินค้าชั้นนำตลอดปี

นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดสาขา Financial Center ณ ห้างโฮมโปรเพิ่มรวมทั้งสิ้น 13 สาขา และในปีเดียวกันนี้ บริษัทได้ขยายฐานบัตรไปยังกลุ่มลูกค้าองค์กรของห้างโฮมโปร โดยการเปิดตัวบัตรเครดิต โฮมโปร คอโรปอเรท การ์ด ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถจัดการการซื้อสินค้าและควบคุมค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรีและหุ้นกู้

บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริการสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์)

ผลิตภัณฑ์: กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ เริ่มให้บริการลูกค้าตั้งแต่ปี 2537 และเป็นผู้นำในการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อผ่อนชำระ และบัตรเครดิตกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองไลฟ์สไตล์ลูกค้า ปัจจุบันมีฐานลูกค้าผู้ถือบัตรกว่า 2 ล้านราย มีพันธมิตรทางการค้ามากกว่า 25,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และศูนย์บริการเฟิร์สช้อยส์กว่า 400 แห่งทั่วประเทศ โดยมีทั้งบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ และบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ แคร่ ด้วยความร่วมมือทางธุรกิจระหว่างกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์กับพันธมิตรต่าง ๆ จึงได้ออกบัตรเซ็นทรัล เดอะวัน เฟิร์สช้อยส์ บัตรโฮมโปร เฟิร์สช้อยส์ และบัตรเมกาโฮม เฟิร์สช้อยส์ เพื่อมอบสิทธิประโยชน์พิเศษต่าง ๆ ตามไลฟ์สไตล์ให้กับลูกค้า

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการบัตรเครดิตนอกเหนือจากบริการสินเชื่อผ่อนชำระ และสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัทจึงได้ออกบัตรเครดิต กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม เพื่อใช้จ่ายทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ทั่วโลก พร้อมรับคะแนนสะสมและสิทธิพิเศษต่าง ๆ มากมายตลอดทั้งปี

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน บริหารโดย บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด โดยบริษัทได้รับความไว้วางใจจากบริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ให้ได้รับการต่อสัญญา Financial Services Partnership การต่อสัญญารั้งนี้เป็นการบริหารบัตรเครดิตให้กับบริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ภายใต้ชื่อ บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน โดยสิทธิประโยชน์หลักครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจในเครือเซ็นทรัลผ่าน The 1 Loyalty Platform จึงเป็นโอกาสที่ดีที่กรุงศรี กรุ๊ป ได้ใช้ศักยภาพในฐานะที่เป็นบริษัทในเครือ MUFG สถาบันการเงินชั้นนำระดับโลกสามารถนำเสนอบริการที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้าบริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด

ประเภทของบริการ: บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน เปิดตัวปี 2560 เป็นบัตรเครดิตโคแบรนด์ไลฟ์สไตล์ (Co-Brand Lifestyle) ใบแรกและใบเดียวที่ให้คะแนนสะสม The 1 ได้มากที่สุดและเร็วที่สุด พร้อมสิทธิประโยชน์อื่น ๆ อาทิ รับส่วนลดสูงสุดร้อยละ 10 ในเซ็นทรัล กรุ๊ป ซึ่งประกอบด้วยร้านค้าและแบรนด์ดังมากมายกว่า 5,000 ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ โดยผ่าน The 1 Card Loyalty Platform และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งครอบคลุมการใช้ชีวิตประจำวันนอกเซ็นทรัล กรุ๊ป ผ่านความเป็นบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์

ผลิตภัณฑ์: บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน ได้รับการวางตำแหน่งเป็นบัตรเครดิตไลฟ์สไตล์ (Lifestyle Credit Card) มุ่งเพิ่มความโดดเด่นให้ชัดเจนกว่าบัตรเครดิตในตลาด อาทิ การออกแบบหน้าบัตรให้เรียบง่าย แต่เน้นความสำคัญที่วัสดุหรือเทคนิคการเคลือบให้เหมือนโลหะ (Metallic Effect) ซึ่งไม่เคยถูกใช้มาก่อนในประเทศไทย แบ่งหน้าบัตรออกเป็น 4 ผลิตภัณฑ์ย่อย โดยแต่ละผลิตภัณฑ์มีสิทธิประโยชน์แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดี

สินเชื่อส่วนบุคคลเซ็นทรัล เดอะวัน เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นนวัตกรรมและเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยลูกค้าสามารถนำบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล เซ็นทรัล เดอะวันถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรีทั่วประเทศได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติม ภายใต้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนในสัดส่วนร้อยละ 50 ต่อ 50 ระหว่าง กรุงศรี กรุ๊ป และเทสโก้ โลตัส ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี 2544 เพื่อดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส โดยในครั้งแรกได้มีการเปิดตัวบัตรเครดิต Tesco Lotus Private Label ซึ่งต่อมาภายหลังได้พัฒนาလာมาเป็นบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า รวมถึงการเป็นผู้ดูแลเทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ประกันภัยทั้งหมด โดยในปี 2562 ได้เปลี่ยนชื่อบริษัทจาก บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด เป็น บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส จำกัด ตลอดระยะเวลาบริษัทได้พัฒนาและขยายช่องทางการจำหน่ายอย่างต่อเนื่องผ่านห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งในปี 2562 นี้ มีสาขาเพิ่มเป็นจำนวนมากกว่า 200 สาขา ด้วยพนักงานที่พร้อมให้บริการกว่า 900 คน เรามุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมให้ง่ายและสะดวกสบายสำหรับลูกค้า เทสโก้ โลตัส โดยเน้น “ความง่าย สะดวกของลูกค้า ความคุ้มค่า และน่าเชื่อถือ” สำหรับบริการด้านการเงินและประกันภัยในแต่ละประเภทให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์สูงสุด

สำหรับบริการด้านการเงิน เราออกบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า ที่เป็นทางเลือกในการชำระเงินที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า เทสโก้ โลตัส ทั้งสำหรับการใช้จ่ายภายในและภายนอกเทสโก้ โลตัส นอกจากนี้ เราเพิ่มรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลายสำหรับลูกค้าที่ซื้อประกันของโบรคเกอร์ประกันภัย และบัตรเครดิตของเรา เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม

เทสโก้ โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส มีปณิธานที่จะส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศ พร้อมอำนวยความสะดวกสบายสูงสุดให้แก่ลูกค้าทุกท่าน ไม่ว่าจะเป็นใช้บริการผ่านทางช่องทางไหนก็ตาม ทั้งที่หน้าเคาน์เตอร์ บริการที่เทสโก้ โลตัส ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ คอลเซ็นเตอร์ และแอปพลิเคชัน UCHOOSE

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

บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ทั้งประกันภัยรถยนต์ ประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพ ประกันวินาศภัย และอื่น ๆ ผ่านหลายช่องทาง ทั้งเคาน์เตอร์บริการที่เทสโก้ โลตัสที่ครอบคลุมถึง 200 สาขาทั่วประเทศ หรือผ่านทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ ให้แก่ลูกค้าของเทสโก้ โลตัส ภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจชั้นนำที่เป็นผู้ให้ประกันภัยที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ที่ทำให้มั่นใจว่าลูกค้าของเราได้รับทางเลือกเข้าใจง่าย มีความคุ้มค่า และมีทางเลือกในการชำระเงินที่หลากหลาย

ด้วยหลักปรัชญาของเรา ที่นำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ “ความง่าย สะดวกของลูกค้า ความคุ้มค่า และน่าเชื่อถือ” ทำให้เรานำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุและประกันสุขภาพที่ทำให้ใคร ๆ ก็สามารถทำประกันได้ ด้วยราคาเริ่มต้นในการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่ 299 บาทต่อปี

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้าของเทสโก้ โลตัส ผ่านการบริการทางช่องทางโทรศัพท์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอสินค้าประกันชีวิตสำหรับลูกค้าของเทสโก้ โลตัส ทั้งประกันชีวิตประเภทออมทรัพย์ระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงประกันชีวิตตลอดชีพ

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ คาร์ด โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย จัดทะเบียนบริษัทในปี 2550 ทั้งนี้ บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ในปี 2554 บริการของบริษัทรวมถึง การแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย อาทิ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ ประกันภัยการเดินทาง และการประกันภัยรถยนต์ แก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้า ซึ่งครอบคลุมแผนชดเชยรายได้ขณะเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ประกันภัยโรคเมะเร็งและโรคร้ายแรงที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงเมื่อเกิดโรคเมะเร็งหรือโรคร้ายแรง รวมถึง แผนประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และแผนประกันภัยจากพันธุกรรมซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต จัดทะเบียนบริษัทในปี 2550 บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ในปี 2554

บริการหลักของบริษัทคือ การแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และ ประกันคุ้มครองวงเงินบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ธุรกิจประกันชีวิตยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการขยายประเภทของผลิตภัณฑ์จากพันธุกรรม ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิต ที่ผ่านการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี โดยมีผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและหลากหลาย อาทิ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แบบ ชั่วระยะยาว แบบประกันชีวิตเพื่อการเกษียณอายุ รวมถึงแผนประกันภัยคุ้มครองสุขภาพผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในด้านประกันชีวิต และสุขภาพของลูกค้า โดยกำหนด คุณลักษณะ ความต้องการของลูกค้าออกเป็นกลุ่ม เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่สุดแก่ลูกค้าต่อไป

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน รวมถึงดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีหลักประกัน อาทิ สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า ลูกค้าหลักที่เราให้บริการในปัจจุบัน คือ ธนาคารและบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป ได้แก่ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท เทสโก้ คาร์ด มั่นใจ เซอร์วิสเชส จำกัด

กลยุทธ์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจ: บริษัทได้ดำเนินแผนงานในการปฏิรูปตนเองในฐานะที่ปรึกษาแก้ไขปัญหาหนี้ ดูแล และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการชำระหนี้ ในภารกิจดูแลบัญชีลูกค้าค้างชำระ บริษัทมีหน้าที่ต้องดูแลให้ลูกค้าชำระตามเงื่อนไข และกลับมาใช้งานบัตรประเภทต่าง ๆ ให้ได้ตามปกติ ด้วยการบริการให้คำปรึกษาในการชำระหนี้ที่เน้นให้เกิดการสร้าง ประสิทธิภาพที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า รวมถึงการบริหารจัดการหนี้ค้างชำระโดยวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ หรือความ ตั้งใจในการชำระหนี้ ออกแบบโปรแกรมช่วยเหลือเพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการกับภาระหนี้ได้รวมไปถึงการร่วมมือกับ

กรมบังคับคดีผ่านโครงการไกล่เกลี่ยและธนาคารแห่งประเทศไทยผ่านโครงการคลินิกแก้หนี้ ในการช่วยเหลือและวางแผนร่วมกันหาทางออกสำหรับแก้ไขปัญหาหนี้ให้กับลูกค้าทำให้ลูกค้าสามารถชำระปลดหนี้ได้ ขณะเดียวกันเราได้เตรียมพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยเรียนรู้และทำความเข้าใจปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพื่อมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนในฐานะผู้นำในอันดับต้น ๆ ของธุรกิจการเรียกเก็บหนี้

ด้านการบริการลูกค้า ในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้า ได้มีการใช้การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของการพัฒนางานบริการที่มุ่งเน้นตัวลูกค้าเป็นหลัก โดยในปี 2562 บริษัทสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมอย่างเข้มข้น “CARE Workshop” เพื่อกระตุ้นให้พนักงานออกแบบการให้บริการที่เป็นประโยชน์และตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยมีการเข้าร่วมอบรมไปแล้วทั้งสิ้นกว่าร้อยละ 60 ของพนักงานทั้งหมด ด้วยเหตุนี้ ทำให้บริษัทได้รับคำชมจากลูกค้าเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีจำนวนคำชมเพิ่มขึ้นมากกว่าสามเท่าเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ๆ มา

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื๋อ จำกัด (สปป. ลาว)

ธุรกิจของบริษัทได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่เปิดดำเนินการในปลายปี 2557 ปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว และมีสาขาอยู่ที่ เมืองปากเซ แขวงจำปาสัก โดยปี 2562 บริษัทได้ขยายการให้บริการไปในแขวงหลักอื่น ๆ ในประเทศ คือ สะหวันนะเขต และบอลิคำไซ

ในปี 2562 บริษัทมีฐานลูกค้ามากกว่า 25,000 ราย เติบโตร้อยละ 22 จากปี 2561 บริษัทได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้แก่ สินเชื๋อรถยนต์ใช้แล้ว และสินเชื๋อรถจักรยานยนต์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน และยังได้นำเสนอสินเชื๋อเพื่อคนมีรถ “คาร์พอร์แคช” เพื่อลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถยนต์และมีความต้องการใช้เงินเป็นทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทยังมีแผนออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบรับการเติบโตที่รวดเร็วของตลาดและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ โดยได้ดำเนินการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์โครงสร้างหลักเพื่อรองรับธุรกิจใหม่ ๆ ซึ่งคาดว่าจะเสร็จในปี 2563

เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในกลุ่มธุรกิจเช่าสินเชื๋อใน สปป.ลาว บริษัทยังคงมุ่งมั่นสร้างแบรนด์ “กรุงศรี ลีสซิง” อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะช่องทางดิจิทัล อาทิ เฟสบุ๊ก และไลน์ รวมถึงการร่วมงานกับบริษัทที่มีความชำนาญในการจัดทำสื่อดิจิทัลใน สปป.ลาว เพื่อขยายการรับรู้ของแบรนด์ “กรุงศรี ลีสซิง” รวมไปถึงประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายบริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพโดยรวมอย่างเหมาะสมและยั่งยืน โดยมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรทั้งในส่วนการจัดหาบุคลากรในประเทศที่มีประสิทธิภาพและความสามารถ รวมถึงการจัดการอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคาร กรุงศรี ออโต้ และกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและรองรับการเติบโตของธุรกิจ ใน สปป.ลาว

ประเภทของบริการ: บริษัทให้บริการสินเชื๋อเช่าซื้อรถยนต์ และสินเชื๋อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ (กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์) ให้แก่ลูกค้ารายย่อย และลูกค้า SME ใน สปป.ลาว

ตลาดและการแข่งขัน: ตลาด สปป.ลาว มีศักยภาพในการเติบโตสูง คาดการณ์การเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในอนาคตระหว่างปี 2562-2563 เฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 7 โดยปัจจัยหลักมาจากโครงการพลังงานไฟฟ้าจากเขื่อนและการลงทุนโครงการก่อสร้างจากประเทศจีน การเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อประชากรจะเพิ่มสูงขึ้นไปพร้อมกับกาเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความต้องการในการใช้จ่ายใช้สอยตามเศรษฐกิจที่ดีขึ้น

บริษัทจะยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับตัวแทนจำหน่ายและขยายเครือข่ายตัวแทนจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริษัทสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างสรรค์ เพื่อมุ่งมั่นสู่การเป็นผู้นำของตลาด ด้วยการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการดำเนินงานและบริการ และสร้างประสบการณ์อันดีให้กับลูกค้าในสปป.ลาว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

ประเภทของบริการ: กรุงศรีได้เข้าซื้อหุ้นใหญ่ (ร้อยละ 99.9) ในบริษัทท้องถิ่นแห่งหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้รับการเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท เงินติดล้อ จำกัด จากบริษัท เอไอจี คอนซูมเมอร์ ไฟแนนซ์ กรุ๊ป อิงค์ จำกัด (AIG CF) ในเดือนกันยายน 2552 บริษัทแห่งนี้ได้ดำเนินธุรกิจด้านนี้มาตั้งแต่ปี 2523 โดยให้บริการสินเชื่อ โดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกันในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และในปี 2557 เงินติดล้อได้เพิ่มบริการด้านประกันภัยในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม

ในเดือนตุลาคม 2561 กรุงศรีได้มีข้อตกลงการร่วมเป็นพันธมิตรธุรกิจระหว่างธนาคารและบริษัท Siam Asia Credit Access PTE LTD ในการขายหุ้นสามัญของเงินติดล้อเป็นจำนวนร้อยละ 50 ซึ่งภายใต้กรอบความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนการเติบโตและการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจ รวมทั้งสร้างเสริมศักยภาพของเงินติดล้อ สู่การเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อทะเบียนรถของประเทศไทยต่อไป โดยได้ดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนกุมภาพันธ์ 2562

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรีและหุ้นกู้บริษัท

กรุงศรี ซีเคียวริตี้ส์

บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทได้ ดังนี้

ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์: ให้บริการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทตราสารทุน (หุ้น) และตราสารอนุพันธ์ หมายเลขสมาชิก 29 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยให้บริการแก่นักลงทุนรายย่อย บุคคลทั่วไป และนักลงทุนสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทมีทีมงานด้านการตลาดและการวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีประสบการณ์สูงเพื่อให้คำแนะนำ และคำปรึกษาเรื่องการลงทุนแก่นักลงทุน

ธุรกิจวาณิชธนกิจ: ให้บริการงานด้านวาณิชธนกิจ โดยให้คำปรึกษาทางการเงินและจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ที่เกี่ยวกับการเงินทั้งหมด รวมถึงการเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายทั้งหลักทรัพย์ประเภทหนี้และประเภททุน การปรับโครงสร้างทางการเงิน การปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูกิจการ การควบรวมกิจการและการซื้อขายกิจการ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ การประมาณการมูลค่าของธุรกิจและธุรกรรมที่สอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ธุรกิจธนบัตรธนกิจ: บริษัทให้บริการการจัดการและให้คำปรึกษาด้านการลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ทั้งระยะสั้นระยะปานกลาง และระยะยาว โดยมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าด้วยผลตอบแทนและการบริการภายใต้การบริหารอย่างมืออาชีพ รวมถึงเอกสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการสำหรับลูกค้าธนบัตรธนกิจ ในการเข้าร่วมสัมมนาที่จัดขึ้นเป็นพิเศษ และสิทธิประโยชน์ในด้านอื่น ๆ อีกด้วย

ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล: บริษัทให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายจะมีผู้จัดการกองทุนคอยดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการลงทุนและการบริหารกองทุน เพื่อให้บริการตามแต่ละลักษณะและวัตถุประสงค์ของลูกค้า

ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน: บริษัททำหน้าที่เป็นตัวแทนซื้อขายกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในประเทศไทย โดยการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนให้กับนักลงทุนที่สนใจ

ธุรกิจการลงทุน: บริษัทมีนโยบายลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ทั้งในระยะสั้นและระยะปานกลางถึงระยะยาว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด เป็นบริษัทจัดการกองทุนชั้นนำของประเทศไทย โดยได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กองทุนรวมมีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือกลงทุน ได้แก่ กองทุนหุ้น กองทุนตราสารหนี้ กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ กองทุนดัชนีสินค้าโภคภัณฑ์ และกองทุนอสังหาริมทรัพย์ด้วยปรัชญาการลงทุนที่บริษัทยึดถือ คือการมุ่งสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน โดยผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูง ตลอดจนระบบจัดการการลงทุนที่รัดกุมและทันสมัย เพื่อให้ผู้ลงทุนมั่นใจว่ากองทุนของบริษัทจะบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ บริษัทได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองเป้าหมายการลงทุนของผู้ลงทุนแต่ละกลุ่มทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และผู้ลงทุนสถาบัน

แหล่งที่มาของเงินทุน: บริษัท

กรุงศรี ฟินโนเวต

บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด

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

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี เซอร์วิส

บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากรและจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ ซึ่งปฏิบัติตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้ โดยธุรกิจของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือ จัดหาและ

ให้บริการด้านบุคลากร เช่น พนักงานขับรถ แม่บ้าน พนักงานรับ-ส่งเอกสาร พนักงานรักษาความปลอดภัย และอื่น ๆ ให้แก่ กรุงศรีและบริษัทในเครือ และให้บริการรถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือภายใต้ขอบเขตที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ตลาดและการแข่งขัน: เนื่องจากบริษัทให้บริการดังกล่าวข้างต้นแก่กรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายเดียวของบริษัท ทำให้บริษัทไม่มีคู่แข่งในตลาดนี้ บริษัทได้ขยายบริการด้านรถยนต์เช่าไปยังบริษัทในเครือของกรุงศรี โดยมุ่งเน้นให้มีการอบรมพนักงานของบริษัทเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า บริษัทได้รับการรับรองให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

Hattha Kaksekar Limited

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

ณ สิ้นปี 2562 สินทรัพย์สุทธิของ HKL อยู่ที่ 1,220 ล้านดอลลาร์สหรัฐหรือ 36,849 ล้านบาท โดยมีบัญชีลูกค้าเป็นจำนวนทั้งหมด 428,526 บัญชี ยอดเงินให้สินเชื่อรวมทั้งสิ้น 1,051 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 31,690 ล้านบาท ยอดเงินรับฝากอยู่ที่ 599 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 18,033 ล้านบาท HKL มีสาขาทั้งสิ้น 177 แห่ง และให้บริการตู้เอทีเอ็ม จำนวน 137 เครื่องทั่วประเทศ

ประเภทของบริการ: HKL ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ทั่วประเทศกัมพูชา ด้วยความเป็นเลิศด้านคุณภาพและความโปร่งใส พันธกิจของบริษัทคือการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าทั้งในตัวเมืองและในจังหวัดที่ห่างไกล HKL มุ่งพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกแก่ลูกค้าในทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการในกลุ่มต่าง ๆ เช่น สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อม ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ อีกทั้งธุรกิจด้านเงินฝากและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตลาดและการแข่งขัน: HKL เป็นหนึ่งในบริษัทที่ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์มาอย่างยาวนานในประเทศกัมพูชา และสามารถรักษาตำแหน่ง 1 ใน 3 บริษัทผู้นำในอุตสาหกรรมได้อย่างแข็งแกร่งด้วยส่วนแบ่งตลาดขนาดใหญ่ในส่วนของยอดเงินให้สินเชื่อคงเหลือและยอดเงินรับฝาก

แหล่งที่มาของเงินทุน: บริษัท

Hattha Services Co., Ltd.

ประเภทของบริการ: ธุรกิจสนับสนุนที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้เช่าและบริหารจัดการอาคาร ซึ่งรวมถึงการซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจของ HKL และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีเท่านั้น

แหล่งที่มาของเงินทุน: บริษัทและสินเชื่อจากธนาคารในประเทศ

3. ปัจจัยความเสี่ยง

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ภายใต้สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ ข้อกำหนดของทางการ แนวโน้มเศรษฐกิจโลก รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเทคโนโลยีในปัจจุบันกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้พัฒนากลไกการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้บริหารจัดการและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงของธนาคารยังได้นำระบบการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมและถูกกำหนดมาเป็นอย่างดี มาใช้ในการปฏิบัติงานผ่านการกำหนดโครงสร้างบริหารความเสี่ยงนโยบายความเสี่ยง รวมถึงกรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้นำเอานโยบายและระเบียบปฏิบัติของ MUFG มาปรับใช้พัฒนาระบบการในการบริหารความเสี่ยงทั้งการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การหาแนวทางลดความรุนแรงของความเสี่ยง และการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ด้วยความร่วมมือกันจากหลากหลายกลุ่มงานเป็นผลให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ธนาคารจัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้แนวป้องกันสามชั้นในการแยกโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้

- แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง: ทีมหน่วยงานธุรกิจ คือผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการในการพิจารณาและการควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวป้องกันชั้นที่สอง: กลุ่มบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการตรวจสอบและควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง
- แนวป้องกันชั้นที่สาม: หน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงใช้วิธีบูรณาการในการจัดการความเสี่ยง หลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภทโดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงหรือคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อบริษัทและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อบริษัทและระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วย

- คณะกรรมการธนาคาร

เป็นผู้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกรุงศรี โดยมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อตามวงเงินที่กำหนด รวมถึงการจัดอันดับความเสี่ยงเครดิตผ่านคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

- **คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ**

ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง กลุ่มงานพิจารณาสินเชื่อและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกลุ่มงานด้านธุรกิจ โดยบทบาทหลักของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อประกอบด้วย

- พิจารณานุมัติคำขอสินเชื่อ รวมถึงวิธีปฏิบัติด้านสินเชื่อ และ
- การพิจารณานุมัติสำหรับกรณีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสินทรัพย์ที่เข้าข่ายการปรับโครงสร้างหนี้มีปัญหา

- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- อนุมัติและให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณานโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี
- พิจารณาบททวนคุณภาพพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี
- พิจารณาบททวนความเสี่ยงด้านตลาดและด้านปฏิบัติการที่สำคัญ ความเสียหายด้านปฏิบัติการ (อาทิ การทุจริต) รวมถึงระบบงานที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติงานผิดพลาดโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- บริหารและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรี

- **คณะอนุกรรมการพอร์ตสินเชื่อ**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลักเพื่อดำเนินการให้มั่นใจว่า มีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อที่ดี สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติของกรุงศรี ได้แก่

- พิจารณาการกระจุกตัวของพอร์ตสินเชื่อ แนวโน้มความเสี่ยงและนโยบาย เพื่อใช้บริหารจัดการสำหรับแต่ละอุตสาหกรรม
- พิจารณานโยบายความเสี่ยงด้านสินเชื่อสำหรับแต่ละบริษัท เพื่อช่วยลดการกระจุกตัวของสินเชื่อ
- พิจารณาการบริหารจัดการและดำเนินการสำหรับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

- **คณะอนุกรรมการจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและสินเชื่อที่เข้าข่ายปรับโครงสร้างหนี้**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำหนดและทบทวนนโยบาย กฎระเบียบแนวปฏิบัติ และวิธีการเพื่อปรับปรุงสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสินทรัพย์ที่เข้าข่ายการปรับโครงสร้างหนี้
- การพิจารณานุมัติสำหรับกรณีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสินทรัพย์ที่เข้าข่ายการปรับโครงสร้างหนี้มีปัญหา
- กำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขหนี้ที่ได้รับอนุมัติไปแล้วอย่างต่อเนื่อง เพื่อเร่งดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้ รวมทั้งป้องกันมิให้เกิดการเสื่อมลงของคุณภาพหนี้
- พิจารณานุมัติหลักการกำหนดราคาและการเข้าร่วมประมูลซื้อหลักประกันจากการขายทอดตลาดเพื่อบังคับคดี รวมถึงอนุมัติหลักการในการจำหน่ายสินทรัพย์ของกรุงศรี

- **คณะกรรมการพิจารณาการประเมินมูลค่าสินทรัพย์**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำหนดและทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกันการให้สินเชื่อ และอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การทบทวนมูลค่าของสินทรัพย์
- พิจารณาคัดเลือกและอนุมัติสัญญาซึ่งจัดทำกับผู้ประเมินราคาภายนอก
- กำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ประเมินราคาภายในให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของกรุงศรีและธนาคารแห่งประเทศไทย
- พิจารณาทบทวนและอนุมัติผลการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การประเมินโดยผู้ประเมินราคาอิสระหรือผู้ประเมินราคาภายใน

- **คณะกรรมการบริหารเงินกองทุน**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำกับดูแล ควบคุมการบริหารเงินกองทุน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้และระดับเงินกองทุนที่ต้องการ
- กำกับดูแล ทบทวนและให้คำแนะนำสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤตมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง
- พิจารณาทบทวนและอนุมัติการจัดสรรเงินกองทุน และประเมินความต้องการเงินกองทุน โดยคำนึงถึงแผนธุรกิจและระดับความเสี่ยงทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมถึงพิจารณาแผนเงินกองทุนฉุกเฉินในกรณีที่ระดับเงินกองทุนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญและการบริหารจัดการ

- **การบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม กรุงศรีได้พัฒนารอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร เพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงทุกประเภทที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกกรุงศรี โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้นำกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนมาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

- **กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**

ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ธนาคารได้นำเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรออกมาใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารถูกระบุ วัดระดับความเสี่ยง และจัดการให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารรับได้

- **กรอบระดับความเสี่ยงที่รับได้** คือ กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งหมด ประกอบด้วย นโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบ เพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสาร กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมของกลุ่มธุรกิจ ซึ่งมีพื้นฐานจากระดับความเสี่ยงสูงสุดของธนาคารและกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจ

- **แผนที่ความเสี่ยง** ได้ถูกพัฒนาเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

- **ระดับความเสี่ยง** ใช้เพื่อวัดและติดตามระดับความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญโดยใช้ตัวชี้วัดความเสี่ยง

- **ความเสี่ยงหลัก** คือความเสี่ยงที่ระบุจากแผนที่ความเสี่ยง และระดับความเสี่ยง และความเสี่ยงที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นความเสี่ยงหลักซึ่งความเสี่ยงนั้น ๆ ต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันและปรับลดความเสี่ยงดังกล่าว

การนำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน มาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล กรุงศรีได้นำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนมาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดยสามารถระบุความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยภายในและภายนอก แผนธุรกิจ และความซับซ้อนในการทำธุรกิจของกรุงศรี นอกจากนี้ กรุงศรีกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้เพื่อให้มั่นใจว่า กรุงศรีมีสถานะเงินกองทุนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต กรุงศรีกำหนดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤตสม่ำเสมอและกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหารเงินกองทุนเพื่อให้สามารถดำเนินการด้านการจัดการเงินกองทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันการณ์

โครงสร้างการบริหาร

การบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรอยู่ภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ซึ่งได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการกรุงศรี นโยบายดังกล่าวกำหนดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงหน้าที่และความรับผิดชอบแนวทางการรายงาน รวมทั้งแนวปฏิบัติเพื่อการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร สายงานบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรทำหน้าที่บริหารกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและกำหนดความเสี่ยงที่น่าจะมีนัยสำคัญต่อกรุงศรีรวมทั้งสถานะความเสี่ยงของทั้งกลุ่มธุรกิจสำหรับความเสี่ยงที่สำคัญทั้งหมด

สายงานบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรยังมีหน้าที่ในการร่วมมือกับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง เพื่อระบุความเสี่ยง วัดระดับความเสี่ยง และจัดทำแผนการป้องกันและปรับลดความเสี่ยง ซึ่งระดับความเสี่ยงทั้งหมด รวมทั้งแผนการป้องกันและปรับลดความเสี่ยงจะรายงานต่อคณะกรรมการ ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่สำคัญ

ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร กรุงศรีได้ระบุความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแลและความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกกรุงศรี ได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้ ความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2562 ได้แก่

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่สำคัญ
ความเสี่ยงตามหลักการข้อที่ 1	ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
ความเสี่ยงตามหลักการข้อที่ 2	ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านเครดิต ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
ความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ	ความเสี่ยงจากการทุจริต ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความเป็นไปได้ที่กรุงศรีอาจสูญเสียเนื่องจากมูลค่าสินทรัพย์ที่ด้อยลง รวมถึงสินทรัพย์นอกงบดุลโดยเป็นผลจากฐานะการเงินของลูกค้าที่ด้อยลง หรือการไม่สามารถชำระหนี้หรือปฏิบัติตามสัญญาได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนของกรุงศรี และอาจส่งผลให้กรุงศรีสูญเสียเงินลงทุนสำรอง

ทั้งนี้ กรุงศรีดำเนินการภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงในระดับสากล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการสร้างสมดุลของพันธกิจทางการดำเนินธุรกิจและการพิจารณาสินเชื่อ การกำหนดให้มีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างผู้พิจารณาอนุมัติสินเชื่อและผู้ดูแลลูกค้า เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส โดยทั้งสองฝ่ายงานมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือการส่งเสริมการขยายสินเชื่อให้มากยิ่งขึ้นอย่างมีคุณภาพ ตลอดจนรักษาสถานะสินเชื่อเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอัตโนมัติ ระบบสนับสนุนต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ในส่วนของบุคลากร กรุงศรีได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับของสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความเข้าใจหลักการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ตลอดจนกรุงศรีได้ดำเนินการให้มีการอบรมเสริมความรู้ด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับแผนธุรกิจหลักของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กรุงศรีได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีสามารถรับได้ เพื่อระบุเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน กรุงศรีจึงได้จัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติงานขึ้นเพื่อการอ้างอิงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ซึ่งการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าตามยุทธศาสตร์เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประการ

การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต

วัตถุประสงค์ของการควบคุมความเสี่ยง คือ การหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง โดยกรุงศรีตระหนักดีถึงความสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต ดังนั้น จึงแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบติดตามดูแล และการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเป็น 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย ทั้งสองหน่วยงานมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

ความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อลูกค้าธุรกิจบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตผ่านทางเครื่องมือการจัดอันดับความเสี่ยงภายในของกรุงศรี ซึ่งได้ถูกพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกันกับ MUFG ในปัจจุบัน กรุงศรีแบ่งกลุ่มลูกค้าธุรกิจออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ตามลักษณะและขนาดของลูกค้า โดยกลุ่มแรก ได้แก่ กลุ่ม Thai Global ที่เป็นบริษัทไทยขนาดใหญ่ที่มีธุรกรรมการค้าการลงทุนในหลายประเทศ และบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติ (JPC/MNC) และกลุ่มที่สอง ได้แก่ บริษัทไทยและ SME ทั้งนี้ ด้วยการแบ่งกลุ่มดังกล่าวส่งผลให้กรุงศรีสามารถคำนวณหาความน่าจะเป็นที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ ค่าความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้และยอดหนี้หรือประมาณการยอดหนี้ เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เหมาะสม และสะท้อนลักษณะพิเศษของลูกค้าในแต่ละขนาดของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น โดยกรุงศรีได้ใช้ตัวแบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงเช่นเดียวกันกับที่ MUFG ใช้งานสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ Thai Global และ JPC/MNC ในขณะที่กรุงศรีใช้แบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงภายในของกรุงศรีเองสำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัทไทยและ SME

แบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงทั้งสองนั้นใช้เพื่อการระบุความเสี่ยงของลูกค้านิติบุคคลแต่ละราย ณ ขณะที่ได้เริ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนมีการทบทวนประจำปีและจะมีการปรับปรุงอันดับความเสี่ยงตามความเสี่ยงทางการเงินและความเสี่ยงธุรกิจของลูกค้าธุรกิจที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดความสัมพันธ์ดังกล่าวผ่านกระบวนการทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าธุรกิจ ซึ่งในการประเมินอันดับความเสี่ยงของเงินกู้หรือภาระหนี้อื่น ๆ กรุงศรีได้พิจารณาตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าซึ่งไม่จำกัดเพียงการพิจารณารายได้ของลูกค้าเท่านั้น แต่รวมถึงการพิจารณาแหล่งที่มาของเงินที่นำมาชำระหนี้ ความสามารถในการบริหาร ประวัติย้อนหลัง ภาวะอุตสาหกรรม และภาวะแวดล้อมอื่นที่ผู้ดำเนินกิจการอยู่ ทั้งนี้ กรุงศรีเข้าใจถึงความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย ดังนั้น แหล่งที่มาของข้อมูลที่จะใช้ในการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าจึงต้องมีความแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มของลูกค้าด้วย โดยอยู่บนพื้นฐานของการนำข้อมูลทางการเงินมาใช้ในการประเมินฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปปัจจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอื่นที่สามารถสะท้อนศักยภาพในการดำเนินงานและขยายธุรกิจของลูกค้ามาใช้ประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและประเมินอันดับความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดอันดับความเสี่ยงของกรุงศรีสามารถสะท้อนมาตรฐานสูงระดับเดียวกันกับ MUFG

กรุงศรีได้มีความร่วมมือกับ MUFG ในการพัฒนาแบบจำลองสำหรับการประเมินอันดับความเสี่ยงภายในนี้ โดยให้นำข้อมูลเชิงคุณภาพอื่น ๆ เพิ่มเติมในตัวแบบการจัดอันดับความเสี่ยง อาทิ การสนับสนุนที่อาจจะได้รับจากบริษัทแม่เข้าไปในกระบวนการจัดอันดับความเสี่ยงด้วยเพื่อเพิ่มความไวและอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความเสี่ยงของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ลูกค้าธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษจะถูกพิจารณาด้วยแบบจำลองพิเศษเฉพาะ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ องค์กรด้านศาสนา สถาบันการศึกษา บริษัทที่จัดตั้งโดยมีจุดมุ่งหมายพิเศษเฉพาะและการปล่อยกู้ให้โครงการขนาดใหญ่

การพัฒนาแบบจำลองเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในระยะเวลาอันใกล้ทั้งในส่วนของการหลักการและระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานควบคุมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง อาทิ หน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น Japanese Financial Services Agency (JFSA) และธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีได้ร่วมมือกันกับ MUFG ในการพัฒนาระบบการจัดอันดับความเสี่ยงอันจะทำให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงด้านเครดิตได้อย่างถูกต้อง ด้วยการนำเอาประสบการณ์และเทคนิคจาก MUFG ในการพัฒนา นอกจากนี้ การทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างต่อเนื่องรวมถึงการปรับแบบจำลองและระบบในการจัดทำ เพื่อให้สามารถสนับสนุนการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มั่นใจได้ว่าตัวแบบจำลองอันดับความเสี่ยงมีความเหมาะสม อยู่ในมาตรฐานระดับโลกที่ดีที่สุดตามเป้าหมายการเป็นธนาคารระดับโลกอย่างแท้จริงของกรุงศรี

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้ารายย่อย

กรุงศรีบริหารความเสี่ยงของกลุ่มลูกค้ารายย่อยในระดับพอร์ตโฟลิโอหรือแบบกลุ่มลูกหนี้ที่มีลักษณะความคล้ายคลึงกัน สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อยเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อย และนำเสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการกรุงศรีหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบอำนาจ ได้แก่ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการควบคุมความเสี่ยงและความเสถียรในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ กรุงศรีจึงได้นำเทคโนโลยีด้านการบริหารความเสี่ยงและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ โดยนำระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ การอนุมัติสินเชื่อและการกำหนดวงเงินขึ้นอยู่กับคะแนนด้านเครดิต ข้อมูลประวัติการชำระหนี้ที่ได้รับจาก บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (เครดิตบูโร) และเงื่อนไขตามหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งระบบจะทำการตรวจสอบเงื่อนไขและแสดงผลให้โดยอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่อนุมัติสินเชื่อจะทำการตรวจสอบข้อมูลในการขอสินเชื่อและพิจารณาอนุมัติในขั้นตอนสุดท้าย ในกรณีที่ทำการอนุมัติเพิ่มวงเงินในภายหลังจะ

กำหนดตามคะแนนเครดิต พฤติกรรมของลูกค้า และระดับความเสี่ยงของลูกค้าโดยการบริหารจัดการสินเชื่อค้างชำระมีการบริหารเป็นแบบรวมศูนย์ โดยมีหน่วยงานซึ่งแยกจากหน่วยงานด้านเครดิต

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตกลุ่มลูกค้าสินเชื่อรายย่อยเป็นไปตามหลักการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ 1) การระบุความเสี่ยง 2) การประเมินความเสี่ยง 3) การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และ 4) การรายงานความเสี่ยง ทั้งนี้ รายงานคุณภาพพอร์ตโฟลิโอ รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านเครดิตและแนวทางการแก้ไขจะถูกรายงานให้ผู้บริหารของกรุงศรีรับทราบเป็นประจำโดยสม่ำเสมอ

กรุงศรีกำลังก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และอยู่ในขั้นตอนการสำรวจศึกษาแนวทางในการปล่อยสินเชื่อรูปแบบใหม่โดยใช้ข้อมูลอ้างอิง (Information-Based Lending)

กรุงศรีได้ทำการพัฒนาแบบจำลองตามกฎเกณฑ์ใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยและมาตรฐานสากล ในปี 2563 แบบจำลองค่าความสูญเสียทางเครดิตที่จะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) จะนำไปใช้เพื่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS 9) แบบจำลอง Probability of Default (PD) Loss Given Default (LGD) และ Exposure at Default (EAD) จะช่วยเสริมความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรี และทำให้กรุงศรีสามารถดำรงเงินกองทุนภายใต้หลักเกณฑ์ Advanced Internal Ratings-Based Approach (AIRB) ได้

การบริหารความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

ความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง หรือปัจจัยภายนอกอื่น ๆ อาทิ ภัยธรรมชาติ ความไม่สงบทางการเมืองของประเทศที่กรุงศรีให้สินเชื่อ ลงทุน หรือก่อภาระผูกพันแก่ผู้มีภูมิลำเนาในประเทศนั้นจนส่งผลกระทบต่อระดับความเสี่ยงหรือความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจของประเทศคู่สัญญา อาจทำให้ลูกหนี้หรือคู่สัญญาของกรุงศรีที่มีภูมิลำเนาในประเทศนั้น ๆ ไม่สามารถชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญา และอาจส่งผลกระทบต่อฐานะหรือการดำเนินงานของกรุงศรีได้ ทั้งนี้ การทำธุรกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา หมายถึง การให้สินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพัน การทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ หรือการฝากเงิน (Placement) รวมถึงธุรกรรมที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านเครดิต เช่น การปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ซึ่งกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับคู่สัญญาที่มีภูมิลำเนาในต่างประเทศ

ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดวงเงินและระดับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศตามกรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้ การจัดอันดับความเสี่ยงของรัฐบาล ควบคู่กับการใช้การจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกในการให้เงินสินเชื่อการลงทุน การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับประเทศคู่สัญญา แนวทางปฏิบัตินี้ทำให้กรุงศรีสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและบริหารการกระจุกตัวของประเทศคู่สัญญาได้ ซึ่งเปิดโอกาสให้กรุงศรีสามารถขยายฐานธุรกิจกับประเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิต

กรุงศรีบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่มีนัยสำคัญที่เกิดความเสี่ยงเครดิต

กรุงศรีบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดระดับเตือนและขีดจำกัดสำหรับอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่และกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดจากหน่วยงานควบคุมที่ถือว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่

นอกจากนี้ กรุงศรีมีการบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการกระจุกตัวด้านเครดิตในแต่ละภาคอุตสาหกรรม โดยมีการควบคุมติดตามเพื่อมิให้ยอดหนี้คงค้างในแต่ละภาคอุตสาหกรรมมีเกินกว่าระดับเตือนและเพดานที่กรุงศรีกำหนดไว้

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา

ความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญาธุรกรรมด้านการตลาด ซึ่งมูลค่าในอนาคตของสัญญาจะผันแปรไปตามการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทางการตลาด อาทิ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และอื่น ๆ โดยทั่วไป กรุงศรีทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้าเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงของลูกค้า

ในการพิจารณาความเสี่ยงและกำหนดวงเงินสำหรับความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีมีขั้นตอนในการพิจารณาความเสี่ยงสำหรับคู่สัญญาแต่ละรายเช่นเดียวกับการพิจารณาเครดิตของลูกค้า กรุงศรีติดตามสถานการณ์ด้านเครดิตของลูกค้าจากข้อมูลของฐานะความเสี่ยงทั้งหมด มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์ในงบดุลสำหรับอนุพันธ์นอกตลาด รวมถึงมูลค่าของฐานะที่เปลี่ยนแปลงไปอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิต โดยรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างสม่ำเสมอและทันท่วงที

ทั้งนี้ การลดความเสี่ยงของกรุงศรีอันเกิดจากการทำธุรกรรมกับคู่สัญญา กรุงศรีจะดำเนินการลดความเสี่ยงบางส่วนหรือทั้งหมด โดยการทำสัญญาในฐานะตรงกันข้ามกับคู่สัญญาอื่น นอกจากนี้ เพื่อลดความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีได้จัดทำข้อตกลง International Swaps and Derivatives Association (ISDA) และ Credit Support Annex (CSA) กับคู่สัญญาหลักของกรุงศรี โดยการเรียกหรือวางหลักประกันเป็นเงินสดหรือหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง เมื่อมูลค่ายุติธรรมของสัญญามีการเปลี่ยนแปลงไปเกินกว่ามูลค่าที่กำหนดไว้

การติดตามและการทบทวนความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

กรุงศรีมีการติดตามและทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าและของพอร์ตสินเชื่ออย่างใกล้ชิด ดังนี้

ความเพียงพอของเงินสำรอง

กรุงศรีมีการกันเงินสำรองตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการคำนวณเงินสำรองและนำเสนอต่อประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงินเพื่อพิจารณาและอนุมัติ กรุงศรีมีการจัดสรรเงินสำรองเฉพาะรายลูกค้าตามข้อกำหนดของทางการและยังจัดให้มีการประเมินระดับเงินสำรองที่ต้องการภายใต้ภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินสำรองของกรุงศรีอยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจตลอดเวลา

การตรวจสอบและสอบทานความเสี่ยงด้านสินเชื่อของกรุงศรี

สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อเป็นหน่วยงานอิสระกลางที่กรุงศรีจัดตั้งขึ้น อยู่ภายใต้กลุ่มงานตรวจสอบภายในของกรุงศรี ทำหน้าที่ในการประเมินตรวจสอบและสอบทานการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งหมด ภายใต้ขอบเขตและแผนงานการตรวจสอบและสอบทานสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการกรุงศรี การตรวจสอบและสอบทานครอบคลุมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อต่าง ๆ ของกรุงศรี ความถูกต้องของการจัดอันดับความเสี่ยง การปฏิบัติตามเงื่อนไขสินเชื่อที่กรุงศรีกำหนด และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายสินเชื่อของกรุงศรีและตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

การติดตามและบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ

กรุงศรีกำหนดให้มีการรายงานระดับความเสี่ยงด้านเครดิตต่อคณะกรรมการกรุงศรี คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำ โดยการรายงานประจำเดือนประกอบด้วย ข้อมูลคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อแยกตามประเภทวงเงิน ระดับความเสี่ยง ภูมิภาคอุตสาหกรรมและระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น นอกเหนือจากการรายงานปกติข้างต้น กรุงศรีได้จัดทำ

รายงานเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว เพื่อให้ครอบคลุมการรายงานและการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ไม่ปกติต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อกองกรุงศรี

การทดสอบภาวะวิกฤต

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้จัดทำทดสอบภาวะวิกฤตตามนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรี ซึ่งการทดสอบภาวะวิกฤตนั้น กรุงศรีมีการจัดทำทั้งสำหรับพอร์ตสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและพอร์ตสินเชื่อรายย่อย โดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและการคาดการณ์ด้านเศรษฐกิจมหภาคในอนาคต เพื่อประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเงินกองทุนของกรุงศรี ผลการทดสอบภาวะวิกฤตตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลจะนำรายงานต่อคณะกรรมการผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผลการทดสอบภาวะวิกฤตภายในกรุงศรีจะนำรายงานต่อคณะอนุกรรมการบริหารเงินกองทุน นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการเตรียมกลยุทธ์และแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ทั้งนี้ การทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรีสอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น (JFSA) รวมถึงข้อกำหนดสากลของ MUFG

การบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

แต่ละบริษัทดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระภายใต้การดูแลของผู้บริหารระดับสูง โดยมีประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีเป็นผู้กำกับดูแลภาพรวมการบริหารความเสี่ยง บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของกรุงศรี การบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี โดยบริษัทในกลุ่มต้องจัดให้มีทรัพยากรการบริหารความเสี่ยงและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และต้องสามารถจัดทำรายงานตามที่กรุงศรีกำหนด

การจัดการสินเชื่อด้อยคุณภาพ

กรุงศรีได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะทางในการบริหารบัญชีที่มีการค้างชำระ เพื่อรับผิดชอบการบริหารหนี้ที่มีปัญหาจากการพิจารณาเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการรับชำระหนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์โดยรวมของกรุงศรีภายใต้เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อกรุงศรีน้อยที่สุด นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการขายสินเชื่อด้อยคุณภาพตามแนวทางที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการกรุงศรี

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดผลเสียหายอันเนื่องมาจากความผันผวนทางด้านราคาที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ยอัตราแลกเปลี่ยน ตราสารทุน และสินค้าโภคภัณฑ์ที่มีต่อบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคาร

กรอบแนวทางบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น กรุงศรีมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้กรอบแนวทางบริหารความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง ติดตามและลดผลกระทบความเสี่ยงด้านตลาดได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการกรุงศรี และปรับระบบกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดีและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นโยบายความเสี่ยงด้านตลาดและเพดานความเสี่ยงได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการกรุงศรี เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรม และเพื่อส่งเสริมการขายตัวทางธุรกิจได้อย่างรอบคอบเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ กรุงศรีกำหนดให้มีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนภายใน หรือ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)

และแนวคิดในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงองค์กร หรือ Enterprise Risk Management (ERM) Framework ด้วยกรอบแนวทางนี้ กรุงศรีสามารถประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม กำหนดเพดานความเสี่ยง และดำรงเงินกองทุนที่เหมาะสมภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อการจัดการและควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดให้สอดคล้องกับนโยบายของกรุงศรี ทั้งนี้ กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์มีหน้าที่ทำธุรกรรมซื้อขายและบริหารจัดการสถานะ รวมถึงจัดเตรียมบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการงบดุลของกรุงศรีและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้

ความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า

บัญชีเพื่อการค้าประกอบไปด้วยตราสารทางการเงิน ซึ่งมีเจตนาถือครองเพื่อการค้าหรือเพื่อป้องกันความเสี่ยงขององค์ประกอบที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้า ธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าของกรุงศรีมีความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และ/หรือส่วนของผู้ถือหุ้น

กรุงศรีได้พัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในและเกณฑ์การกำกับดูแลใหม่ ๆ อาทิ การพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนเครื่องมือประเมินความเสี่ยงให้สามารถรองรับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีศักยภาพ และการเตรียมความพร้อมรองรับการดำเนินการในอนาคต



สภาวะตลาดในปี 2562 และแนวโน้มความเสี่ยงในปี 2563

การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกในปี 2562 เกิดจากความอ่อนแอของอุปสงค์ทั่วโลก รวมถึงผลกระทบจากความตึงเครียดทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน ประเทศต่าง ๆ ได้กระตุ้นเศรษฐกิจและผ่อนคลายนโยบายการเงินเพื่อสนับสนุนการเติบโต ส่งผลให้ตลาดอัตราแลกเปลี่ยนมีความผันผวน และอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำถึงระดับติดลบในบางประเทศเนื่องจากความกังวลเรื่องภาวะเศรษฐกิจถดถอย

ในปี 2562 เศรษฐกิจไทยเติบโตต่ำกว่าที่คาดการณ์ มีสาเหตุหลักจากการหดตัวของการส่งออกและการลงทุนภาคเอกชน การเติบโตยังอาจจะได้รับผลกระทบจากการพักสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากรเป็นการทั่วไปบางส่วนที่สหรัฐอเมริกาให้แก่ไทย ซึ่งทางรัฐบาลไทยได้ขอให้สหรัฐอเมริกาพิจารณาทบทวน

ค่าเงินบาทเทียบกับดอลลาร์สหรัฐที่แข็งค่าขึ้นประมาณร้อยละ 7.09 จากระดับ 32.45 ณ สิ้นปี 2561 มาอยู่ที่ 30.15 ณ สิ้นปี 2562 โดยแข็งค่ามากกว่าสกุลเงินอื่น ๆ ในเอเชีย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของการ

ส่งออกของไทย ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ประกาศมาตรการป้องปรามการแข็งค่าของเงินบาท มีผลวันที่ 8 พฤศจิกายน 2562 โดยสนับสนุนให้พ่อค้าคนกลางกฎเกณฑ์กำกับดูแลการแลกเปลี่ยนเงินเพื่อเอื้อให้เงินทุนไหลออกและสร้างสมดุลเงินทุนเคลื่อนย้าย

ในปี 2563 ปัจจัยเสี่ยงจากภายนอกมาจากความขัดแย้งทางการค้าและความเสี่ยงจากภูมิศาสตร์การเมืองโลก ยังคงมีอยู่ ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสถียรภาพทางการเงินยังคงต้องติดตามอย่างใกล้ชิดเพื่อให้มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองได้อย่างคล่องตัวและเหมาะสม

ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าในปี 2562

ในปี 2562 กรุงศรีมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายให้แก่ลูกค้า ได้แก่ อนุพันธ์ด้านอัตราแลกเปลี่ยนและด้านอัตราดอกเบี้ยเพื่อใช้ป้องกันความเสี่ยง และตราสารที่มีอนุพันธ์แฝงเพื่อเพิ่มผลตอบแทน นอกจากนี้ ยังมีการทำธุรกรรมค้าตราสารหนี้เพิ่มขึ้นด้วย

ฐานะความเสี่ยงจากผลิตภัณฑ์ตราสารอนุพันธ์จะถูกบริหารจัดการด้วยความระมัดระวัง ซึ่งความเสี่ยงจากผลิตภัณฑ์ด้านตราสารอนุพันธ์นั้นจะถูกระบุโดยพิจารณาความเสี่ยงพื้นฐานเพื่อเข้าใจถึงสถานะความเสี่ยงได้อย่างชัดเจน เพื่อให้การควบคุมและบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับความซับซ้อนจากผลิตภัณฑ์ตราสารอนุพันธ์นั้น

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดจึงให้ความสำคัญในการติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดและทันทั่วทั้งเมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลง โดยใช้ Value-at-Risk (VaR) เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยงและกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Backtesting) เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง นอกจากนี้ยังมีการจัดทำ Flash Report ซึ่งเป็นการแจ้งเตือนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบผลที่อาจเกิดขึ้น กรณีที่มีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

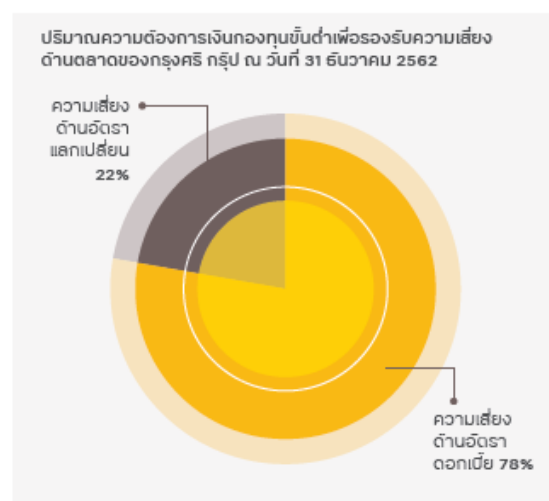
ภาพรวมสถานะความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรีในปี 2562 ยังคงอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ โดยมีค่า VaR ระยะเวลาการถือครอง 10 วัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เฉลี่ยประมาณ 85.45 ล้านบาท

การดำรงเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านตลาด

กรุงศรีประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนสำหรับความเสี่ยงด้านตลาด ในระดับธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดของสถาบันการเงิน

ความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการธนาคาร

บัญชีเพื่อการธนาคาร หมายถึง ฐานะของเครื่องมือทางการเงินหรือธุรกรรมอื่นที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้า หรือตราสารทางการเงินที่มีเจตนาดังแต่แรกว่าจะถือครองระยะยาวหรือถือจนครบกำหนดอายุ กรุงศรีมีความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร เมื่อความแตกต่างของโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยของฐานด้านสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกสมดุล ส่งผลกระทบเชิงลบต่อรายได้และเงินกองทุนของกรุงศรี



กรุงศรีบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารโดยการวิเคราะห์ Re-pricing Gap ภายใต้สถานการณ์จำลองแบบสถิต (Static Simulation) และแบบพลวัต (Dynamic Simulation) ซึ่งขึ้นอยู่กับคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ยเป็นรายเดือน หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ กรุงศรีมีการประเมินผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ ซึ่งเป็นมุมมองผลกระทบต่อรายได้เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบในระยะสั้น และประเมินผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งเป็นมุมมองผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบในระยะยาวเป็นรายเดือน ผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และผลกระทบต่อมูลค่า

ทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น ภายใต้สถานการณ์จำลองต่าง ๆ จะถูกรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยนั้นอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการกรุงศรี

ผลกระทบจากการประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีต่อกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี ภายใต้สมมติฐานการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 ของรายการสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการเป็นดังนี้

ผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (มุมมองผลกระทบต่อรายได้)

(หน่วย: ล้านบาท)

สกุลเงิน	สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2562
บาท	-38.06
สกุลเงินอื่นๆ	-454.72
ผลกระทบโดยรวม	-492.78
% ของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	-0.60%

ผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (มุมมองผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจ)

(หน่วย: ล้านบาท)

สกุลเงิน	สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2562
บาท	-5,419.22
สกุลเงินอื่นๆ	-326.84
ผลกระทบโดยรวม	-5,746.06
% ของเงินกองทุน	-1.81%

การเตรียมการและดำเนินการในปี 2562

เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ฉบับล่าสุด เรื่องความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ซึ่งประกาศโดย Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) ณ วันที่ 21 เมษายน 2559 และเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการดำเนินงานในอนาคตที่จะเกิดขึ้นในประเทศไทย กรุงศรีมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการจะไม่ส่งผลกระทบต่อกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของกรุงศรี ดังนี้

- จัดทำแบบจำลองสถานการณ์ด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้นภายใต้สมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในหลาย ๆ สถานการณ์ เพื่อให้มั่นใจว่ามูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้นของกรุงศรีไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินกองทุนชั้นที่ 1
- พัฒนารฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลที่ไม่มีระยะเวลาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่หรืออายุสัญญาคงเหลือที่แน่นอน (เช่น เงินรับฝากที่ไม่มีกำหนดเวลา เงินรับฝากประจำ สินเชื่อที่อยู่อาศัย วงเงินที่ไม่สามารถยกเลิกได้ เป็นต้น) เพื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมที่แท้จริงของลูกค้า และเพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่กรุงศรีไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่มีต้นทุนสูง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของกรุงศรี

กรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

นโยบายความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและเพดานความเสี่ยงได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการกรุงศรีเพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรมและเพื่อส่งเสริมการขยายตัวทางธุรกิจได้อย่างรอบคอบเหมาะสม

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยรวมอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ในขณะที่กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์วิเคราะห์การ จัดการงบดุลของกรุงศรีและคู่แข่ง ตลอดจนนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและแหล่งเงินทุน อีกทั้งมีหน้าที่บริหารสภาพคล่องประจำวันภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการกรุงศรี

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องมือและวิธีการในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เพียงพอและเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมทั้งในและนอกงบดุล และเพื่อให้กรุงศรีมีการบริหารความเสี่ยงภายในอย่างมีประสิทธิภาพ กรุงศรีจัดทำการวิเคราะห์ส่วนต่างสภาพคล่องครอบคลุมทั้งในภาวะปกติ และภาวะวิกฤตซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อด้านลบกับสถานะสภาพคล่องของกรุงศรี ในส่วนของความเสี่ยงจากความไม่สอดคล้องกันของกระแสเงินสดจากสินทรัพย์และหนี้สินตามอายุสัญญา จะต้องถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอผ่านการทำการทดสอบสภาพคล่องภายใต้ภาวะวิกฤต ควบคู่กับสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ กรุงศรีใช้อัตราส่วนการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) ในการบริหารสภาพคล่องในระยะสั้นเพื่อให้แน่ใจว่ากรุงศรีมีสินทรัพย์สภาพคล่องเพียงพอ และใช้อัตราส่วนการดำรงแหล่งที่มาของเงินให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงิน (Net Stable Funding Ratio: NSFR) ในการบริหารสภาพคล่องในระยะยาวเพื่อให้แน่ใจว่ากรุงศรีมีแหล่งเงินทุนที่มั่นคง

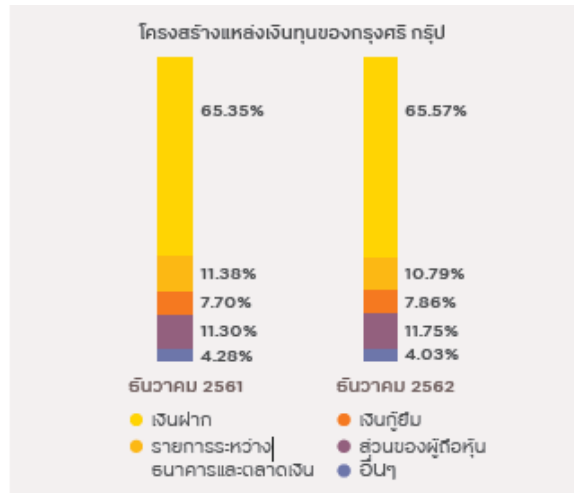
กรุงศรีมีจัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤตซึ่งจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแผนปฏิบัติการเพื่อให้กรุงศรีสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์

การจัดหาแหล่งเงินทุนและการกระจายตัวของแหล่งเงินทุนจะต้องถูกวางแผนเพื่อให้ความเสี่ยงและผลตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสม กรุงศรีวิเคราะห์การกระจายตัวของแหล่งเงินเพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีมีแหล่งเงินทุนที่หลากหลายและมีการกระจายตัวดีทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝาก ประเภทเงินรับฝาก และอายุครบกำหนด ในการควบคุมความเสี่ยงจากการกระจายตัวของแหล่งเงินทุน กรุงศรีกำหนดระดับเตือนภัย จากยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมสูงสุดในระดับกลุ่มลูกค้าอันดับแรก และ 20 อันดับแรก ตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าถูกกำหนดขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ในภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเชิงป้องกัน

แหล่งเงินทุนหลัก

แหล่งเงินทุนหลักของกรุงศรีมาจากเงินรับฝากจากลูกค้า ซึ่งกรุงศรีมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝาก และบริการกรุงศรีบนมือถือเพื่อระดมเงินฝาก กลยุทธ์นี้สามารถสนับสนุนการขยายฐานเงินฝากลูกค้ารายย่อยของกรุงศรีได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กรุงศรียังส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมที่มีความสัมพันธ์กับกรุงศรี และเน้นธุรกรรมด้านปฏิบัติการเพื่อเพิ่มเงินฝากให้สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

กรุงศรียังมีแหล่งเงินทุนอื่น ๆ รวมถึงเงินกู้ยืมจาก MUFG และตราสารหนี้ระยะยาว ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งเงินที่มั่นคงจากบริษัทแม่ที่เป็นหนึ่งในธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในโลก และจากนักลงทุนสถาบันทั้งในและต่างประเทศตามลำดับ



หลักเกณฑ์ทางการเกี่ยวกับการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรงและการดำรงแหล่งที่มาของเงินให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงิน

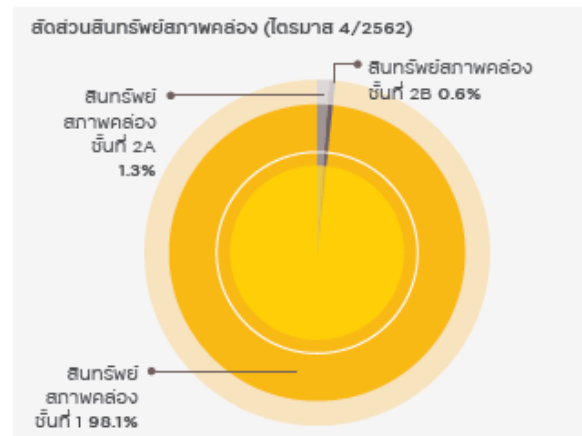
กรุงศรีให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการพร้อมทั้งการปรับโครงสร้างเงินฝาก และการบริหารจัดการต้นทุนเพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) ซึ่งกำหนดให้ดำรงอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 ในวันที่ 1 มกราคม 2563 และการดำรงแหล่งที่มาของเงินให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงิน (Net Stable Funding Ratio: NSFR) ซึ่งกำหนดให้ดำรงอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2561 กรุงศรีปฏิบัติตามประกาศ ธปท. ที่ สนส. 2/2561 ลงวันที่ 25 มกราคม 2561 เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง โดยการเปิดเผยข้อมูลการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรี และเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมวินัยในตลาดบนเว็บไซต์กรุงศรี

นอกจากนี้ กรุงศรีได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อรองรับความเข้มงวดและความถี่ในการวัดความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ เพื่อให้กรุงศรีมีเงินสดและสินทรัพย์สภาพคล่องอื่นเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี และเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับหลักเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

การบริหาร LCR

กรุงศรีมีการบริหารอัตราส่วนด้านสภาพคล่องต่าง ๆ ในเชิงรุกโดยมุ่งเน้นการประเมินและประมาณการอัตราส่วนด้านสภาพคล่องในอนาคตภายใต้แผนการขยายตัวของธุรกิจและขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ กรุงศรีดำรงสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ทันทีเมื่อมีความจำเป็น เพื่อให้สามารถครอบคลุมภาระหนี้สินทางการเงินภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต

LCR เหลือของไตรมาส 4 ปี 2562 เท่ากับร้อยละ 138 ซึ่งยังคงสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และสูงกว่าระดับเตือนภัยภายในของกรุงศรี ทั้งนี้ กรุงศรีมีการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องขั้นที่ 1 ในไตรมาส 4 ปี 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 21 จากไตรมาส 4 ปี 2561 เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝากและการออกตราสารหนี้ระยะยาวของกรุงศรีเป็นหลัก ประมาณร้อยละ 98 เป็นสินทรัพย์สภาพคล่องขั้นที่ 1 ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่ค้ำประกันโดยกระทรวงการคลัง และเงินสด เป็นต้น



ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายในระบบงานบุคลากรและจากเหตุการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่นับรวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญเกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องจากบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร การออกแบบกระบวนการทำงานหรือระบบการควบคุมภายในไม่เพียงพอ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของทางการ ระบบสารสนเทศขัดข้องหรือความไม่สมบูรณ์ของระบบสารสนเทศที่อาจนำไปสู่ความบกพร่องหรือการได้รับข้อมูลผิดพลาด การหยุดชะงักของระบบงาน ระบบงานและระบบเครือข่ายล้มเหลว ปัจจัยเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอกเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ อาทิ เหตุฉุกเฉินจากสถานการณ์ทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ อุทกภัยและมหันตภัยทางธรรมชาติด้านอื่น ๆ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการทางธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงการผิดต่อข้อกฎหมายหรือข้อกำหนดของทางการ หรือทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางเสียหาย กรุงศรียึดมั่นที่จะดำเนินการเชิงรุกในการจัดการและลดระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทำการปลูกฝังวัฒนธรรมที่จะให้พนักงานเกิดความตระหนักในเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั้งกรุงศรี กรุ๊ป

หลักการ

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยดูแลให้มีทรัพยากรที่จำเป็นและเพียงพอในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่พึงปฏิบัติ พนักงานทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรี กรุ๊ป โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการกรุงศรี ซึ่งนโยบายได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติไว้ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะปฏิบัติภายใต้หลักการแนวป้องกันสามระดับ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากรุงศรี กรุ๊ป มีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นอิสระและเพียงพอ หน่วยงานธุรกิจในฐานะเจ้าของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีความรับผิดชอบเป็นอันดับแรกในการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ฝังอยู่ในผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบงานให้สอดคล้องตามนโยบายที่กำหนด

คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารกำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในเรื่องการบริหารและจัดการความเสี่ยงโดยรวมกำหนดกลยุทธ์และเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อทำการทบทวนและให้ความเห็นในเรื่องสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีสายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการพัฒนาและนำกรอบเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงมาใช้ดำเนินการ รวมถึงรายงานและติดตามความเสี่ยงและเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในรับผิดชอบในการรับประกันเรื่องโครงสร้าง นโยบาย และการดำเนินการเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

กรอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กรุงศรีพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมุ่งขยายการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในแบบดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่หลากหลายขึ้น รวมถึงความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ กรุงศรีมุ่งพัฒนาระบบในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้รองรับต่อความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีการออกผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ จะต้องมีการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความคุ้มครองที่พร้อมก่อนออกให้บริการ

กรุงศรีได้จัดให้มีการทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง ประเมินและทบทวนโดยใช้ข้อมูลความเสียหายในอดีตและปัจจัยการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยจะทำการทบทวนอย่างสม่ำเสมอซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และเทคโนโลยี กรุงศรีมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงซึ่งทำให้มั่นใจว่าทุกผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคโนโลยีใหม่ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการและระบบงาน จะต้องผ่านการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นผ่านความเห็นชอบจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนที่จะมีการนำผลิตภัณฑ์ออกใช้งาน

กรุงศรียังได้จัดเก็บและติดตามข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยงทั้งในระดับธนาคารและระดับฝ่ายงาน เพื่อใช้เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าเมื่อเกิดข้อบกพร่องกับระบบการควบคุมภายในของกลุ่ม เมื่อความเสี่ยงมีระดับสูงเกินกว่าช่วงระดับที่ยอมรับได้ หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแผนจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น

ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่มีมูลค่าเกินกว่าระดับที่กำหนด (ความเสียหายทางตรงและความเสียหายทางอ้อม) ครอบคลุมถึงเหตุการณ์ที่เกือบจะเกิดความเสียหายและเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน มาที่สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กรุงศรีจัดตั้งคณะทำงานบริหารข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญ โดยข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญจะถูกหยิบยกเข้าไปที่คณะทำงาน เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงและหาวิธีการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นประโยชน์กับฝ่ายงานธุรกิจอื่นในการเรียนรู้เรื่องเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการด้วย

กรุงศรีมีกระบวนการในการจัดการและรายงาน เหตุการณ์หรือปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเหตุการณ์ภัยคุกคามจากไซเบอร์ที่สำคัญ โดยจะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลและคณะกรรมการกรุงศรี ตามลำดับ

กรุงศรีมีกระบวนการในการจัดการและติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsource) และการให้บริการแก่บุคคลอื่น (Insourcer) กรุงศรีให้ความสำคัญในการมีแผนรองรับในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการต่อลูกค้าจะไม่หยุดชะงัก รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ

กรุงศรี กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ยังคงสามารถให้บริการลูกค้าของกรุงศรี กรุ๊ป ได้อย่างต่อเนื่องหรือสามารถกลับมาให้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญและภัยคุกคามโดยผู้บริหารระดับสูงอยู่เป็นประจำ โดยพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่รุนแรงทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ การหยุดชะงักของระบบงานต่างๆ น้ำท่วม และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

กรุงศรี กรุ๊ป มีกระบวนการในการรายงานความเสี่ยง ทุกหน่วยงานและทุกบริษัทจะต้องทำการรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานมาที่สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ อาทิ ผลการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตัวเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ เป็นต้น

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะทำการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำรายงานภาพสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรี กรุ๊ป นำรายงานต่อคณะกรรมการกรุงศรี คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจภาพความเสี่ยงที่สำคัญ และดำเนินการจัดการและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

การดำรงเงินกองทุน

ในปัจจุบัน กรุงศรีใช้วิธีมาตรฐานในการคำนวณเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสำหรับกรุงศรี กรุ๊ป รายละเอียดตัวเลขเงินกองทุนแสดงในตารางด้านล่าง

เงินกองทุนของกรุงศรีสำหรับรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

(ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2562 และ 31 ธันวาคม 2561)

(หน่วย: ล้านบาท)		
วิธีมาตรฐาน	2562	2561
เงินกองทุนความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	10,167	9,171
มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการ	127,091	114,636

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

มูลค่าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ตามบัญชีของกรุงศรีและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ลักษณะ กรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน	มูลค่า	
			2562	2561
ที่ดิน				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	4,246	4,276
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	9,434	7,061
อาคาร				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	9,785	9,746
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	16,305	11,624
อุปกรณ์				
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	ทำสัญญาเช่า	เช่า	14,861	15,928
อื่น ๆ	เจ้าของ	ไม่มี	3,375	3,191
			674	128
รวม			58,680	51,954
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม			(29,576)	(25,594)
ค่าเผื่อการด้อยค่า			(75)	(121)
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ			29,029	26,239

สัญญาเช่าระยะยาว

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาเช่าระยะยาวสำหรับที่ดินและ/หรืออาคาร และอุปกรณ์เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขา และประกอบกิจการ โดยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

ประเภท	ระยะเวลา	ค่าเช่า
ที่ดินและ/หรืออาคาร และอุปกรณ์	ไม่เกิน 1 ปี	1,182
	มากกว่า 1-5 ปี	1,326
	มากกว่า 5 ปี	746
รวม		3,254

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

สินทรัพย์ประเภทเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับตามการจัดชั้นสินทรัพย์ของกรุงศรีและบริษัทย่อยตามงบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2562		2561	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
จัดชั้นปกติ	1,718,385	94.29	1,583,364	94.45
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	62,641	3.44	54,533	3.25
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	12,257	0.67	10,066	0.60
จัดชั้นสงสัย	6,531	0.36	5,500	0.33
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	22,546	1.24	22,881	1.37
รวม	1,822,360	100.00	1,676,344	100.00

หมายเหตุ: เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับหลังหักรายได้รอตัดบัญชี ไม่รวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง

การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีและบริษัทย่อยจัดชั้นเงินให้สินเชื่อและตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขึ้นในอัตราที่กำหนด การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้จัดชั้นปกติ และจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญขึ้นต่ำตามอัตราร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยได้นำมูลค่าหลักประกันมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย ส่วนหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน จัดชั้นสงสัยและจัดชั้นสงสัยจะสูญ คำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกันซึ่งไม่รวมหลักประกันประเภทเครื่องจักร ยกเว้นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจลิ้งซึ่ง ได้นำมูลค่าหลักประกันประเภทเครื่องจักรมาใช้ในการคำนวณเงินสำรองด้วย นอกจากนี้ กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ประมาณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติมจากอัตราขั้นต่ำตามร้อยละที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

กรุงศรีและบริษัทย่อยคำนวณค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียสำหรับลูกหนี้เข้าซื้อ โดยวิธีการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน และใช้ข้อมูลหนี้สูญในอดีตเพื่อประมาณการค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียของสินเชื่อนี้ในแต่ละกลุ่ม

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองไว้เป็นจำนวน 67,715 ล้านบาท ในงบการเงินรวม ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญดังกล่าวประกอบด้วย ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียของเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ค่าเผื่อนี้ส่งสัยจะสูญเสียของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

การจัดสินเชื่อด้อยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 กรุงศรีและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพรวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	2562	2561
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ	41,334	38,446
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อ	1.98	2.08
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพสุทธิ	19,164	16,455
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อสุทธิ	0.93	0.90

เงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีมีการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกันและหลักทรัพย์ภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการบริหารการลงทุนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ได้รับผลตอบแทนสูง มีความเสี่ยงในกรอบที่ยอมรับได้ ไม่กระทบต่อสภาพคล่อง และอยู่ภายใต้นโยบายการลงทุนที่กำหนดกรอบการลงทุนไว้ เช่น ประเภทของหลักทรัพย์ที่จะลงทุนได้ วงเงินลงทุน การควบคุมความเสี่ยง ฯลฯ

(1) การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน และการบริหารความเสี่ยง

พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน เป็นหลักทรัพย์ที่มีความมั่นคงและมีสภาพคล่องสูง วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทนี้เป็นไปเพื่อการบริหารสภาพคล่อง และดำรงเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทยและสถาบันการเงิน/คู่ค้าภาคเอกชน

กรุงศรีมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการลงทุนในตราสารหนี้สำหรับพอร์ตเพื่อการลงทุน โดยจะกระจายการลงทุนไปยังพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน โดยมีการกระจายรุ่นพันธบัตรและวันครบกำหนด มีการวัดความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ยโดยใช้ PV01 มีการปรับ Duration ให้สอดคล้องกับภาวะดอกเบี้ย มีการติดตามตลาดเป็นประจำวัน และจัดทำรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบเป็นประจำทุกเดือน ในขณะที่เดียวกันกรุงศรีมีระบบข้อมูลที่แสดง Duration ประจำวันของพอร์ตการลงทุนรวม อีกทั้งมีการติดตามอัตรา

ดอกเบี้ยอย่างใกล้ชิดทุกวันเพื่อพิจารณาปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสม โดยมีการปรับพอร์ตเป็นระยะ ๆ เพื่อบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย โดยพิจารณาถึงลักษณะความชันของเส้นผลตอบแทน และแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ย

(2) การลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนและการบริหารความเสี่ยง

วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนเป็นไปเพื่อให้ได้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดหวังและเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำถึงปานกลาง โดยมีการบริหารพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับการบริหารสภาพคล่องของกรุงศรีและเน้นการลงทุนระยะปานกลางถึงระยะยาวในหลักทรัพย์ที่มีปัจจัยพื้นฐานดี

(3) การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีจะตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 105 เรื่อง “การบัญชีสำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน”

การลงทุนในบริษัทในเครือ

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

ด้วยกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค กรุงศรีมุ่งที่จะหาโอกาสในการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์การเป็นสถาบันการเงินอันทรงพลังในภูมิภาคอาเซียน

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	690	สาขา
- เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	จำนวน	293	สาขา
- ส่วนภูมิภาค	จำนวน	397	สาขา
• สาขาในต่างประเทศ	จำนวน	2	สาขา
• สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	จำนวน	83	แห่ง
• พื้นที่บริการกรุงศรี Exclusive Banking	จำนวน	48	แห่ง

หมายเหตุ: *สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร (www.krungsri.com)

ข้อมูลบริษัทในเครือ และบริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20 ของหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมด

บริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

• บริษัทในเครือ

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. Hattha Kaksekar Limited 606, Street 271, Sansam Kosal 3 Village, Sangkat Boeng Tumpun 1, Khan Mean Chey, Phnom Penh, the Kingdom of Cambodia	สถาบันไมโครไฟแนนซ์ ที่สามารถระดมเงิน ฝากได้	สามัญ	75,000,000	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 11 เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2296-4100 โทรสาร 0-2683-1400	ธุรกิจการเงิน (บริหารสินทรัพย์)	สามัญ	270,000,003	100.00
3. บริษัท กรุงศรี นิเมเบิล จำกัด อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 21 เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2208-2849 โทรสาร 0-2208-2858	ธุรกิจการเงิน (เทคโนโลยี สารสนเทศ)	สามัญ	30,000,000	100.00
4. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ชั้น 14 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2208-2300 โทรสาร 0-2208-2274	ธุรกิจการเงิน (ลีสซิ่งและเช่าซื้อ)	สามัญ	123,499,999	99.99

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
5. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ชั้น 16 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-6010} 0-2740-7400 โทรสาร 0-2627-8211	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ	2,554,500,000	100.00
6. บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8000	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	59,250,000	100.00
7. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8111 โทรสาร 0-2627-8381	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	245,800,000	100.00
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2646-3000 โทรสาร 0-2646-3001	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	590,552,000	100.00
9. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสเซิวนซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8028 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้า ประกันชีวิต)	สามัญ	920,000	100.00

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
10. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8029 โทรสาร 0-2627-4117	ธุรกิจการเงิน (นายหน้าประกัน วินาศภัย)	สามัญ	920,000	100.00
11. บริษัท โทเทิล เซอร์วิส เซลูลาร์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 2/3 อาคารบางนาทาวเวอร์ บี หมู่ที่ 14 ถนนบางนา-ตราด กม. 6.5 ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2714-5199 โทรสาร 0-2777-0009	ธุรกิจสนับสนุน (บริการ)	สามัญ	160,599,822	100.00
12. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส จำกัด อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (อาคาร C ชั้น 5A) เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2296-3435, 0-2296-2364 โทรสาร 0-2296-2369	ธุรกิจสนับสนุน (บริการ)	สามัญ	1,000,000	100.00
13. บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด อาคารธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 21 เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2646-3649	ธุรกิจการเงิน (ธุรกิจเงินร่วมลงทุน)	สามัญ	150,000,000	100.00
14. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) เลขที่ 898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ชั้น 3 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2659-7000 โทรสาร 0-2646-1100	ธุรกิจการเงิน (ธุรกิจหลักทรัพย์)	สามัญ	135,000,000	99.84

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
15. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด เลขที่ 898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ชั้น 1-2 โซนเอ และชั้น 12 และชั้น 18 โซนบี ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2657-5757 โทรสาร 0-2657-5777	ธุรกิจการเงิน (จัดการกองทุน)	สามัญ	3,500,000	76.59
16. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่о จำกัด เลขที่ 355 หน่วย 12 ถนนกำแพงเมือง บ้านโพ้นตัน เมืองไชยเสถา นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	ธุรกิจการเงิน (เช่าซื้อ สีสซิ่ง และ สินเชื่อเพื่อการผ่อน ชำระสินค้า)	สามัญ	10,175,111	100.00
17. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด เลขที่ 428 อาคารอารีย์ ฮิลล์ ชั้น 9-15 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2792-1888 โทรสาร 0-2792-1819	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ บุริมสิทธิ	210,594,787 222,000	50.00
18. บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเสด จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8615	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	20,800,000	50.00
19. บริษัท เทสโก้ โลฟส์ แอสซัวร์แอส โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต 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 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้า ประกันวินาศภัย)	สามัญ	1,070,000	50.00
21. Hattha Services Co., Ltd. เลขที่ 606, Street 271, Sansam Kosal 3 Village, Sangkat Boeng Tumpun 1, Khan Mean Chey, Phnom Penh, the Kingdom of Cambodia	ธุรกิจสนับสนุน (บริการ)	สามัญ	1,000	49.00

• บริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท พี.พี. พาราเวด จำกัด เลขที่ 111/1 หมู่ 1 ตำบลบ้านช้าง อำเภอพนมสนั่น จังหวัดชลบุรี 20140 โทรศัพท์ (038) 464-270-73	ผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ ยางพารา	สามัญ	95,000	10.00
2. บริษัท เร็นท์ เทรด แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อาคาร UM ทาวเวอร์ เลขที่ 9/222-224 ถนนรามคำแหง แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2017-7200 โทรสาร 0-2017-7201	ผู้นำเข้าและจำหน่าย เครื่องจักร อุปกรณ์ที่ใช้ในธุรกิจ อุตสาหกรรม	สามัญ	1,500,000	10.00
3. บริษัท ฟินโนมินา จำกัด ⁽¹⁾ อาคารธนิยะ พลาซ่า ชั้น 17 โซนดี เลขที่ 52 ถนนสีลม แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2026-5100	ผู้ให้บริการข้อมูลทางการเงิน	บุริมสิทธิ	862,811	12.44

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ กรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าวร้อยละ 12.44 ผ่าน บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต

• บริษัทที่ธนาคารได้จากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

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	ให้บริการโทรศัพท์ สาธารณะ แบบใช้บัตรทั้งในและ ต่างประเทศ	สามัญ	62,423,190	10.00
2. บริษัท ยู เอ็ม ซี เม็ททอล จำกัด อาคารซีโน-ไทย ทาวเวอร์ ชั้น 16 เลขที่ 32/40 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2259-2942-5 โทรสาร 0-2259-2946	ผลิตและจำ หน่าย เหล็กเส้น	สามัญ บุริมสิทธิ	95,000,000 50,000,000	10.00

บุคคลอ้างอิง

ชื่อ ที่ตั้งสำนักงาน โทรศัพท์ โทรสารของบุคคลอ้างอิง

นายทะเบียน

- หุ่นสามัญ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2009-9999 โทรสาร 0-2009-9991
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2559 : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2560 : เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 2/2560 : เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2562 : โทรศัพท์ 0-2296-4772, 0-2296-5696 และ 0-2296-2030
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2560 : โทรสาร 0-2683-1302
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2560
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2561
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2561
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2562

ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2559 : ไม่มี
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2560 : ไม่มี
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 2/2560 : ไม่มี
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2562 : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2560 : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2560 : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2561 : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2561 : ไม่มี
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2562 : ไม่มี

ผู้สอบบัญชี

: นายชวลา เทียนประเสริฐกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4301
ดร. ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3356
นางนิสากร ทงมณี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 5035

บริษัท ดีลอยท์ ทูซ ไท้มทสุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด
เลขที่ 11/1 อาคารเอไอเอส สาทรร ทาวเวอร์ ชั้น 23-27 ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2034-0000 โทรสาร 0-2034-0100

ที่ปรึกษากฎหมาย

: นายกนก อินทร์มพรรย์
พล.ต.อ. อชิรวิทย์ สุพรรณเภสัช
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2296-3881 และ 0-2296-3883 โทรสาร 0-2683-1436

อันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรี

อันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรี ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ได้แก่ มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ ฟิทช์ เรตติ้งส์ และทริสเรตติ้ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ปรากฏตามตาราง

1. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส	
อันดับความน่าเชื่อถือเงินฝาก	
ระยะยาว	Baa1
ระยะสั้น	Prime-2
อันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้	
ระยะยาว - หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ	Baa1
แนวโน้มของเงินฝากและตราสารหนี้	บวก
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (BCA)	baa3
2. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์	
สกุลเงินบาท	
ระยะยาว	BBB+
ระยะสั้น	A-2
สกุลเงินตราต่างประเทศ	
ระยะยาว - หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ	BBB+
ระยะสั้น	A-2
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (SACP)	bb+
แนวโน้ม	บวก
3. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับสากล ฟิทช์ เรตติ้งส์	
อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินตราต่างประเทศ)	
ระยะยาว	A-
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	BBB+
ระยะสั้น	F1
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability Rating)	bbb
สนับสนุน	1
แนวโน้ม	ลบ
อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ	
ระยะยาว - หุ้นกู้	AAA (tha)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	AA+ (tha)
ระยะสั้น	F1+ (tha)
แนวโน้ม	ลบ
4. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศไทย ทริสเรตติ้ง	
อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ	
อันดับเครดิตองค์กร	AAA
อันดับเครดิตตราสารหนี้ (หุ้นกู้ด้อยสิทธิ)	AA+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ