



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 ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้กรุงศรีเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่งทั้งในด้านเงินทุนและการบริหารงาน เทียบเท่ามาตรฐานสากล ทั้งยังนำโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพการขาย (Sales Force Effectiveness: SFE) กระบวนการ LEAN Process และโมเดล Customer Centricity เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการของกรุงศรีอีกด้วย

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

ในปี 2556 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (“BTMU”) ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น MUFG Bank, Ltd. ได้ทำคำเสนอซื้อหุ้นสามัญทั้งหมดของกรุงศรีโดยสมัครใจ (Voluntary Tender Offer: VTO) จำนวนทั้งสิ้น 6,074,143,747 หุ้น ราคาหุ้นละ 39 บาท โดยมีระยะเวลารับซื้อเฉพาะวันทำการตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน – 13 ธันวาคม 2556 และ GECIH ได้ขายหุ้นสามัญของกรุงศรีที่ถืออยู่จำนวน 1,538,365,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 25.33 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ภายใต้กระบวนการ VTO (ราคาเดียวกันกับราคาเสนอซื้อที่กำหนดไว้) ให้กับ BTMU ต่อมาเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2556 กรุงศรีได้รับรายงานผลการซื้อหลักทรัพย์จาก BTMU 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 และจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนแบบเฉพาะเจาะจงให้แก่ BTMU จำนวน 1,281,618,026 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท เพื่อเป็นการตอบแทน ซึ่งเป็นไปตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2556 และกรุงศรีได้จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้ว ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 เป็นผลให้กรุงศรีมีทุนชำระแล้ว จำนวน 73,557,617,730 บาท หรือคิดเป็นจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด 7,355,761,773 หุ้น และ BTMU ถือหุ้นในกรุงศรีจำนวนรวมทั้งสิ้น 5,655,332,146 หุ้น (คิดเป็นร้อยละ 76.88 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด)

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

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) ตั้งอยู่บนห้วงมณีนพเพลินจิตและวิทย์ ใจกลางย่านธุรกิจสำคัญของกรุงเทพมหานคร พร้อมรองรับความก้าวหน้าของนวัตกรรมธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนต่อยอดความเติบโตอย่างยั่งยืนของกรุงศรีและบริษัทในเครือ 20 บริษัท (กรุงศรี กรุ๊ป)

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

กรุงศรีเป็นหนึ่งในห้าสถาบันการเงินของประเทศไทยที่มีความสำคัญเชิงระบบ ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและมีบทบาทต่อระบบการเงินโดยรวมของประเทศไทย ปัจจุบันมีขนาดใหญ่อันดับ 5 ในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อและเงินฝาก และยังเป็นบริษัทในเครือของ MUFG Bank, Ltd. (MUFG Bank) ซึ่งถือหุ้นร้อยละ 100 โดยมีมติชูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น และเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก

กรุงศรี บริษัทย่อย และการร่วมค้ารวม 23 บริษัท (กรุงศรี กรุ๊ป) มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ธุรกิจขนาดใหญ่ของไทย ธุรกิจญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย) และกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย นอกจากนี้ เรายังให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านบริษัทย่อยและการร่วมค้า ทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม สำหรับปี 2562

พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์:

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นนำ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยม

- **ลูกค้าคือคนสำคัญ:** ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า 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

เป้าหมายของกรุงศรีสู่การเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำของประเทศไทยที่สนับสนุนลูกค้าทุกกลุ่มด้วยความร่วมมือผ่านเครือข่าย MUFG ได้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนผ่านแผนธุรกิจระยะกลาง (Medium-Term Business Plan: MTBP) ของกรุงศรี แผนธุรกิจระยะกลางของธนาคาร เป็นการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การดำเนินงานจริงผ่านพื้นฐานความสำเร็จของแผนธุรกิจฉบับที่ผ่านมา ซึ่งแสดงให้เห็นเป้าหมายและแผนงานของธนาคารในระยะ 3 ปี และยังรวมไปถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เรายังคงมุ่งมั่นสร้างเครือข่ายทั่วโลกของเรา เพื่อช่วยสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าองค์กรและลูกค้ารายย่อยด้วยการนำเสนอวิธีแก้ปัญหาดังกล่าว และคำแนะนำที่ดีที่สุดโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563)

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

- ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรมภายใต้แนวคิด “Digital First”
- สร้างประสบการณ์เหนือระดับเพื่อให้ลูกค้าใช้กรุงศรีเป็นธนาคารหลัก
- เสริมสร้างศักยภาพด้านธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ภายใต้ยุทธศาสตร์หลักดังกล่าว กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ ดังนี้

กลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ

1. การส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับให้แก่ลูกค้าผ่านการสร้างความผูกพันกับลูกค้า
2. การยกระดับศักยภาพและคุณภาพการบริการ ให้คำปรึกษาของธุรกิจลูกค้ารายย่อย
3. การขยายธุรกิจลูกค้าธุรกิจ SME ผ่านศักยภาพด้านดิจิทัลและนวัตกรรม
4. การปรับโครงสร้างกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ
5. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของผลิตภัณฑ์เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินแก่ลูกค้า
6. การยกระดับความร่วมมือภายในกรุงศรี และผสานพลังศักยภาพกับ MUFG และพันธมิตรเชิงกลยุทธ์อื่น ๆ

กลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ

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

ในการดำเนินการตามกลยุทธ์เหล่านี้ แต่ละฝ่ายงานจะมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลในเชิงรูปธรรม โดยรายละเอียดจะแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละฝ่ายงาน แต่จะเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกันของกรุงศรี กรุ๊ป

ความสำเร็จภายใต้แผนธุรกิจระยะกลาง (2561-2563)

กรุงศรีประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และโครงการใหม่ ๆ ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบัน และในขณะเดียวกันก็ยังสามารถผลักดันผลประกอบการทางการเงินได้อย่างแข็งแกร่ง อย่างไรก็ตาม เราตระหนักดีถึงสภาพแวดล้อมที่ท้าทาย ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมธนาคารอย่างรวดเร็วจากการพัฒนาวัตกรรมการดิจิทัล กรุงศรีจะมุ่งมั่นดำเนินการตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางที่กำหนดไว้ ขณะที่ยังคงความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

กรุงศรีได้นำหลักการ PDCA (Plan-do-check-act/Adjust) มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการตรวจสอบ ปรับปรุง และประเมินผลการดำเนินงานของแผนธุรกิจระยะกลาง ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าทุกแผนงานในแผนธุรกิจระยะกลางจะสามารถดำเนินการและปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสถานะตลาดได้เป็นอย่างดี

ปี 2563 เป็นปีที่แตกต่างจากปีก่อนๆ ที่ผ่านมา จากการเผชิญความท้าทายครั้งใหญ่ของวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อรับมือกับสถานการณ์และจัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 ใหม่ โดยมุ่งเน้นการดำเนินการใน 3 เรื่อง คือ

- การให้การดูแลสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- การเข้มงวดในการรักษาคุณภาพสินทรัพย์
- การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ก้าวสู่แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566)

ปี 2564 จะเป็นปีแรกของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับใหม่ ครอบคลุมระหว่างปี 2564-2566 ธนาคารได้มีการกำหนดแผนธุรกิจระยะกลาง ฉบับที่ 3 (2564-2566) โดยพิจารณาจากความสำเร็จและความท้าทายที่สำคัญของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 1 และ 2 ตลอดจนการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และผลกระทบ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมและแนวโน้มของตลาดในระดับโลกและระดับประเทศ

เมื่อมองย้อนกลับไปในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563) กรุงศรีประสบความสำเร็จที่สำคัญในการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้วยการเติบโตของสินทรัพย์อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งผลประกอบการทางการเงินที่แข็งแกร่ง ความสำเร็จภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563) ที่สำคัญคือการบรรลุเป้าหมายสู่การเป็น “สถาบันการเงินชั้นนำของไทย” และได้รับการยอมรับให้เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB) รวมทั้งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ด้วยการนำเสนอนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นเลิศด้าน ESG

สำหรับแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566) กรุงศรีมีจุดมุ่งหมาย “สู่การเป็นสถาบันการเงินไทยที่เป็นที่หนึ่งในใจลูกค้าพร้อมเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน” และได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 5 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 3 ประการ ดังนี้

กลยุทธ์ด้านธุรกิจ 5 ประการ

1. การปรับเปลี่ยนธุรกิจลูกค้ารายย่อยให้เป็นหนึ่งเดียว (One Retail Transformation)
2. การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจด้านลูกค้าธุรกิจ (Commercial Business Enhancement)
3. การสร้างระบบนิเวศและพันธมิตรทางธุรกิจ (Ecosystem and Partnership)
4. การขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค (ASEAN Expansion)
5. การสร้างที่มาของกระแสรายได้ใหม่ ๆ (New Revenue Stream)

กลยุทธ์ด้านการบริหาร 3 ประการ

1. การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ (Productivity and Efficiency)
2. การพัฒนาด้านไอที ดิจิทัล และการวิเคราะห์ (IT, Digital and Analytics)
3. การพัฒนามนุษย์และองค์กร (People and Organization)

กรุงศรีจะดำเนินการตามกลยุทธ์ดังกล่าว รวมถึงการดำเนินการต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้กรุงศรีสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ต่อไป

การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ปี 2561 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2561 BTMU ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของกรุงศรี ได้เปลี่ยนชื่อเป็น MUFG Bank, Ltd.
- เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2561 บริษัทกรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (“KFİN”) ได้เข้าร่วมลงทุนในบริษัท บาเนีย (ประเทศไทย) จำกัด ในสัดส่วนร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นจดทะเบียนชำระแล้วทั้งหมด คิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนจำนวน 28 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจเทคโนโลยี การให้บริการด้านอสังหาริมทรัพย์
- เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2561 กรุงศรีร่วมกับ MUFG Bank มิตรชิบิชิ คอร์ปอเรชั่น และธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด สิงคโปร์ นำนวัตกรรม Krungsri Blockchain Interledger มาใช้ในการโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์ ระหว่างไทย-สิงคโปร์ ความสำเร็จดังกล่าวช่วยลดต้นทุนและสามารถบริหารสภาพคล่องทางการเงินระหว่างบริษัทในเครือให้มีความ

คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเทคโนโลยีโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์นี้อยู่ภายใต้กรอบการทดสอบนวัตกรรมใหม่ (Regulatory Sandbox) ของธนาคารแห่งประเทศไทย

- เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2561 กรุงศรีได้ซื้อหุ้นบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อบริษัท จำกัด (“KLS”) จาก Unity Company Limited เป็นผลให้สัดส่วนการถือหุ้นใน KLS เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 90 เป็นร้อยละ 100 โดยถือผ่านบริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (“AYCAL”) ร้อยละ 87.04 และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด (“AYCAP”) ร้อยละ 12.96 และต่อมาเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2561 AYCAPP ได้ซื้อหุ้นเพิ่มทุนใน KLS โดยภายหลังการซื้อหุ้นเพิ่มทุนในครั้งนี้ กรุงศรีถือหุ้นใน KLS ร้อยละ 100 ผ่าน AYCAPP ร้อยละ 75 และ AYCAPP ร้อยละ 25

- เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2561 KFIN ได้เข้าร่วมลงทุนในกองทุน SBI AI & Blockchain Fund ของ SBI Holdings ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำของโลก สัญชาติญี่ปุ่น เพื่อค้นหาสตาร์ทอัพและแนวโน้มของโลกด้าน Artificial Intelligence และเทคโนโลยี Blockchain มาร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรี

- เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2561 กรุงศรีได้ตกลงขายหุ้นสามัญของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด (“NTL”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่กรุงศรีถือหุ้นร้อยละ 100 โดยขายหุ้นจำนวนร้อยละ 50 ให้กับบริษัท Siam Asia Credit Access Pte Ltd. (“SACA”) 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 SACA เสร็จสิ้น และได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ถือหุ้นต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์แล้ว

- เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2562 คณะกรรมการธนาคารได้มีมติแต่งตั้งนายการุณ กิตติสถาพร เป็นประธานกรรมการ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 แทนนายวีระพันธุ์ ทัพสุวรรณ 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 นิเมเบิล จำกัด (“KSN”) (เดิมชื่อ บริษัท กรุงศรี แพ็กเตอริง จำกัด) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี เป็นศูนย์กลางการสร้างและดูแลโซลูชันด้านไอที (IT solutions hub) สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกรุงศรี พร้อมสนับสนุนคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพด้านวิศวกรรมไอทีในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making innovative changes) ทั้งนี้ ได้มีการจดทะเบียนขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของ KSN ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

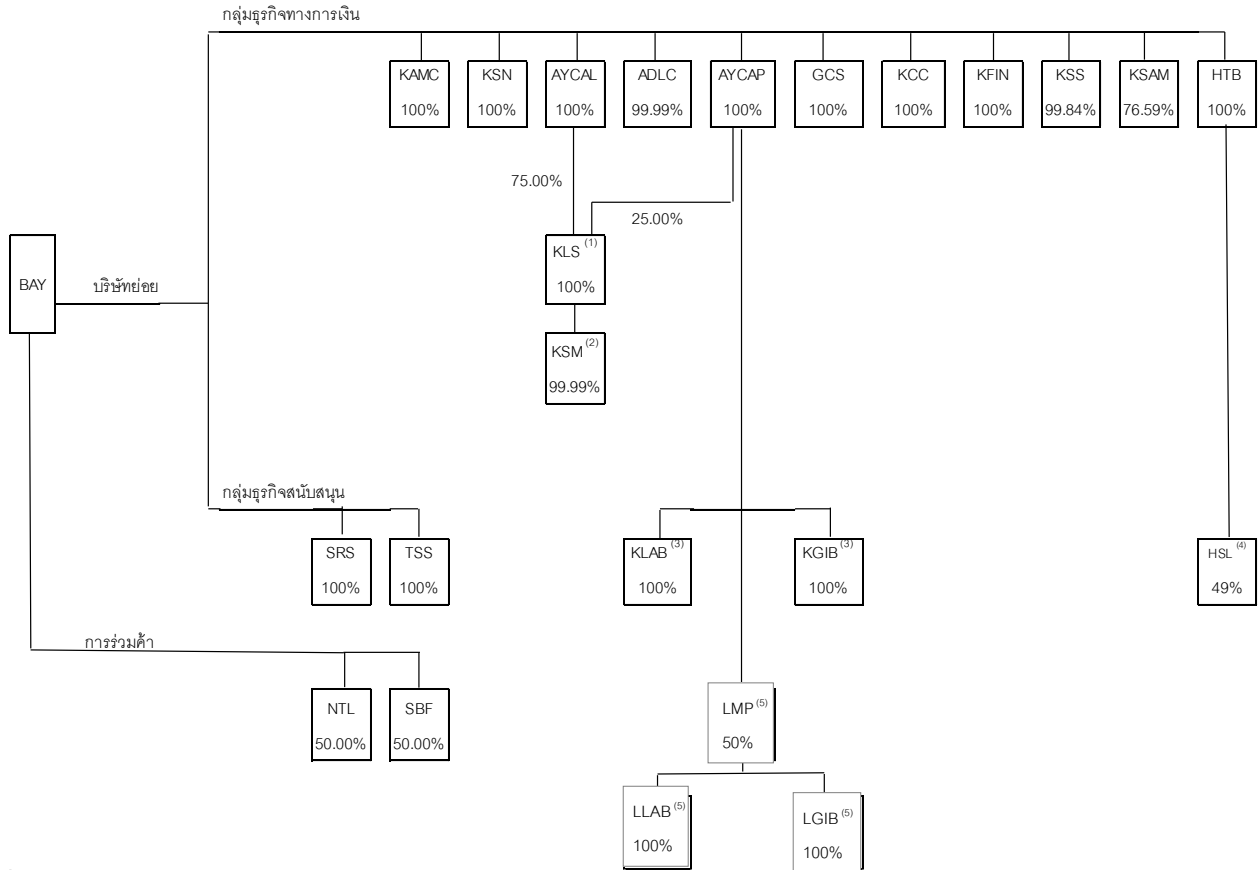
ปี 2563 : กรุงศรีได้มีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2563 กรุงศรีได้เสร็จสิ้นการเข้าซื้อกิจการของ SBF ในประเทศฟิลิปปินส์ โดยการซื้อหุ้นจาก Security Bank Corporation (“SBC”) ในอัตราส่วนร้อยละ 50.0 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ตามที่ได้รับอนุญาตจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 และได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องในประเทศฟิลิปปินส์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เป็นผลให้ SBF มีฐานะเป็นกิจการร่วมค้าของธนาคาร (Non-Solo Consolidation)

- เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2563 NTL ซึ่งเป็นกิจการร่วมค้าของกรุงศรี ที่ธนาคารถือหุ้นร้อยละ 50 และที่ SACA ถือหุ้นอีกร้อยละ 50 ได้ยื่นขออนุมัติการเสนอขายหุ้นสามัญที่ออกใหม่ แบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ และร่างหนังสือชี้ชวนต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“ก.ล.ต.”) และยื่นคำขอต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้รับหุ้นสามัญเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยธนาคารในฐานะผู้ถือหุ้นของ NTL ซึ่งอาจพิจารณาเสนอขายหุ้นบางส่วนที่ถืออยู่ใน NTL ต่อประชาชนในคราวเดียวกับ IPO ของ NTL ได้ยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ และร่างหนังสือชี้ชวนต่อ ก.ล.ต. ไปพร้อมกัน

โครงสร้างการถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในเครือ

โครงสร้างการถือหุ้น



KAMC = บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา

KSN = บจก. กรุงศรี นิคมเบ็ด

AYCAL = บมจ. ออยุธยา แคปปิตอล โฮลดิ้งส์

ADLC = บจก. ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลิสซิ่ง

AYCAP = บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส

GCS = บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส

KCC = บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา

KFIN = บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต

KSS = บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี

KSAM = บลจ. กรุงศรี

HTB = Hattha Bank Plc. (เดิม Hattha Kaksekar Limited)

KLS = บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่

KSM = สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด

SRS = บจก. รักษาความปลอดภัยสยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส

TSS = บมจ. เทเทล เซอร์วิสเชส ไซลูชั่นส์

KLAB = บจก. กรุงศรี โลฟิ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์

KGIB = บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์

HSL = Hattha Services Co., Ltd.

NTL = บมจ. เงินติดล้อ (เดิม บจก. เงินติดล้อ)

SBF = SB Finance Company, Inc.

LMP = บจก. โลดัสส์ ม้านี่ เซอร์วิสเชส

(เดิม บจก. เทสโก้ โลดัสส์ ม้านี่ เซอร์วิสเชส)

LLAB = บจก. โลดัสส์ โลฟิ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์

(เดิม บจก. เทสโก้ โลฟิ แอสซัวร์นส์ โบรคเกอร์)

LGIB = บจก. โลดัสส์ เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์

(เดิม บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินซัวร์นส์ โบรคเกอร์)

หมายเหตุ : (1) KLS เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน AYCAL ร้อยละ 75 และ AYCAP ร้อยละ 25

(2) KSM เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน KLS

(3) KLAB และ KGIB เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในแต่ละบริษัทร้อยละ 100 ผ่าน AYCAP

(4) HSL เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49 ผ่าน HTB

(5) LMP, LLAB และ LGIB เป็นการร่วมค้าของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในแต่ละบริษัทร้อยละ 50 ผ่าน AYCAP

การถือหุ้นและการดำเนินงานของบริษัทในเครือ

กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในบริษัทย่อยจำนวน 18 บริษัท และการร่วมค้าจำนวน 5 บริษัท ซึ่งเป็นไปตาม
 นิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย				
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน				
1. Hattha Bank Plc. ^{1/} (เดิม Hattha Kaksekar Limited)	ธนาคารพาณิชย์ในประเทศกัมพูชา	3,748.4	3,748.4	100.00
2. บจก. บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา	ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งการดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป	2,700.0	2,700.0	100.00
3. บจก. กรุงศรี นิมเบิล	ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารทั้งหมด	300.0	300.0	100.00
4. บจก. อยุธยา ดีเวลลอป मेंท์ ลีสซิง	ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อสินเชื่อและเข้าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์และยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ	1,235.0	1,235.0	99.99
5. บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออดี ลีส	สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์และสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Top up Loans) และสินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์	28,845.0	25,545.0	100.00
6. บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,458.0	2,458.0	100.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
7. บจก. อยุธยา 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 ^{2/}	ลีสซิ่ง/เช่าซื้อ/สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ สินค้าในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	976.9	976.9	100.00
13. สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่ รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด ^{3/}	ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ประเภท สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝากใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	32.6	32.6	99.99
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน				
14. บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการด้าน บุคลากรแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ	100.0	100.0	100.00
15. บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์	ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน	401.5	401.5	100.00
16. บจก. กรุงศรี โลฟ แอสซิวรันส์ โบรกเกอร์ ^{4/}	นายหน้าประกันชีวิต	92.0	92.0	100.00
17. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินซัวรันส์ โบรกเกอร์ ^{4/}	นายหน้าประกันวินาศภัย	92.0	92.0	100.00
18. Hattha Services Co., Ltd. ^{5/}	ธุรกิจสนับสนุนที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้ เช่าและบริหารจัดการอาคาร ซึ่งรวมถึง การซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้ เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจของ Hattha Bank Plc. และบริษัทในกลุ่ม ธุรกิจทางการเงินของธนาคารเท่านั้น	0.03	0.03	49.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	การถือหุ้น ของกรุงศรี (ร้อยละ)
การร่วมค้า				
19. บมจ. เงินติดล้อ (เดิม บจก. เงินติดล้อ)	ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท รวมทั้งให้บริการนายหน้าประกันวินาศภัย	8,580.2	7,800.2	50.00
20. บจก. โลตัสส์ ม้านี่ เซอร์วิส เซส (เดิม บจก. เทสโก้ โลตัส ม้านี่ เซอร์วิส เซส)	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	2,080.0	2,080.0	50.0
21. บจก. โลตัสส์ ไลฟ์ แอสซัวร์ันส์ โบรคเกอร์ (เดิม บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสซัวร์ันส์ โบรคเกอร์) ^{6/}	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของ บจก. เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิส เซส และลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	12.0	12.0	50.0
22. บจก. โลตัสส์ เจเนอรัล อินซัวร์ันส์ โบรคเกอร์ (เดิม บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินซัวร์ันส์ โบรคเกอร์) ^{6/}	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	107.0	107.0	50.0
23. SB Finance Company, Inc. ^{7/}	24. ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยในประเทศฟิลิปปินส์	25,939.2	26,885.9	27.50.0

หมายเหตุ : ^{1/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 100.00 เดิมคือ Hattha Kaksekar Limited สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้ ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ให้ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจเป็น ธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2563

^{2/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100.00 ผ่าน บมจ. ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส ร้อยละ 75.00 และ บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส ร้อยละ 25.00

^{3/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน บจก. กรุงศรี บริการเช่า สินเชื่อ

^{4/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100.00 ผ่าน บจก. ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส

^{5/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49.00 ผ่าน Hattha Bank Plc.

^{6/} เป็นบริษัทย่อยของ บจก. โลตัสส์ ม้านี่ เซอร์วิส เซส

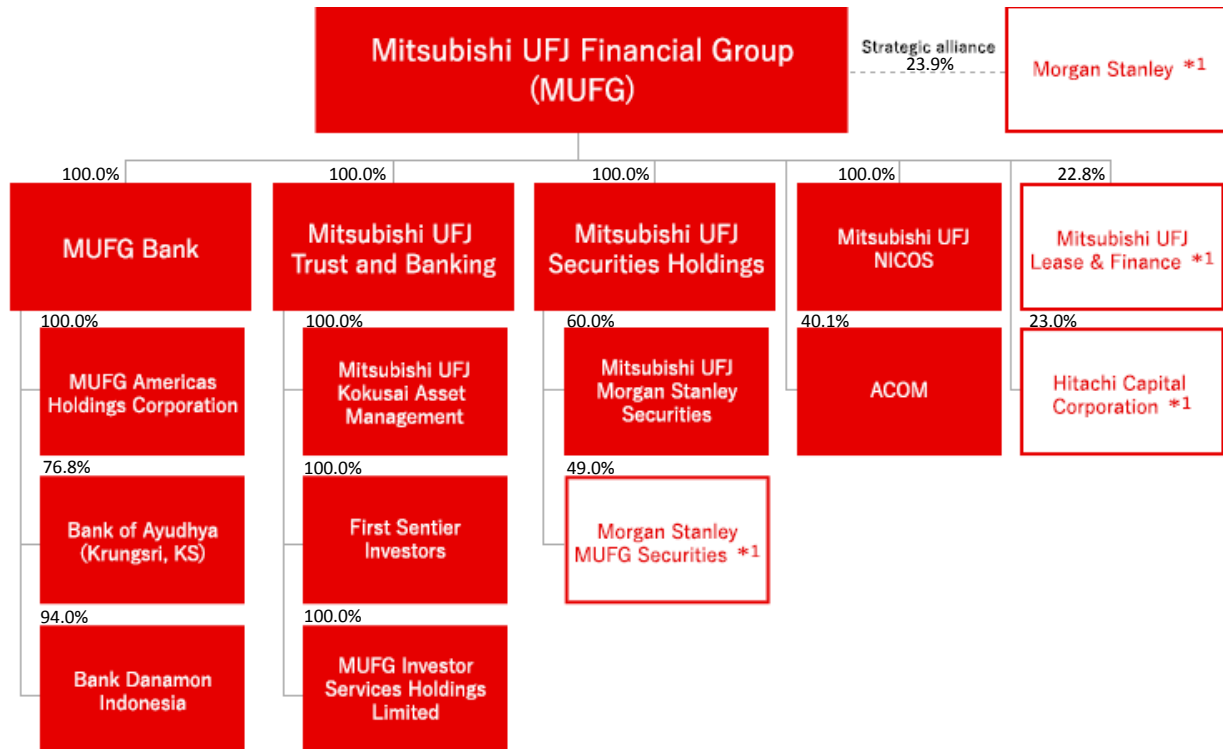
^{7/} เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 50.00

ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 MUFG Bank ได้แจ้งว่า MUFG Bank ได้ลงนามในสัญญาซื้อขายหุ้น (Share Tender Agreement) กับ 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 และจะดำเนินการควบรวมกิจการของกรุงศรีและ MUFG Bank สาขากรุงเทพฯ ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ MUFG Bank เข้าถือหุ้นของกรุงศรีจากการทำ VTO ทั้งนี้ ภายหลังจากที่กระบวนการ VTO ได้เสร็จสิ้นลงในปลายเดือนธันวาคม 2556 MUFG Bank ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของกรุงศรี (Strategic Shareholder) แทน GECIH โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 MUFG Bank ถือหุ้นของกรุงศรีคิดเป็นร้อยละ 76.88 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด รายละเอียดเป็นไปตามข้อมูลที่ได้เปิดเผยไว้ในหัวข้อ “ความเป็นมา”

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. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้กรุงศรี บริษัทย่อย และการร่วมค้า

ผลการดำเนินธุรกิจในปี 2563 กรุงศรี บริษัทย่อย และการร่วมค้า มีรายได้ดอกเบี้ย และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.02 และ 26.98 ตามลำดับ โดยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 46.73 ของรายได้รวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

โครงสร้างรายได้	2563		2562		2561	
	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
รายได้ดอกเบี้ย						
เงินให้สินเชื่อ	69,158	46.73	72,244	44.18	69,337	46.49
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,720	1.84	4,681	2.86	6,213	4.17
การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าทางการเงิน	34,526	23.33	31,073	19.00	29,727	19.93
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	61	0.04	91	0.06	28	0.02
เงินลงทุนในตราสารหนี้	1,561	1.06	2,279	1.39	1,827	1.23
อื่นๆ	36	0.02	87	0.06	-	-
รวมรายได้ดอกเบี้ย	108,062	73.02	110,455	67.55	107,132	71.84
รายได้จากการดำเนินงานอื่นๆ						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	24,812	16.77	29,652	18.13	28,999	19.44
กำไรสุทธิจากเครื่องมือทางการเงิน ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	4,112	2.78	-	-	-	-
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรต เงินตราต่างประเทศ	-	-	4,350	2.66	4,736	3.18
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	109	0.07	9,232	5.65	374	0.25
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	1,523	1.03	1,409	0.86	391	0.26
รายได้เงินปันผล	273	0.18	211	0.13	202	0.14
หนี้สูญรับคืน	6,753	4.56	6,484	3.97	5,995	4.02
รายได้อื่น	2,349	1.59	1,723	1.05	1,305	0.87
รวมรายได้จากการดำเนินงานอื่นๆ	39,931	26.98	53,061	32.45	42,002	28.16
รวมรายได้ทั้งหมด	147,993	100.00	163,516	100.00	149,134	100.00

โครงสร้างรายได้	2563		2562		2561	
	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ^{1/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	76,275	77.12	80,945	70.45	74,597	71.53
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	22,628	22.88	33,952	29.55	29,689	28.47
รวม	98,903	100.00	114,897	100.00	104,286	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	103	32.19	67	24.91	65	18.26
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	217	67.81	202	75.09	291	81.74
รวม	320	100.00	269	100.00	356	100.00
3. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	293	84.68	347	62.52	344	69.49
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	53	15.32	208	37.48	151	30.51
รวม	346	100.00	555	100.00	495	100.00
4. บริษัท กรุงศรี นิคมเบิล จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	1	100.00
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	157	100.00	28	100.00	-	-
รวม	157	100.00	28	100.00	1	100.00
5. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	6,293	55.54	6,246	55.12	6,878	66.60
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	5,037	44.46	5,086	44.88	3,449	33.40
รวม	11,330	100.00	11,332	100.00	10,327	100.00
6. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	13,140	69.96	12,045	62.76	11,077	60.43
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	5,642	30.04	7,148	37.24	7,254	39.57
รวม	18,782	100.00	19,193	100.00	18,331	100.00
7. บริษัท เจเนอรัล คาร์ต เซอร์วิสเชส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,335	59.25	1,905	49.96	1,594	49.61
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	1,606	40.75	1,908	50.04	1,619	50.39
รวม	3,941	100.00	3,813	100.00	3,213	100.00
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	5,219	59.15	4,600	49.20	4,356	49.32
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	3,604	40.85	4,749	50.80	4,477	50.68
รวม	8,823	100.00	9,349	100.00	8,833	100.00
9. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	41	6.20	60	10.15	70	10.57
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	620	93.80	531	89.85	592	89.43
รวม	661	100.00	591	100.00	662	100.00
10. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	616	100.00	659	100.00	625	100.00
รวม	616	100.00	659	100.00	625	100.00

โครงสร้างรายได้	2563		2562		2561	
	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	(90)	(2.33)	78	1.91	65	1.55
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	3,947	102.33	4,012	98.09	4,116	98.45
รวม	3,857	100.00	4,090	100.00	4,181	100.00
12. บริษัท เทลเทล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ จำกัด (มหาชน)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	11	1.09	22	1.84	21	1.76
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	998	98.91	1,174	98.16	1,171	98.24
รวม	1,009	100.00	1,196	100.00	1,192	100.00
13. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) ^{2/} (เดิมชื่อ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	8,749	80.15	7,636	78.61	6,377	80.94
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	2,167	19.85	2,078	21.39	1,502	19.06
รวม	10,916	100.00	9,714	100.00	7,879	100.00
14. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ^{3/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	0.21	5	1.04	5	1.08
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	470	99.79	478	98.96	458	98.92
รวม	471	100.00	483	100.00	463	100.00
15. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ^{3/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2	0.51	4	1.06	4	1.12
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	393	99.49	372	98.94	352	98.88
รวม	395	100.00	376	100.00	356	100.00
16. บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี่ เซอร์วิสเชส จำกัด ^{4/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	2,476	56.50	2,226	49.99	2,037	49.85
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	1,906	43.50	2,227	50.01	2,049	50.15
รวม	4,382	100.00	4,453	100.00	4,086	100.00
17. บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ^{5/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	3	0.51	4	0.70	4	0.63
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	587	99.49	564	99.30	632	99.37
รวม	590	100.00	568	100.00	636	100.00
18. บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด ^{5/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	1.82	1	2.22	1	2.86
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	54	98.18	44	97.78	34	97.14
รวม	55	100.00	45	100.00	35	100.00
19. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่о จำกัด ^{6/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	673	135.69	771	100.39	752	95.92
รวมรายได้ที่มีเครดิตดอกเบี้ย	(177)	(35.69)	(3)	(0.39)	32	4.08
รวม	496	100.00	768	100.00	784	100.00

โครงสร้างรายได้	2563		2562		2561	
	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
20. Hattha Bank Plc. ^{7/} (เดิมชื่อ Hattha Kaksekar Limited)						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	5,194	96.38	4,451	95.89	3,652	96.59
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	195	3.62	191	4.11	129	3.41
รวม	5,389	100.00	4,642	100.00	3,781	100.00
21. บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด ^{8/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	1	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	(1)	-	1	100.00	-	-
รวม	-	-	1	100.00	-	-
22. Hattha Services Co., Ltd. ^{9/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-
23. สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด ^{10/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	4	100.00	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	-	-	-	-	-	-
รวม	4	100.00	-	-	-	-
24. SB Finance Company, Inc. ^{11/}						
รวมรายได้ดอกเบี้ย	175	97.77	-	-	-	-
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	4	2.23	-	-	-	-
รวม	179	100.00	-	-	-	-

หมายเหตุ: ปี 2563 เป็นข้อมูลงบการเงินที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ

^{1/} รายได้จากงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นรวมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

^{2/} เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ธนาคารได้จำหน่ายเงินลงทุนใน บริษัท เงินดีดลิ่ง จำกัด ร้อยละ 50 ทำให้สัดส่วนการถือหุ้นของธนาคารลดลงเหลือร้อยละ 50 มีผลให้เงินลงทุนใน บริษัท เงินดีดลิ่ง จำกัด มีสถานะเป็นการร่วมค้าของธนาคาร และเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563 ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด โดยใช้ชื่อว่า บริษัท เงินดีดลิ่ง จำกัด (มหาชน)

^{3/} โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด ร้อยละ 100

^{4/} โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด ร้อยละ 50

^{5/} เป็นบริษัทย่อยของ บริษัท เทลโก้ โลจิสติกส์ มั่นใจ เซอร์วิส เซส จำกัด

^{6/} โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท อยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลิส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 75 และ บริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิส เซส จำกัด ร้อยละ 25

^{7/} Hattha Kaksekar Limited ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทั้งในประเทศไทย และประเทศกัมพูชา ให้ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจ เป็นธนาคารพาณิชย์เรียบร้อยแล้ว โดยได้เปลี่ยนมาประกอบกิจการธนาคาร เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2563 และเปลี่ยนชื่อเป็น Hattha Bank Plc.

^{8/} ตัวเลขทางการเงินไม่มีนัยสำคัญ

^{9/} เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 ธนาคารถือหุ้นใน Hattha Services Co., Ltd. ทางอ้อมผ่าน Hattha Bank Plc. ร้อยละ 49 แต่เนื่องจากธนาคาร มีอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจนถึงระบบการควบคุม ดังนั้น ธนาคารจึงมีสิทธิออกเสียงเท่ากับร้อยละ 100 และตัวเลขทางการเงินไม่มีนัยสำคัญ

^{10/} โดยการถือหุ้นทางอ้อมผ่านบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่ จำกัด ร้อยละ 99.99 เริ่มลงทุนเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2563

^{11/} ธนาคารเริ่มลงทุนร้อยละ 50 ในวันที่ 20 ตุลาคม 2563

การประกอบธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ

ในปี 2563 กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจได้มุ่งเน้นมาตรการเชิงรุกเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พร้อมสนับสนุนโอกาสการเติบโตให้กับลูกค้าทุกกลุ่มอุตสาหกรรม ตอกย้ำพันธกิจสู่การเป็นธนาคารพันธมิตรที่ลูกค้าไว้วางใจ (Trusted Banking Partner) ด้วยการนำเสนอโซลูชันทางการเงินแบบครบวงจรเพื่อสนับสนุนสภาพคล่องและการบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้า รวมทั้งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ตอบโจทย์ความต้องการของโลกธุรกิจในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่และการผสมผสานศักยภาพร่วมกับพันธมิตร MUFG เพื่อต่อยอดการเติบโตทางธุรกิจให้กับลูกค้าและสามารถฟันฝ่าวิกฤตเศรษฐกิจไปได้ นอกจากนี้ ยังนำเสนอบริการสำคัญที่สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้าคือ Krungsri Business Empowerment อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งแบ่งปันข้อมูลความรู้ การเจรจาจับคู่ธุรกิจ และการสร้างโอกาสเครือข่ายธุรกิจในรูปแบบออนไลน์ซึ่งลูกค้าสามารถเข้าร่วมได้จากทุกที่ ช่วยให้ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้า SME ขยายศักยภาพทางธุรกิจและสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และพาณิชย์

ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ผันผวนและท้าทายอย่างมากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และพาณิชย์ยังคงตอกย้ำความยืดหยุ่นของธุรกิจในประเทศด้วยการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าของเราโดยการนำเสนอโซลูชันทั้งหมดที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าและการผนึกพลังความแข็งแกร่งในประเทศของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG นอกจากนี้ เรายังมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงโซลูชันและบริการของเราให้สอดคล้องกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องสำหรับระบบดิจิทัลเพื่อช่วยลูกค้าดำเนินธุรกิจในขณะที่ยังคงแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ

ทิศทางเชิงกลยุทธ์สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ในปี 2563 ได้แก่

1. ลูกค้าคือคนสำคัญ

- เรายังคงติดต่อและมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดกับลูกค้า เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและประเมินผลกระทบทางธุรกิจเพื่อนำเสนอมาตรการตอบสนองที่เพียงพอ นอกเหนือจากมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ ของภาครัฐสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- แผนการขยายคุณภาพของพอร์ตโฟลิโอได้รับการวางกลยุทธ์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่โดยพิจารณาจากแนวโน้มทางธุรกิจของลูกค้าและระดับของผลกระทบเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและจัดสรรทรัพยากรของเราอย่างเหมาะสมที่สุด เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

2. โซลูชันที่เหมาะสมที่สุดเพื่อจับโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ

- สืบเนื่องจากความไม่แน่นอนของตลาดโลก เราได้ให้บริการจัดการความเสี่ยงแก่ลูกค้าของเราเพื่อเป็นเครื่องมือในการลดต้นทุนการกู้ยืมและลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยและความผันผวนของสกุลเงินต่างประเทศ
- เนื่องจากโซลูชันการจัดการสภาพคล่องที่มีประสิทธิภาพกลายเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั่วโลก เรายังคงอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผ่านบริการธุรกรรมธนาคารในรูปแบบของบริการจัดการเงินสดและโซลูชันการชำระระหว่างประเทศ

3. ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั่วโลกของ MUFG เพื่อเสริมสร้างการขยายธุรกิจของลูกค้า

- เราให้บริการระดมทุนและให้คำปรึกษาข้ามพรมแดนของโอกาสการลงทุนที่น่าสนใจแก่ลูกค้าของเราสำหรับการขยายพอร์ตการลงทุนและการกระจายความเสี่ยง

ในส่วนของการบริการด้านพาณิชย์ เราได้ร่วมกับ MUFG เพื่อให้บริการให้คำปรึกษาและช่วยระดมทุนผ่านตราสารหนี้ (หุ้นกู้) เพื่อความยั่งยืนหรือ ESG Bond ที่มุ่งเน้นช่วยเหลือโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ด้วยบริการที่ปรึกษาทางการเงินสำหรับการขยายธุรกิจทั้งขาเข้าและขาออก เรามุ่งมั่นที่จะช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจของลูกค้าในการปรับตัวเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว กลุ่มพาณิชย์ได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการจัดโครงสร้างทางการเงินและสินเชื่อโครงการ บริการให้คำปรึกษาเรื่องการควบรวมกิจการและการเข้าซื้อกิจการ (M&A) การระดมทุนจากตราสารหนี้และตราสารทุน รวมถึงการจัดตั้งกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT)

ความสำเร็จของการบริการพาณิชย์ในปี 2563 ที่ผ่านมา ได้แก่

- กรุงศรีได้ร่วมมือกับ MUFG Securities ในการเป็นที่ปรึกษา และเป็นผู้นำในการจัดจำหน่ายให้กับตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนที่สำคัญ 4 โครงการ คือ

1. การออกพันธบัตรรัฐบาลเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) และพันธบัตรรัฐบาลเพื่อพัฒนาสังคม (Social Bond) ของกระทรวงการคลัง (พระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อแก้ไขปัญหาเยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019)

2. หุ้นกู้อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการปลูกป่าและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

3. หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) ในโครงการจัดการขยะแบบครบวงจร

4. หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อโครงการพัฒนาพลังงานทดแทนและรถไฟฟ้าและลดต้นทุนทางการเงิน

- ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรุงศรี ธนาคารเพื่อความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น (Japan Bank for International Cooperation หรือ JBIC) และ MUFG Bank สาขาฮ่องกง ได้ร่วมมือกันให้บริการจัดโครงสร้างทางการเงินข้ามประเทศให้กับบริษัทให้เข้ายานยนต์สัญชาติญี่ปุ่น เพื่อสนับสนุนสภาพคล่องทางการเงินในช่วงวิกฤต

- ด้วยความร่วมมือกับเครือข่ายของ MUFG กรุงศรีได้ให้บริการให้คำปรึกษาเรื่องการควบรวมกิจการ และการเข้าซื้อกิจการระหว่างประเทศหลายโครงการ ทั้งขาเข้า (บริษัทญี่ปุ่นที่ต้องการลงทุนในประเทศไทยโดยนำนวัตกรรมและบริการแบบใหม่เข้ามา) และขาออก (บริษัทไทยที่ต้องการไปลงทุนในต่างประเทศเพื่อการเติบโตทางธุรกิจและกระจายการลงทุน เพื่อลดความเสี่ยง)

- กรุงศรีและบริษัทหลักทรัพย์กรุงศรี จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกันให้คำปรึกษาด้านการเงินและเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่ออุตสาหกรรม เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (FTREIT) ซึ่งเป็นกองทรัสต์เพื่อการอุตสาหกรรมและโลจิสติกส์ที่สำคัญของประเทศไทย และทรัสต์เพื่อการลงทุนในสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ริเวอร์ฟรอนต์ (BOFFICE) ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนการยกระดับการใช้ชีวิตและส่งเสริมการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ดีขึ้นให้กับคนที่ใช้ชีวิตในใจกลางกรุงเทพฯ ผ่านทางโครงการมิกซ์ยูส (Mixed-use)

แผนกลยุทธ์ในปี 2564

เรายังคงมุ่งมั่นที่จะเป็นพันธมิตรที่เชื่อถือได้ของลูกค้าเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นเราจะปรับปรุงโซลูชันทั้งหมดอย่างต่อเนื่องภายใต้รากฐานของการบริการที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางในขณะที่ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั่วโลกของ MUFG เพื่อตอบสนองความต้องการที่พัฒนาขึ้นของลูกค้าในยุคชีวิตปกติรูปแบบใหม่

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า ตามระยะการเติบโตทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมความต้องการในการจัดหาเงินทุนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สังคมและการกำกับดูแลกิจการ
- การสร้างห่วงโซ่คุณค่าในการตลาด - เพื่อพัฒนาโซลูชันและแพลตฟอร์มห่วงโซ่คุณค่า
- ผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมล้ำสมัย - เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มที่สูงและปรับปรุงโซลูชันธุรกรรมทางธนาคารที่สอดคล้องกับห่วงโซ่คุณค่า เป้าหมายด้วยบริการให้คำปรึกษาแบบบูรณาการสำหรับโซลูชันของธนาคารแบบองค์รวม
- MUFG Collaboration - เพื่อรองรับการขยายตัวของลูกค้าด้วยธุรกรรมข้ามพรมแดนที่มีประสิทธิภาพและโอกาสในการจับคู่ธุรกิจที่น่าสนใจ
- การปรับตัวสู่ดิจิทัลและระบบนิเวศธุรกิจ (Digitalization and Ecosystem) – เพื่อปรับกระบวนการภายในให้เป็นดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของลูกค้าและประสิทธิภาพในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้น ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้ให้บริการด้านพาณิชย์ที่ลูกค้าเลือก เราจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาโซลูชันและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมมือกับ MUFG ในการใช้เครือข่ายธุรกิจที่มีอยู่ทั่วโลกเพื่อตอบสนองการพัฒนาธุรกิจของลูกค้าธุรกิจทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ได้ตอกย้ำความมุ่งมั่นของเราในการเป็นธนาคารหลักสำหรับ SME ด้วยความร่วมมือกับ MUFG และการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการไทย เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เราได้ช่วยลูกค้าให้ผ่านพ้นสถานการณ์ที่ยากลำบากนี้ไปได้ด้วยการออกมาตรการช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการ SME อย่างสม่ำเสมอ

ความสำเร็จและโครงการริเริ่มที่สำคัญ ในปี 2563

จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ได้ให้การสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่องผ่านมาตรการผ่อนปรนต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้า

- โครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้พิเศษเพื่อขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย และการลดอัตราดอกเบี้ย ตลอดจนการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำแก่ SME ภายใต้โครงการ สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ตามมาตรการช่วยเหลือของธนาคารแห่งประเทศไทย และโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารออมสิน กรุงศรีเป็นหนึ่งในห้าธนาคารชั้นนำทั้งในด้านจำนวนเงินและจำนวนลูกค้าที่ให้การสนับสนุนลูกค้าผ่านโครงการช่วยเหลือ โดยมียอดเงินกู้รวมที่สนับสนุนมากกว่า 20,000 ล้านบาท

ด้วยวิถีชีวิตใหม่ที่เปลี่ยนไปสู่ธนาคารทางออนไลน์แบบไม่ต้องการสัมผัส เราจึงเปิดตัวผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่พร้อมกับปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้บริการลูกค้า SME ได้ดียิ่งขึ้น

- เปิดตัว Krungsri Supply Chain บนโทรศัพท์มือถือผ่าน Krungsri Biz Mobile App เพื่อให้ SME และเจ้าของธุรกิจสามารถขอสินเชื่อได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งมี Krungsri Supply Chain on Mobile ที่ง่าย สะดวก และปลอดภัย ช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางธุรกิจด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่ช่วยให้ผู้ประกอบการ SME และเจ้าของธุรกิจสามารถแข่งขันได้

แผนกลยุทธ์ในปี 2564

- มุ่งเน้นไปที่การเป็น “ธนาคารหลักสำหรับลูกค้า SME” โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และโซลูชันทางการเงินที่ครบวงจร รวมทั้งบริการที่ไม่ใช่บริการทางการเงิน ผ่าน Krungsri Business Empowerment อาทิ การแบ่งปันความรู้และเครือข่ายทางธุรกิจ รวมถึงการกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน
 - ดำเนินการเรื่องการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางโดยให้การสนับสนุนลูกค้าแต่ละกลุ่มและให้บริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการ
 - ขยับเคชั่นการสร้างห่วงโซ่คุณค่าโดยการพัฒนาแพลตฟอร์ม ชีพพลายเซนใหม่เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจ
 - ร่วมมือกับ MUFG โดยสนับสนุนการขยายตัวของลูกค้าด้วยการทำธุรกรรมแบบข้ามพรมแดนที่มีประสิทธิภาพและสร้างโอกาสในการจับคู่ธุรกิจที่น่าสนใจ
 - ดำเนินการต่อในเรื่องดิจิทัลและระบบนิเวศทางธุรกิจโดยปรับกระบวนการภายในให้เป็นดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของลูกค้า และประสิทธิภาพในการทำงาน
- นอกจากนี้ เพื่อช่วยสนับสนุนลูกค้าธุรกิจ กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ โดยสายงานการตลาดลูกค้าธุรกิจยังจัดให้มีการแบ่งปันข้อมูลความรู้ การเจรจาจับคู่ธุรกิจ และกิจกรรมสร้างเครือข่ายผ่าน Krungsri Business Empowerment บริการเสริมที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ลูกค้าธุรกิจของเราเติบโตทางธุรกิจและสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว กิจกรรมเหล่านี้รวมถึง
- งานสัมมนาออนไลน์ภายใต้หัวข้อ “Business Implications from COVID-19, Now and Next Series” โดยจัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับลูกค้าธุรกิจในการรับมือกับยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ ความท้าทายทางเศรษฐกิจ กลยุทธ์ทางธุรกิจท่ามกลางสถานการณ์ความไม่แน่นอน การปรับตัวของธุรกิจ และการแบ่งปันประสบการณ์จากนักธุรกิจตัวจริง ทั้งนี้ กรุงศรีเป็นผู้ริเริ่มจัดงานสัมมนาแบ่งปันความรู้ให้กับลูกค้าธุรกิจผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม
 - Krungsri Virtual Business Matching กิจกรรมการเจรจาจับคู่ธุรกิจ ผ่านทางออนไลน์เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจในประเทศระหว่างลูกค้า SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ โดยกรุงศรีนับเป็นธนาคารแรกที่นำเสนอกิจกรรมเจรจาจับคู่ธุรกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลจากการจัดกิจกรรมดังกล่าวคือมีบริษัทที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 79 แห่งและมีการจับคู่ธุรกิจกว่า 100 คู่
 - Krungsri-MUFG Virtual Business Matching Fair 2020 การเจรจาจับคู่ธุรกิจระหว่างประเทศครั้งแรกของกรุงศรีผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตของภาคธุรกิจไทยที่ต้องการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ

กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น

ในปี 2563 เศรษฐกิจโลกได้รับผลกระทบอย่างหนักจากปัจจัยภายนอกที่หลากหลาย อาทิ สงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน รวมถึงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งธุรกิจของบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทต่างชาติบางส่วนต่างได้รับผลกระทบอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (JPC/MNC Banking) ได้ให้การสนับสนุนลูกค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน

สำหรับการให้ความช่วยเหลือลูกค้าในเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เราได้ให้ความช่วยเหลือผ่านมาตรการต่าง ๆ อาทิ การเพิ่มวงเงินสินเชื่อเพื่อสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน และสภาพคล่องของลูกค้า การแบ่งปันข้อมูลเศรษฐกิจ ตลาด และอุตสาหกรรมผ่านการจัดสัมมนาออนไลน์ การเพิ่มโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ผ่านบริการจับคู่

การค้าทางธุรกิจ นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นได้แบ่งพนักงานให้แยกกันทำงานในหลายสถานที่ เพื่อที่จะสามารถให้บริการ รวมถึงสนับสนุนลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องในภาวะที่ยากลำบาก

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำและส่วนแบ่งการตลาดหลักในตลาดบริษัท ญี่ปุ่น และเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจสำหรับลูกค้าบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย การดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นได้พัฒนาและก้าวไปข้างหน้าอย่างน่าพอใจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นในผลลัพธ์ด้านต่าง ๆ ผลดำเนินงานรวมในปี 2563 ของเราบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ยากลำบาก อัตราการเติบโตของเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.9 ในขณะที่ปริมาณเงินรับฝากขยายตัวร้อยละ 27 จากปี 2562 และเมื่อพิจารณาในช่วงระหว่างปี 2560-2563 อัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีแบบทบต้นของเงินให้สินเชื่อ และเงินรับฝากของกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น อยู่ที่ร้อยละ 12.9 และร้อยละ 14.1 ตามลำดับ นอกจากนี้ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เรายังครองส่วนแบ่งการตลาดที่สูงในตลาดบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย

ตัวอย่างความสำเร็จที่ผ่านมาของกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น ในปี 2563 มีดังนี้

- สนับสนุนการปรับโครงสร้างทางการเงินของบริษัทผู้ผลิตอาหารสัญชาติญี่ปุ่น ในการซื้อหุ้นบริษัทในเครือจากผู้ถือหุ้นในประเทศ โดยการเปิดบัญชีเงินเยนของผู้มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ เพื่อรองรับปัญหาสภาพคล่องนอกประเทศผ่านความร่วมมือกับ MUFG

- สนับสนุนบริษัทในเครือของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์สัญชาติญี่ปุ่น ในการขอรับใบอนุญาตศูนย์บริหารเงิน (Treasury Center) ในการบริหารการรับซื้อภาระผูกพันหรือเอกสารเรียกเก็บเงิน (Re-invoicing) ของบริษัทในเครือในประเทศ อินโดนีเซีย

- สนับสนุนบริษัทผู้ผลิตยานยนต์รายใหญ่สัญชาติญี่ปุ่นในรูปแบบ Enhanced Capital Allowances (ECA) สำหรับการขอรับสินเชื่อจากธนาคารเพื่อความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น (JBIC) และ MUFG เพื่อใช้รักษาสภาพคล่องในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

- สนับสนุนวงเงินสินเชื่อระยะสั้น (Bridge Loan) โดยเป็นผู้ให้วงเงินสินเชื่อมากที่สุดแก่บริษัทผู้ถือหุ้น (Holding Company) ต่างชาติในการซื้อหุ้นของกลุ่มเครือข่ายร้านค้าแพชานาโตใหญ่ในประเทศไทยผ่านความร่วมมือกับ MUFG ช่องก

- สนับสนุนสินเชื่อสำหรับบริษัทส่งออกอาหารเพื่อใช้สำหรับให้สินเชื่อรายย่อย (นาโนไฟแนนซ์) แก่คนขับและร้านค้า สำหรับการส่งมอบบริการเสริมที่ช่วยเพิ่มมูลค่าและข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ลูกค้าท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่ท้าทาย กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นได้จัดงานจับคู่เจรจาธุรกิจระหว่างประเทศออนไลน์ (Krungsri - MUFG Virtual Business Matching Fair) และการจัดงานสัมมนาออนไลน์เพื่อให้ความรู้และข้อมูลล่าสุดด้านเศรษฐกิจ สภาพตลาด และอุตสาหกรรมแก่ลูกค้าอีกด้วย

แผนงานและกลยุทธ์ในปี 2564

กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นได้กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนงานสำหรับแผนธุรกิจระยะกลางปี 2564-2566 เพื่อเสริมพื้นฐานของกลุ่ม และขยายโอกาสทางธุรกิจภายใต้ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เราตั้งเป้าที่จะเป็น “พันธมิตรทางธุรกิจอันดับหนึ่งในใจ (First Call Business Partner)” เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของลูกค้า โดยปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย ผ่านการทำความเข้าใจลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจน ร่วมไปกับการนำเสนอการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (Total Solution) โดยใช้ศักยภาพและความสามารถทั้งหมดของกรุงศรีและ MUFG รวมถึงพัฒนาแพลตฟอร์มด้านการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพโดยรวม นอกจากนี้ เรายังเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันผ่านการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น พัฒนาส่วนงานบริการ ให้คำปรึกษาทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของ

ลูกค้าที่หลากหลาย และขยายขอบเขตการทำธุรกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และการลงทุนใหม่ของลูกค้า

นอกจากนั้น ในเดือนธันวาคม 2563 กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นได้จัดตั้ง Krungsri EEC Office ในพื้นที่ศรีราชาและนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) เพื่อเพิ่มจุดให้บริการและดูแลลูกค้าให้ใกล้ชิดยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่มีศักยภาพสูง

กลุ่มงานธุรกรรมการเงิน

กรุงศรีมุ่งสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน ด้วยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นแนวคิด “ลูกค้าคือคนสำคัญ” หนึ่งในค่านิยมกรุงศรี ที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า และสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจในทุกเวที

ปี 2563 ถือเป็นช่วงเวลาท้าทายในทุก ๆ มิติของระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจ กลุ่มงานธุรกรรมการเงินเป็นแกนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการใหม่ ๆ ซึ่งประกอบด้วย บริการบริหารเงินสด บริการการค้าต่างประเทศ บริการชำระหนี้ และ บริการร้านค้ารับบัตร เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ได้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวที่ต้องรักษาระยะห่างทางสังคม กระตุ้นให้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เติบโตขึ้น เห็นได้จากจำนวนธุรกรรมการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มมากขึ้นร้อยละ 73 จากปี 2562 นอกจากนี้ รูปแบบพฤติกรรมในการทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า ทั้งภาคธุรกิจและผู้บริโภค ส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนการพัฒนาแพลตฟอร์ม ผลิตภัณฑ์ และบริการใหม่ ๆ ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้พื้นฐานระบบการชำระเงินของธนาคารแข็งแกร่งมากขึ้นในการรองรับนโยบาย ตามแผนพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทย (BOT Payment Systems Roadmap) ที่วางโครงสร้างอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากลระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาลูกค้าสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) สำหรับธุรกรรมการเงินในประเทศและต่างประเทศ

การพัฒนารากฐานระบบดิจิทัลให้แข็งแกร่ง และพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารพันธมิตรสำหรับลูกค้าองค์กรในการดำเนินธุรกิจการค้า กลุ่มงานธุรกรรมการเงินจึงได้เดินหน้าพัฒนา แพลตฟอร์ม ผลิตภัณฑ์ และบริการใหม่ ๆ บนพื้นฐานระบบการชำระเงินอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเปิดตัวเทคโนโลยีและโซลูชันทางการเงินที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้ในหลายกรณี

“Corporate Mobile Application” เกิดจากการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน ในรูปแบบ White-Label ให้กับลูกค้าธุรกิจ การพัฒนาได้เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี 2562 สำหรับลูกค้าสหกรณ์ออมทรัพย์ มีการเปิดตัว Krungsri Smart COOP Application ซึ่งเป็นโมบายแอปพลิเคชัน ที่ช่วยให้สมาชิกสหกรณ์สามารถจัดการบัญชีสหกรณ์และโอนเงินแบบทันที โดยผลงานครั้งนี้ประสบความสำเร็จจนได้รับรางวัล “The Asset Asian Awards 2020” ในกลุ่ม Best Payments and Collections Solution

กรุงศรีเดินหน้าอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาระบบการชำระเงินเพื่อตอบสนองการแข่งขันในยุคดิจิทัลที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ชับไว โดยใช้เทคโนโลยี API และ Deep Link เข้ามาเชื่อมต่อกับระบบของลูกค้าหรือแอปพลิเคชันของร้านค้า โดยธนาคารได้เปิดตัวบริการ “Make a Pay” ที่เชื่อมต่อระบบการชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยเทคโนโลยีดังกล่าวกับแอปพลิเคชันร้านค้า และชำระเงินผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) เป็นการเสริมสร้างศักยภาพการทำธุรกิจให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่องในทิศทางของธุรกรรมการเงินแบบไร้เงินสด

นอกจากนี้ ได้ขยายการพัฒนา API ผ่านบริการโอนเงินในประเทศแบบ “Real-Time Domestic B2C Payment via API” และบริการโอนเงินต่างประเทศแบบ “Real-Time Cross Border Payment” เพราะการแข่งขันทางธุรกิจเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วในการโอนเงินแบบทันทีย่อมสร้างความพึงพอใจได้อย่างดี

ด้วยความแข็งแกร่งของ MUFG ที่มีเครือข่ายทั่วโลก พร้อมทั้งศักยภาพด้านนวัตกรรมทางการเงินกรุงศรีและการผสานพลังความร่วมมือของเอ็นทีที เดต้า คอร์ปอเรชั่น (NTT DATA) ผู้ให้บริการเครือข่ายการชำระเงินผ่านบัตรรายใหญ่ของญี่ปุ่น ได้ร่วมกันพัฒนาและเชื่อมต่อ ระบบ MyPromptQR แพลตฟอร์มการชำระเงินระหว่างประเทศผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อให้คนไทยสามารถชำระเงินได้ในญี่ปุ่นด้วยความสะดวกและปลอดภัย ถือเป็นความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ในระดับโลก เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้าให้แข็งแกร่งและช่วยเพิ่มความคล่องตัวทางธุรกิจให้กับซัพพลายเชน อีกทั้งเพิ่มศักยภาพทางการเงินให้กลุ่มธุรกิจ กลุ่มงานธุรกรรมการเงินได้พัฒนาบริการ Krungsri Structured Trade Solutions ซึ่งประกอบไปด้วย บริการสินเชื่อเพื่อการรับซื้อลูกหนี้ทางการค้า (Accounts Receivable Purchasing Scheme) และบริการสินเชื่อสำหรับผู้ขายรายย่อย (Payable Finance) ให้อยู่บนระบบที่ลูกค้าสามารถนำส่งใบแจ้งหนี้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเบิกใช้วงเงินได้อย่างคล่องตัวบนระบบที่ทันสมัยและเชื่อถือได้

แผนกลยุทธ์ในปี 2564

องค์ประกอบหลัก 3 ด้านที่เป็นพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์ในปี 2564 ของกลุ่มธุรกรรมการเงิน คือ (1) การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมลูกค้าสู่ดิจิทัล (2) ความพร้อมในโครงสร้างระบบการชำระเงินของประเทศ และ (3) แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญระดับโลก

กลุ่มงานธุรกรรมการเงินมีเป้าหมายที่จะต่อยอดการพัฒนาระบบชำระเงินดิจิทัลอย่างแข็งแกร่งเพื่อเพิ่มศักยภาพในส่วนของ การเชื่อมต่อโครงสร้างระบบการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศให้ทำงานร่วมกันได้ (Interoperability) รวมถึงความสามารถในการรองรับมาตรฐานสากล ISO 20022 สำหรับการรับ-ส่งข้อมูลการชำระเงินและข้อมูลทางธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินในอนาคต (Smart Financial Infrastructure) โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุด คือ เพื่อสร้างคุณค่าการบริการแก่ลูกค้าธนาคาร

เราพร้อมที่จะเคียงข้างในการเติบโตและขยายธุรกิจจากกลุ่มลูกค้าธุรกิจด้วยตนเอง (B2B) รวมถึงการขยายโอกาสไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อย (B2B2C) ด้วยความร่วมมือระหว่างกรุงศรีกับ MUFG และธนาคารพันธมิตรคู่ค้า โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั่วโลกซึ่งเป็นจุดแข็งในตลาดภูมิภาคอาเซียนที่พร้อมให้บริการอย่างครบวงจรแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์

ปี 2563 นับเป็นปีที่มีความท้าทายอย่างยิ่งต่อภาคการเงินและการธนาคาร การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่เพียงส่งผลกระทบทางลบเป็นวงกว้างต่อระบบเศรษฐกิจโลก แต่ยังเร่งให้ภาคธนาคารเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นดิจิทัลรวดเร็วขึ้นกว่าในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์จึงได้ปรับแผนทางธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าว

ในด้านธุรกรรมปริวรรตเงินตราต่างประเทศสำหรับลูกค้ารายย่อย กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้ทำงานร่วมกับทีมพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อลูกค้ารายย่อยและทีมดิจิทัลโซลูชัน นำเสนออัตราแลกเปลี่ยนพิเศษสำหรับช่องทางดิจิทัล เพื่อรองรับแนวโน้มการชำระเงินแบบไร้เงินสดของลูกค้ารายย่อย อาทิ บัตร Krungsri Boarding Card ที่เปิดตัวในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ได้อำนวยความสะดวกแก่นักเดินทางในการสะสมเงินตราต่างประเทศใน e-Wallet เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าออนไลน์ทั่วโลก การเดินทางท่องเที่ยวแบบไร้เงินสด หรือการเบิกถอนเงินสดในต่างประเทศ โดยผู้ถือบัตรสามารถซื้อขายเงินตราต่างประเทศได้

มากถึง 16 สกุลเงิน ตลอด 24 ชั่วโมงในราคาที่พึงพอใจ ในขณะเดียวกัน เครือข่ายร้านค้าที่รองรับการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดในประเทศญี่ปุ่นได้ขยายตัวเพิ่มเติมจากร้านทาเคยะ (Takeya) ไปยังร้านค้าอื่น ๆ ทั่วประเทศ ทั้งนี้ คาดว่ารายได้จากธุรกรรมปริวรรตเงินตราต่างประเทศจากนักท่องเที่ยวผ่านช่องทางดิจิทัลดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นเมื่อการเดินทางระหว่างประเทศกลับสู่ภาวะปกติ

เช่นเดียวกัน การให้บริการธุรกรรมปริวรรตเงินตราต่างประเทศแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การทำธุรกรรมซื้อขายเงินตราต่างประเทศผ่านแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทั้งนี้ ปริมาณธุรกรรมเงินตราต่างประเทศผ่าน FX@Krungsri ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มซื้อขายเงินตราต่างประเทศแบบออนไลน์ของธนาคารได้ขยายตัวเพิ่มขึ้น กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์จึงมีแผนที่จะเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่สามารถซื้อขายผ่านช่องทางนี้ นอกจากนี้ เรายังผสมผสานความร่วมมือกับกลุ่มงานธุรกรรมการเงินเพื่อให้สิทธิประโยชน์อัตราแลกเปลี่ยนราคาพิเศษสำหรับบริการ Krungsri SME Simple Biz Plus ซึ่งเป็นแพ็คเกจเพื่อการโอนเงินและการบริหารเงินสดของลูกค้าธุรกิจนิติบุคคล เพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้าธุรกิจรายย่อย (Business Banking) ในการใช้บริการโอนเงินตราต่างประเทศผ่านช่องทางกรุงศรี บิซ ออนไลน์ (Krungsri Biz Online: KBOL)

ไม่เพียงแต่ช่องทางดิจิทัลที่กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ให้ความสำคัญ บริการธุรกรรมปริวรรตเงินตราต่างประเทศผ่านช่องทางพื้นฐานของธนาคารก็ได้รับการพัฒนาเช่นกัน นอกเหนือจากสกุลเงินริงกิตมาเลเซีย (Malaysian Ringgit) และรูเปียห์อินโดนีเซีย (Indonesian Rupiah) ภายใต้กรอบการชำระเงินสกุลเงินท้องถิ่น (Local Currency Settlement Framework: LCSF) เรายังอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีความต้องการทำธุรกรรมที่มีการชำระเงินในสกุลเงินที่หลากหลายกับคู่ค้าทั่วโลก โดยเพิ่มสกุลเงินในการชำระค่าสินค้าและบริการไปต่างประเทศ (Outward Remittance) มากถึง 128 สกุลเงิน และสกุลเงินในการรับชำระค่าสินค้าและบริการจากต่างประเทศ (Inward Remittance) มากถึง 37 สกุลเงิน

การขยายธุรกิจในภูมิภาคผ่านความร่วมมือกับธนาคารพันธมิตรและบริษัทย่อยภายใต้กลุ่มสถาบันการเงิน MUFG เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญ กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้ร่วมมือกับกลุ่มงานธุรกรรมการเงินและ Bank Danamon Indonesia (BDI) พัฒนาการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศแบบมีผลทันที (Real-Time) จากประเทศอินโดนีเซียมายังประเทศไทย นอกจากนี้ ด้วยความร่วมมือของกลุ่มงานกับ Hattha Bank Plc. ซึ่งเป็นธนาคารที่กรุงศรีถือหุ้นทั้งหมดในประเทศไทย กัมพูชาและบริษัทหลักทรัพย์กรุงศรี จำกัด (มหาชน) ทำให้ธนาคารสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ Hattha Bank Plc. แก่ลูกค้าซึ่งเป็นทางเลือกในการลงทุนที่มีผลตอบแทนสูงพร้อมการป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเต็มจำนวน

ในด้านธุรกรรมตราสารหนี้ ปริมาณธุรกรรมซื้อขายตราสารหนี้ของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้รับการจัดอันดับโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทยให้อยู่ในสิบอันดับแรกของผู้ค้าตราสารหนี้ในตลาดรองในปีนี้อีกทั้งโครงการพันธบัตรเพื่อผู้ประกอบการหญิง (Women Entrepreneurs Bonds) ที่กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้ร่วมจัดทำได้มีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารได้รับรางวัล The Best Sustainable Bank for Thailand จาก FinanceAsia นอกจากนี้ ในด้านการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยและสภาพคล่อง กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ ทำให้ธนาคารได้รับรางวัล The Risk Data and Analytics Technology Implementation of the Year จาก The Asian Banker ในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการดูแลติดตามความเสี่ยงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ในสถานการณ์ที่ยากลำบากของตลาดการเงินและระบบเศรษฐกิจ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทีมวิเคราะห์และวิจัยตลาดการเงินของกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้จัดสัมมนาออนไลน์ (Virtual Seminar) อย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงการจัดประชุมออนไลน์พิเศษให้แก่ลูกค้าของทางธนาคาร ความร่วมมืออย่างเหนียวแน่นระหว่างกรุงศรีและ MUFG ช่วยยกระดับบทวิเคราะห์ตลาดการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการตัดสินใจทางธุรกิจในช่วงเวลาที่มี

ความไม่แน่นอนอยู่ในระดับสูงอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ท่ามกลางการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทีมวิเคราะห์และวิจัยตลาดการเงินได้รับกระแสตอบรับเชิงบวกอย่างท่วมท้นจากลูกค้า และยังคงมุ่งมั่นที่จะนำเสนอมุมมองที่รอบด้านต่อพัฒนาการของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความเคลื่อนไหวของเงินสกุลต่าง ๆ และอัตราดอกเบี้ยต่อไป

ในการย่างก้าวเข้าสู่แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 สำหรับปี 2564-2566 กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ได้กำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการเป็นธนาคารผู้ให้บริการโซลูชันที่ดีที่สุดที่สามารถตอบสนองความต้องการผลิตภัณฑ์โกลบอลมาร์เก็ตส์ที่หลากหลายของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ การเร่งพัฒนาทางดิจิทัลเพื่อยกระดับการให้บริการและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยังคงเป็นปณิธานอันมุ่งมั่นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นสิ่งที่เรายึดมั่นและพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้เป้าหมายนี้บรรลุผลสำเร็จ

กรุงศรี ออโต้

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี 2563 สำหรับตลาดสินเชื่อยานยนต์ การหยุดชะงักของกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้ให้บริการและลูกค้า อย่างไรก็ตาม กรุงศรี ออโต้ ยังคงสามารถรักษาดำเนินการผู้นำธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ครบวงจรไว้ได้ ด้วยมูลค่ายอดขายสินเชื่อคงค้างรวม 428,000 ล้านบาท

ในปี 2563 กรุงศรี ออโต้ ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนธุรกิจ 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่ โครงการพักชำระหนี้สำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การสร้างสรรค์นวัตกรรมและการพัฒนาพนักงาน ในด้านแรก กรุงศรี ออโต้ ได้ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างใกล้ชิด และเมื่อพบว่ามีผลกระทบทางเศรษฐกิจเริ่มขยายวงกว้างขึ้น กรุงศรี ออโต้ ได้เร่งออกมาตรการช่วยเหลือแก่ลูกค้าสินเชื่อยานยนต์ทุกประเภทที่ได้รับผลกระทบในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ ก่อนธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศมาตรการช่วยเหลือระยะที่ 1 ในเวลาต่อมา โดยให้พักชำระหนี้ได้สูงสุด 6 เดือนแก่ลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ และสูงสุด 5 เดือนสำหรับลูกค้าสินเชื่อรถจักรยานยนต์ และปรับลดจำนวนเงินผ่อนชำระค่างวดลง ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้ากว่า 670,000 ราย ตลอดโครงการ นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังได้ประกาศขยายมาตรการช่วยเหลือเพิ่มเติมในระยะที่ 2 ในช่วงต้นเดือนกรกฎาคม เพื่อแบ่งเบาภาระทางการเงินและดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและการให้บริการลูกค้า ยังคงเป็นสิ่งที่กรุงศรี ออโต้ ให้ความสำคัญการเปิดตัว GO Application by Krungsri Auto นับเป็นอีกก้าวสำคัญของการสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ Krungsri Auto Ecosystem โดยแพลตฟอร์มดังกล่าวทำหน้าที่เป็นประตูสู่ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของกรุงศรี ออโต้ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อคนมีรถ คาร์ ฟอร์ แคช บริการประเมินวงเงินสินเชื่อกรุงศรี ออโต้ พร้อมสตาร์ท เชื่อมต่อสู่บริการประกันภัยยานยนต์บนเว็บไซต์จากกรุงศรี ออโต้ โบรคเกอร์ และบริการด้านไลฟ์สไตล์จากพันธมิตรแบรนด์ชั้นนำ นอกจากนี้ ยังรวบรวมฟีเจอร์ที่เพิ่มความสะดวกสบายแก่ทั้งลูกค้าและผู้เช่ารถทั่วไปได้อย่างครบครัน อาทิ บริการสมัครสินเชื่อชำระค่างวด สิทธิประโยชน์กับผู้นำยอดเยี่ยมแพลตฟอร์ม The 1 และอีกหลากหลายพันธมิตร ตลอดจนการนัดหมายเพื่อนำรถเข้าบำรุงรักษากับพันธมิตรรถยนต์ นับว่า GO Application by Krungsri Auto รวมถึงนวัตกรรมดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ระบบการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Consent) และกรุงศรี ออโต้ พร้อมสตาร์ท เป็นการวางรากฐานสำคัญของบริการด้านสินเชื่อยานยนต์ดิจิทัลครบวงจรของกรุงศรี ออโต้ ในอนาคต

นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังได้ยกระดับการให้บริการของสินเชื่อเพื่อคนมีรถ คาร์ ฟอร์ แคช ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของเจ้าของรถในการเสริมสภาพคล่องทางการเงินท่ามกลาง สถานการณ์ที่ต้องรักษาระยะห่างทาง

สังคม (Social Distancing) ได้แก่ บริการอนุมัติไว 3 ชั่วโมง และบริการเคลิเวอร์ที่ทำสัญญาที่บ้าน ในส่วนของลูกค้าคาร์ ฟอร์ แคช โปะ ยังสามารถรับเงินได้ภายใน 24 ชั่วโมงหลังการอนุมัติอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น กรุงศรี ออโต้ ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อ พัฒนาระบบการทำงานภายในให้ราบรื่นไร้รอยต่อ อาทิ iCreate ระบบประมวลข้อมูลส่วนบุคคลในแบบฟอร์มสมัคร สินเชื่ออิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ ซึ่งเข้ามาเพิ่มความแม่นยำและความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ในด้านของพนักงานกรุงศรี ออโต้ ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของทักษะในการรับมือและก้าวผ่านวิกฤต (Resilience) และกระบวนการทำงานที่กระชับฉับไว (Agility) รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานปรับเปลี่ยนมุมมอง และปรับตัวรับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายร่วมกันขององค์กรในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และให้ความช่วยเหลือ ลูกค้าอย่างเข้าใจ

ในปี 2564 กรุงศรี ออโต้ พร้อมเดินทางต่อยอดความเป็นแบรนด์ที่ได้รับการไว้วางใจผ่านความร่วมมือภายใน เครือข่าย MUFG รวมถึงการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่เฉพาะเจาะจงจากการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าเชิงลึก การพัฒนาโมเดลธุรกิจทั้งที่มีอยู่เดิม และโมเดลใหม่ด้วยศักยภาพด้านดิจิทัลขององค์กร และการสร้าง Krungsri Auto Ecosystem ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า สินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงธุรกิจนายหน้า ประกันชีวิต และประกันวินาศภัย กลุ่มบัตรเครดิตประกอบด้วย บัตรเครดิตกรุงศรี บัตรเครดิตโฮมโปร บัตรเครดิตเอไอเอ บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน ซิมเพิลวีซ่าคาร์ด บัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า และบัตรเครดิต กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เป็นผู้ดำเนินธุรกิจสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระและสินเชื่อส่วนบุคคล ด้วยส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 18 โดยมีบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ บัตรเซ็นทรัล เดอะวัน เฟิร์สช้อยส์ และบัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ แคร่ เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก

ผลการดำเนินงานในปี 2563

ในปี 2563 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังคงสามารถรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดและขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมาย โดยมี ลูกค้ารวมทุกผลิตภัณฑ์ 9 ล้านบัญชี และมียอดใช้จ่ายผ่านบัตรรวมทั้งสิ้น 320,000 ล้านบาท กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้นำ นวัตกรรมเทคโนโลยีมาช่วยขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน พร้อมกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อช่วยยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่

- การปรับภาพลักษณ์แบรนด์ใหม่ให้แก่บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์

บริษัทได้ปรับภาพลักษณ์แบรนด์บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ใหม่ เพื่อให้สะท้อนวิสัยทัศน์ของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินสำหรับคนรุ่นใหม่ ที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ผู้บริโภคในปัจจุบัน โดยใช้แนวคิด “จุดเริ่มต้น คนมีเครดิต”

- การเปิด Open API สำหรับแพลตฟอร์มการชำระเงิน การผ่อน ชำระและการแลกคะแนนสะสมเพื่อเชื่อมต่อกับ พันธมิตร

เพื่อขยายเครือข่ายพันธมิตรให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้นำ Open API มาใช้เพื่อเชื่อมต่อโซลูชันด้าน การชำระเงินกับพันธมิตร ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ มาตรฐานทางเทคโนโลยีดังกล่าวรองรับทั้งการทำธุรกรรมทางการเงิน สำหรับรายย่อยการผ่อนชำระ และการแลกคะแนนสะสมให้เป็นไปได้สะดวกและราบรื่น

- เปิดบริการให้ลูกค้ายินยอมเปิดเผยข้อมูลเครดิตผ่านระบบออนไลน์ (NCB e-consent) ผ่านการสมัครบัตรด้วยระบบ Simple Application ที่สาขาของกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์

เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่มาสมัครบัตรสินเชื่อที่สาขาของกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ บริษัทได้เปิดให้บริการสมัครไม่สะดุด (Simple Application) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มสมัคร เพียงยื่นบัตรประชาชน พร้อมเอกสาร อีกทั้งยังสามารถให้บริการตรวจสอบเครดิตผ่านระบบออนไลน์ เพียงแสดงความจำนงยินยอมเปิดเผยข้อมูลเครดิต (NCB e-consent) โดยระบบจะส่งรหัส One-Time Password (OTP) ไปให้ลูกค้าเพื่อยืนยันตัวตน และสามารถพิจารณาไปสมัคร โดยลูกค้าสามารถทราบผลการสมัครบัตรภายใน 30 นาที

- การชำระเงินผ่าน QR Credit Card สำหรับผู้ถือบัตรเครดิต โสมโปร วีซ่า

บัตรเครดิตโสมโปร วีซ่า ได้ร่วมมือกับบริษัท โสม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการชำระเงินแบบใหม่ โดยชำระเงินด้วย QR Credit Card ซึ่งจะตัดเงินจากบัญชีบัตรเครดิต โดยการสแกนคิวอาร์โค้ดผ่านแอปพลิเคชัน UCHOOSE บนโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ลูกค้าชำระเงินด้วย QR Credit Card ได้ที่ร้านโสมโปร พร้อมได้รับส่วนลดร้อยละ 3 เมื่อซื้อสินค้า และชำระเงินผ่าน QR Credit Card ที่โสมโปรทุกสาขา

- บริการสมัครบัตรเครดิตและบัตรสินเชื่อผ่านระบบดิจิทัลทางแอปพลิเคชัน UCHOOSE

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้พัฒนาแพลตฟอร์มการให้สินเชื่อผ่านระบบดิจิทัล สำหรับการสมัครบัตรเครดิตหรือบัตรสินเชื่อด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา โดยใช้แอปพลิเคชัน UCHOOSE บนสมาร์ตโฟน ซึ่งรองรับระบบการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) บนแพลตฟอร์ม บริการยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล (National Digital ID: NDID) ที่ช่วยให้ยืนยันตัวตนเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

- เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) สำหรับบริการสอบถามข้อมูลแบบ Non-Voice

จากความสำเร็จในการทดลองใช้ “มะนาว” ซึ่งเป็น Voice AI Virtual Agent ในการให้บริการลูกค้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยการสั่งการด้วยเสียง กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้พัฒนา AI มะนาวให้สามารถให้บริการได้หลากหลายขึ้น โดยได้เพิ่มบริการในรูปแบบ Non-Voice ได้แก่ บริการตอบคำถามในเฟซบุ๊ก เพจของแบรนด์บัตรเครดิตและบัตรผ่อนชำระในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ทั้ง 4 แบรินด์ ได้แก่ บัตรเครดิตกรุงศรี บัตรกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ บัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอะวัน และบัตรเครดิต เทสโก้ โลตัส วีซ่า “มะนาว” ใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) ในการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลการระบุประเภทธุรกิจและการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า ในการตอบคำถามและให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า ช่วยให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งลดระยะเวลาในการรอคอยได้เป็นอย่างมาก

- โมเดล Single View of Insights (SVOI) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics)

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้พัฒนาความสามารถของการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างด้วยโมเดลการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ที่หลากหลายเพื่อให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละราย ด้วยความมุ่งมั่นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายได้ตรงใจในเวลาที่เหมาะสมและถูกที่ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้พัฒนาระบบ Recommender Suite Geolocation ที่ช่วยนำเสนอโปรโมชั่นที่เหมาะสมให้กับลูกค้าซึ่งอยู่ในแต่ละพื้นที่ และการแนะนำช่วงเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อลูกค้า (Best-Time-To-Call)

- เทคโนโลยีระบบประมวลผลโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) และ Digital Automation

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้พัฒนากระบวนการทำงานด้วยระบบประมวลผลโดยหุ่นยนต์ (RPA) สำหรับกระบวนการทำงานต่าง ๆ กว่า 72 กระบวนการสำหรับกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เทคโนโลยีหุ่นยนต์นี้ช่วยให้พัฒนาระบบอัตโนมัติเพื่อรองรับการธุรกรรมกว่า 4 ล้านครั้ง โดยประหยัดเวลาทำงานลงไปถึง 222,000 ชั่วโมง หรือเทียบเท่าการทำงานของพนักงานประจำ 114 คน

- การบริหารระบบการให้ความยินยอมของลูกค้าแบบรวมศูนย์ (Centralized Customer Consent Management) กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เคารพสิทธิของลูกค้าในการให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ระบบการบริหารการให้ความยินยอมของลูกค้าแบบรวมศูนย์ (Centralized Customer Consent Management System) ได้รับการพัฒนาเพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี คอนซูมเมอร์ สามารถบริหารจัดการการให้ความยินยอมของลูกค้าในทุกช่องทางได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะเริ่มมีผลบังคับใช้ในเดือนพฤษภาคม 2564

- มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ สนับสนุนมาตรการช่วยเหลือของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีขึ้นเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ออกมาตรการช่วยเหลือพิเศษ อาทิ การพักชำระหนี้ การปรับลดยอดชำระขั้นต่ำ และโครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยปรับลดอัตราดอกเบี้ยและยืดระยะเวลาผ่อนชำระเป็นกรณีพิเศษ โดยใช้เครื่องมือและระบบเทคโนโลยี Digital Automation และแอปพลิเคชัน UCHOOSE บนสมาร์ตโฟนที่ช่วยให้ลูกค้าลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์เพื่อเข้าร่วมโครงการเหล่านี้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ไมโครไฟแนนซ์

เงินติดล้อ

กรุงศรีให้บริการทางการเงินในระดับไมโครไฟแนนซ์ผ่าน “เงินติดล้อ” แปรนด์ทางด้านธุรกิจสินเชื่อผู้บริโภค อันประกอบไปด้วย สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน และสินเชื่อเช่าซื้อ นอกจากนี้ ยังเป็นนายหน้าประกันภัยที่มีนายหน้ามืออาชีพ พร้อมให้คำปรึกษาทุกสาขาทั่วประเทศ พร้อมให้บริการด้านประกันวินาศภัย อาทิ ประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันภัยโรคมะเร็ง และประกันคุ้มครองสินเชื่อ โดยในปี 2563 เงินติดล้อได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้ชื่อ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคตอีกด้วย

เงินติดล้อยังคงมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถในประเทศไทย ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและโปร่งใสแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยและไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์ได้ ควบคู่ไปกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าของเงินติดล้อ สะท้อนออกมาในรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมในปี 2563 ปีแห่งวิกฤตเศรษฐกิจที่มีผลมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก เงินติดล้อจึงให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มากกว่า 150,000 บัญชี โดยได้ยกเว้นดอกเบี้ยและภาษีมูลค่าเพิ่มจ่ายล่วงหน้าแทนลูกค้า รวมเป็นมูลค่าประมาณ 499.2 ล้านบาท

แม้ว่าจะเป็นปีแห่งวิกฤตเศรษฐกิจ แต่เงินติดล้อยังคงสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างแข็งแกร่ง โดยผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อในปี 2563 สามารถสร้างโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการด้านการเงินมากกว่า 730,000 บัญชี มียอดสินเชื่อรวมอยู่ที่ 51,331 ล้านบาท สำหรับด้านประกันภัย เงินติดล้อมีเบี้ยประกันวินาศภัยทั้งหมดที่จัดเก็บได้รวมอยู่ที่ 4,010.9 ล้านบาท นอกจากนี้ ยังขยายสาขาเพิ่ม 76 สาขา ในปี 2563 ทำให้มีจำนวนสาขารวมทั้งสิ้น 1,076 สาขา เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น

ในปี 2564 เงินติดล้อมุ่งมั่นยกระดับการให้บริการลูกค้าผ่าน NTL Application ที่จะช่วยตอบรับในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) และสร้างโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ทางด้านการเงินและประกัน อีกทั้งยังช่วยลดช่องว่างสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการด้านการเงินและประกันอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ยังมีแผนขยายสาขาเพิ่มอีกจำนวนประมาณ 500 สาขา ในปี 2564-2566

นอกจากการดำเนินธุรกิจแล้ว เงินติดล้อยังคงให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนให้กับสังคมผ่านโครงการต่าง ๆ ดังนี้

โครงการนำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อไป

เงินติดล้อริเริ่มโครงการให้ความรู้ทางการเงินในปี 2556 จากการที่บริษัทได้ปล่อยสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ (นาโนไฟแนนซ์) แก่กลุ่มพ่อค้าแม่ค้าในตลาดสด ทำให้เรามองเห็นถึงปัญหาเรื่องการบริหารจัดการเงิน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของกลุ่มลูกค้า เราจึงริเริ่มโครงการขึ้นมาด้วยความเชื่อว่า “ความรู้พื้นฐานทางการเงินเป็นปัจจัย สำคัญที่จะต่อยอดไปสู่โอกาสการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน” ก่อนจะขยายโครงการไปสู่พนักงานเงินติดล้อ หน่วยงานภายนอก และชุมชน ภายใต้ “โครงการนำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อไป” ในปี 2558 ดำเนินโครงการภายใต้แนวคิด Creating Shared Value เปิดโอกาสให้พนักงานเงินติดล้อได้มีส่วนร่วม ตั้งแต่การนำเสนอชุมชน และร่วมเป็นอาสาในการออกไปให้ความรู้กับชุมชน

ในปี 2561 ได้ขยายโครงการให้ความรู้ทางการเงินไปสู่กลุ่มผู้ค้าพลัด ผ่านการสนับสนุนโครงการกำลังใจในพระดำริสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ในการจัดทำหลักสูตรความรู้ทางการเงินพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ค้าพลัด เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนกลับคืนสู่สังคมและจัด Train the Trainer ให้ความรู้แก่ผู้คุมเรือนจำและผู้คุมประพฤติอาสาสมัคร เพื่อให้สามารถส่งต่อความรู้พื้นฐานด้านการเงิน ตลอดจนให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่กลุ่มผู้ค้าพลัด

โครงการนำใจชาวเงินติดล้อ เพื่อชีวิตหมุนต่อไป

ในปี 2563 เกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบไปทั่วโลก นอกจากการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินตามปกติที่เงินติดล้อทำอย่างต่อเนื่อง เราได้พัฒนาสื่อการสอนในรูปแบบวิดีโอเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองสถานการณ์และการใช้ชีวิตตามยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) รวมถึงการส่งมอบความช่วยเหลือเร่งด่วนให้กับชุมชนและผู้คนที่เดือดร้อน ภายใต้ “โครงการนำใจชาวเงินติดล้อ เพื่อชีวิตหมุนต่อไป” ที่ได้ดำเนินการจัดทำถุงปันสุขและขันปันสุข โดยการสนับสนุนสินค้าจากร้านค้าในชุมชน เพื่อส่งต่อให้กับผู้คนที่เดือดร้อน เพื่อช่วยบรรเทาทุกข์อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านพนักงานเงินติดล้อ และเครือข่ายสาขาเงินติดล้อทั่วประเทศ

HATTHA BANK PUBLIC COMPANY LIMITED (HATTHA BANK)

Hattha Bank เป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำในประเทศกัมพูชา และได้รับมอบใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์จากธนาคารกลางกัมพูชาและกระทรวงพาณิชย์ของประเทศกัมพูชาตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563

จากประสบการณ์การให้บริการทางการเงินในประเทศกัมพูชามากกว่า 26 ปี กอปรกับวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและการสนับสนุนอย่างแข็งแกร่งจากผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารประสบความสำเร็จในการสร้างประวัติศาสตร์ที่สำคัญด้วยการเปลี่ยนแปลงจากการเป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์รับเงินฝาก (Hattha Kaksekar Limited หรือ HKL) มาเป็นธนาคารพาณิชย์ (Hattha Bank) ได้ แม้จะเป็นช่วงเวลาที่เกิดสถานการณ์วิกฤตจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Hattha Bank มุ่งมั่นสร้างการเติบโตและการพัฒนาที่ยั่งยืน ในขณะเดียวกันยังดำเนินการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ผ่านมาตรการดังต่อไปนี้

- ปล่อยสินเชื่ออย่างต่อเนื่องให้แก่ภาคธุรกิจ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมธุรกิจในประเทศ อาทิ การค้า การเกษตร ภาคบริการ ก่อสร้าง และสินค้าอุปโภคบริโภค
- การปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาด โดยเฉพาะลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจโรงแรม เกสต์เฮาส์ ทองเที่ยว และเสื้อผ้าและรองเท้า สามารถชำระหนี้ได้

- ฝั่ระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และร่วมดำเนินมาตรการที่จำเป็นในการปกป้องพนักงานของธนาคาร และสถาบันการเงินต่าง ๆ รวมทั้งบรรดาลูกค้า เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนของบริการทางการเงิน

ปี 2563 ถือเป็นปีที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีความท้าทายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม Hattha Bank ยังคงสามารถรักษาตำแหน่งผู้นำธุรกิจและผลการดำเนินงานได้อย่างแข็งแกร่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีสินเชื่อบริการทางการเงินเพิ่มขึ้นจากปี 2562 ร้อยละ 25.9 มาอยู่ที่ 1,323 ล้านเหรียญสหรัฐ และเงินฝากเติบโตขึ้นจากปี 2562 ร้อยละ 32.4 มาอยู่ที่ 793 ล้านเหรียญสหรัฐ

Hattha Bank ได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายแก่ลูกค้าผู้ประกอบการ SME และลูกค้ารายย่อยทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาและนำเสนอบริการทางการเงินใหม่ ๆ อาทิ การพัฒนาบริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Hattha Mobile) บริการ SME Co-Financing บริการชำระค่าทั้งขยะมูลฝอย บริการโอนเงินระหว่างธนาคาร วงเงินกู้ เบิกเกินบัญชี บัญชีกระแสรายวัน บริการเช็ค ผลิตภัณฑ์เงินฝากแบบใหม่ (HYSA Flexi และ HYSA Corporate) เพิ่มเติมจากบริการอันโดดเด่นที่มีอยู่เดิม อาทิ สินเชื่อ เงินฝาก บริการโอนเงินในประเทศ เอทีเอ็ม บริการบัญชีเงินเดือน และบริการแนะนำผลิตภัณฑ์ประกัน

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจตามปณิธานที่จะเป็น “ธนาคารที่ได้รับการชื่นชมมากที่สุดและอยู่อันดับหนึ่งในใจลูกค้า ผ่านการขับเคลื่อนโดยพนักงานที่เป็นมืออาชีพ” โดยมีพัฒนาการที่สำคัญในปี 2563 ดังนี้

- ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงสถานะทางธุรกิจจากสถาบันไมโครไฟแนนซ์รับเงินฝาก มาเป็นธนาคารพาณิชย์
- ประสบความสำเร็จในการพัฒนาและนำระบบ Loan Origination System (LOS) มาใช้งาน ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถดำเนินการปล่อยสินเชื่อเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น
- ได้รับการจัดอันดับเครดิตที่ BBB+ โดยมีแนวโน้มเป็น “คงที่ (Stable)” เป็นเวลาสามปีต่อเนื่องจากบริษัท ทริสเทตติ้ง จำกัด

- สนับสนุนโครงการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงิน ที่จัดโดยสมาพันธ์สมาคมผู้ประกอบการ SME แห่งประเทศกัมพูชา (Federation of Associations for SMEs of Cambodia: FASMEC)

- ลงนามในข้อตกลงกับองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น (JICA) ในการปล่อยสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อย (MSME) ในประเทศกัมพูชา มูลค่ากว่า 50 ล้านเหรียญสหรัฐ

- เปิดตัวบริการทางการเงินที่หลากหลายสู่ตลาดเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

- ได้รับการยอมรับผ่าน Golden Fiscal Compliance 2 สมัย (4 ปี) ติดต่อกันจากกรมสรรพากรของประเทศกัมพูชา

ในปี 2564 ที่คาดว่าจะจะเป็นปีที่สภาวะเศรษฐกิจของประเทศกัมพูชาเอื้ออำนวย Hattha Bank มีความเชื่อมั่นว่าจะมีการดำเนินงานที่โดดเด่นกว่าอุตสาหกรรม และจะยังคงสนับสนุนการดำเนินชีวิตรูปแบบใหม่ของชาวกัมพูชาผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการเติบโตของ MSME ในกัมพูชา ผ่านบริการทางการเงินที่ครบวงจรและตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจได้ ในขณะที่เดียวกันยังมีส่วนช่วยในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนด้านสังคม ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์หลักในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันดังต่อไปนี้

- การปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นธนาคารที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ผ่านการใช้กรอบการทำงานและเกณฑ์การแบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มย่อย การสร้างความแตกต่างด้วยคุณค่าที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า (Value Proposition) และการสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่เหนือกว่า

- พัฒนาเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารพาณิชย์ อาทิ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เงินฝาก และผลิตภัณฑ์ที่มีค่าธรรมเนียมอื่น ๆ รวมทั้งบริการด้านธุรกิจระหว่างประเทศ
- ยกกระดับขีดความสามารถของแพลตฟอร์มดิจิทัลให้เป็นธุรกิจหลัก โดยการมุ่งเน้นที่การขยายฐานลูกค้าผ่านทางดิจิทัล การส่งมอบประสบการณ์ลูกค้าที่ยืดเยื้อ การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจให้แก่ลูกค้า การร่วมมือเพื่อสร้างนวัตกรรม และการสร้างธุรกิจบัตรและร้านค้า
- เพิ่มอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (ROE) ด้วยการมุ่งเน้นที่การปรับกลยุทธ์ส่วนผสมผลิตภัณฑ์ (Product Mix) เพิ่มสัดส่วนของเงินฝากออมทรัพย์และกระแสรายวัน (CASA) และบัญชีเงินรับฝากเพื่อธุรกรรมด้านปฏิบัติการ (Operating Account) เพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียม สร้างความแข็งแกร่งของเงินกองทุนและเงินทุน รวมทั้งเสริมสร้างผลผลิตภาพโดยรวม

ธุรกิจจัดการกองทุน

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ขยายตัวไปในหลายภูมิภาค ได้ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อเศรษฐกิจ และตลาดหุ้นทั่วโลก รวมทั้งการเติบโตของบริษัทและอุตสาหกรรมกองทุนโดยรวม อย่างไรก็ตาม ขาวการทดลองวัคซีนต้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2563 ถือเป็นสัญญาณที่ดีว่าการระบาดน่าจะคลี่คลายได้ในไม่ช้า

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการลงทุนที่ผันผวนตั้งแต่ไตรมาสแรกของปี บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด ยังคงมีผลการดำเนินงานที่ดีและได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ลงทุน โดยมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารจัดการ ณ สิ้นปี 2563 อยู่ที่จำนวน 538,741 ล้านบาท มีส่วนแบ่งทางการตลาดอยู่ในอันดับที่ 6 และมีฐานลูกค้าใหม่ 51,104 ราย หรือคิดเป็นฐานลูกค้ารวมเท่ากับ 392,231 ราย โดยมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารจัดการส่วนใหญ่ยังคงมาจากธุรกิจกองทุนรวม ซึ่งมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารจัดการ ประมาณ 386,264 ล้านบาท

- ธุรกิจกองทุนส่วนบุคคล บริษัทมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการ ณ สิ้นปี 2563 เท่ากับ 101,265 ล้านบาท มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 4 ของอุตสาหกรรม โดยยังคงได้รับความไว้วางใจจากทั้งนักลงทุนรายบุคคล และนักลงทุนสถาบันชั้นนำในการบริหารเงินกองทุนอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) ที่แต่งตั้งให้บริษัทเป็นผู้จัดการกองทุนตราสารทุนของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และจากสหกรณ์ออมทรัพย์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด ให้เป็นผู้บริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคล

- ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้เติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นเดิม โดยมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการ ณ สิ้นปี 2563 เท่ากับ 51,212 ล้านบาท เติบโตจากสิ้นปี 2562 ร้อยละ 16.7 ในปี 2563 บริษัทได้รับความไว้วางใจจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งจดทะเบียนแล้ว ให้บริหารเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพต่อเป็นวาระที่ 2 ในครั้งนี้ได้รับมอบหมายให้บริหารนโยบายตราสารหนี้ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิกว่า 7,000 ล้านบาท โดยมีอายุสัญญา 3 ปี (2563-2565) นอกจากนี้ ในส่วนของการลงทุน บริษัทได้เพิ่มแผนการลงทุนในต่างประเทศมากขึ้น ปัจจุบัน สมาชิกมีทางเลือกมากถึง 22 นโยบาย ทำให้สามารถกระจายการลงทุนไปในสินทรัพย์หลากหลายประเภทและหลายภูมิภาคเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของพอร์ตการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ผลิตภัณฑ์ใหม่

ในปีที่ 2563 บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการนำเสนอทางเลือกการลงทุนใหม่และหลากหลายมากขึ้นให้แก่กลุ่มทุนแบ่งเป็น

1) การเพิ่มทางเลือกการลงทุนของกองทุนปัจจุบัน คือ กองทุนหุ้นไทย ผ่านการเพิ่มชนิดหน่วยลงทุนของกองทุน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ลงทุนอย่างเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ได้แก่ กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นระยะยาว SET50-สะสมมูลค่า (KFLTF50-A) กองทุนหุ้นระยะยาวปันผล 70/30-ปันผล (KFLTFD70-D) กองทุนหุ้นระยะยาวปันผล-ปันผล (KFLTFDIV-D) กองทุนหุ้นระยะยาวอิคิวิตี้-สะสมมูลค่า (KFLTFEQ-A) และกองทุน SET100-สะสมมูลค่า (KFS100-A)

2) การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ครอบคลุมกองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ กองทุนรวมเพื่อการออม และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ดังนี้

1) กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ: กองทุนเปิดกรุงศรี โกลบอลคอร์ปอเรชัน (KFCORE) กองทุนไคเวอร์ซิไฟด์ อินคัม (KFDIVERSE) และกองทุนเปิดกรุงศรี โกลบอลดีวีเดนส์เฮดจ์ เอฟเอ็กซ์ (KFGDIV)

2) กองทุนรวมเพื่อการออม: กองทุนเปิดกรุงศรีไชน่า เอแชรอิคิวิตี้เพื่อการออม (KFACHINSSF) กองทุน แอคทิฟ ตราสารหนี้-เพื่อการออม (KFAFIXSSF) กองทุนตราสารเงิน-เพื่อการออม (KFCASHSSF) กองทุน หุ้นปันผลเพื่อการออม (KFDIVSSF) กองทุนเอ็นแฮนซ์ เซ็ต 50-เพื่อการออม (KFENS50SSF) กองทุนโกลบอล แบรินด์อิคิวิตี้ปันผลเพื่อการออม (KFGBRANSSF) กองทุนชีวิดีตี้-เพื่อการออม (KFHAPPYSSF) กองทุน SET100-เพื่อการออม (KFS100SSF) และ กองทุน SET100-เพื่อการออมพิเศษ (KFS100SSFEX)

3) กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ: กองทุนเปิดกรุงศรีไชน่าเอแชรอิคิวิตี้เพื่อการเลี้ยงชีพ (KFACHINRMF) นอกจากนี้ บริษัทยังได้คัดเลือกกองทุนหลักใหม่แทนกองทุนหลักเดิมสำหรับกองทุนเปิดกรุงศรียูเอสอิคิวิตี้ (KF-US) กองทุนเจแปนเฮดจ์ปันผล (KF-HJAPAND) และกองทุนเจแปนเพื่อการเลี้ยงชีพ (KFJAPANRMF) เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ลงทุน

ในส่วนของการขยายช่องทางขายกองทุน บริษัทได้เพิ่มตัวแทนสนับสนุน ได้แก่ บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และ บริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วย ลงทุน แอสเซนด เวลธ์ จำกัด เพื่อให้ครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มผู้ลงทุนได้กว้างขึ้น

- การพัฒนาการให้บริการ

หลังจากที่บริษัทได้เปิดให้บริการโมบายแอปพลิเคชัน ภายใต้ชื่อ “@ccess mobile” ในปี 2562 บริษัทได้พัฒนาฟีเจอร์ใหม่ของแอปพลิเคชัน ได้แก่ บริการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกในการทำธุรกรรมการลงทุน สำหรับลูกค้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังพัฒนาระบบความปลอดภัยทางข้อมูลด้วยการเข้าใช้งาน (Login) ระบบธุรกรรมออนไลน์แบบ Single Sign-On นั่นคือ ลูกค้าสามารถใช้ชุดข้อมูลรหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) เดียวกันเพื่อเข้าใช้งานได้ทั้งระบบ @ccess Mobile Application และ @ccess Online Service ในด้านช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า บริษัทได้จัดทำ Official Facebook Page ในชื่อ Krungsri Asset Management เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อและสื่อสารกับลูกค้าบนช่องทางโซเชียลมีเดีย รวมทั้ง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลกองทุนของบริษัท และในไตรมาสสุดท้าย บริษัทได้เข้าร่วมเป็นหนึ่งในพันธมิตรของโครงการ Point to Invest โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ให้ผู้ถือบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี สามารถเปลี่ยนคะแนนสะสมบัตรเครดิตที่มีอยู่มาเป็นเงินลงทุนในกองทุนรวมกรุงศรี เป็นการเพิ่มโอกาสทางการลงทุนที่ทำได้ง่ายและใกล้ตัวขึ้น

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นำไปสู่การล็อกดาวน์ในหลายประเทศ ส่งผลกระทบกับเศรษฐกิจทั่วโลกตั้งแต่ไตรมาสแรกต่อเนื่องมาตลอดทั้งปี และสร้างความผันผวนของการลงทุนทั้งในตลาดตราสารหนี้และตราสารทุน บริษัทเล็งเห็นว่าสถานการณ์ดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ลงทุน ในขณะเดียวกันก็สร้างโอกาสในการลงทุนด้วยเช่นกัน จึงได้สื่อสารให้ข้อมูลอัปเดตสถานการณ์กับผู้ลงทุนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงการจัด

สัมมนาออนไลน์ (Webinar) ให้ผู้จัดการกองทุนและผู้บริหารกองทุนต่างประเทศได้นำเสนอข้อมูลกองทุน มุมมองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และคำแนะนำในการจัดพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสม โดยได้รับความสนใจจากผู้ถือหุ้นกองทุนและผู้สนใจทั่วไปเป็นจำนวนมาก รวมงานสัมมนาออนไลน์ 9 ครั้ง มีจำนวนผู้เข้าฟังมากกว่า 1,000 คน และยอดวิวรับชมย้อนหลังทาง YouTube มากกว่า 500,000 วิว

จากทิศทางการเติบโตของเศรษฐกิจทั่วโลกที่ชะลอตัวลง และความผันผวนในตลาดการลงทุนที่ยังคงมีแนวโน้มสูงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมถึงความท้าทายต่าง ๆ จากการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการเป็นบริษัทจัดการกองทุนสำหรับผู้ลงทุนทุกกลุ่มและทุกช่วงวัย พร้อมให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ บนแนวทางการดำเนินธุรกิจตามแผนกลยุทธ์ในช่วงระยะเวลา 3 ปี (2564-2566) ดังนี้

- 1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม รวมทั้งการบริหารกองทุนเพื่อโอกาสสร้างผลตอบแทนที่ดี การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดเพื่อการลงทุนที่มีประสิทธิภาพและกระบวนการลงทุนที่รัดกุม ตลอดจนการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์แห่งนวัตกรรมที่สอดคล้องกับแนวโน้มในอนาคต
- 2) การเพิ่มความแข็งแกร่งและขยายช่องทางการให้บริการ ผ่านการผนึกกำลังร่วมกับกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME และกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นของธนาคารในการขยายฐานลูกค้าใหม่ ๆ ตลอดจนการเพิ่มตัวแทนสนับสนุนการขายที่เป็นธนาคารชั้นนำของประเทศและตัวแทนบนแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่มากขึ้น
- 3) การให้ความสำคัญกับลูกค้าและการสร้างประสบการณ์การลงทุนที่ดี ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ตลอดจนการผนึกกำลังกันภายในกรุงศรี กรุ๊ป เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเฉพาะกลุ่มมากขึ้น
- 4) การพัฒนาศักยภาพของกระบวนการทำงานขององค์กร ผ่านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) และเปิดบัญชีกองทุนออนไลน์ การใช้คำแนะนำการลงทุนอัตโนมัติ (Robo Advisor) ในการจัดพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสมกับเป้าหมายทางการเงิน ตลอดจนบริการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเชื่อมต่อทุกพอร์ตการลงทุนไว้ในแอปพลิเคชันเดียว

ธุรกิจหลักทรัพย์

ในช่วงแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563) ภาพรวมของธุรกิจหลักทรัพย์มีการแข่งขันอย่างเข้มข้น หลายบริษัทนั้นได้มองหาวิธีการใหม่เพื่อนำมาทดแทนรายได้ในส่วนค่านายหน้าที่มีแนวโน้มปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่อง ในทั้งอุตสาหกรรมและทางบริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) ได้มีการรุกเพิ่ม 3 ธุรกิจใหม่ ได้แก่ ธุรกิจการบริหารความมั่งคั่ง (Wealth Management Business) ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ของสถาบันต่างประเทศ (Foreign Institutional Business) และการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ของธุรกิจกองทุนส่วนบุคคล (Private Fund Business) ได้แก่ ตราสารเงินฝากต่างประเทศของ Hattha Bank Plc. ผ่านกองทุนส่วนบุคคล ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

ในช่วงที่ผ่านมาสัดส่วนการลงทุนของนักลงทุนรายบุคคลในตลาดหลักทรัพย์มีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 48 ในปี 2560 มาอยู่ที่ร้อยละ 34 ในปี 2562 ขณะที่กลุ่มนักลงทุนต่างประเทศเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนลงทุนในตลาดหลักทรัพย์มากที่สุดจากร้อยละ 30 เป็นร้อยละ 41 อย่างไรก็ตาม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา เราได้เห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักลงทุนรายบุคคลเป็นอย่างมาก โดยสัดส่วนการซื้อขายของนักลงทุนรายบุคคลได้ปรับเพิ่มขึ้นอีกครั้ง โดยอยู่ในระดับสูงสุดอยู่ที่ร้อยละ 49 ในเดือนมิถุนายน 2563 และอยู่ที่ร้อยละ 44 ในเดือนธันวาคม 2563 ทางด้านสัดส่วนช่องทางการซื้อขายหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักลงทุนรายบุคคลส่งคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 69 ในปี 2560 มาเป็นร้อยละ 78 ในปี 2562 และมาอยู่ที่ร้อยละ 80 ในปี 2563

บริษัทได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนของนักลงทุนในตลาดและพฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ รวมถึงมองเห็นโอกาสในการเติบโตจากช่วงภาวะวิกฤตนี้ จึงได้วางแผนในการพัฒนาและยกระดับการลงทุนให้ครบวงจรแบบผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 บริษัทได้เปิดตัวบริการใหม่ ได้แก่ การเปิดบัญชีออนไลน์ผ่านช่องทางกรุงศรีโมบาย แอปพลิเคชัน ซึ่งได้รับผลตอบรับเป็นอย่างดี นอกจากนี้ บริษัทอยู่ในระหว่างการพัฒนา Super Service Platform ที่จะป็นศูนย์รวมทั้งหมดของทุกบริการตั้งแต่เริ่มต้นเข้าสู่เส้นทางการลงทุน การบัญชีผ่านระบบออนไลน์ การรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีครั้งเดียวเพื่อทำธุรกรรมประเภทต่าง ๆ และสามารถทำผ่านมือถือได้ทุกที่ที่ต้องการ มีการวิเคราะห์สถานะพอร์ตการลงทุน รวมถึงรายงานการถือครองผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ไว้ในระบบเดียว นอกจากนี้ เรายังเตรียมพร้อมบุคลากรภายในองค์กรให้มีมุมมองและความพร้อมในด้านดิจิทัล เพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และนำเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองโจทย์ของลูกค้าในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่

เป้าหมายหลักของบริษัทในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566) คือการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดเพื่อให้อยู่ใน 20 อันดับแรก และเพิ่มฐานรายได้ โดยมุ่งสู่เป้าหมายด้วยการยกระดับความร่วมมือทางธุรกิจกับธนาคารให้มีความหลากหลายมากขึ้น โดยมีกลยุทธ์หลัก ดังนี้

- เพิ่มความร่วมมือทางธุรกิจกับธนาคาร รวมไปถึงบริษัทอื่นในกรุงศรี กรุ๊ป
- มุ่งเน้นการจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันได้
- เดินหน้าพัฒนาธุรกิจลูกค้ารายบุคคลไปสู่ความเป็นดิจิทัล
- รุกขยายธุรกิจสถาบันต่างประเทศ
- พัฒนาขยายธุรกิจวาณิชธนกิจโดยมุ่งสู่การเป็นแกนนำและผู้ร่วมรับประกันการจัดจำหน่ายให้มากขึ้น
- ขยายผลิตภัณฑ์ทางเลือกหลากหลายที่จะนำเสนอแก่ลูกค้า โดยบริษัทมีแผนเปิดตัวธุรกิจการระดมทุนด้วยการออกหุ้นกู้ (Debt Crowdfunding Platform) ในช่วงต้นปี 2564 รวมถึงการลงทุนในหลักทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ (Offshore Investment) หุ้นกู้อนุพันธ์ (Structured Note) และธุรกรรมการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ (Securities Borrowing and Lending: SBL) ในระยะเวลาต่อไป

กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย และเครือข่ายสาขา

ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจไทยในปี 2563 ได้รับผลกระทบเชิงลบจากหลายปัจจัย อาทิ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปัญหานี้คร่าชีวิตและสถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศที่มีมาอย่างต่อเนื่อง กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายสาขายังคงยึดมั่นการดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 ที่ครอบคลุมปี 2561-2563 โดยให้ความสำคัญกับการขยายฐานลูกค้ารายย่อยและการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต และส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศไร้รอยต่อให้กับลูกค้าในทุกที่ทุกเวลา

ในปี 2563 กลุ่มงานได้เพิ่มการช่วยเหลือและดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด ผ่านมาตรการความช่วยเหลือการพักชำระหนี้ในผลิตภัณฑ์สินเชื่อทุกประเภทควบคู่ไปกับการใช้มาตรการเชิงรุกเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดของลูกค้า ผู้มาติดต่อและพนักงานเป็นสำคัญ เฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่สาขาที่ได้เพิ่มเติมมาตรการด้านสุขอนามัย อาทิ การตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการ การสวมหน้ากากอนามัยของพนักงานและลูกค้า การติดตั้งเจลแอลกอฮอล์ประจำจุดบริการ การอบโอโซน และฆ่าเชื้อโรคในจุดสัมผัสต่าง ๆ การรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการและกำหนดระยะห่าง

ระหว่างบุคคล การเว้นที่นั่งคอย การติดตั้งฉากกัน (Counter Shield) ระหว่างลูกค้าและพนักงานประจำเคาน์เตอร์ ในขณะที่เดียวกันเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปรับตัวเข้าสู่ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ของลูกค้า กลุ่มงานได้เน้นย้ำการสื่อสารกับลูกค้าในการให้ความรู้ ความเข้าใจและแนะนำฟีเจอร์การใช้งานต่าง ๆ บนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (Krungsri Mobile Application: KMA) รวมถึงนวัตกรรมต่าง ๆ ของธนาคารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้า ซึ่งการผลักดันและพัฒนาบริการด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่องเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่ไม่เพียงเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป แต่ยังช่วยให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นด้วย

สำหรับแผนการดำเนินงานปี 2564 ซึ่งเป็นปีแรกที่เริ่มใช้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับใหม่ปี 2564-2566 กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย และเครือข่ายสาขาจะต่อยอดการดำเนินงานจากแผนธุรกิจฉบับเดิม โดยผสมผสานเรื่องความผันผวนของเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงในเชิงสังคมและแนวโน้มต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของลูกค้าเข้าไปในแผนธุรกิจ ตลอดจนเร่งพัฒนาและต่อยอดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารและบริษัทในเครือ รวมถึงผนวกเครือข่ายระดับโลกของ MUFG เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

กลุ่มลูกค้า

กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ

กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟมุ่งมั่นวางรากฐานการเติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อร่วมผลักดันธนาคารไปสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับประเทศ และได้รับการยอมรับในระดับสากลโดยยึดหลักการส่งมอบบริการ และประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าที่มีเงินฝากและ/หรือเงินลงทุนกับธนาคารตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป ในปี 2563 กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟประสบความสำเร็จในการขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 9 และมีอัตราการเติบโตของสินทรัพย์ภายใต้การบริหารเพิ่มขึ้นร้อยละ 7 ซึ่งถึงแม้จะมีหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความมั่งคั่งและการลงทุนของลูกค้า อาทิ ความผันผวนของสินทรัพย์ต่าง ๆ โดยเฉพาะตลาดหุ้นที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักในช่วงครึ่งแรกของปี 2563 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟได้เพิ่มความระมัดระวังในการลงทุนมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ลูกค้าได้รับเพิ่มการลงทุนไปในกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทางบวก อาทิ กลุ่มเทคโนโลยี กลุ่มธุรกิจการแพทย์ กลุ่มธุรกิจอีคอมเมิร์ซ อินเทอร์เน็ต และซอฟต์แวร์ โดยในปี 2563 กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟสามารถดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางปี 2561-2563 ที่วางไว้และได้ดำเนินการเพิ่มตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ในเรื่องที่สำคัญได้แก่

1. จัดตั้งหน่วยงาน Investment Intelligent Office (IIO) ให้คำแนะนำการลงทุนที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มบุคคล จัดสัมมนา และติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ อาทิ ด้านเศรษฐกิจ ตลาดเงินและ ตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ลูกค้าได้ปรับเปลี่ยนหรือลงทุนในสภาวะแวดล้อมที่ผันผวนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ รวมไปถึงทำหน้าที่พัฒนาศักยภาพ ทักษะและความรู้ของบุคลากร เจ้าหน้าที่ธนบดีธนกิจโดยเน้นการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. นำเสนอและส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์จากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมอื่น ๆ (Open Architecture) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการลงทุนได้ทุกรูปแบบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้นำเสนอบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมเพิ่มเติม ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด และบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ให้ลูกค้าสามารถซื้อ/ขายกองทุนผ่านบัญชีธนาคารทั้งที่ช่องทางสาขาและกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ได้อย่างง่ายดาย ในเดือนตุลาคมได้เพิ่มความสามารถให้บริการบริหารความมั่งคั่งระดับสากลโดยร่วมมือกับสถาบันการเงินและการลงทุนที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติ แบล็คร็อก (BlackRock) เพื่อยกระดับการให้คำปรึกษาด้านการลงทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ และจากความร่วมมือนี้ แบล็คร็อกได้นำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมแรกที่พัฒนาสำหรับลูกค้าธนาคารเท่านั้น

3. นำเสนอการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันภัยที่หลากหลายเพิ่มเติม อาทิ กรุงศรี ประกันสะสมทรัพย์ การันตี มั่งคั่ง 11/5 กรุงศรี ประกันตลอดชีพ มรดกอุ่นใจ 90/7 รวมไปถึงกรุงศรี ประกันไวรัสโคโรนา โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์เป็น รายบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟได้อย่างตรงจุด

4. ขยายบริการกรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟผ่านระบบดิจิทัล อาทิ การบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และประชุมผ่านระบบ วิดีโอ คอนเฟอเรนซ์ กับผู้เชี่ยวชาญการลงทุน (Investment Consultant) การนำเสนอกิจกรรมสัมมนาทางการตลาดแบบ ออนไลน์ผ่าน Webinar และ Live Broadcast โดยลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟสามารถเข้าร่วมกิจกรรมย้อนหลังบน Youtube เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้ครอบคลุม และส่งเสริมนโยบายการรักษาระยะห่างทางสังคม ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า เป็นหัวใจการพัฒนาบริการของธนาคาร ในปีนี้กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟได้ขยายพื้นที่บริการมูรรับรองกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟเพิ่มเติมที่ ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ อาทิ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว และเซ็นทรัลพลาซ่า แกรนด์ พระราม 9 รวมถึงขยายพื้นที่ที่ปรึกษา ทางการเงินและการลงทุน (The Advisory) ที่สาขาแฟชั่น ไอส์แลนด์ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การบริการให้คำปรึกษาด้านการเงินและการลงทุนจากผู้เชี่ยวชาญของธนาคารแล้ว ภายในพื้นที่ให้บริการยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครัน อาทิ การประชุมทางไกล จอภาพดิจิทัลขนาดใหญ่ที่แสดงผลข้อมูลของตลาดการเงินแบบ เรียลไทม์ ห้องประชุมขนาดเล็กที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้เพื่อความสะดวก นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมและสัมมนาอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์เพื่อเสริมความรู้ทางการเงินส่วนบุคคลและส่วนธุรกิจการบริหารจัดการการลงทุน และกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า

กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟยังได้พัฒนาบริการและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดี ให้กับลูกค้าโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนา ระบบงานต่าง ๆ เพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และปลอดภัย อาทิ การยืนยันสถานะกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟที่สาขาผ่านหมายเลขโทรศัพท์ การเพิ่มช่องทางการใช้สิทธิประโยชน์กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ บนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน การจัดสัมมนาและติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ การนำเสนอข่าวสารการเงินการลงทุนและ สื่อสารกิจกรรมทางการตลาดรายวัน การสรุปภาพรวมการเงินการลงทุนรายสัปดาห์และรายไตรมาสผ่านโมบายแอปพลิเคชัน

กรุงศรีไพรม์

กรุงศรีไพรม์เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีเงินฝากและ/หรือเงินลงทุนกับธนาคารตั้งแต่ 1-5 ล้านบาท โดยในปี 2563 ธนาคารได้ เพิ่มการรับรู้การให้บริการกรุงศรีไพรม์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านแคมเปญ “เริ่มล้านแรกกับกรุงศรีไพรม์ดีที่สุด เติบโตไม่หยุด สู่อันล้านถัดไป” พร้อมเน้นย้ำบริการที่ปรึกษาทางการเงินที่ได้รับการตอบรับเพิ่มมากขึ้นหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยปรับรูปแบบการจัดสัมมนาทางการเงินแบบออนไลน์ผ่าน Webinar และ Live Broadcast เพื่อส่งเสริมนโยบายการรักษาระยะห่างทางสังคมซึ่งได้รับการตอบรับอย่างดีจากลูกค้ากรุงศรีไพรม์เนื่องจากสะดวกในการเข้า ร่วมกิจกรรมโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง กรุงศรี ไพรม์จึงจัดสัมมนาเช่นนี้เพื่อเสริมความรู้ด้านการเงินให้กับลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ ยังได้เพิ่มเติมสิทธิพิเศษต่าง ๆ ให้กับลูกค้ากรุงศรีไพรม์เพื่อให้สอดคล้องกับยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่โดยมุ่งเน้นการมอบ สิทธิพิเศษในด้านออนไลน์ อาทิ สิทธิรับชมความบันเทิงผ่านบริการออนไลน์ แอปพลิเคชันแทนสิทธิบัตรชมภาพยนตร์ที่ โรงภาพยนตร์ หรือ สิทธิรับคูปองส่วนลดสำหรับการช้อปปิ้งออนไลน์ หรือการใช้บริการจัดส่งสินค้าบริการ ซึ่งสิทธิพิเศษเหล่านี้ ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้อย่างสะดวกผ่านแอปพลิเคชันของกรุงศรีไพรม์

ลูกค้าบุคคลทั่วไป

ในปีนี้นธนาคารได้เน้นให้ลูกค้าบุคคลทั่วไปหันมาใช้บริการทางช่องทางดิจิทัลเพิ่มขึ้นโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ ให้ลูกค้าทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วพร้อมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้าบุคคลทั่วไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาทำธุรกรรมธนาคารบนช่องทางดิจิทัล

สูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ยังพบว่าลูกค้าบุคคลทั่วไปสามารถสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จนสำเร็จได้ด้วยตนเองมากขึ้น ดังนั้นเพื่อสนับสนุนการใช้งานบนช่องทางดิจิทัล ธนาคารจึงให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสารกับลูกค้าบุคคลทั่วไปในการให้ความรู้ความเข้าใจ แนะนำฟีเจอร์การใช้งานต่าง ๆ บนกรุงศรี โบาย แอปพลิเคชัน พร้อมนำการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เข้ามาช่วยประมวลผลเพื่อคัดเลือกราคาแนะนำที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตด้านการเงินและความสนใจของลูกค้าแต่ละราย โดยปรับรายละเอียดเนื้อหาให้กับลูกค้าตามประสบการณ์และระดับความเชี่ยวชาญต่างกัน ซึ่งการคัดเลือกบริการและข้อความการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละรายเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้ลูกค้าสามารถเข้าใจ และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เพิ่มความสบายใจในการใช้บริการบนช่องทางดิจิทัล และสำหรับลูกค้าบุคคลทั่วไปที่ยังไม่มีประสบการณ์การสมัครใช้ผลิตภัณฑ์บนช่องทางดิจิทัล ธนาคารได้นำระบบ Real-Time Decision Management เข้ามาช่วยเลือกลูกค้าที่เกิดปัญหาติดขัดในการใช้งานโดยให้คำแนะนำหรือแจ้งเตือนผ่านช่องทางที่เหมาะสมเพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้ดำเนินการธุรกรรมได้จนสำเร็จ สำหรับการให้บริการลูกค้าบุคคลทั่วไปผ่านช่องทางบริการเครือข่ายสาขาได้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบงานอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มระบบจัดการสนับสนุนงานบริการด้านการวางแผนทางการเงิน เพื่อให้พนักงานสาขาสามารถดูแลพร้อมให้คำแนะนำ และติดตามลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

Kept

จากปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และปัญหาภาระหนี้ครัวเรือนสูงได้เป็นตัวเร่งให้ประชากรโลกเข้าสู่ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่อย่างรวดเร็ว ซึ่งครอบคลุมถึงความจำเป็นในการสร้างความมั่นคงทางการเงิน โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าที่ใช้เงินเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองแต่ขาดการวางแผนการออมเงินอย่างเป็นระบบ ดังนั้นธนาคารจึงพัฒนาแอปพลิเคชัน Kept นวัตกรรมบริหารเงินบนแพลตฟอร์มใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ที่ต้องการเก็บออมเงินอย่างเป็นระบบให้เป็นเรื่องง่ายและสนุก ภายใต้แนวคิด Small Change for BIG FUTURE #ปรับนิด ชีวิตเปลี่ยน จากการทำงานร่วมกันแบบอัตโนมัติเพื่อประสิทธิภาพ การออมสูงสุดผ่าน 3 บัญชีเงินฝากรูปแบบใหม่ ในระบบ “1 กระเป๋าสตางค์ 2 กระปุก” ชื่อ กระเป๋าสตางค์ Kept กระปุก Grow และ กระปุก Fun ซึ่งหลังจาก Kept เปิดตัวในกลางปี 2563 ได้รับการตอบรับอย่างดีในวงกว้าง โดยมียอดดาวน์โหลดมากกว่า 500,000 ครั้งภายใน 4 เดือน และได้ทำให้กระแสการเก็บออมเงินในโลกออนไลน์มีความตื่นตัวมากขึ้นโดยเฉพาะในแพลตฟอร์มเฟสบุ๊กและทวิตเตอร์ เพื่อต่อยอดความเป็นแอปพลิเคชันเก็บเงินแนวใหม่ ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Kept ได้ทั้งในระบบ iOS และ Android โดยสามารถยืนยันตัวตนผ่านบริการยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล (National Digital ID: NDID) หรือผ่านช่องทาง Krungsri i-CONFIRM ที่ธนาคารหรือที่ร้าน 7-Eleven ทุกสาขาทั่วประเทศ พร้อมทั้งงานช่วยเหลือลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง รองรับการติดต่อในหลากหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็น Help Center 02-296-6299 แชทผ่าน Kept และบนโซเชียลมีเดีย

Kept by krungsri เป็นนวัตกรรมการออมเงินผ่านแอปพลิเคชันในรูปแบบดิจิทัลอย่างแท้จริงด้วยการออกแบบผลิตภัณฑ์เงินฝาก ที่มาพร้อมฟีเจอร์การออมเงินอัตโนมัติที่หลากหลาย ทำให้ Kept ไม่เพียงแต่ได้รับการตอบรับที่ดีจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แต่ยังได้รับรางวัลรับรองความสำเร็จจากสถาบันในต่างประเทศด้วย

ลูกค้าธุรกิจรายย่อย

ลูกค้าธุรกิจรายย่อย (SME Business Banking) เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจนิติบุคคลที่มียอดขายไม่เกิน 20 ล้านบาท หรือกลุ่มลูกค้าธุรกิจบุคคลที่มีความต้องการวงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ไม่เกิน 15 ล้านบาท โดยธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินผ่านผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่หลากหลายที่เหมาะสมกับลูกค้าธุรกิจรายย่อยในแต่ละประเภท และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าธุรกิจรายย่อยผ่านเครือข่ายสาขา และพนักงานสาขาที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านเครดิตเชิงพาณิชย์ เพื่อเสริมศักยภาพในการแข่งขันให้กับลูกค้า

นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้เข้าช่วยเหลือและดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจเพิ่มเติมอย่างใกล้ชิดผ่านมาตรการความช่วยเหลือต่าง ๆ ดังนี้

1. มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ

- มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระยะที่ 1 และระยะที่ 2

- โครงการ Transformation Loan เสริมแกร่ง (เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรระยะที่ 2)

- มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อฟื้นฟูท่องเที่ยวไทย

- มาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากธนาคารแห่งประเทศไทย

- โครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme ระยะพิเศษ Soft Loan พลัส

2. มาตรการความช่วยเหลือและการพักชำระหนี้โดยลูกค้าธุรกิจรายย่อยสามารถพักชำระหนี้เงินผ่อนค้างงวดสูงสุด 6 เดือน และ/ หรือปรับลดจำนวนเงินผ่อนชำระค้างงวดสูงสุด 6 เดือน ผ่านมาตรการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงเวลาดังนี้

- มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจและภัยแล้งเริ่มตั้งแต่ไตรมาส 1

- มาตรการชะลอการชำระหนี้ตามพระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่เดือนเมษายน-ตุลาคม

- มาตรการการช่วยเหลือและพักชำระหนี้ลูกค้าที่ได้ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หลังจากสิ้นสุดโครงการตามพระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป

3. สนับสนุนวงเงินสินเชื่อพิเศษให้แก่ผู้ประกอบการ SME ที่เป็นสุภาพสตรี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และช่วยเพิ่มอัตราการจ้างงานในประเทศเพิ่มโอกาสให้กลุ่มผู้ประกอบการสตรีในการเข้าถึงสินเชื่อมากขึ้น พร้อมกับสร้างความตระหนักและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

4. ขยายฐานไปยังลูกค้ากลุ่มใหม่โดยเข้าร่วมกับ Shopee University: Financial Edition ตีพิมพ์ธุรกิจติดปีกออนไลน์เรียนรู้เทคโนโลยี เพื่อ SME ยุคใหม่ให้กับผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์ เคล็ดลับในการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือทางการเงินที่ช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์ให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เพื่อรับมือกับธุรกิจในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่หรือต่อยอดธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนและสร้างโอกาสทางการค้า

สำหรับแผนการดำเนินงานปี 2564 ธนาคารจะยังคงพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของลูกค้าธุรกิจรายย่อยอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อและการบริหารบัญชีโดยลดขั้นตอนการสมัครและปรับเปลี่ยนการใช้งานต่าง ๆ ผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น อาทิ การอนุมัติสินเชื่อด้วยเครื่องมือดิจิทัลและแพลตฟอร์มใหม่ รวมทั้งการลดเอกสารที่ใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำธุรกรรม นอกจากนี้จะเพิ่มเติมฟีเจอร์ใหม่ เพื่อสนับสนุนธุรกิจของ

ลูกค้า อาทิ การขอวงเงินเบิกเกินบัญชี เงินกู้ ระยะยาว ตัวสัญญาใช้เงิน หนังสือค้ำประกัน และการโอนเงินข้ามประเทศ ผ่านนโยบายแอปพลิเคชัน รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์และการให้บริการต่าง ๆ ที่เจาะจงในแต่ละอุตสาหกรรมและขยายกลุ่มพันธมิตรธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์ลูกค้ารายย่อย

เงินฝาก

ภาพรวมของอุตสาหกรรมเงินฝากในปีนี้ได้รับผลกระทบเชิงบวกจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยทั้งภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนต่างชะลอการใช้จ่ายและรักษาสภาพคล่อง ด้วยการเก็บเงินไว้ในบัญชีเงินฝาก ซึ่งทำให้ปริมาณเงินฝากโดยรวมเติบโตขึ้นและฝากออมทรัพย์มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทั้งระบบอุตสาหกรรมพบว่าปริมาณเงินฝากมีอัตราการเติบโตในปี 2563 ที่ร้อยละ 8 โดยสูงกว่าการเติบโตปี 2562 อย่างไรก็ดี ธนาคารมีอัตราการเติบโตของปริมาณเงินฝากในอัตราที่สูงกว่าภาพรวมของระบบโดยเติบโตที่ร้อยละ 17.1 ซึ่งเติบโตมาจากลูกค้าบุคคลธรรมดา และลูกค้านิติบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากลูกค้าธุรกิจชนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น นอกจากนี้ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีส่วนเร่งให้ลูกค้าเข้าสู่ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่และมีการเติบโตของธุรกรรมดิจิทัลอย่างก้าวกระโดดในเดือนกุมภาพันธ์ ธนาคารได้เปิดให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากบนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน โดยลูกค้าสามารถยืนยันตัวตนบนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Know Your Customer (e-KYC) ผ่านแพลตฟอร์ม NDID และได้เพิ่มช่องทางการทำ e-KYC ผ่าน Krungsri iCONFIRM ซึ่งมีจุดให้บริการกว่า 12,400 จุดทั่วประเทศ นอกจากนี้ในด้านจำนวนบัญชีและปริมาณเงินฝากแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้ลูกค้าใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารเป็นบัญชีหลักในการทำธุรกรรม โดยได้พัฒนา Customer Loyalty Program เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าที่ทำธุรกรรม ฝาก ถอน โอน จ่าย ครบทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง ซึ่งลูกค้าที่ทำได้ตามเกณฑ์ครบถ้วนจะได้รับสิทธิประโยชน์ เพิ่มขึ้นผ่านโครงการ Krungsri GIFT โดยโครงการนี้ประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้าและยังได้รับรางวัลรับรองความสำเร็จจากหลายสถาบันในต่างประเทศ

สำหรับแผนการดำเนินงานปี 2564 ธนาคารยังคงมีเป้าหมายที่จะเพิ่มปริมาณเงินฝากอย่างต่อเนื่อง สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา การขยายฐานลูกค้าเงินฝากและการให้บริการทางการเงินจะมุ่งเน้นการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นสำคัญ ส่วนลูกค้านิติบุคคล ธนาคารยังคงขยายฐานลูกค้าทั้งในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจเชิงพาณิชย์และกลุ่มที่มีได้ประกอบธุรกิจเชิงพาณิชย์ โดยจะต่อยอดจากเทคโนโลยีที่ได้พัฒนามาแล้วและสรรหาเทคโนโลยีใหม่มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินของลูกค้าทุกกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น

การลงทุน

ปี 2563 เป็นปีที่ท้าทายที่สุดปีหนึ่งสำหรับการลงทุนเนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีต่อเศรษฐกิจมหภาคทำให้ภาคธุรกิจต่าง ๆ ได้รับผลกระทบจากการปิดประเทศเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด อาทิ ธุรกิจการบิน ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจห้างสรรพสินค้า และมีธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ ต่อเนื่อง อาทิ ธุรกิจโรงพยาบาล ธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภค ธุรกิจสินค้าฟุ่มเฟือย เป็นต้น มูลค่าการลงทุนในทุกสินทรัพย์ทั่วโลกปรับตัวลดลงอย่างรุนแรงในเดือนมีนาคม และส่งผลกระทบต่อการลงทุนของลูกค้า ธนาคารในฐานะที่ปรึกษาการลงทุนธนาคารได้ติดตามการลงทุนของลูกค้าอย่างใกล้ชิดพร้อมทั้งติดตามและรายงานสถานการณ์ให้ลูกค้ารับทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งหาโอกาสในการลงทุนใหม่ให้กับลูกค้าเพื่อบรรเทาผลกระทบเชิงลบจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มขึ้น โดยในปี 2563 ธนาคารได้นำกองทุนเด่นจากหลากหลายบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน รวมพันธมิตรซึ่งมุ่งเน้น

กองทุนที่มีนโยบายการลงทุนในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเชิงบวกจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ ธุรกิจการแพทย์ที่เน้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการพัฒนาสินค้าและบริการธุรกิจคลาวด์คอมพิวเตอร์ ธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เป็นต้น ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์กับแบล็คร็อก (BlackRock) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมที่มีขนาดสินทรัพย์ภายใต้การบริหารที่ใหญ่ที่สุดในโลก ความร่วมมือครั้งนี้เป็นการผสานจุดแข็งของแบล็คร็อกในฐานะผู้เชี่ยวชาญการลงทุนชั้นนำของโลกที่มีประสบการณ์ยาวนาน มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในระดับสากลกับความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในตลาดและความต้องการของลูกค้าไทยเป็นอย่างดีของทีเอ็มพีพัฒนาผลิตภัณฑ์และที่ปรึกษาการลงทุนของธนาคาร ความร่วมมือในครั้งนี้ทำให้ลูกค้าธนาคารได้รับคำแนะนำการลงทุนที่เฉียบคมและฉับไวมากยิ่งขึ้น จากการเข้าถึงข้อมูลและการวิเคราะห์มุมมองการลงทุนระดับโลกทั้งเชิงกว้างและเชิงลึกพร้อมทั้งโอกาสในการลงทุนใหม่ ๆ ที่คัดสรรมาให้เฉพาะลูกค้าธนาคารเท่านั้น โดยผลิตภัณฑ์แรกภายใต้ความร่วมมือในครั้งนี้คือ กองทุนเปิดกรุงศรีโกลบอล คอร์ปอเรชั่น (KFCORE) ที่เน้นการกระจายการลงทุนในหุ้นและตราสารหนี้อย่างยืดหยุ่น วางกลยุทธ์เพื่อรับมือทุกสภาวะการลงทุน เหมาะสำหรับเป็นสินทรัพย์หลักในการลงทุนของลูกค้าเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

ประกัน

ในปีนี้นโยบายขยายเบี้ยประกันรับใหม่เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.5 จากปี 2562 โดยมาจากการขยายผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารเป็นหลัก ซึ่งในปีที่ผ่านมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั่วโลก และการปิดประเทศในหลายพื้นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตของลูกค้าเข้าสู่ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ในการสร้างความปลอดภัยให้กับตนเอง ประกอบกับความกังวลและความตื่นตัวของลูกค้าในเรื่องของการดูแลสุขภาพและการระมัดระวังโรคต่าง ๆ ธนาคารจึงได้ออกผลิตภัณฑ์ประกันไวรัสโคโรนา ขยายผ่านช่องทางธนาคารเป็นธนาคารแรก โดยให้ความคุ้มครองการเจ็บป่วยภาวะโคมา หรือการเจ็บป่วยระยะสุดท้าย หรือการเสียชีวิตที่มีสาเหตุจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี อีกทั้งธนาคารได้ปรับแผนดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทาง Digital Face-to-Face มุ่งเน้นการขายโดยไม่ต้องพบเจอตัวลูกค้าโดยตรง ทำให้ลูกค้าอุ่นใจและปลอดภัยจากโรคระบาด ซึ่งเป็นการขายประกันในรูปแบบใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคารที่มีความต้องการทำประกันภัยโดยนำเสนอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์หรือทางแอปพลิเคชันที่ตกลงไว้กับลูกค้าและหลังจากยืนยันตกลงทำประกันแล้วลูกค้าสามารถส่งเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พิจารณาอนุมัติกรมธรรม์ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ธนาคารได้พัฒนาการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัยใหม่บนกรุงศรี ไลฟ์ แอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ธนาคารเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใต้แนวคิด ชื่อได้สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา และครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคารในด้านการพัฒนาบุคลากร ธนาคารได้เสริมสร้างความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ เน้นการขายให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงและขายอย่างถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมถึงเสริมสร้างทักษะด้านการขายใหม่ ๆ และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาด้านการวางแผนทางการเงินอย่างเชี่ยวชาญผ่านหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง

สำหรับแผนการดำเนินงานปี 2564 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพ เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารคลายกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายยามเจ็บป่วย ไม่ว่าจะเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าห้อง ค่ายา ด้วยแบบประกันที่คุ้มครองสุขภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายตามแต่ละวัย รวมถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ อาทิ กลุ่มลูกค้าสูงวัย กลุ่มลูกค้าที่มีความหลากหลายทางเพศ เป็นต้น และยังมีแผนสร้าง Insurance Advisory Platform ซึ่งเป็นบริการให้คำแนะนำ

การวางแผนทางการเงินการจัดการทรัพย์สินผ่านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยแบบครบวงจรจากการวิเคราะห์ค้นหาความต้องการความจำเป็น และนำเสนอแผนหรือผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายทางการเงินของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการแนะนำปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปผ่านหลากหลายช่องทางที่ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากให้กับทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ซึ่งเมื่อลูกค้ารับคำแนะนำแล้วสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้ตามคำแนะนำหรือตามความต้องการของลูกค้าได้ทันทีผ่านทุกช่องทางบริการของธนาคาร

บริการโอนเงินและบริการผ่านเครือข่ายเอทีเอ็ม

ในปี 2563 ธนาคารได้ขยายเครือข่ายตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) เพิ่มขึ้นอีก 1 ราย และได้ขยายจำนวนสาขาที่ให้บริการกับพันธมิตรตัวแทนธนาคารเดิม ส่งผลให้ธนาคารมีตัวแทนธนาคารรวมทั้งสิ้น 6 ราย ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้าน 7-Eleven ตู้บุญเติม ไปรษณีย์ไทย ร้านแมกซ์มาร์ทในสถานบริการน้ำมันพีที ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และจุดให้บริการรับชำระเงินในบีกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ บีกซีเอกซ์ตรา บีกซีมาร์เก็ต บีกซีฟู้ดเพลส และมินิบีกซี รวมมีจุดให้บริการตัวแทนธนาคารกว่า 140,000 จุด พร้อมได้จัดทำกิจกรรมทางการตลาดร่วมกับตัวแทนธนาคารอย่างต่อเนื่องตลอดปี เพื่อสร้างการรับรู้การให้บริการและประชาสัมพันธ์การใช้บริการ

สำหรับแผนการดำเนินงานปี 2564 ธนาคารยังคงขยายเครือข่ายตัวแทนธนาคารและขยายจำนวนสาขาของพันธมิตรปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพิ่มประเภทการให้บริการผ่านช่องทางตัวแทนธนาคารให้หลากหลายเพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงในทุกพื้นที่ ทุกเวลา และสอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน

บัตรเดบิต

ในปี 2563 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยออกผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตให้กับลูกค้าที่มีความต้องการเฉพาะด้านมากขึ้น พร้อมขยายช่องทางการสมัครและให้บริการไปบนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ในปีนี้ ได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ บัตร Krungsri Boarding Card ซึ่งเป็นบัตรเติมเงิน (Pre-Paid) เพื่อการท่องเที่ยวหรือการศึกษาในต่างประเทศ สามารถแลกเงินตราต่างประเทศเก็บไว้ในบัตรได้ถึง 16 สกุลเงินในอัตราแลกเปลี่ยนพิเศษ ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในอัตราแลกเปลี่ยนที่พอใจได้ด้วยตนเองบนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน นอกจากนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปและหันมาจับจ่ายใช้สอยผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ธนาคารจึงได้ร่วมออกรายการส่งเสริมการขายกับร้านค้าออนไลน์ชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงแอปพลิเคชันส่งของสั่งอาหาร อาทิ Shopee Lazada Gmarket King Power GrabFood foodpanda ให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิตได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันผ่านบัตรกรุงศรี เดบิต

สำหรับแผนการดำเนินงานปี 2564 ธนาคารมีแผนเพิ่มบริการต่าง ๆ ของบัตรเดบิต ไปบนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชันมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง อาทิ การสมัครบัตร การเปิดและปิดการใช้งานบัตร การกำหนดวงเงินในการใช้บัตรเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความปลอดภัยในการใช้งานบัตรให้กับลูกค้า พร้อมกันนี้ จะยังคงออกรายการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องที่ร้านค้าหรือผ่านออนไลน์เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรกรุงศรี เดบิต

กรุงศรี เวสเทิร์น ยูเนียน

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ธนาคารได้จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถใช้บริการรับ/ส่งเงินโอนต่างประเทศ Western Union ได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัยไม่ต้องเดินทางไปสาขาธนาคารหรือศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อาทิ โครงการ “ไม่ต้องออกจากบ้าน ก็รับ-ส่งเงิน Western Union ได้

ง่าย ๆ ” โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากบน กรุงศรี โบบาย แอปพลิเคชัน สำหรับใช้ทำรายการ รับ/ส่งเงิน Western Union ผ่านช่องทางกรุงศรี ออนไลน์ การเพิ่มบริการรับเงิน Western Union ผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ทำให้ลูกค้าสามารถทำรายการรับเงิน Western Union ได้ตลอดเวลา พร้อมกันนี้ ธนาคารยังได้รับรางวัลผู้ให้บริการยอดเยี่ยมด้านการบริการจาก Western Union ติดต่อกันเป็นปีที่ 5 โดยธนาคารเป็นตัวแทนในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าวมากที่สุด

สำหรับแผนการดำเนินงานปี 2564 ธนาคารจะยังคงขยายการให้บริการต่าง ๆ ของ Western Union ไปบนกรุงศรี โบบาย แอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการให้กับลูกค้า

สินเชื่อส่วนบุคคล

ตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับผลกระทบอย่างมากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งนอกจากจะส่งผลกระทบโดยตรงกับรายได้ที่ลดลงของผู้บริโภคแล้ว ยังทำให้ภาพรวมหนี้ครัวเรือนปรับสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้มีนโยบายในการปล่อยสินเชื่อใหม่อย่างระมัดระวังโดยยังสามารถให้บริการกับลูกค้าที่มีความต้องการในการใช้สินเชื่อและมีความสามารถในการผ่อนชำระคืนภายใต้นโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก และมีการประเมินสถานการณ์ในระหว่างปี เพื่อปรับเปลี่ยนนโยบายให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง

ถึงแม้ตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลจะได้รับผลกระทบอย่างมาก ธนาคารยังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยได้ขยายขอบเขตการให้บริการของ Digital Lending Platform หรือผลิตภัณฑ์ Krungsri i-Fin ให้ลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อผ่านทุกช่องทาง ทั้งช่องทางเว็บไซต์ธนาคาร และกรุงศรี โบบาย แอปพลิเคชัน นอกจากนี้ยังต่อยอดพัฒนาผลิตภัณฑ์ Krungsri i-Fin ให้รองรับมาตรฐานการยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล (National Digital ID: NDID) ที่จะสามารถยืนยันตัวตนลูกค้าและลงนามสัญญาสินเชื่อผ่านระบบดิจิทัล รวมไปถึงการใช้ข้อมูลทางเลือก (Alternative Data) ที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคารหรือที่ลูกค้าอนุญาตให้ธนาคารเข้าถึง เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อและพัฒนาความสามารถในการพิจารณาสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นธนาคารได้จับมือกับพันธมิตรเกร็บ ประเทศไทย (Grab Thailand) ในการพัฒนาการให้สินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเพื่อกลุ่มพาร์ทเนอร์ผู้ขับขี่ (Grab driver-partner) และพาร์ทเนอร์ร้านอาหาร (Grab merchant-partner) ของเกร็บ โดยให้สินเชื่อดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มของเกร็บเอง ซึ่งการร่วมมือดังกล่าวเป็นการผสมผสานความแข็งแกร่งของระบบนิเวศ (Ecosystem) ของเกร็บ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารโดยจะสามารถช่วยให้ลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบเข้ามาใช้บริการได้

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปี 2563 เป็นปีที่เศรษฐกิจอยู่ในช่วงขาลงด้วยผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจทั่วโลกหยุดชะงัก ประกอบกับการลดลงของภาคการส่งออกสินค้า ปัญหาหนี้ครัวเรือนสูง ความเชื่อมั่นของนักลงทุนที่ลดลง สถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศที่มีมาอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นจากดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ลดลง ตลาดที่อยู่อาศัยที่อ่อนแออยู่แล้วจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจและผลจากมาตรการเรื่องการกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยหรือมาตรการอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (Loan to Value: LTV) ที่เริ่มในปี 2562 ทำให้ประชาชนจับจ่ายน้อยลงไม่ยากก่อนหน้านี้เพิ่ม โดยเฉพาะการกู้ซื้อสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นหนี้ระยะยาว ส่งผลให้โอกาสในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ลดลง

อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังคงสามารถรักษาความสัมพันธ์กับบริษัทอสังหาริมทรัพย์พันธมิตรในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์คุณภาพ ซึ่งเป็นไปตามการดำเนินงานภายใต้แนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกรุงศรีเป็นที่ยอมรับในใจของลูกค้าและคู่ค้า โดยการพิจารณาสินเชื่อและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับมาตรการการกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยภายใต้นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย การนำเรื่องกรอบภาระหนี้ตาม

ความสามารถในการผ่อนชำระของลูกค้าย (Debt Service Ratio) เพื่อป้องกันการก่อหนี้ที่เกินความจำเป็นโดยคำนึงถึงเกณฑ์ในการปล่อยสินเชื่อที่เหมาะสมเพื่อคัดกรองลูกค้าในช่วงที่ตลาดอ่อนไหวและเน้นประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์อย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกค้า

นอกเหนือจากการคัดกรองลูกค้าใหม่ที่เหมาะสมแล้ว ธนาคารยังเข้าช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบผ่านมาตรการพักชำระหนี้ และมาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยวิธีการรวมหนี้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถผ่านสถานการณ์ไปได้โดยให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบโดยทันทีตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา และนำเสนอมาตรการต่าง ๆ ซึ่งมากกว่ามาตรการช่วยเหลือขั้นต่ำที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ อาทิ มาตรการพักชำระหนี้สูงสุดเป็นเวลา 6 เดือน หลังจากนั้นพักชำระเงินต้นต่ออีก 6 เดือน สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือการคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 22 เพิ่มเติมจากมาตรการพักชำระหนี้สำหรับสินเชื่อบุคคล นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบงานที่ลูกค้าสามารถลงทะเบียนและลงนามในสัญญา ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ด้วยตัวเองผ่านระบบดิจิทัลทำให้ธนาคารสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันที ไม่สร้างความยุ่งยากและภาระเพิ่มเติมให้กับลูกค้า ยิ่งไปกว่านั้นยังได้ออกมาตรการความช่วยเหลือต่อเนื่องในระยะที่ 2 เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าสินเชื่อที่เข้าโครงการแล้วยังคงประสบปัญหาทางเศรษฐกิจอยู่ รวมถึงลูกค้าที่เพิ่งได้รับผลกระทบ โดยความช่วยเหลือในระยะที่ 2 นี้ นำเสนอมาตรการช่วยเหลือที่แตกต่างกันไปตามผลกระทบที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับ อาทิ การลดอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระลงร้อยละ 30 หรือการเปลี่ยนสินเชื่อหมุนเวียนเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (Term Loan) เพื่อลดภาระการชำระหนี้และช่วยเหลือลูกหนี้ให้ยังมีกระแสเงินสด สำหรับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นและเพื่อประกอบอาชีพจนมีฐานะทางการเงินที่ดีขึ้นสามารถกลับมาชำระหนี้ตามปกติได้

“สินเชื่อกรุงศรีโฮมฟอร์แคช บ้านเปลี่ยนเป็นเงิน” เป็นอีกหนึ่ง ผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้า เพื่อไม่ให้พลาดโอกาสเมื่อมองเห็นโอกาสใหม่ ๆ และธนาคารได้เน้นการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะในช่วงที่ประเทศไทยมีมาตรการลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งตามมาด้วยการค้นพบความสามารถพิเศษในตัวของลูกค้าเองหรือพบโอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ เกิดอาชีพใหม่ ธุรกิจใหม่ ส่งผลให้เกิดสโลแกน “เปลี่ยนบ้าน เป็นเงินก้อนใหญ่ ไปสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้ชีวิต” ที่ธนาคารใช้ในการทำสื่อโฆษณาโดยธนาคารมีนโยบายที่จะนำเสนอสินเชื่อกรุงศรีโฮม ฟอร์แคชอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้นในตลาด รวมถึงเป็นหนึ่งในใจลูกค้า

การพัฒนาเครื่องมือและระบบงานด้านดิจิทัลเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยได้พัฒนาต่อยอดเพิ่มขึ้นในทุกปี สำหรับปี 2563 ธนาคารเริ่มใช้งานระบบ Krungsri Home Loan CONNECT ซึ่งเป็นระบบที่เชื่อมต่อกับระบบงานของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ ผ่าน Application Programming Interface (API) โดยธนาคารได้เริ่มทำการเชื่อมต่อกับบริษัทอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการติดตามลูกค้าและทำงานร่วมกัน เมื่อธนาคารได้รับความยินยอมจากลูกค้าในการเปิดเผยความประสงค์ในการสมัครใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ากับบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารจะบันทึกข้อมูลแบบเรียลไทม์และแจ้งสถานะการขอสินเชื่อของลูกค้าให้กับทางบริษัทอสังหาริมทรัพย์ได้ทันที นอกจากนี้ ในอนาคตธนาคารยังวางแผนการต่อยอดเทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการขอสมัครสินเชื่อ การประเมิน การนัดจดจำนอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าและต่อยอดให้พนักงานขายสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Di-Sales เชื่อมต่อกับระบบ Krungsri Home Loan CONNECT เพื่อให้พนักงานขายสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสามารถติดต่อลูกค้าที่ต้องการขอสินเชื่อกับทางธนาคารได้อย่างทันทีทันทีที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน พร้อมมุ่งเน้นการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจโดยผลักดันการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างทางธนาคารและบริษัทพันธมิตรให้มี

ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รับรางวัลยืนยันความสำเร็จจากสถาบันในต่างประเทศมาแล้ว 5 ปี ติดต่อกัน

เครือข่ายสาขา

แม้ประชาชนส่วนใหญ่จะก้าวสู่ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่แล้วก็ตาม สาขาธนาคารยังคงเป็นช่องทางสำคัญระหว่างประชาชนและการเข้าถึงภาคการเงิน โดยบทบาทสำคัญของพนักงานสาขาจะเปลี่ยนไปเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ในขณะที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกและปลอดภัย ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2563 ธนาคารมีจำนวนสาขาทั้งหมด 670 สาขา เป็นสาขาที่ให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ 631 สาขา และสาขาที่ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 39 สาขา สำหรับช่องทางเครือข่ายเครื่องเอทีเอ็ม ในปี 2563 ธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มทั้งสิ้น 6,500 เครื่อง และสำหรับศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ธนาคารมีจำนวนศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศทั้งสิ้น 72 แห่ง โดยเป้าหมายของธนาคารในการขยายเครือข่ายการขยายและการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรองรับลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางเข้าถึงบริการที่หลากหลาย และรวดเร็ว นอกจากนี้ธนาคารยังมีศูนย์บริการลูกค้ากรุงศรี เอ็กส์คลูซีฟ ศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน และศูนย์ให้บริการรับ/ส่งเงินโอน เวสเทิร์น ยูเนียน รวมถึงการให้บริการผ่านช่องทางกรุงศรีออนไลน์ และบนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน เพื่อลดการเดินทางและความหนาแน่นของลูกค้าภายในสาขา อาทิ บริการเปิดบัญชีเงินฝากบนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน โดยลูกค้าสามารถยืนยันตัวตนบนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Krungsri i-CONFIRM ซึ่งปัจจุบันตั้งอยู่ที่สาขาธนาคาร สาขารัฐกิจยานยนต์ และจุดบริการยืนยันตัวตน ภายใน 7-Eleven ทั่วประเทศ

ในปี 2563 ซึ่งเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ธนาคารให้ความสำคัญในมาตรการด้านสาธารณสุขอย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านบุคลากรของธนาคาร ลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม โดยเฉพาะเครือข่ายสาขาธนาคาร ซึ่งเป็นจุดที่ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง ธนาคารได้ดำเนินการมาตรการด้านสุขอนามัยอย่างเข้มข้นให้พนักงานสาขาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตั้งแต่มาตรการคัดกรองก่อนเข้าพื้นที่สาขา มาตรการด้านสุขอนามัย มาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มาตรการหยุดให้บริการธุรกรรมที่อาจมีความเสี่ยงต่อพนักงานสาขา และลูกค้า ตลอดจนจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขอนามัยในการป้องกันเชื้อโรคที่ถูกต้อง ในขณะเดียวกันธนาคารได้จัดเตรียมขั้นตอนการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย (Omni Channel) ให้ผสาเนาเข้าด้วยกันอย่างไร้รอยต่อเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการและสอดคล้องกับการเข้าสู่ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ของลูกค้า

ในด้านการพัฒนางานสาขาและระบบงานเพื่อให้ส่งมอบประสบการณ์และให้บริการลูกค้าแบบที่ปรึกษาทางการเงินได้อย่างมืออาชีพ ธนาคารได้มีการดำเนินการดังนี้

- จัดอบรมและเน้นย้ำกับพนักงานสาขาในการปฏิบัติตามขั้นตอน ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมถึงการสุ่มโทรศัพท์ติดต่อกับลูกค้าเพื่อตรวจสอบคุณภาพการขยายของพนักงานสาขาให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เปิดเผย โปร่งใส เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของธนาคารและหน่วยงานภาครัฐ และนำผลการตรวจสอบมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุด
- นำปรัชญาจิตวิญญาณการให้บริการด้วยหัวใจ หรือ Omotenashi ของประเทศญี่ปุ่นที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกมาใช้กับสาขา โดยในปี 2563 ได้ทดลองใช้กับสาขาจำนวน 16 แห่ง และจะขยายไปใช้กับสาขาทั่วประเทศในปี 2564
- นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงและพัฒนา Knowledge-based Management System สำหรับสาขา ภายใต้ชื่อ Branch Connect และ Branch Academy ให้เป็นศูนย์ข้อมูลและศูนย์การเรียนรู้ครบวงจรสำหรับสาขา มีข้อมูลหลากหลาย ครบถ้วน ค้นหาได้ง่าย สะดวกรวดเร็วขึ้น

- ฝึกอบรมพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินผู้รอบรู้สามารถ ตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าได้ทุกด้าน โดยได้จัดตั้ง Lending Academy ตีวเข้มเรื่องผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ทั้งสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อธุรกิจรายย่อย และ Wealth Academy ที่มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพในการให้คำแนะนำด้านการลงทุน โดยหลักสูตรต่าง ๆ ที่ธนาคารออกแบบมานั้นไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับความรู้ในเชิงทฤษฎีเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการฝึกฝน (Role Play) เพื่อให้พนักงานมีความเป็นมืออาชีพอย่างสมบูรณ์
- พัฒนางานความรู้และทักษะของพนักงานให้สามารถทำงานได้หลากหลายบทบาท (Re-Skill) รวมถึงยกระดับความรู้และศักยภาพในงานที่ทำอยู่ให้มีความเชี่ยวชาญและครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น (Up-Skill) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป
- ผลិតสื่อและจัดกิจกรรมส่งเสริมแคมเปญ Think Right Do Right เพื่อรณรงค์ให้พนักงานสาขาามีจิตสำนึกข้อสัตย์ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- นำระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) มาใช้ในการกำกับการดูแลการให้บริการและการปฏิบัติงานของสาขาอย่างเต็มรูปแบบ พร้อมทั้งใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ช่วยในการตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อปรับปรุงการให้บริการลูกค้าได้ทันที ทำให้ประหยัดเวลาและต้นทุนค่าใช้จ่ายและยังช่วยให้แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น
- นำเทคโนโลยีเปรียบเทียบกับหน้า หรือ Facial Recognition e-KYC มาใช้ในธุรกรรมการเบิกถอนเงิน ซึ่งเป็นทางเลือกเพิ่มเติมให้กับลูกค้าในการใช้บริการ

สายงานบริหารแบรนด์และการตลาดองค์กร

ในปี 2563 สถานการณ์ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป เพราะโรคระบาดส่งผลกระทบต่อลูกค้าทุกกลุ่มในรูปแบบและระดับที่แตกต่างกันไป ทั้งลูกค้าบุคคล ผู้ประกอบการ ตลอดจนลูกค้าธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคให้คุ้นชินกับกิจกรรมออนไลน์และเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกด้านของชีวิตมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้กรุงศรีต้องปรับกระบวนการเพื่อตอบสนอง และสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางสื่อสารอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนไป

ธนาคารปรับรูปแบบและการจัดวางองค์ประกอบในเว็บไซต์ www.krungsri.com เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน พร้อมเพิ่มฟังก์ชันที่ทำให้เว็บไซต์ธนาคารกลายเป็นศูนย์รวมแหล่งข้อมูล ทำให้การแสดงผลจากระบบค้นหาเติบโตกว่าร้อยละ 500 เมื่อเทียบกับปี 2562

โซเชียลมีเดีย Krungsri Simple ได้รับการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกแพลตฟอร์ม อาทิ เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ยูทูบ เมสเซนเจอร์ และไลน์ เพื่อนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ส่งผลให้ตัวเลขการมีปฏิสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดียของธนาคารเติบโตขึ้นร้อยละ 21 จากปี 2562

กรุงศรีพัฒนาแพลตฟอร์มไลน์ให้เชื่อมต่อกับระบบไลน์บิซอาร์เอ็มเพื่อสื่อสารให้ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคลมากขึ้น เพิ่มฟีเจอร์ ค้นหาสาขาและตู้เอทีเอ็มของธนาคารในบริเวณใกล้เคียงที่แม่นยำ ด้วยระบบกูเกิลแมพส์ และเพิ่มโปรแกรมคำนวณการเงินเพื่อเป็นเครื่องมือการวางแผนให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงิน ทำให้กรุงศรีได้รับรางวัลถึงสองรางวัลในปี 2563 จากงาน LINE Thailand Awards 2020 ได้แก่ รางวัล Best Sponsored Stickers in Finance & Insurance หรือสติ๊กเกอร์แบรนด์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในกลุ่มอุตสาหกรรมการเงินและประกัน โดยกรุงศรีได้รางวัลนี้ติดต่อกันเป็นปีที่สองจากยอดดาวน์โหลดมากกว่า 3.3 ล้านครั้งในปี 2562 ส่วนรางวัลที่สองคือ Best LINE Ads Platform in Finance &

Insurance จากแผนการสื่อสารแคมเปญ “Plearn เพลิน by Krungsri GURU” ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายบน LINE Ads Platform ได้อย่างยอดเยี่ยม และมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ กรุงศรียังพัฒนาต่อยอดคอนเทนต์อัปออนไลน์ “Plearn เพลิน by Krungsri GURU” เพื่อสร้างความตระหนักรู้ทางการเงินและแรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต โดยจำนวนผู้อ่านทางเว็บไซต์เติบโตถึงร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับปี 2562 และในปี 2563 ธนาคารได้เปิดตัว “Krungsri Plearn เพลิน PODCAST” เป็นช่องทางใหม่สำหรับเข้าถึงลูกค้า ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน เรื่องง่าย ฟังได้เพลิน เพลิน”

กรุงศรีให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ในรูปแบบเนื้อหาสื่อที่หลากหลาย อีกทั้งได้จัดสัมมนาออนไลน์และให้ข้อมูลความรู้ ต่อยอดทางการเงินสำหรับลูกค้า และร่วมมือกับพันธมิตรแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียเพื่อสื่อสารเรื่องการปรับตัวสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเน้นสื่อสารมาตรการช่วยเหลือลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ลูกค้ารายย่อย ผู้ประกอบการ จนถึงลูกค้าธุรกิจ รวมถึงแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อลูกค้าให้ทันต่อสถานการณ์ และการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ธนาคารดำเนินและสื่อสารกิจกรรมเหล่านี้อย่างต่อเนื่องภายใต้แนวคิด “ความห่วงไม่เคยห่าง กรุงศรีอยู่นี่นะ” เพราะกรุงศรีเชื่อว่าวิธีการแสดงความห่วงใยที่ดีที่สุดคือการลงมือทำ ทำอย่างตั้งใจ ทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยุติความเสี่ยงลูกค้าด้วยความห่วงใย ช่วยเหลือในทุกสถานการณ์ โดยรวบรวมนำเสนอความคิดผ่านภาพยนตร์โฆษณาที่สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและกรุงศรีที่คอยอยู่ดูแลทางการเงินไม่เคยห่าง อีกทั้งธนาคารยังคงสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วยแมสคอตซึ่งเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าคือกล้วยกรุงศรี หมีเบลล่า และ หมีบิลลี่ เพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อบรรณด

สำหรับปี 2564 กรุงศรียังคงยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางโดยการทำความเข้าใจลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้นผ่านการใช้ศักยภาพด้านข้อมูล (Data-Driven) การร่วมมือกับพันธมิตรในด้านต่าง ๆ อีกทั้งทำการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) และการรับรู้แบรนด์กรุงศรีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรับฟังเสียงของลูกค้าในทุกช่องทางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย และสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อบรรณดกรุงศรีอย่างยั่งยืน

กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผน ธุรกิจองค์กร

ปี 2563 เป็นปีแห่งความท้าทายทางธุรกิจทั้งสำหรับธนาคารและลูกค้า โดยภาคธุรกิจได้เผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่สร้างแรงกดดันให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและทำให้ทั้งโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วแบบที่ไม่เคยเป็นมาก่อน แพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ที่ได้รับการสร้างขึ้นก่อนหน้านี้ถูกทดสอบอย่างกว้างขวาง ท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ ดังนั้น กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนเข้าสู่การทำงานแบบ Agile และการมุ่งเข้าสู่การดำเนินธุรกิจบนแนวคิดแบบระบบนิเวศ (Ecosystem) และกลยุทธ์ Digital First นั้นสอดคล้องเป็นอย่างยิ่งกับสถานการณ์ในปี 2563 นี้

ในปี 2563 ธนาคารยังรักษาแนวทางในการมุ่งสู่การทำงานในรูปแบบ Agile ให้มากขึ้น ธนาคารได้มุ่งสร้างองค์ความรู้ในการทำงาน แบบ Agile ให้กับพนักงานในกรุงศรี ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยอบรมเพื่อเพิ่มจำนวนพนักงานผู้มีความรู้ในด้านการทำงานแบบ Agile จาก 900 ท่าน และ 27 ทีมย่อยในปี 2562 เป็น 4,500 ท่าน ณ สิ้นปี 2563 การเพิ่มจำนวนผู้มีความเชี่ยวชาญช่วยทำให้กลุ่มธุรกิจการเงินของกรุงศรีสามารถส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

สายงานปฏิรูปธุรกิจองค์กรมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและสนับสนุนให้เกิดโครงสร้างทางดิจิทัลที่สำคัญในธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร ความสำเร็จในปี 2563 ทำให้ธนาคารก้าวล้ำไปอีกขั้นสู่โลกธุรกิจดิจิทัล ธนาคารประสบความสำเร็จในการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ให้ผลตอบแทนสูงบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบกึ่งใหม่ที่รู้จักกันในนาม Kept

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นสร้างโครงสร้างพื้นฐานของ API Factory เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ในปีที่ผ่านมา ธนาคารยังมุ่งมั่นปรับเปลี่ยนการทำงานเข้าสู่การทำงานแบบ Agile ในขณะเดียวกันธุรกิจสินเชื่อรายวันประสบความสำเร็จในการสร้างทีมงานเพื่อส่งมอบงานโดยวิธีการทำงานแบบ Agile อย่างครบวงจร มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิ แพลตฟอร์มสำหรับผู้บริโภคที่ชื่อว่า GO Application ซึ่งนับจากวันที่เปิดตัวสู่สาธารณะในสามเดือนแรก มีผู้ดาวน์โหลดและติดตั้งแอปพลิเคชันไปแล้วมากกว่า 250,000 ครั้ง และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นกว่า 500,000 ครั้ง ในช่วงต้นปี 2564 สายงานปฏิบัติการธุรกิจองค์กรยังได้สนับสนุนคณะทำงานที่มีสมาชิกจากธนาคารและบริษัท หลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน) จนประสบความสำเร็จในการสร้างแพลตฟอร์มการระดมทุนในปี 2563 ซึ่งจะเปิดบริการสู่สาธารณะในต้นปี 2564 เพื่อสืบสานเจตนารมณ์ของธนาคารในการส่งมอบงานในรูปแบบ Agile สายงานปฏิบัติการธุรกิจองค์กรจึงเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นทั้ง Scrum Master และ Agile Coach ในการส่งมอบงานของแพลตฟอร์ม Digital Lending รวมถึงการต่อยอดขยาย Home Ecosystem และระบบนิเวศทางธุรกิจอื่น ๆ

ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจถือเป็นความต่อเนื่องในการขยายธุรกิจของธนาคารในปี 2563 ธนาคารได้สานพลังในการส่งมอบบริการต่าง ๆ ในรูปแบบ “Banking as a Service” สำหรับคู่ธุรกิจของธนาคารและลูกค้าตัวอย่างการให้บริการดังกล่าวคือการให้บริการทางการเงินผ่าน Application Programming Interface (API) ให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และการสร้างพันธมิตรธุรกิจแบบไร้รอยต่อกับ Grab เพื่อความร่วมมือในระยะยาว โดยประสานจุดแข็งของทั้งสองฝ่ายเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่เยี่ยมยอดให้กับลูกค้าในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่

ในปี 2563 ธุรกิจทางการเงินข้ามประเทศมีความสำคัญมากขึ้น แพลตฟอร์มการให้บริการชำระเงินค่าสินค้าข้ามประเทศและการโอนเงินข้ามประเทศภายใต้การสนับสนุนของธนาคารกลางของประเทศต่าง ๆ ได้รับการสร้างขึ้นและภายใต้การนำของธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีประสบความสำเร็จในการเปิดตัวการชำระเงินแบบ My Prompt QR (Shop Scan Customer) บนพื้นฐานธุรกรรมตามมาตรฐาน ISO 20022 และเชื่อมต่อแบบเครือข่ายต่อเครือข่าย โดยการเชื่อมต่อในรูปแบบดังกล่าวนี้ทำให้สามารถขยายธุรกิจไปยังเครือข่ายอื่น ๆ ในประเทศและเครือข่ายในต่างประเทศได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ธนาคารประสบความสำเร็จในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายร้านค้า NTT ของประเทศญี่ปุ่นซึ่งเป็นเครือข่ายร้านค้าที่ใหญ่ที่สุดในประเทศญี่ปุ่น ทำให้กรุงศรีมีความพร้อมเป็นอย่างมากในการสนับสนุนการแข่งขันโอลิมปิกที่กำลังจะมาถึง

ประสบการณ์ลูกค้าเป็นกลยุทธ์ที่ธนาคารมุ่งเน้นเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ธนาคารได้นำมุมมองของลูกค้ามาใช้เพื่อปรับปรุงออกแบบและส่งมอบผลิตภัณฑ์ ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาระบบพื้นฐานเพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่าแก่ลูกค้าอย่างไร้รอยต่อ

ธนาคารยังได้ระบุผู้รับผิดชอบประสบการณ์ลูกค้าในการออกแบบรูปแบบธุรกิจผลิตภัณฑ์และช่องทาง พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับแนวทางที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง อาทิ กระบวนการ คิดเชิงออกแบบ การออกแบบบริการ การวางแผนสร้างประสบการณ์ลูกค้า เพื่อให้กรุงศรีมีความสามารถในการแข่งขันได้ในยุคดิจิทัล

สำหรับการทำงานเบื้องหลัง ในการดูแลเรื่องการเงินและความเสี่ยง ทีมงานยังคงมุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงานกำกับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็น ธนาคารสามารถดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชี IFRS 9 ได้อย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและการนำระบบการทำงานแบบ Robotic มาช่วยในการทำงานผ่านกระบวนการทดสอบในกระบวนการตัวอย่าง จากนั้นจึงเข้าสู่ขั้นตอนการนำมาใช้ในวงกว้าง ซึ่งให้ผลลัพธ์ที่ดีเป็นอย่างยิ่งในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กร

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการยึดมั่นในปณิธานคือ “Go Digital, Make Life Simple” ผ่านการนำเสนอระบบงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเข้าสู่ยุคของดิจิทัลโดยมุ่งหวังให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้าด้วยแพลตฟอร์มที่มั่นคงและคล่องตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามนวัตกรรมที่เกิดขึ้น กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างแพลตฟอร์มเพื่อรองรับกับความต้องการทางธุรกิจในอนาคต โดยในปี 2563 เราได้นำเสนอแพลตฟอร์มที่หลากหลายเพื่อตอบสนองลูกค้าในการทำธุรกรรมในหลายด้าน ดังต่อไปนี้

- เปิดตัวแพลตฟอร์มใหม่สำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากแบบดิจิทัล หรือ “Kept” เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากที่ง่ายและสนุกเพื่อตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ของกลุ่มลูกค้าใหม่
- เปิดตัวแพลตฟอร์ม Open Banking API เพื่อรองรับการเดินทางสู่การให้บริการธนาคารในรูปแบบใหม่ แพลตฟอร์มนี้จะช่วยให้การเชื่อมต่อกับคู่ค้าของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้ เพื่อให้เราสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองและสร้างประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น จนถึงขณะนี้ เราได้ให้บริการ API มากกว่า 180 รายการแก่พันธมิตรของเรา
- เปิดตัวแพลตฟอร์มคิวอาร์โค้ดสำหรับร้านค้าและโซลูชันแพลตฟอร์มกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (e-Wallet) เพื่อเสนอการให้บริการทางด้านการชำระเงินที่สมบูรณ์แบบเพื่อทำให้ชีวิตของลูกค้าง่ายขึ้นในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการชำระเงิน
- เปิดตัวแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ อาทิ แพลตฟอร์มสหกรณ์สำหรับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง บริษัท โออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) เป็นต้น เพื่อให้บริการด้านการธนาคารแก่ลูกค้าองค์กร
- การนำหุ่นยนต์เข้ามาช่วยในการดำเนินการในบางกระบวนการอย่างอัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและลดการทำงานด้วยตัวพนักงานเองโดยสามารถคิดเป็นการประหยัดเวลาทำงานในรูปแบบเดิมได้ถึง 280,000 ชั่วโมงต่อปี เราวางแผนที่จะเพิ่มการใช้งานเทคโนโลยี RPA นี้ต่อไปเพื่อปรับปรุงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กร

นอกเหนือจากการพัฒนาแพลตฟอร์มแล้ว เรายังทำงานอย่างจริงจังเพื่อให้ระบบงานของธนาคารแข็งแกร่ง ปลอดภัย และได้มาตรฐานระดับโลกในด้านการป้องกันรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้ธนาคารมีความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และตอบสนองได้ทันทั่วทั้งที่ เนื่องจากภัยคุกคามดังกล่าวนับวันจะมีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงได้พัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการรับมือกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ ทั้งในส่วนของการทำงานกับดูแลและการบริหารจัดการ อีกทั้งการเตรียมความพร้อมของกระบวนการ ปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมถึงการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ในเชิงรุก การรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และการส่งต่อข้อมูลและรายงานเหตุ อาทิ การพัฒนาประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Threat Intelligence Platform) การซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Drill) การเพิ่มขีดความสามารถของระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล (Data Leakage Prevention) เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อดำรงไว้ซึ่งการรักษาความปลอดภัยอย่างยั่งยืน ด้วยการแลกเปลี่ยนความรู้และนวัตกรรมกับ MUFG เพื่อยกระดับการควบคุมความปลอดภัยสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานสากล อาทิ การประเมิน Cyber Resilience การทดสอบการเจาะระบบในเชิงลึกการพัฒนา DevSecOps การตรวจรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ธนาคารยังส่งเสริมการตระหนักรู้และให้ความรู้ทางด้านความปลอดภัยด้านสารสนเทศแก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ และลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าธนาคารยังคงให้ความสำคัญและจะเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าอย่างยั่งยืนตลอดไป

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถประสบความสำเร็จเหล่านี้ได้ หากไม่ได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทำงานเป็นทีมที่ยึดเหนี่ยวจากพนักงานของกรุงศรี พันธมิตร และผู้ให้บริการของเรา นอกจากนี้เรื่องราวความสำเร็จดังที่กล่าวมาแล้ว กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีแพลตฟอร์มอีกมากมายที่อยู่ระหว่างการพัฒนาเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการของธนาคารง่าย รวมถึงแพลตฟอร์มเพื่อตอบสนองต่อความคิดริเริ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย อาทิ โครงการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบดิจิทัล โครงการอินเทอร์เน็ต รวมถึงโครงการอื่นของรัฐบาล อาทิ แพลตฟอร์มการค้าดิจิทัลระหว่างประเทศของไทย (Thailand National Digital Trade Platform) และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA)

นอกจากนี้แล้ว ปี 2563 ถือว่าเป็นปีที่ท้าทายเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กรเช่นเดียวกันกับธนาคารกรุงศรี เนื่องจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แนวโน้มใหม่ของประเทศและระบบห่วงโซ่อุปทานกลายเป็นการพึ่งพาตนเองในระดับภูมิภาคแทนที่จะเป็นระดับโลก พฤติกรรมและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกรุ่นเปลี่ยนไปสู่ดิจิทัลอย่างรวดเร็วกว่าที่เคยมีการกำหนดวิธีการทำงานแบบใหม่ในช่วงการแพร่ระบาดซึ่งได้กลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานใหม่สำหรับทุกบริษัท และในช่วงการจำกัดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการหลายประการเพื่อรับมือกับสถานการณ์อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ ก็เพื่อสนับสนุนให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจและช่วยให้พนักงานของกรุงศรีสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

- ติดตั้งอุปกรณ์และกำหนดสถานปฏิบัติงานชั่วคราวตามนโยบาย การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) อย่างน้อย 15 แห่ง โดยมีการติดตั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานรวมทั้งหมดยกกว่า 1,182 ชุด
- ติดตั้งเครื่องมือสื่อสารของธนาคาร โดยนำระบบ Office 365 และระบบ WebEx มาใช้เพื่อรองรับการประชุมเสมือนจริงและการทำงานร่วมกันเป็นทีมภายใต้นโยบายจำกัดระยะห่างทางสังคม
- เตรียมอุปกรณ์และจัดทำโซลูชันเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานที่บ้านของพนักงาน อาทิ จัดหาคอมพิวเตอร์แล็ปท็อปเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ เพิ่มความสามารถในการรับรองผู้ใช้งานของเครือข่ายเสมือนแบบส่วนตัว (VPN) เพื่อรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันอย่างน้อย 7,500 คน เพื่อให้แน่ใจว่าการทำงานจากที่บ้านหรือนอกสำนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพิ่มช่องทางการติดต่อกับทางธนาคารให้กับลูกค้า รวมถึงขยายความสามารถในการรองรับลูกค้าของศูนย์การติดต่อและระบบโทรศัพท์เพื่อสนับสนุนลูกค้ารวมถึงพนักงานในการติดต่อสอบถามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- พัฒนาระบบต่าง ๆ อย่างรวดเร็วเพื่อเฝ้าระวังและติดตามพนักงานในระหว่างการระบาด รวมถึงระบบที่พนักงานสามารถใช้ในการขอรับบริการต่าง ๆ ด้วยตนเอง อาทิ การขอจดหมายสนับสนุนการยืนยันการเป็นพนักงานจากธนาคารตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินเรื่องประกาศห้ามบุคคลใดที่ตรวจหาอาการออกนอกเคสสถานในช่วงเวลาที่กำหนด

อย่างไรก็ตาม แนวทางปฏิบัติที่เราได้ดำเนินการมิใช่เพียงแคเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์เท่านั้น เรายังได้วางแผนด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานของอย่างรอบคอบเพื่อรับมือกับการฟื้นตัวและขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้แน่ใจว่าโซลูชันของธนาคารจะสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแข็งแกร่งและยืดหยุ่นไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่

เพื่อตอบสนองต่อแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 ระหว่างปี 2564-2566 กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดรูปแบบเชิงกลยุทธ์ 4 ประการ เพื่อขับเคลื่อนกลุ่มงานไปสู่สถานะที่จะเป็นหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยด้วย

นวัตกรรมและมีความคล่องตัว พร้อมทั้งจะสนับสนุนธุรกิจเพื่อที่จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความยั่งยืนทางธุรกิจและการเติบโตไปทั่วภูมิภาคโดยรูปแบบเชิงกลยุทธ์ 4 ประการดังกล่าว ประกอบไปด้วย

- สร้างแพลตฟอร์มสำหรับอนาคตโดยใช้แนวคิดด้านดิจิทัล โดยเน้นการสร้างแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ทั้งนี้ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานโดยใช้แนวคิดในการออกแบบเน้นไปสู่สถาปัตยกรรมการธนาคารแบบเปิดเพื่อรองรับการใช้งานจากทั้งภายในและภายนอก โดยระบบจะมีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน
- ปรับปรุงแพลตฟอร์มข้อมูลและรวมข้อมูลในเครือกรุงศรีเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และเพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการใช้ข้อมูลและเครื่องมือวิเคราะห์ขั้นสูง
- เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการลดความซับซ้อนของสถาปัตยกรรมรวมถึงการลดต้นทุน นอกจากนี้ ยังรวมถึงการนำระบบอัตโนมัติมาใช้เพื่อให้บริการลูกค้าและพนักงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีขึ้น
- ดำเนินการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และเพิ่มความสามารถ หรือความเชี่ยวชาญของบุคลากรของบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป เพื่อเร่งการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพสูงผ่านศูนย์ความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ (IT Center of Excellence)

ด้วยทิศทางกลยุทธ์ทั้งสี่ประการนี้ กลุ่มเทคโนโลยีและสารสนเทศเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงที่ยืดหยุ่นซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

กลุ่มงานปฏิบัติการ

วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้นในปี 2563 นั้น เต็มไปด้วยความท้าทาย ประสพการณ์และบทเรียนที่สำคัญยิ่ง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้กลุ่มงานปฏิบัติการได้พัฒนาปรับตัวเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานอย่างชัดเจนและมีนัยสำคัญ เราได้ทำความเข้าใจในแต่ละบริบทท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว อันนำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า การยึดติดกับแนวทางการปฏิบัติการและแก้ไขปัญหาในรูปแบบเดิมนั้น อาจไม่สามารถทำให้เรารับมือกับความท้าทายทั้งหมดนี้ได้ ในขณะที่การมุ่งให้ความสำคัญกับการปรับตัวเพื่อเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์กลับกลายเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในช่วงเวลานี้ ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนของกรุงศรีสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน กลุ่มงานปฏิบัติการจำเป็นต้องเดินหน้าเพื่อก้าวผ่านความไม่แน่นอนที่เข้ามากระทบ ด้วยการยึดมั่นในกระบวนการตัดสินใจของการเปลี่ยนแปลงที่มีความยืดหยุ่นเป็นแนวคิดที่สำคัญยิ่งในการก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง

เพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เราได้แบ่งสถานปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานออกเป็น 3 แห่ง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดที่อาจเกิดจากการทำงานในสถานที่เดียวกัน พร้อมกันนี้ ยังสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านตามยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อให้มั่นใจว่าการส่งมอบการบริการของธนาคารเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ราบรื่น และไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า ในขณะที่เดียวกันความปลอดภัยของพนักงานเป็นสิ่งที่เราตระหนักถึงและให้ความสำคัญ จึงได้ใช้มาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมตามข้อกำหนดของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ด้านการสนับสนุนลูกค้าในภาวะวิกฤต กลุ่มงานปฏิบัติงานได้ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบผ่านทีมงานศูนย์บริการลูกค้า โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจที่มีชื่อว่า “COVID Debt Relief Taskforce” เพื่อรองรับสายโทรศัพท์ที่หลั่งไหลเข้ามาอย่างท่วมท้นในการสอบถามข้อมูลบริการต่าง ๆ

และให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้ของธนาคาร รวมไปถึงมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำภายใต้การดำเนินนโยบายของภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ เราได้เพิ่มช่องทางการให้บริการด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์และระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อให้การดำเนินการช่วยเหลือของเราเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง ครอบคลุมทุกความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าคนสำคัญ

นอกจากนี้ หน่วยงานปฏิบัติการด้านธุรกรรมสินเชื่อได้ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อร่วมเป็นอีกหนึ่งกำลังหลักในการดำเนินธุรกรรมสินเชื่อให้กับลูกค้าที่แสดงความจำนงขอเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ของธนาคาร ซึ่งมีปริมาณคำร้องเป็นจำนวนมาก โดยภาพรวมการดำเนินการธุรกรรมสินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

- โครงการผ่อนผันชำระหนี้สำหรับลูกค้าธนาคารแก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจรายย่อย และลูกค้าสินเชื่อรายย่อย
- มาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยในการพักชำระเงินต้นขั้นต่ำ 6 เดือน
- มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารแห่งประเทศไทย
- โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ ธนาคารออมสิน

นอกเหนือจากความพยายามทุ่มเทในการรับมือกับเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง เนื่องจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แล้วนั้น กลุ่มงานปฏิบัติการยังคงมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติและดิจิทัลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมให้กับลูกค้า ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในปี 2563 ที่ผ่านมามีสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มงานปฏิบัติการได้ยกระดับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าด้วยการนำเอาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) “Bella” ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ช่วยที่ชาญฉลาดในการให้บริการตอบกลับลูกค้าอัตโนมัติได้ในทันทีในทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น Voice หรือ Non-voice นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดตั้งทีมให้ความช่วยเหลือลูกค้า “Kept” ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าบนแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคาร เพื่อให้บริการอย่างครอบคลุมผ่านช่องทาง Live Chat และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ และความสำเร็จที่เด่นชัดที่สุดคือการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อเชื่อมโยงช่องทางการติดต่อลูกค้าจากหลายช่องทางให้เป็นหนึ่งเดียว (Omni Channel) อันจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บริการของเราเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับบริการโอนเงินระหว่างประเทศ ธนาคารประสบความสำเร็จอย่างมากในการทำธุรกรรมโอนเงินระหว่างประเทศด้วยแพลตฟอร์ม Ripple ผ่านทางช่องทางกรุงศรี บิซ ออนไลน์ หรือ KBOL ไปยังสาขากรุงศรีใน สปป.ลาว และต่อยอดความสำเร็จอีกครั้งด้วยการโอนเงินผ่านช่องทาง API ไปยังธนาคารพันธมิตรอย่างธนาคารพัฒนาลาว (Lao Development Bank) ภายใต้แผนการขยายขอบเขตให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมธนาคารพันธมิตรอื่น ๆ อาทิ Bank Danamon Indonesia เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีบริการชำระเงินข้ามพรมแดนด้วยระบบคิวอาร์โค้ดเมื่อลูกค้าไปใช้บริการร้านค้าในประเทศญี่ปุ่น โดยธนาคารวางแผนที่จะขยายบริการสู่ประเทศอื่น ๆ ในอนาคต ไม่เพียงเท่านั้นเรายังให้บริการการโอนเงินระหว่างประเทศผ่านระบบสวิตช์บนช่องทางกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในก้าวที่มีความสำคัญต่อการขยายขอบเขตการให้บริการเพื่อรองรับธุรกรรมการโอนเงินและชำระเงินในอนาคต

ในส่วนของช่องทางการให้บริการหนังสือรับรองเงินฝาก เพื่อให้บริการของเราสอดคล้องและเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มงานปฏิบัติการได้พัฒนาระบบการขอรับบริการดังกล่าวในทุกช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ได้แก่ กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน กรุงศรีออนไลน์ และกรุงศรี บิซ ออนไลน์ รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกยิ่งขึ้นให้กับลูกค้าในการเลือกรับหนังสือรับรองเงินฝากได้ทุกสาขาทั่วประเทศตามความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ เรายังพร้อมเปิดให้บริการหนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางกรุงศรี บิซ ออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางการขอใช้บริการ นอกเหนือจากการยื่นคำขอใช้บริการหนังสือคำประกันในรูปแบบกระดาษ ซึ่งไม่เพียงเป็นการสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดียิ่งขึ้นเท่านั้น แต่ยังมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำการรายการแบบอัตโนมัติอีกด้วย

และจากความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบกระบวนการประเมินราคาหลักประกันอัตโนมัติ กลุ่มงานได้ร่วมมือกับ บริษัท บาเนีย (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการชั้นนำทางด้านข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ โดยนำจุดแข็งในเรื่องความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและการมีข้อมูลด้านอสังหาริมทรัพย์ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ผนวกเข้ากับการเรียนรู้ของเครื่อง และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยในปี 2563 กระบวนการดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้งานจริงในระยะแรก ซึ่งครอบคลุมอสังหาริมทรัพย์ประเภทคอนโดมิเนียม ทาวน์โฮม และบ้านเดี่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งให้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจกว่าที่คาดการณ์ไว้ด้วยอัตราความถูกต้องแม่นยำที่สูงถึงร้อยละ 95

ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงาน เราประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานสำหรับการปฏิบัติงานด้านธุรกรรมการชำระเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนงานบริการร้านค้า และกระบวนการการคืนเงินสำหรับร้านค้า เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการในการรวบรวมข้อมูล ขณะเดียวกันระบบ “Chargeback Management System” ก็ได้รับการพัฒนาขึ้น เพื่อใช้บริหารจัดการรายการการปฏิเสธการชำระเงินของบัตรเครดิต ด้วยการติดตามผลและตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อช่วยยกระดับการปฏิบัติงานให้เป็นอัตโนมัติ จึงได้นำเอาระบบใหม่ที่มีชื่อว่า “Phoenix” มาใช้ในการปรับปรุงรายการฝากและถอน โดยคาดหวังว่าจะสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการ (Turnaround Time: TAT) เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัล เราได้ใช้เทคโนโลยีใหม่อย่างการแปลงไฟล์ภาพให้เป็นตัวอักษร (Optical Character Recognition: OCR) เข้ามาใช้กับกระบวนการบริหารจัดการหนังสือให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าเช่นเดียวกันกับการใช้เทคโนโลยีการตรวจจับเอกสาร เพื่อรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ (Kofax Total Agility: KTA) มาช่วยในขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารสำหรับงานปฏิบัติการการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีดังกล่าวเข้ามาใช้มีส่วนช่วยทำให้กระบวนการทำงานถูกปรับเปลี่ยนเป็นอัตโนมัติมากยิ่งขึ้นควบคู่ไปกับการควบคุมภายในที่ดี ในปี 2563 ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านธุรกรรมการเงินระหว่างประเทศด้วย Straight Through Processing (STP) ยังคงอยู่ในระดับที่ดีเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง รับรองผลงานด้วยรางวัลจาก The Bank of New York Mellon

สำหรับการพัฒนาบุคลากร เรามีปณิธานอันยิ่งใหญ่ในการพัฒนาศักยภาพพนักงานของเราให้มีความรู้และความสามารถด้วยโปรแกรมการฝึกอบรมที่หลากหลายทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มพูนทักษะในเรื่องของการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผ่านหลักสูตร “Operations Productivity Improvement Pathway” พร้อมกับแนวคิดการทำงานในรูปแบบของ Agile การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) รวมถึงความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อให้แน่ใจได้ว่าบุคลากรของเรามีความรู้และทักษะอย่างมืออาชีพ ที่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และพร้อมส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก

โดยในปี 2564 การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติในรูปแบบดิจิทัล เพื่อส่งมอบประสบการณ์การให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าจะยังคงถือเป็นภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเป้าหมายดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในแผนธุรกิจระยะกลางของกลุ่มงานปฏิบัติการภายใต้แผนธุรกิจดังกล่าว กลุ่มงานปฏิบัติการมีแผนการดำเนินงานเพื่อมุ่งพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติ รวดเร็ว ครบวงจร และมีส่วนช่วยในการลดการใช้ทรัพยากรด้วยการลดปริมาณการใช้

กระดาษ โดยหนึ่งในโครงการสำคัญที่เราต้องการผลักดัน คือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านธุรกรรมสินเชื่อให้เป็นอัตโนมัติอย่างครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการหลังการอนุมัติสินเชื่อเพื่อตั้งวงเงินจัดเตรียมสัญญา ตลอดจนการเบิกจ่ายวงเงินสินเชื่อ ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานให้มีความรวดเร็ว แม่นยำ และตรวจสอบได้ในทันที รวมถึงสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีได้อย่างเต็มที่

กลุ่มงานปฏิบัติการได้วางแผนนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยเหลือกระบวนการตรวจสอบลายมือชื่อบนเช็ค เพื่อให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการคาดการณ์ปริมาณเงินสดในตู้เอทีเอ็ม เพื่อให้สามารถช่วยวางแผนการเดินทางเพื่อบริหารต้นทุนการขนส่งเงินสดให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด นอกจากนี้ โครงการสินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending) ที่คาดว่าจะเริ่มให้บริการในช่วงต้นปี 2564 เพื่อให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง โดยมีกระบวนการทำงานที่เป็นอัตโนมัติ ไปจนถึงขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร และยังได้ริเริ่มโครงการจัดเก็บข้อมูลการอนุมัติสินเชื่อทั้งหมดให้กลายเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของบริการจ่ายเงินประกันสังคมอยู่ในขั้นตอนการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เพียงแต่จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าประกันสังคมเท่านั้น แต่ยังช่วยลดอัตราการใช้กระดาษในอนาคตได้อีกด้วย

นอกจากนี้ การผลักดันให้ข้อมูลระหว่างระบบปฏิบัติการและแอปพลิเคชันของธนาคารเชื่อมต่อกันโดยอัตโนมัติเป็นอีกหนึ่งในแผนงานที่กลุ่มงานปฏิบัติการให้ความสำคัญเสมอมา โดยในปี 2564 จะเริ่มต้นด้วยการเชื่อมต่อระบบปฏิบัติการของโกลบอลมาร์เก็ตส์และธุรกรรมการเงิน ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยให้การทำการกรรมเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว แต่ยังถือเป็นการพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติมากยิ่งขึ้นในเวลาเดียวกัน

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

สู่การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาบุคลากรกรุงศรีอย่างยั่งยืน

ท่ามกลางสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่มีความท้าทายและผันผวน ก่อปรกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่รุนแรงในปี 2563 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้คำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานกรุงศรีเป็นสำคัญ เราดำเนินการอย่างเต็มความสามารถในการเฝ้าระวัง ควบคุม และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อมุ่งเน้นให้พนักงานกรุงศรีสามารถดำเนินชีวิตและปฏิบัติงานได้โดยปราศจากความเสี่ยง และผลกระทบต่าง ๆ โดยได้มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ อย่างรัดกุม กำหนดนโยบายสำหรับมาตรการ Work from Home การพัฒนาหลักสูตรเรียนออนไลน์ผ่าน Krungsri Digital Learning การสื่อสารเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจและสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงาน รวมทั้งมีการเปิด COVID-19 Helpdesk สำหรับให้พนักงานรายงานสุขภาพ สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นผ่านแพลตฟอร์ม Humans of Krungsri LINE Official นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดหาประกันสุขภาพเพิ่มเติมเพื่อคุ้มครองพนักงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อีกด้วย

ตลอดหนึ่งปีที่ผ่านมา ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมุ่งเน้นบริหารจัดการภาวะวิกฤตในเชิงรุก โดยได้ประสานงานและสนับสนุนการปฏิบัติการด้วยหัวใจของการมี Team Spirit คือ ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำอย่างเต็มที่ รวมทั้งพนักงานต่างพร้อมใจที่จะ “เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์” (Making Innovative Changes) ด้วย แนวทางของการปฏิบัติงานที่พร้อมจะปรับเปลี่ยนตัวเองสู่ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กรุงศรีสามารถขับเคลื่อนธุรกิจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้อย่างต่อเนื่องและพร้อมที่จะก้าวสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

การพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินการด้านความยั่งยืนโดยครอบคลุมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสูง เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรและมุ่งเน้นหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อันเนื่องมาจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการทำงานในรูปแบบใหม่และการแข่งขันจากผู้ให้บริการทางการเงินรายใหม่ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคและคนรุ่นใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาบุคลากรขององค์กรภายใต้ค่านิยมกรุงศรี ดังนั้น ในปี 2563 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน ผ่านโครงการการเรียนรู้ 6 โปรแกรมที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนี้

1. โปรแกรม Achieving Everyday Success มุ่งเห็นความสำเร็จในทุกวัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานสำคัญ เน้นการพัฒนาทักษะและการสร้างค่านิยมและภาวะผู้นำแบบกรุงศรี (Krungsri Core Values and Leadership Competencies) โดยสนับสนุนให้พนักงานสามารถส่งมอบงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จได้ทุกวัน

2. โปรแกรม Striving Beyond Your Best ต่อยอดทักษะให้เก่งกว่าเดิม โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า โดยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร ทีมงาน และผลลัพธ์ทางธุรกิจโดยภาพรวม

3. โปรแกรม Getting Ready for Future เตรียมพร้อมรองรับอนาคต โดยมีจุดประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต และให้พนักงานได้เติบโตในสายอาชีพ ท่ามกลางความท้าทายทางธุรกิจและการปฏิวัติทางเทคโนโลยี ผ่านการพัฒนา แนวคิด การเพิ่มความรู้ และเสริมสร้างทักษะที่จำเป็น นอกจากนี้ จะสนับสนุนให้พนักงานมีความรอบรู้ และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนกรุงศรีให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย Digital First รวมทั้งสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจ ได้แก่

- หลักสูตรด้านดิจิทัลและข้อมูล อาทิ หลักสูตรทัศนคติต่อดิจิทัล และการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ยุคดิจิทัล (Digital Mindset & Transformation) หลักสูตร Basic Data Analytics & Tools Data Expert Sharing, Data Engineer Pathway หลักสูตร Advanced Data Analysis & Data Visualization, Deep Learning, Machine Learning ภายใต้ Krungsri School of Data ซึ่งออกแบบขึ้นด้วยความมุ่งหวังที่จะสร้างความสามารถให้กับพนักงานทุกคนตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และการนำเอาข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริการ หรือการแก้ปัญหาที่ตอบโจทย์โดนใจลูกค้า รวมถึงการสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) นักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) และนักวิศวกรรมข้อมูล (Data Engineer) ให้สามารถใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

- หลักสูตรเกี่ยวกับการ Upskill/Reskill เตรียมพร้อมรองรับอนาคต อาทิ Digital Disruption in Banking Industry by Mr. Fintech หลักสูตร Digital Mindset & Transformation หลักสูตร Introduction to Big Data เป็นต้น

4. โปรแกรม Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันและพิชิตความท้าทายทางธุรกิจ โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ก้าวทันและพิชิตความท้าทายทางธุรกิจประกอบด้วย 5 หัวข้อที่สำคัญ ได้แก่ Business Acumen & Economic Update, Integrity & Corporate Governance, Regulatory Update & Requirements, Organization & People และ Operational Excellence

5. โปรแกรม Growing Expertise เพิ่มความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมทั้งความเป็นมืออาชีพในการทำงานและการบริการที่เป็นเลิศสำหรับพนักงานเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะสนับสนุนให้ธนาคารก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ประทับใจให้ลูกค้าโดยจัดให้กับกลุ่มงานทั้ง

15 กลุ่ม ปฏิทินการอบรมใบอนุญาตเพื่อการปฏิบัติงาน (License Program) และปฏิทินการอบรมการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Credit Underwriting Program)

6. โปรแกรม Leading to the NEXT Level พร้อมเติบโตในระดับถัดไป โดยมีจุดประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป อาทิ โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี TRANSCEND- TRANSFORM-TRANSITION เพื่อพัฒนาผู้บริหารระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง เพื่อนำพาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล และขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ พร้อมทั้งสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรและสังคมผ่านรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานและบนแพลตฟอร์มที่ทันสมัยผ่านการอบรมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ การเรียนรู้จากการศึกษาดูงาน และการแชร์ประสบการณ์จริง การเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษาการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อยอดองค์ความรู้ รวมไปถึงการนำความรู้มาเริ่มทำโครงการร่วมงานโดยผู้บริหารจากต่างสายงาน

นอกจากนั้น ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในด้านอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจ สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร รวมถึงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อาทิ

- หลักสูตรด้านการสร้างความยั่งยืน เพื่อให้ผู้บริหารธนาคารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดเรื่องการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิ หลักสูตรภาพรวมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล และการพัฒนาการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (ESG Overview and Sustainable Banking Development) หลักสูตรขยะเหลือศูนย์ เป็นจริงได้ไม่ใช่แค่ฝัน (Zero Waste) เป็นต้น

- หลักสูตรด้านผลิตภาพหรือ Productivity ที่สนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงาน อันส่งผลต่อองค์กร อาทิ หลักสูตร Growth Mindset..เพื่อเติบโต หลักสูตรโค้ชเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน หลักสูตร Be Proactive พลังสู่ความมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

- หลักสูตรยกระดับความรู้เรื่องการบริหารการเงินและสนับสนุนต่อการก้าวสู่การเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินมืออาชีพ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น หลักสูตร Basic Investment and Economics หลักสูตร Effective Business Integration หลักสูตร Wealth Coach Preparation for Branch Manager หลักสูตร Branch Wealth Officer เป็นต้น

- หลักสูตรเรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA: Personal Data Protection Act, B.E. 2562) เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อกำหนด ตระหนักถึงความสำคัญและถือปฏิบัติ โดยเนื้อหาครอบคลุมถึงความเป็นมา และความหมาย ความเกี่ยวข้องของพนักงานต่อการเก็บรวบรวมใช้ข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และการร้องเรียน ตลอดจนผลกระทบทางธุรกิจ

- หลักสูตรบังคับ AML การเปลี่ยนแปลงและผลกระทบตาม “ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563 ของนิติบุคคล” ของสำนักงาน ปปง. โดยสาระสำคัญของหลักสูตรดังกล่าวจะประกอบไปด้วยผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงานการทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตน และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

- โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรีหรือ CPR/AED Champion Project ซึ่งธนาคารร่วมกับศูนย์กู้ชีพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการทำ CPR (Cardiopulmonary Resuscitation) และการใช้เครื่อง AED (Automated External Defibrillator) อย่างถูกวิธี ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติตน เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยได้พัฒนาหลักสูตรการอบรมผ่านระบบออนไลน์ (e-Learning) ภายใต้ชื่อ “Basic Life Support”

- โครงการ Krungsri Tech Academy: Tech Internship Development Program ระยะเวลา 4 เดือนสำหรับนักศึกษาปีที่ 4 จากมหาวิทยาลัยชั้นนำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานักศึกษากลุ่มดังกล่าวด้านความรู้ ความสามารถ กรอบความคิด และทัศนคติให้มีความพร้อมในการทำงานและเติบโตไปกับองค์กรในอนาคต เนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองให้พร้อมสำหรับการทำงาน ความรู้ ทักษะที่จำเป็นในอนาคต ภายใต้รูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งภายในห้องเรียน หลักสูตรออนไลน์ การฝึกปฏิบัติจากการทำงานจริงและการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายพร้อมนำเสนอเมื่อจบการฝึกงาน โดยมีพี่เลี้ยงคอยสนับสนุนและเป็นที่ปรึกษาตลอดระยะเวลาในการฝึกงาน

นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้เทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการอบรม อาทิ การสแกนคิวอาร์โค้ดแทนการลงทะเบียนเข้า-ออก การอบรมผ่านแอปพลิเคชัน iJoin ซึ่งได้เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2563 ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้ง มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการเรียนรู้เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเปลี่ยนจากการเรียนรู้ในห้องเรียนเป็นการเรียนรู้ผ่าน Webinar ทั้งผ่านช่องทาง Microsoft Teams และ WebEx อาทิ การอบรมของพนักงานตามตารางการอบรมประจำปี ได้มีการจัดผ่านช่องทาง Webinar 79 รุ่น จากจำนวนทั้งหมด 107 รุ่น คิดเป็นร้อยละ 74

ด้วยความมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 ธนาคารได้รับรางวัลซึ่งได้ต่อยอดการเป็นสุดยอดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจัดขึ้นโดยสถาบัน The Employer Branding Institute, Human Resources และ World HRD Congress ทั้งสิ้น 5 รางวัล สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ และในปี 2563 ธนาคารยังได้รับรางวัลระดับชาติ “สุดยอดองค์กรด้านนวัตกรรมและองค์ความรู้” (Thailand Mike Award 2020) ในระดับโกลด์หรือระดับเป็นเลิศเทียบเท่าสากล (Gold Award)

สู่ความยั่งยืนด้วยการบริหารผลิตภาพและการบริหารแผนการสืบทอดตำแหน่ง และบุคลากรที่มีศักยภาพสูง

ในปี 2563 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้มุ่งเน้นการบริหารผลิตภาพ โดยมีการติดตามประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาผลตอบแทนจากการลงทุนด้านบุคลากรอย่างรอบด้าน เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการค่าใช้จ่ายในด้านดังกล่าวมีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาทั้งในแง่ของผลการปฏิบัติงานและศักยภาพของบุคลากรที่มีความเหมาะสมต่อการทดแทนตำแหน่งงานหลักขององค์กร โดยแผนงานดังกล่าวมีความสอดคล้องกันทั้งในส่วนของธนาคารและบริษัทในเครือ ตลอดจนเชื่อมโยงกับ MUFG เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีจะมีเสถียรภาพในการบริหารจัดการแบบยั่งยืน ตลอดจนได้ประสานศักยภาพการบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงร่วมกับ MUFG ในระยะยาวอีกด้วย

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเพื่อการสรรหาบุคลากรสู่การเติบโตที่ยั่งยืน

ในการสรรหาบุคลากรและการสร้างภาพลักษณ์อันดีขององค์กร กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้มีการปรับเปลี่ยนเจตนารมณ์และมีความยืดหยุ่นเพื่อต่อยอดในการดึงดูดกลุ่มคนที่มีความสามารถมาร่วมงานกับกรุงศรี ด้วยเป้าหมายที่ต้องการจะเป็นหนึ่งในใจของผู้สมัครและเติบโตอย่างยั่งยืนตลอดทั้งปี 2563 ที่ผ่านมา

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลยังคงสรรหาผู้สมัครเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจ โดยการยกระดับและพัฒนาช่องทางการสรรหาผู้สมัครในรูปแบบออนไลน์และจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อรับสมัครงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบความเป็นดิจิทัลมากขึ้น อาทิ การใช้แพลตฟอร์มรับสมัครงานแบบออนไลน์ การสัมภาษณ์ การประเมิน ตลอดจนกระบวนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนและพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้สมัครมีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากขึ้น

ในแง่ของการสร้างภาพลักษณ์องค์กรธนาคารได้ยึดวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ การสร้างความร่วมมือกับองค์กรหรือบุคคลภายนอก และการสื่อสารแบบบอกต่อ ซึ่งมีผลตอบรับที่ยอดเยี่ยมตลอดมา โดยได้มีการติดต่อประสานงานกับพันธมิตรและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับพันธมิตรเพื่อผลประโยชน์อันดีร่วมกัน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการปรับเปลี่ยนโครงการฝึกงานเป็น Krungsri Tech Academy ซึ่งรวมถึง Krungsri Tech Internship เพื่อมุ่งเน้นการเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านไอทีดิจิทัลให้ตอบโจทย์ความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้กับกลุ่มนักศึกษาฝึกงานที่มีศักยภาพให้ได้รับการฝึกอบรมในการทำงานในรูปแบบการฝึกงานแบบสหกิจศึกษา และมีโอกาสในการร่วมงานกับกรุงศรีในท้ายที่สุดเมื่อฝึกงานเสร็จสิ้น

ธนาคารยังคงสานต่อความร่วมมือเชิงกลยุทธ์โดยการส่งเสริมความร่วมมือกับองค์กรการศึกษาชั้นนำอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ได้แก่ โครงการส่งเสริมทุนวิจัย Research/Project Funding Program 2020 เป็นโครงการที่ทางกรุงศรีและนักวิจัยได้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และนำมาพัฒนาต่อยอดสู่การปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์

ด้านการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับผู้สมัครงาน นอกเหนือจากช่องทางดิจิทัลและสื่อออนไลน์ ได้แก่ เพจ Krungsri Career ทางเฟสบุ๊ก ไลน์ หรือ LinkedIn เรายังสานต่อแคมเปญ Diversity & Inclusion โดยการสร้างสรรค์วิดีโอ 'Krungsri Life Begins' ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีจากสื่อออนไลน์ โดยมีผู้เข้าชมมากมายหลายล้านครั้ง และได้รับการตอบรับที่ดีจากคนในองค์กร สร้างความภาคภูมิใจ และความรักในองค์กรของพนักงานกรุงศรีมากยิ่งขึ้น กรุงศรียังคงมุ่งเน้นการพัฒนาการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับผู้สมัครงานของเราให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตอย่างยั่งยืน เราได้มีการทำแบบสำรวจแผนการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานทั้งในและนอกองค์กรเพื่อเข้าถึงความรู้ความเข้าใจและมุมมองของผู้สมัคร ซึ่งผลลัพธ์จากการสำรวจในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อเตรียมการสำหรับแผนดำเนินการในปี 2564 และในอนาคตข้างหน้า

ด้วยความมุ่งมั่นและพยายามอย่างต่อเนื่อง ทำให้กรุงศรีได้รับรางวัลที่ยิ่งใหญ่ระดับภูมิภาค ได้แก่ รางวัลบริษัทดีเด่นที่นำร่วมงานมากที่สุดในเอเชีย ประจำปี 2563 โดยมีองค์กรชั้นนำเข้ารอบกว่า 138 แห่ง เป็นเรื่องที่น่ายินดียิ่งที่กรุงศรีคือ 1 ใน 38 องค์กรชั้นนำของประเทศไทยที่ได้รับรางวัลระดับสากลนี้เป็นครั้งแรกอีกด้วย

พัฒนารูปแบบการบริหารและปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน

ในปี 2564 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลมีแผนงานในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบอัตโนมัติหรือระบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อตอบสนองนโยบาย Digital First และรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ รวมถึงส่งเสริมกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความเป็นดิจิทัลมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่พนักงานกรุงศรี รวมทั้งยังเป็นการช่วยลดปริมาณกระดาษและลดเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยระบบอัตโนมัติหรือระบบออนไลน์พร้อมสนับสนุนความสะดวกและรวดเร็วให้พนักงานกรุงศรี ในเดือนมกราคม 2564 เป็นต้นไป ได้แก่

- **ระบบเงินเดือนใหม่** ที่พัฒนาให้พนักงานกรุงศรีใช้ระบบเงินเดือนในรูปแบบการบริการตนเอง (Self-Service) โดยผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งพนักงานสามารถดาวน์โหลดระบบเงินเดือนด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยระบบบริการตนเองแบบออนไลน์ทั้งหมด 7 ประเภท ได้แก่ ใบแจ้งเงินเดือนอิเล็กทรอนิกส์ (สลิปเงินเดือน) หนังสือรับรองการทำงานอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย (50 ทวิ) อิเล็กทรอนิกส์ หนังสือแจ้งผลการปฏิบัติงาน การปรับเงินเดือน โบนัสและการเลื่อนตำแหน่งอิเล็กทรอนิกส์ การขอเบิกค่าล่วงเวลาอิเล็กทรอนิกส์ การแจ้งลดหย่อนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และการเปลี่ยนแปลงอัตราเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอิเล็กทรอนิกส์

- **ระบบเงินกู้สวัสดิการ** ที่พัฒนารูปแบบการขอเงินกู้สวัสดิการ พนักงานผ่านระบบออนไลน์ โดยพัฒนาระบบที่พนักงานทราบถึงสถานะและขั้นตอนของการขอเงินกู้สวัสดิการพนักงาน ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกและช่วยลดเวลาในการติดตามและสอบถามสถานะการขอกู้ของพนักงานทางโทรศัพท์ได้ นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงขั้นตอนและแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอเงินกู้สวัสดิการพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงาน การเก็บข้อมูลของพนักงาน เป็นต้น

และเนื่องจากปี 2563 นี้ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังมิได้สิ้นสุดลง ธนาคารจึงได้จัดหาประกันสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานของธนาคารเพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานท่ามกลางภาวะวิกฤต

การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกรุงศรีได้เผชิญกับความท้าทายที่หลากหลายจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ รวมไปถึงสภาวะการณ์ของภาคธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง กฎระเบียบ ข้อบังคับ และการเปลี่ยนแปลงสำคัญด้านเทคโนโลยีซึ่งส่งผลโดยตรงกับธุรกิจในยุคปัจจุบัน กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เราจึงได้ร่วมกับ MUFG ในการพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงาน

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

ความเสี่ยงด้านเครดิต

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่หลักในการระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การลดความเสี่ยง และการติดตามความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดเตรียมนโยบายและขั้นตอนการทำงานด้านความเสี่ยง รวมถึงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

ความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ธนาคารได้พัฒนากลอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรเพื่อควบคุมและจัดการความเสี่ยงทั้งหมดของธนาคาร โดยมีการพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร อาทิ การบริหารระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และกระบวนการระบุตัวชี้วัดความเสี่ยง เพื่อระบุประเมินและติดตามความเสี่ยง รวมทั้งมีการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารรับได้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนธุรกิจและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ความเสี่ยงด้านตลาด

กรุงศรีมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดเชิงรุกภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง ติดตามและลดผลกระทบความเสี่ยงด้านตลาดอย่างเหมาะสมและทันเวลาภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ตลอดปี 2563 ความเสี่ยงด้านตลาดทั้งในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคารอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากกรุงศรีให้ความสำคัญในการติดตามสถานะความเสี่ยงแบบมองไปข้างหน้าและอย่างใกล้ชิด เพื่อรับรองภาวะตลาดผันผวนในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจรวมถึงเกณฑ์การกำกับดูแลและแนวทางการปฏิบัติใหม่ ๆ ได้อย่างทันทั่วทั้ง

กรุงศรียังคงพัฒนากระบวนการวัดความเสี่ยงด้านตลาดและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการยุติการใช้อัตราดอกเบี้ยอ้างอิงกับ IBORs (Interbank Offered Rates) และแผนการพัฒนาอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงใหม่ของไทยเป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าการประเมินและการควบคุมความเสี่ยงของธนาคารเพียงพอและเหมาะสมกับความซับซ้อนของธุรกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปใช้อัตราดอกเบี้ยอ้างอิงใหม่

นอกจากนี้ กรุงศรีให้ความสำคัญในการออกผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินที่มีศักยภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ ภายใต้การทำงานร่วมกันกับเครือข่ายระดับโลกของ MUFG

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของกฎเกณฑ์ทางการ โดยดำรงอัตราการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) และอัตราส่วนที่มาและใช้ไปของแหล่งเงินที่มีความมั่นคง (Net Stable Funding Ratio: NSFR) สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดอยู่ตลอดเวลา โดยพิจารณาจากการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการ การปรับโครงสร้างเงินรับฝาก และการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตลอดเวลานั้น กรุงศรีบริหารฐานะสภาพคล่องตามความเหมาะสมภายใต้สภาวะตลาดต่าง ๆ ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการเปิดเผยข้อมูล LCR ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีและเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมวินัยในตลาด

ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ธนาคารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับฐานะสภาพคล่องของทั้งสกุลเงินบาทและสกุลเงินต่างประเทศหลัก โดยมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและมีการจำลองสถานการณ์ด้าน Market Liquidity ตั้งแต่เริ่มแรกของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในเดือนมีนาคม 2563 เพื่อแจ้งเตือนผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องหากมีเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสภาพคล่องของธนาคาร ทั้งนี้ มีการจัดทำรายงานแบบเร่งด่วนจำนวนมากเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ถูกส่งออกเพื่อให้เห็นถึงผลกระทบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

นอกจากนี้ ธนาคารมีจัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต ตลอดจนระบุแผนปฏิบัติการและความพร้อมของมาตรการรองรับเพื่อให้ธนาคารสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของธนาคารทำหน้าที่ดูแลให้ธนาคารและบริษัทในเครือได้รับผลกระทบน้อยที่สุด หากเกิดความผิดพลาดจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก หรือเกิดภาวะการหยุดชะงัก ธนาคารและบริษัทในเครือทั้งหมดมีการจัดทำประเมินตนเองด้านการควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) เป็นระยะ นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk Indicator: KRI) สำหรับฝ่ายงานภายในทั้งหมดของธนาคาร และมีการติดตามความเสี่ยงเหล่านี้อย่างใกล้ชิด ธนาคารมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง ซึ่งทำให้มั่นใจว่าทุกผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการใหม่ เทคโนโลยีใหม่ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการและระบบงานจะต้องผ่านการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงสำคัญที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

ธนาคารดำเนินการปลูกฝังกระบวนการรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการในกรุงศรี กรุ๊ป โดยเหตุการณ์ความเสียหายที่สำคัญจะถูกนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบผ่านคณะทำงานที่ได้ตั้งขึ้นเพื่อพิจารณาเรื่องนี้โดยเฉพาะ อีกทั้งธนาคารยังได้มีการปรับปรุง ทดสอบ และทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ ในปี 2563 ธนาคารได้ดำเนินแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อจัดการและรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการระบาดเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารยังคงสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และลดความเสี่ยงและผลกระทบให้กับพนักงานของธนาคาร

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนาคารให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งพัฒนาวิธีการและเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานสากลที่พึงปฏิบัติเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในแบบดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม กระบวนการบริหารความเสี่ยงมุ่งเน้นถึงการรักษาความลับ ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูลความปลอดภัยใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการดูแลและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าซึ่งช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริการทางการเงินของธนาคาร

การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปให้ธนาคารสามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนภายใต้สภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีทั้งภายในองค์กรของธนาคารเองและการดำเนินธุรกิจกับบุคคลภายนอกจึงเป็นแนวทางที่ธนาคารยึดถือปฏิบัติตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารงานภายในของธนาคารมีการถ่วงดุลและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งกำหนดให้สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารซึ่งมีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้เป็นไปตามบริบท ของกฎหมาย กฎระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณที่ดี โดยในปี 2563 สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างโดยได้เพิ่มฝ่ายงานขึ้นมาใหม่ ทำให้สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารประกอบไปด้วย 6 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายกำกับดูแลกฎเกณฑ์ทางการ ฝ่ายกำกับดูแลกฎเกณฑ์ป้องกันการฟอกเงิน ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร ฝ่ายวางแผนงานและสอบทานการกำกับดูแล ฝ่ายกำกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

อย่างไรก็ดี สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารยังคงไว้ซึ่งมาตรการในเชิงป้องกันควบคู่ไปกับมาตรการในเชิงสอบทาน และยังคงเป็นแนวทางหลักที่ธนาคารใช้ในการกำกับดูแล โดยด้านมาตรการการป้องกันจักรวบรวมถึงการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ ทางกรที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานธนาคารและการผลักดันให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Culture) ในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2563 ธนาคารได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน โดยครอบคลุมกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อาทิ การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พร้อมด้วยพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 ผ่าน e-Learning และการบรรยายโดยวิทยากรภายในและภายนอกธนาคาร อีกทั้งยังได้มีการสื่อสารกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการในรูปแบบที่หลากหลาย อาทิ รูปแบบการสื่อสารผ่านอินทราเน็ตภายในธนาคาร

(WE Connect) และบัญชีไลน์ (LINE Account) ภายใต้ ชื่อ “krungsricompliance” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

ด้านมาตรการการสอบทาน ธนาคารโดยสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารยังคงมีการสอบทานผ่านกระบวนการต่าง ๆ ตามระดับความเสี่ยง ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแล (Compliance Risk Assessment) ที่ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ อย่างรอบด้าน โดยธนาคารจะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการกำหนดมาตรการในการสอบทานต่อไป อาทิ การใช้แบบสอบถามการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแลการสอบทานแบบ Off-site Testing การสอบทานแบบ On-site Testing และมาตรการอื่น ๆ เพื่อให้การสอบทานงานด้านการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างทั่วถึงและเหมาะสมตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการสอบทานการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ ของสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานการดำเนินงานที่ดี โดยสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารเอง (2.5 Line of Defense) พร้อมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการผ่านคณะกรรมการธนาคารชุดต่าง ๆ และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกเดือน

ทั้งนี้ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับมาตรฐานด้านการกำกับดูแลกฎเกณฑ์ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยธนาคารได้นำมาตรฐานสากลของ MUFG ที่เกี่ยวข้องกับ Financial Crimes Compliance มาใช้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านอาชญากรรมทางการเงิน ภายใต้กรอบการปฏิบัติงานป้องกันการฟอกเงินของ MUFG (Global Financial Crimes Risk Assessment และ Global Standards Rollout) เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปตามมาตรฐานสากล ธนาคารยังได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนข้อมูลทางการเงินและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ภายใต้กรอบของกฎหมายต่อหน่วยงานราชการเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ การนำระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาสนับสนุนในการปฏิบัติงานและการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารยังคงได้รับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2563 ธนาคารได้นำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานและสนับสนุนข้อมูลทางการเงิน พร้อมทั้งได้พัฒนาแบบฟอร์มการทบทวนข้อมูลการรู้จักตัวตนลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC) และจัดเก็บผลการทบทวนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการใช้แบบฟอร์มกระดาษ เพื่อเสริมประสิทธิภาพและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้พัฒนาแนวทางในการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารเพิ่มเติมเพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ การกำหนดกรอบแนวทางการสอบทานงานกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดทำ Market Conduct Dashboard และการนำ Data Analytics Tool มาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2563 และแนวโน้มในปี 2564

ภาพรวมในปี 2563 ของธนาคารพาณิชย์ไทย

ปี 2563 เป็นปีแห่งความท้าทายของธนาคารพาณิชย์ไทย จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการบริโภคและเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย รวมทั้งส่งผลกระทบต่อทั้งภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนอย่าง

ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน นอกจากนี้ ยังเป็นปีที่อุตสาหกรรมธนาคารเริ่มปรับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9) ที่มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ร่วมกับสถาบันการเงิน กำหนดมาตรการช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ธุรกิจทุกประเภทและครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวในเชิงรุก โดยเน้น การให้ความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องและเร่งปรับโครงสร้างหนี้ อาทิ การให้เงินทุนหมุนเวียนเพิ่มการพักชำระหนี้เป็นการ ชั่วคราว การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การปรับลดการผ่อนชำระรายงวด และการปรับลดดอกเบี้ย เป็นต้น

นอกจากนี้ ด้วยธุรกิจ SME ซึ่งเป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยและเป็นแหล่งการ จ้างงานหลักของประเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกมาตรการเพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการให้มีเงินทุนและ สภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินธุรกิจและรักษาการจ้างงานต่อไปได้ ได้แก่ การเลื่อนกำหนดการชำระหนี้สำหรับธุรกิจ SME ที่มีวงเงินไม่เกิน 100 ล้านบาท เป็นระยะเวลา 6 เดือน และการสนับสนุนสินเชื่อใหม่ (Soft Loan) ให้แก่ธุรกิจ SME ที่มีวงเงิน สินเชื่อไม่เกิน 500 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยผ่อนปรนพิเศษร้อยละ 2 ต่อปี โดยไม่คิดดอกเบี้ยในช่วง 6 เดือนแรก

คณะกรรมการนโยบายการเงินได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายถึง 3 ครั้ง ในปี 2563 จากร้อยละ 1.25 มาอยู่ที่ร้อยละ 0.75 เพื่อส่งผ่านนโยบายการเงินที่ผ่อนคลายเป็นพิเศษ จะช่วยลดผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมและลดภาระดอกเบี้ยของลูกหนี้ที่ ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับลดอัตรา นำส่งเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูจากเดิมอัตราร้อยละ 0.46 เหลือร้อยละ 0.23 ของฐานเงินฝาก เป็นระยะเวลา 2 ปี เพื่อช่วยลด ต้นทุนให้แก่สถาบันการเงินให้สามารถปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเพิ่มเติมแก่ประชาชนและภาคธุรกิจได้ในทันที ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จึงได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเพื่อเป็นการตอบรับนโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ในการช่วยลดภาระให้กับลูกค้านำมาซึ่งลดผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม

นอกจากนี้ เพื่อเอื้ออำนวยให้สถาบันการเงินสามารถช่วยเหลือด้านสภาพคล่องและปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ได้ อย่างทั่วถึงและทันทั่วถึง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ผ่อนคลายนโยบายที่เกี่ยวกับการจัดชั้นและการกันเงินสำรอง รวมทั้งการรายงานข้อมูลเครดิตของลูกหนี้เพื่อให้เข้าถึงสินเชื่อได้ง่ายขึ้น

ในปี 2563 สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ขยายตัวร้อยละ 5.1 โดยสินเชื่อธุรกิจขยายตัวร้อยละ 5.4 ส่วนใหญ่เป็นผลจาก ธุรกิจขนาดใหญ่ที่กลับมาใช้สินเชื่อแทนการระดมทุนด้วยการออกตราสารหนี้ ขณะที่สินเชื่อ SME หดตัวในอัตราที่ชะลอลงที่ ร้อยละ 2.8 จากผลของมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan)

นอกจากนี้ สินเชื่อรายย่อยเพิ่มขึ้นในอัตราที่ชะลอลงที่ร้อยละ 4.6 จากรายได้และความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ปรับลดลง ในช่วงครึ่งปีแรก ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการควบคุมโรคติดต่อ มาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม และมาตรการล็อกดาวน์ที่ ส่งผลกระทบต่อทั้งภาคธุรกิจและกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวม อย่างไรก็ตาม กำลังซื้อของภาคครัวเรือนทยอยปรับตัวดีขึ้น ในช่วงครึ่งหลังของปี ตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ปรับตัวขึ้นภายหลังการผ่อนคลายนโยบายการล็อกดาวน์ โดยตลอดทั้งปี 2563 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตร้อยละ 5.9 สินเชื่อรถยนต์เติบโตร้อยละ 2.4 และสินเชื่อส่วนบุคคลเติบโตร้อยละ 6.2 ขณะที่ สินเชื่อบัตรเครดิตหดตัวร้อยละ 2.1 ตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวมที่ลดลง

เงินรับฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.6 ในปี 2563 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ทั้งจาก ลูกค้านุเคราะห์และธุรกิจที่ชะลอการลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงและย้ายเงินมาที่ผลิตภัณฑ์เงินฝากท่ามกลางการ หดตัวของเศรษฐกิจ

อัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพต่อสินเชื่อบริษัทเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 3.12 เทียบกับร้อยละ 2.98 ในปี 2562 โดยมีปัจจัย หลักมาจากการปรับใช้มาตรฐาน TFRS 9 และสถานะเศรษฐกิจที่หดตัวอย่างรุนแรง ทั้งนี้ มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้และการ

ผ่อนปรนการจัดชั้นลูกหนี้ได้ช่วยชะลอการด้อยลงของคุณภาพสินเชื่อของทั้งระบบธนาคารพาณิชย์ได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ได้ตั้งสำรองตามมาตรฐาน TFRS 9 และกันสำรองในระดับสูงเพื่อเตรียมรองรับผลกระทบต่อเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้อัตราส่วนเงินสำรองที่มีต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพอยู่ที่ร้อยละ 149.2 เทียบกับร้อยละ 149.9 ในปี 2562

ในปี 2563 ธนาคารพาณิชย์มีผลกำไรสุทธิจำนวน 146.2 พันล้านบาท ลดลงจากร้อยละ 46.0 จากปี 2562 โดยมีปัจจัยหลักมาจากการตั้งสำรองในระดับสูง ประกอบกับฐานที่สูงจากการรับรู้รายการพิเศษที่เป็นรายได้จากเงินลงทุนในปี 2562 ขณะที่อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (Return on Assets: ROA) ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 0.65 จากร้อยละ 1.39 ในปี 2562 และอัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ดอกเบี้ยเฉลี่ย (Net Interest Margin: NIM) ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 2.51 จากร้อยละ 2.73 ในปี 2562 ซึ่งเป็นผลจากรายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อที่ลดลงเป็นสำคัญ

ระบบธนาคารพาณิชย์โดยรวมยังคงมีความมั่นคงและเข้มแข็ง โดยมีเงินกองทุนและสภาพคล่องอยู่ในระดับสูงสามารถรองรับความท้าทายจากความผันผวนทางเศรษฐกิจ และทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจได้ ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์กระจายเงินปันผลระหว่างกาลจากผลการดำเนินงานปี 2563 เนื่องจากผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ในอนาคตยังต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนสูงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตลอดจนความจำเป็นที่ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติม นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ยังได้ออกตราสารทางการเงินที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 (Additional Tier 1) ส่งผลให้อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) ของธนาคารเหล่านี้เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 20.1 จากร้อยละ 19.6 ในปี 2562 ขณะที่อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับกระแสเงินสดที่อาจไหลออกในภาวะวิกฤต (Liquidity Coverage Ratio: LCR) อยู่ในระดับสูงที่ร้อยละ 179.6 โดยเกินกว่าเกณฑ์ปัจจุบันที่ร้อยละ 100

แนวโน้มธุรกิจในปี 2564

ถึงแม้ว่าทิศทางเศรษฐกิจไทยจะมีแนวโน้มฟื้นตัวในปี 2564 แต่สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจยังคงมีความเปราะบาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความสามารถในการจัดหาวัคซีนประสิทธิภาพในการกระจายและประสิทธิผลของวัคซีน รวมทั้งความต่อเนื่องของนโยบายการเงินและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ส่งผลเป็นความท้าทายต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ และอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ดังนั้น คาดว่าธนาคารพาณิชย์จะยังคงดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์ด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบผ่านมาตรการด้านสินเชื่อและการปรับโครงสร้างหนี้อย่างต่อเนื่อง

จากปัจจัยดังกล่าว สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์น่าจะเติบโตได้ที่ประมาณร้อยละ 2.0-4.0 ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

ด้วยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ มาตรการล็อกดาวน์ การรักษาระยะห่างทางสังคม ได้ส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น คาดว่าธนาคารพาณิชย์จะยังคงให้ความสำคัญในการพัฒนาแพลตฟอร์มทางด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งกระบวนการทำงานภายในธนาคาร ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้ จากสภาวะแวดล้อมที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) จะยังคงเป็นหลักการที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่าธนาคารพาณิชย์จะให้ความสำคัญกับ

ประเด็นด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมทั้งความเสี่ยงอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนในระยะยาวของระบบสถาบันการเงินไทย

ความสามารถในการแข่งขัน

ด้วยพันธกิจของกรุงศรีคือการมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่ระดับโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม การดำเนินธุรกิจของธนาคารจึงตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืน การยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดเป็นปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเรา ดังนั้น เราจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกด้าน เพื่อให้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของจิตสำนึก หรือวัฒนธรรมขององค์กร สอดคล้องกับการที่ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของ MUFG ซึ่งมีวิสัยทัศน์ขององค์กรว่า “การเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” ด้วยวิสัยทัศน์นี้ เราจึงเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง และยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารนำหลักการ “ลูกค้าคือคนสำคัญ” มาปรับใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจโดยยึดหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน นอกจากนี้ เมื่อผนวกกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางเข้ากับปรัชญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ธนาคารจึงสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจรเมื่อผสานทุกอย่างเข้าด้วยกัน เราสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ยั่งยืน รากลึกลงไป เห็นได้จากการที่ธนาคารได้รับรางวัลมากมายจากหลากหลายองค์กรทั้งในระดับสากล ภูมิภาค และระดับประเทศ รวมทั้งสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ ตลอดปี 2563

ความเป็นเลิศในด้านบรรษัทภิบาล

กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะเติบโตอย่างยั่งยืน มั่นคง และเพิ่มมูลค่าของธุรกิจในระยะยาวภายใต้การดำเนินธุรกิจที่ต้องโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริตเป็นรากฐานสำคัญ พร้อมกับคำนึงถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโครงสร้างองค์กรและสภาพแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล อีกทั้งยังเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทในเครือนำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตนเองตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท

ความยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี ซึ่งครอบคลุมแนวนโยบายหลากหลายเรื่อง รวมถึงแนวทางปฏิบัติของนักลงทุนสัมพันธ์และโครงการต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลให้กรุงศรีได้รับผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยเป็นเวลา 10 ปี ในปี 2552-2556 และปี 2559-2563 (ภายหลังจากการปรับหลักเกณฑ์การประเมินที่เข้มงวดขึ้น) และได้รางวัลต่าง ๆ ได้แก่ ASEAN Asset Class PLCs จาก ASEAN Capital Markets Forum (ACMF) สำหรับบริษัทที่ได้คะแนนตั้งแต่ 97.50 คะแนนขึ้นไป สำหรับการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในอาเซียน (ASEAN CG Scorecard) ปี 2562 รางวัลบรรษัทภิบาลดีเยี่ยมแห่งเอเชีย (Asia's Icon on Corporate Governance Award) จากนิตยสาร Corporate Governance Asia 7 ปีติดต่อกัน (2557-2563) และรางวัล The Asset Corporate Award - Platinum 2020 จากความโดดเด่นในด้านบรรษัทภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคมและนักลงทุนสัมพันธ์เป็นปีที่ 4

กรุงศรีติดอันดับรายชื่อบริษัทจดทะเบียนหุ้นยั่งยืนประจำปี 2563 (Listed on Thailand Sustainability Investment (THSI) 2020) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 5 ปีติดต่อกัน และยังได้รับเลือกให้เป็น 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่โดดเด่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG100) อีกทั้งได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันไทยพัฒน์เป็นปีที่ 5 เช่นกัน สะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) อันโดดเด่นของกรุงศรี

พนักงาน

กรุงศรีเชื่อมั่นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนความสำเร็จและการเติบโตของกรุงศรี ค่านิยมลูกค้าคือคนสำคัญ นับเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า เราจึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมวัฒนธรรมของการร่วมกันทำงานเป็นทีม ซึ่งสัถยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมุ่งมั่นในความพยายามเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้า ทั้งนี้ กรุงศรีให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนกรุงศรีในการก้าวสู่การเป็นผู้นำทั้งในประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร สะดวกต่อการใช้งานและเป็นผลิตภัณฑ์ชั้นนำของตลาด นับเป็นการผนวกการดำเนินกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการส่งมอบพันธสัญญา “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” เข้าไว้ด้วยกัน กรุงศรีได้เปลี่ยนจากแนวทางการเน้นที่ผลิตภัณฑ์มาเป็นการเน้นที่กลุ่มลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการแก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังนั้น ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทางการเงิน ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ การเพิ่มการเข้าถึงบริการ รวมทั้งการป้องกันความเสี่ยงในการทำธุรกรรมของลูกค้าเพื่อนำไปสู่การส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือความคาดหวัง และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

รางวัลแห่งความสำเร็จในปี 2563

รางวัลธนาคารยอดเยี่ยม

IDC Asia-Pacific Best Bank for 2020

สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลสู่ความยั่งยืน

FinanceAsia

- Best Sustainable Bank in Thailand

Asiamoney

- Best Bank for CSR

Corporate Governance Asia

- Asia's Best CEO (Investor Relations) มอบแด่คุณเชอิจิโระ อาคิตะ (ปีที่ 6 และเป็นปีแรกของคุณเชอิจิโระ อาคิตะ)
- Asia's Best CFO (Investor Relations) มอบแด่คุณดวงดาว วงศ์พนิตกฤต (ปีที่ 6)
- Asia's Best CSR
- Best Investor Relations Professional
- Best Investor Relations Company (Thailand) (ปีที่ 7)

สถาบันไทยพัฒน์

- ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ปีที่ 5)

ดิจิทัลและนวัตกรรม

Asian Banking and Finance (ABF)

- Thailand Domestic Technology & Operations Bank of the Year (ปีที่ 6)
- Thailand Domestic Initiative of the Year for Supply Chain on Blockchain (ปีที่ 6)

The Asset

- Best Blockchain Project (Asian Award) (ปีที่ 3)

เทคโนโลยีสารสนเทศ

The Asian Banker

- The Risk Data and Analytics Technology Implementation of the Year

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

- Distinguished Issuer
- Deal of the Year

ธุรกรรมการเงิน

The Asset

- Best Payments and Collections Solution in Thailand จากความสำเร็จของแอปพลิเคชัน “Krungsri Smart COOP”

ธุรกิจลูกค้ารายย่อย

The Digital Banker

- Winner: Deposit Product of the Year จากความสำเร็จของ Kept

Western Union

- The Grand Master Awards (ปีที่ 5)

Asian Banking and Finance (ABF)

- Mortgage and Home Loan Product of the Year – Thailand (ปีที่ 5)

The Asian Banker

- Winner: Best Customer Loyalty Initiative จากความสำเร็จของ Krungsri GIFT

Retail Banker International

- Winner: Best Loyalty/Rewards Programme จากความสำเร็จของ Krungsri GIFT

The Asset

- Best Gamification Project – Thailand จากความสำเร็จของ Krungsri GIFT

พนักงาน

HR Asia

- Best Companies to Work for in Asia 2020

Employer Branding Institute

- Best Employer Brand Awards 2020
- Excellence in Training & Development

Global Most Innovative Knowledge Enterprise (MIKE)

- Most Outstanding Winners of the Global MIKE Award 2020
- Global MIKE Winners
- Thailand MIKE Award 2020 (Gold level)

บริหารแบรนด์และการตลาดองค์กร

LINE Thailand

- Best Sponsored Stickers in Finance & Insurance
- Best Line Ads Platform in Finance & Insurance

กรุงศรี ฟินโนเวต

IDC Asia-Pacific

- Special Award for Resiliency จากความสำเร็จของโครงการ “Meet the Angels by Krungsri Finnovate”

กรุงศรี ออโต้

Superbrands Thailand Council

- Superbrand Thailand 2020 (ปีที่ 9)

BrandAge

- Thailand's Most Admired Brand 2020 (ปีที่ 8)
- GPF's Most Admired Brands 2020 ในประเภทสินเชื่อบุคคล โดยกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.)

Grand Prix International

- Best Car & Bike Finance of the Year 2020 (ปีที่ 7)

Campaign Brief

- The Work 2019 จากความสำเร็จของโครงการ ‘Dim Light Ads’

สมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย

- Adman Awards 2019
 - รางวัลระดับ Bronze จำนวน 2 รางวัล ในหมวด Good (สาขา Good for People) และในหมวด Media (สาขา Corporate Image/Corporate Social Responsibility) จากความสำเร็จของโครงการ ‘Dim Light Ads’

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

Retail Banker International

- Highly Commended – Best Credit Card Initiative จากความสำเร็จของบัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอววัน

The Digital Banker

- Winner of Outstanding Customer Experience – Contact Center
- Winner of Best Digital Customer Experience – Underwriting
- Winner of Best Lifestyle App
- Winner of Retail Payment Product of the Year จากความสำเร็จของบัตรเครดิตเซ็นทรัล เดอววัน

- Highly Acclaimed – Best Use of AI for Customer Experience
- Highly Acclaimed – Best RPA initiative

Wisesight (Thailand) - Thailand Zocial Awards

- Best Brand Performance on Social Media สาขาบริการทางการเงิน จากความสำเร็จของกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์

The Asian Banker

- Best CRM Implementation

Asia IOT Business Platform

- Country Winner – SMART-UP RPA

หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี

Morningstar

- กองทุนตราสารหนี้ระยะกลางและระยะยาวยอดเยี่ยมประจำปี 2020 จากมอร์นิ่งสตาร์
สำหรับกองทุนเปิดกรุงศรีพันธบัตร ระยะยาว เพื่อการเลี้ยงชีพ (KFLTGOVRMF)

The Asset

- Highly Commended: Asset Management Company of the Year, Thailand (ปีที่ 6)

Asia Asset Management

- Best Bond Manager
- Best Investor Education

Alpha Southeast Asia

- Best Overall Asset & Fund Manager (ปีที่ 3)
- Best Online & Mobile Platform (Asset Manager) (ปีที่ 2)

International Finance

- Fastest Growing Mutual Fund House – Thailand (ปีที่ 2)

Global Banking & Finance Review

- Asset Management of the Year Thailand Award (ปีที่ 2)

เงินดีดี

The Digital Banker

- Winner: Most Innovative Digital Innovation in Financial Inclusion 2020
- Winner: Outstanding Leadership in Customer Experience – Team 2020

World HRD Congress

- Dream Employer of the Year 2020
- Dream Company To Work For 2020

BrandAge

- Thailand's Most Admired Brand 2020 (ปีที่ 2)

การกำหนดผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุน

กรุงศรีให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนทั่วไป ซึ่งเงินรับฝากจะเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของกรุงศรี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กรุงศรีมียอดเงินรับฝากจำนวน 1,834,505 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 70.3 รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินร้อยละ 9.3 ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมร้อยละ 5.6 ส่วนของเจ้าของร้อยละ 11.0 และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ร้อยละ 3.8 โดยกรุงศรีให้บริการรับฝากเงินอยู่ 2 ประเภท คือ เงินรับฝากประเภทไม่มีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากกระแสรายวัน และเงินรับฝากประเภทมีดอกเบี้ย ได้แก่ เงินรับฝากออมทรัพย์ และเงินรับฝากประจำ

ความสามารถในการดำรงเงินกองทุน

กรุงศรีจัดให้มีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนภายในให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการเงินกองทุนของ กรุงศรีทั้งในปัจจุบันและอนาคตสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กรุงศรีดำรงเงินกองทุนทั้งสิ้นเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์เสี่ยงตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กรุงศรีมีเงินกองทุนตามกฎหมายและอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงจำแนกได้ ดังนี้

	(หน่วย : ล้านบาท)	
	รายงานการกำกับแบบรวมกลุ่ม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	250,678	198,183
เงินกองทุนชั้นที่ 1	254,971	198,183
เงินกองทุนทั้งสิ้นตามกฎหมาย	335,706	276,258

	(หน่วย : ร้อยละ)		
	ชั้นต่ำตามที่ ธปท. กำหนด	รายงานการกำกับแบบรวมกลุ่ม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	8.00	14.26	12.85
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	9.50	14.51	12.85
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น	12.00	19.10	17.92

นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเหมาะสมและเพียงพอของเครื่องมือในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมและการขยายธุรกิจ

ครอบคลุมทั้งในสภาวะปกติและภาวะวิกฤต กรุงศรีมีจัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์ รวมถึงเปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมวินัยในตลาดบนเว็บไซต์กรุงศรี ซึ่งประกอบด้วย

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

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

กรุงศรีให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ พร้อมทั้งการปรับโครงสร้างเงินฝาก และการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ LCR และ NSFR ซึ่งกำหนดให้ดำรงอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100

ในการติดตามและบริหารความเสี่ยง กรุงศรีมีการติดตามควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยเป็นไปอย่างฉับไว และทันทั่วถึง โดยการสร้างสถานการณ์การจำลองภายใต้เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของกรุงศรี นอกจากนี้กรุงศรีได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเครื่องมือในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความเข้มงวด และความถี่ในการวัดความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ เพื่อให้มีเงินสดและสินทรัพย์สภาพคล่องอื่นเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี และเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับหลักเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

- ในส่วนของความเสี่ยงจากความไม่สอดคล้องกันของกระแสเงินสดจากสินทรัพย์และหนี้สินตามอายุสัญญา จะต้องถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอผ่านการทำการทดสอบส่วนต่างสภาพคล่องภายใต้สภาวะวิกฤต ควบคู่กับสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องอย่างเพียงพอ

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

กรุงศรีโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ได้กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสภาพคล่อง โดยการกำหนดระดับของสภาพคล่องที่เหมาะสมของกรุงศรี รวมทั้งกำหนดแนวทางและหลักการในการกำหนดตัวบ่งชี้ด้านการจัดการสภาพคล่อง เพื่อให้กรุงศรีสามารถวางแผนการจัดหาเงินทุนและต้นทุนในเชิงรุกได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่บริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด นอกจากนี้ กรุงศรียังมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มสำหรับใช้เป็นกรอบในการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทในเครือด้วย

การประกอบธุรกิจของบริษัทในเครือ

กรุงศรี เอเอ็มซี

บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหารโดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

ตลาดและการแข่งขัน: ไม่มี บริษัทเป็นผู้ให้บริการสนับสนุนกรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่แต่เพียงรายเดียว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี นิมเบิล

บริษัท กรุงศรีนิมเบิล จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทประกอบธุรกิจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีทั้งหมด โดยมีได้ให้บริการแก่บุคคลภายนอก ซึ่งบริษัทจะเน้นการศึกษาและพัฒนาาระบบดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และสร้างแพลตฟอร์มในอนาคตของกรุงศรี อาทิ กรุงศรี ฝึกอบรม แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และบล็อกเชน เพื่อให้ครอบคลุมไปถึงระบบปัจจุบันที่กรุงศรีใช้งานอยู่

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ลีสซิ่ง

บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ลีสซิ่ง จำกัด

ประเภทของบริการ: ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะเพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ

ตลาดและการแข่งขัน: กรุงศรี ลีสซิ่ง เน้นการให้สินเชื่อลีสซิ่ง เพื่อการพาณิชย์สำหรับจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะ ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มความสามารถในการจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะสำหรับธุรกิจที่ต้องการขยายกำลังการผลิต หรือต้องการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน นอกเหนือจากวงเงินสินเชื่อที่มีอยู่กับกรุงศรี เพราะบริษัทลีสซิ่งพิจารณาให้สินเชื่อโดยอิงกับกระแสเงินสดของธุรกิจ สภาพคล่องของเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ทำลีสซิ่งเป็นหลักมากกว่าการพิจารณาวงเงินตามมูลค่าหลักประกัน ประเภทอสังหาริมทรัพย์ด้วยเหตุผลดังกล่าว กรุงศรี ลีสซิ่ง จึงสามารถจัดสรรเงินทุนและเงื่อนไขผ่อนชำระที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ กรุงศรี ลีสซิ่ง เป็นผู้นำด้านธุรกิจลีสซิ่ง โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของ กรุงศรี ลีสซิ่ง เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ในหลากหลาย อุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย จึงทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี ลีสซิ่ง แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี ออโต้

ประเภทของบริการ: กรุงศรี ออโต้ ผู้นำธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ เครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นสร้างความผูกพันกับลูกค้า ผ่านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ตอบสนอง ทุกความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร ด้วยสินเชื่อรถยนต์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ สินเชื่อรถใหม่ (กรุงศรี นิว คาร์) สินเชื่อรถมือสอง (กรุงศรี ยูสด์ คาร์ และกรุงศรี รถบ้าน) สินเชื่อเพื่อคนมีรถ (กรุงศรี คาร์ พอร์ แคช) สินเชื่อรถบรรทุกใหม่ (กรุงศรี ทร์ค) ซึ่งให้บริการโดยกลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อ ยานยนต์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สินเชื่อรถจักรยานยนต์ (กรุงศรี มอเตอร์ไซค์) สินเชื่อบิ๊ก ไบค์ (กรุงศรี บิ๊ก ไบค์) สินเชื่อบิ๊ก ไบค์ มือสอง (กรุงศรี ยูสด์ บิ๊ก ไบค์) สินเชื่อเพื่อคนมีรถ (กรุงศรี คาร์ พอร์ แคช มอเตอร์ไซค์) สินเชื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ (กรุงศรี อินเวนทอรี ไฟแนนซ์) ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการด้านการประกันภัย ซึ่งให้บริการโดยบริษัทอยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

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

กรุงศรี คอนซูมเมอร์

บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

ประเภทของบริการ: ผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตที่หลากหลาย เพื่อมอบทางเลือกที่ตรงใจและไลฟ์สไตล์การใช้จ่ายของลูกค้า อันได้แก่บัตรเครดิตกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิตกรุงศรี ชิกเนเจอร์ บัตรเครดิตกรุงศรีวีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตโฮมโปร วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิตกรุงศรี เลดี้ไทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิต กรุงศรี คอร์ปอเรท การ์ด บัตรเครดิตกรุงศรี แมนเชสเตอร์ ยูไนเต็ด วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิต เอไอเอ วีซ่า แพลทินัม บัตรเครดิต กรุงศรี เจซีบี แพลทินัม และบัตรเครดิตสยาม ทาคาชิมายะ โดยมีจำนวนผู้ถือบัตรในปี 2563 รวมกว่า 2.3 ล้านใบ ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2563 บริษัทได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ถือหุ้นที่ระดับสูงสุด (AAA) จากบริษัท ทริสเทตติ้ง จำกัด ต่อเนื่องเป็นปีที่ห้า ซึ่งเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความสามารถในการรักษาสถานภาพความน่าเชื่อถือในธุรกิจบัตรเครดิต บนพื้นฐานการบริหารสินทรัพย์ และเงินลงทุนที่มีประสิทธิภาพในฐานะบริษัทย่อยที่เป็นธุรกิจสำคัญของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผลิตภัณฑ์: บริษัทยังคงนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อเติมเต็มทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกกลุ่มและเหมาะสมกับสถานการณ์หลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปี 2563 โดยบริษัทได้ปรับเปลี่ยนสิทธิประโยชน์จากการใช้จ่ายในหมวดท่องเที่ยวและการเดินทาง เป็นหมวดการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและออนไลน์ ประกอบกับการนำเสนอของรางวัลทางเลือกที่ลูกค้าสามารถแลกใช้ได้เมื่อมียอดใช้จ่ายสะสมครบตามที่บริษัทกำหนด โดยเสนอห้องพักโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้าแทนการแลกบัตรเครื่องบินโดยสารของสายการบิน นอกจากนี้ บริษัทได้ปรับปรุงการให้บริการในช่องทางดิจิทัลหลายส่วน อาทิ พัฒนาระบบการชำระเงินที่ทันสมัยสำหรับการซื้อสินค้าที่โฮมโปร เพียงลูกค้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต โฮมโปร วีซ่า แพลทินัม จะได้รับส่วนลดร้อยละ 3 โดยการสแกนคิวอาร์โค้ดผ่าน UCHOOSE แทนการใช้บัตร อันเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าและสร้างประสบการณ์ในการใช้จ่ายที่สะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งบริษัทยังมีโปรแกรมการตลาดเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยมุ่งเน้นหมวดออนไลน์ที่มีครอบคลุมทุกรูปแบบทั้งอีคอมเมิร์ซ การสแกนคิวอาร์โค้ด การใช้จ่ายผ่านกระเป๋าเงินดิจิทัล (e-Wallet) ที่มีการเติบโตอย่างเห็นได้ชัด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และยังทำควบคู่กับการต่อยอดพัฒนาในเรื่อง API เพื่อการเชื่อมต่อกับพันธมิตรในการแลกเปลี่ยนระหว่างกันแบบไร้รอยต่อซึ่งช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรีและหุ้นกู้

บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริการสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อรายย่อย เพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์)

ผลิตภัณฑ์: กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ ผู้นำในการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อผ่อนชำระ และบัตรเครดิตกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ เริ่มให้บริการลูกค้าตั้งแต่ปี 2537 ปัจจุบันมีฐานลูกค้าผู้ถือบัตรกว่า 2 ล้านราย โดยในปี 2563 กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ได้ริแบรนด์ด้วยคอนเซ็ปต์ “จุดเริ่มต้น คนมีเครดิต” เพื่อยกระดับภาพลักษณ์ใหม่จากการเป็น “ผู้ให้บริการ สินเชื่อ” ไปเป็น “ผู้ช่วยสร้างเครดิต” เพื่ออนาคตทางการเงินที่ดีของลูกค้าและตอบสนองไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ ด้วยพันธมิตรทางการค้ามากกว่า 20,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และศูนย์บริการเฟิร์สช้อยส์ กว่า 200 แห่งทั่วประเทศ โดยมีทั้งบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ บัตรเครดิต กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ วีซ่า แพลทินัม และบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ แคร่ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อผ่อนชำระ และสินเชื่อส่วนบุคคล นอกจากนี้ กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ยังได้ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจกับพันธมิตรโดยออกบัตรเซ็นทรัล เดอะวัน เฟิร์สช้อยส์ บัตรโฮมโปร เฟิร์สช้อยส์ และบัตรเมกาโฮม เฟิร์สช้อยส์ เพื่อมอบสิทธิประโยชน์พิเศษต่าง ๆ ตามไลฟ์สไตล์ให้กับลูกค้าอีกด้วย

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน บริหารโดยบริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด โดยบริษัทได้รับความไว้วางใจจากบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ให้ได้รับการต่อสัญญา Financial Services Partnership การต่อสัญญาครั้งนี้เป็นการบริหารบัตรเครดิตให้กับบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ภายใต้ชื่อบัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน โดยสิทธิประโยชน์หลักครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจ ในเครือเซ็นทรัลผ่าน The 1 Loyalty Platform จึงเป็นโอกาสที่ดีที่กรุงศรี กรุ๊ป ได้ใช้ศักยภาพในฐานะที่เป็นบริษัทในเครือ MUFG สถาบันการเงินชั้นนำระดับโลก สามารถนำเสนอบริการที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้าบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล จำกัด

ประเภทของบริการ: บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน เปิดตัวในปี 2560 เป็นบัตรเครดิตโคแบรนด์ไลฟ์สไตล์ (Co-Brand Lifestyle) โบนัส และโบนัสพิเศษที่ให้แก่คนสะสม The 1 ได้มากที่สุดและเร็วที่สุด พร้อมสิทธิประโยชน์อื่น ๆ อาทิ รับส่วนลดสูงสุดร้อยละ 10 ในเครือเซ็นทรัล กรุ๊ป ซึ่งประกอบด้วยร้านค้าแบรนด์ดังมากมายกว่า 5,000 ร้านค้า ทั้งในและต่างประเทศ โดยผ่าน The 1 Card Loyalty Platform และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ซึ่งครอบคลุมการใช้ชีวิตประจำวันนอกเซ็นทรัล กรุ๊ป ผ่านความเป็นบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์

ผลิตภัณฑ์: บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน ได้รับการวางตำแหน่งเป็นบัตรเครดิตไลฟ์สไตล์ (Lifestyle Credit Card) มุ่งเพิ่มความโดดเด่น ให้ชัดเจนกว่าบัตรเครดิตในตลาด อาทิ การออกแบบหน้าบัตรให้เรียบง่าย แต่เน้นความสำคัญที่วัสดุหรือเทคนิคการเคลือบให้เหมือนโลหะ (Metallic Effect) ซึ่งไม่เคยถูกใช้มาก่อนในประเทศไทย แบ่งหน้าบัตรออกเป็น 4 ผลิตภัณฑ์ย่อย โดยแต่ละผลิตภัณฑ์มีสิทธิประโยชน์แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ บัตรเครดิต เซ็นทรัล เดอะวัน เปิดตัวบัตรเครดิต คอนแทคเลส (Contactless Card) เพย์เมนต์เทคโนโลยีล่าสุดจากมาสเตอร์การ์ด ที่ยกระดับประสบการณ์การใช้จ่ายแบบไร้สัมผัสที่สะดวก ปลอดภัย เพียงแตะบนเครื่องรับชำระเงินระบบไร้สัมผัสก็สามารถชำระเงินผ่านบัตรได้ทันที ช่วยให้ใช้จ่ายผ่านบัตรในชีวิตประจำวันได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

สินเชื่อส่วนบุคคลเซ็นทรัล เดอะวัน เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นนวัตกรรมและเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยลูกค้าสามารถนำบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล เซ็นทรัล เดอะวัน ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกรุงศรีทั่วประเทศได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายใต้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี้ เซอร์วิสเชส จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนในสัดส่วนร้อยละ 50 ต่อ 50 ระหว่างกรุงศรี กรุ๊ป และเทสโก้ โลตัส ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี 2544 เพื่อดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส โดยในครั้งแรกได้มีการเปิดตัวบัตรเครดิต Tesco Lotus Private Label ซึ่งต่อมาภายหลังได้พัฒนาขยายมาเป็นบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า รวมถึงการเป็นผู้ดูแลเทสโก้ โลตัส โบรคเกอร์ประกันภัยทั้งหมด โดยในปี 2562 ได้เปลี่ยนชื่อบริษัทจากบริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด เป็นบริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ตลอดระยะเวลาบริษัทได้พัฒนาและขยายช่องทางการจำหน่ายอย่างต่อเนื่องผ่านห้างเทสโก้ โลตัส ซึ่งในปี 2562 นี้ มีสาขาเพิ่มเป็นจำนวนมากกว่า 200 สาขา ด้วยพนักงานที่พร้อมให้บริการกว่า 850 คน เรามุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมให้ง่ายและสะดวกสบาย สำหรับลูกค้าเทสโก้ โลตัส โดยเน้น “ความง่าย สะดวกของลูกค้า ความคุ้มค่าและน่าเชื่อถือ” สำหรับบริการด้านการเงินและประกันภัยในแต่ละประเภทให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์สูงสุด

สำหรับบริการด้านการเงิน เราออกบัตรเครดิตเทสโก้ โลตัส วีซ่า ที่เป็นทางเลือกในการชำระเงินที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าเทสโก้ โลตัส ทั้งสำหรับการใช้จ่ายภายในและภายนอกเทสโก้ โลตัส นอกจากนี้ เราเพิ่มรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลายสำหรับลูกค้าที่ซื้อประกัน ของโบรคเกอร์ประกันภัย และบัตรเครดิตของเรา เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม

เทสโก้ โลตัส ม้านี้ เซอร์วิสเชส มีพันธมิตรที่จะส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศ พร้อมอำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ลูกค้าทุกท่าน ไม่ว่าจะเป็นใช้บริการผ่านทางช่องทางไหนก็ตาม ทั้งที่หน้าเคาน์เตอร์บริการที่เทสโก้ โลตัส ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์คอลเซ็นเตอร์และแอปพลิเคชัน UCHOOSE

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

บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ทั้งประกันภัยรถยนต์ ประกันอุบัติเหตุ และประกันสุขภาพ ประกันวินาศภัย และอื่น ๆ ผ่านหลายช่องทางทั้งเคาน์เตอร์บริการที่เทสโก้ โลตัส ที่ครอบคลุมมากกว่า 200 สาขาทั่วประเทศ หรือผ่านทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ ให้แก่ลูกค้าของ เทสโก้ โลตัส ภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจชั้นนำที่เป็นผู้ให้ประกันภัยที่น่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จักที่ทำให้มั่นใจว่าลูกค้าของเราได้รับทางเลือกที่เข้าใจง่าย มีความคุ้มค่า และมีทางเลือกในการชำระเงินที่หลากหลาย

ด้วยหลักปรัชญาของเราที่นำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ “ความง่าย สะดวกของลูกค้า ความคุ้มค่า และน่าเชื่อถือ” ทำให้เรานำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ อุบัติเหตุ และประกันสุขภาพที่ทำให้ใคร ๆ ก็สามารถทำประกันได้ด้วยราคาเริ่มต้นในการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่ 299 บาทต่อปี

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี้ เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท เทสโก้ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์โบรคเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัท เทสโก้ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้าของเทสโก้ โลตัส ผ่านการบริการทางช่องทางโทรศัพท์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอสินค้าประกันชีวิตสำหรับลูกค้าของ เทสโก้ โลตัส ทั้งประกันชีวิตประเภทออมทรัพย์ระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงประกันชีวิตตลอดชีพ

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี้ เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรีเจเนอรัล อินชัวร์นส์โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย จัดทะเบียนบริษัทในปี 2550 ทั้งนี้ บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด ในปี 2554 บริการของบริษัทรวมถึง การแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย อาทิ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ ประกันภัยการเดินทาง และการประกันภัยรถยนต์แก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าซึ่งครอบคลุมแผนชดเชยรายได้ขณะเข้ารับการรักษาตัว ในโรงพยาบาล ประกันภัยโรคมะเร็งและโรคร้ายแรงที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยง เมื่อเกิดโรคมะเร็งหรือโรคร้ายแรง รวมถึงแผน ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และแผนประกันภัยจากพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยที่ได้รับการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท กรุงศรีไลฟ์แอสซัวร์นส์โบรกเกอร์ จำกัด

ประเภทของบริการ: ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต จัดทะเบียนบริษัทในปี 2550 บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด ได้ เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ควอลิตี้ ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด ในปี 2554 บริการหลักของบริษัทคือการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ด้านการ ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกัน ค้ำประกันวงเงินบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ลูกค้าของบริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด

ธุรกิจประกันชีวิตยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการขยายประเภทของผลิตภัณฑ์จากพันธมิตร ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิต ที่ผ่านการคัดสรรมาแล้วเป็นอย่างดี โดยมีผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและหลากหลาย อาทิ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แบบชั่ว ระยะเวลา แบบประกันชีวิตเพื่อการเกษียณอายุ รวมถึงแผนประกันภัยคุ้มครองสุขภาพผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นการศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการในด้านประกันชีวิตและสุขภาพของลูกค้า โดยกำหนด คุณลักษณะและความต้องการของลูกค้าออกเป็นกลุ่ม เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่สุดแก่ลูกค้าต่อไป

แหล่งที่มาของเงินทุน: ผู้ถือหุ้นของบริษัท (บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด)

บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน รวมถึงดำเนินการฟ้องร้องบังคับคดี ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ไม่มี หลักประกัน อาทิ สินเชื่อบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า ลูกค้าหลักที่เราให้บริการในปัจจุบัน คือ กรุง ศรีและบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป ได้แก่ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ดิ เซอร์วิสเชส จำกัด บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด และบริษัท เทสโก้ โลตัส ม้านี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

กลยุทธ์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจ: บริษัทได้ดำเนินแผนงานในการปฏิรูปตนเองในฐานะที่ปรึกษาแก้ไขปัญหาหนี้ ดูแล และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการชำระหนี้ในการกิจดูแลบัญชีลูกค้าค้างชำระ บริษัทมีหน้าที่ดูแลให้ลูกค้าชำระตามเงื่อนไขและ กลับมาใช้งานบัตรประเภทต่าง ๆ ให้ได้ตามปกติ ด้วยการบริการให้คำปรึกษาในการชำระหนี้ที่เน้นให้เกิดการสร้าง ประสิทธิภาพที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า รวมถึงการบริหารจัดการหนี้ค้างชำระโดยวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ หรือความ ตั้งใจในการชำระหนี้ และออกแบบโปรแกรมช่วยเหลือเพื่อให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการกับภาระหนี้ได้ โดยเฉพาะในช่วง ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 บริษัทได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องตาม

นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยในการช่วยเหลือบรรเทาภาระหนี้ให้กับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และโครงการคลินิกแก้หนี้ ในการช่วยเหลือและวางแผนร่วมกันหาทางออกสำหรับแก้ไขปัญหาหนี้ให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถชำระปลดหนี้ได้ การปฏิรูปลดหนี้ถือเป็นรูปแบบการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อมุ่งไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนในฐานะผู้นำในอันดับต้น ๆ ของธุรกิจการเรียกเก็บหนี้

ด้านการบริการลูกค้า ในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้า ได้มีการใช้หลักการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของการพัฒนางานบริการที่มุ่งเน้นตัวลูกค้าเป็นหลัก โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ ความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว และไม่ซับซ้อนในการตอบสนองและสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีและทันสมัยให้กับลูกค้ามีการพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยเรียนรู้และทำความเข้าใจปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยดำเนินการทดลองโครงการ “AI Outbound Call” มีการพัฒนาการบริการลูกค้าผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน UCHOOSE ในรูปแบบการบริการตนเอง รองรับการบริการและติดต่อเกี่ยวกับงานติดตามทวงถามหนี้ให้กับลูกค้า อาทิ การให้ข้อมูลมาตรการให้ความช่วยเหลือ การตอบรับข้อเสนอ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการเข้าถึงโปรแกรมการบริการชำระหนี้ต่าง ๆ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท กรุงศรีบริการเช่าสินเชื่อก จำกัด (สปป.ลาว)

ธุรกิจของบริษัทฯ ได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่เปิดดำเนินการในปลายปี 2557 ปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่นครหลวงเวียงจันทน์ และมีสาขาอยู่ที่เมืองปากเซ แขวงจำปาสัก ของ สปป.ลาว

ปัจจุบันถือได้ว่าบริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลากหลายที่สุดในธุรกิจสินเชื่อของ สปป.ลาว อันได้แก่ สินเชื่อยานยนต์ครบวงจรทั้งรถใหม่และรถใช้แล้วให้แก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าประเภทฟลีท ครอบคลุมถึงรถยนต์โดยสารส่วนบุคคล รถบรรทุกปิกอัพ รถเนกประสงค์ (SUV) และรถบรรทุกเพื่อการพาณิชย์ขนาดไม่เกิน 4 ตัน อีกทั้งยังมีบริการสินเชื่อเพื่อคนมีรถ (Car4Cash) รวมไปถึงสินเชื่อเพื่อรถจักรยานยนต์ใหม่ นอกจากนี้ บริษัทยังมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ ทองคำ ด้วยบริการสินเชื่อผ่อนชำระกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านร้านค้าพันธมิตร

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินล่าสุดที่เพิ่งเปิดให้บริการ คือ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลกรุงศรีผ่านบริษัทย่อยใหม่ที่เปิดดำเนินการในเดือนมิถุนายน 2563 ในนามบริษัทสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝากกรุงศรีจำกัด มุ่งหวังเพื่อขยายช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนชาวลาว

ผลประโยชน์สำคัญอันเนื่องมาจากการขยายความครอบคลุมของตลาดและการริเริ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ที่หลากหลาย บริษัทจึงมีความสามารถในการบริหารจัดการน้ำหนักการลงทุนที่เหมาะสม เพื่อมุ่งเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์และพื้นที่ที่ให้ผลตอบแทนที่ดี จุดแข็งดังกล่าวนี้ได้ประกอบเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนธุรกิจเชิงกลยุทธ์ระยะกลางของบริษัทเพื่อเสริมความแข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง

นอกเหนือจากการเติบโตทางการเงินที่มั่นคงและยั่งยืนแล้ว บริษัทยังตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและลดต้นทุนการดำเนินงาน บริษัทได้วางแผนที่จะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ โดยการพัฒนาแอปพลิเคชัน ออนไลน์ ทั้งเว็บไซต์และแพลตฟอร์มบนโทรศัพท์มือถือ ครอบคลุมถึงบริการสินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า และสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อให้ใช้งานง่ายและมีฟังก์ชันการทำงานมากขึ้น ซึ่งลูกค้าจะสามารถเรียกดูข้อมูลบริษัท รายละเอียดผลิตภัณฑ์ การชำระเงิน ข่าวสารและโปรโมชั่น ตลอดจนสมัครผลิตภัณฑ์ออนไลน์

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องโดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างพื้นฐานของการให้บริการ โดยมุ่งหวังเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับแบรนด์และภาพลักษณ์ของ “กรุงศรีลีลสิ่ง” บริษัทได้ใช้สื่อดิจิทัลรวมถึงการส่งเสริมธุรกิจและผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนการสร้างความรับรู้ถึงแบรนด์ การสร้างชุมชนดิจิทัลเพื่อดึงดูดลูกค้า โดยเน้นการเพิ่มประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าต่อแบรนด์กรุงศรี

ด้วยปรัชญาการบริหารงาน One-Team, One-Goal ที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคล บริษัทได้ดำเนินโครงการจัดการเสริมความสามารถ (Talent Management Program) เพื่อสรรหาผู้มีศักยภาพสูงรุ่นใหม่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท รวมถึงการปลูกฝังค่านิยมหลักของกรุงศรีให้กับพนักงานทุกระดับอีกด้วย

ประเภทของบริการ: บริษัทให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์) และบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ผ่านสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด ให้แก่ลูกค้ารายย่อย และลูกค้า SME ใน สปป.ลาว

ตลาดและการแข่งขัน: เนื่องจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างกว้างขวางทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของ สปป.ลาว อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม รัฐบาลแห่ง สปป.ลาว ได้จัดให้มีมาตรการและนโยบายหลายประการเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของโรค ซึ่งเศรษฐกิจได้รับการฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปนับตั้งแต่มีการคลายล็อกประเทศในเดือนพฤษภาคม 2563

ด้วยผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คาดว่าการเติบโตของอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ* ของ สปป.ลาว จะอยู่ที่ร้อยละ 2.5 ในปี 2563 จากเดิมอยู่ที่ร้อยละ 5 ในปี 2562 ซึ่งยังคงสูงกว่าประเทศอื่น ๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นอกจากนี้ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงสามารถควบคุมได้ดี ประกอบกับความหวังทางด้านการคิดค้นและวิจัยวัคซีน คาดว่าเศรษฐกิจจะฟื้นตัวอย่างรวดเร็วขึ้นเนื่องจากจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ชะลอตัวลงไปก่อนหน้านี้ และปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง คือการที่ประเทศจีนสร้างโครงการรถไฟให้แล้วเสร็จจะช่วยเพิ่มรายได้ต่อหัวตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจและกระตุ้นอุปสงค์ภายในประเทศ

บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับตัวแทนจำหน่ายและขยายเครือข่ายตัวแทนจำหน่ายควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการนำความเชี่ยวชาญและเทคโนโลยีจากกรุงศรีอโด้และกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์มาใช้ซึ่งจะทำให้บริษัทเป็นผู้นำตลาดใน สปป.ลาว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

*ที่มา: ธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank)

สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด (สปป.ลาว)

ประเภทของบริการ: บริษัทถือหุ้นโดย บริษัท กรุงศรี บริการเช่าซื้อสินค้า จำกัด บริษัทจดทะเบียนในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 และมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ ประเภทสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับฝากเงิน

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: กรุงศรีได้เข้าซื้อหุ้นใหญ่ (ร้อยละ 99.9) ในบริษัทท้องถิ่นแห่งหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้รับการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (เงินติดล้อ) จากบริษัท เอไอจี คอนซูเมอร์ ไฟแนนซ์ กรุ๊ป อิงค์ จำกัด (AIG CFG) ในเดือนกันยายน 2552 บริษัทแห่งนี้ได้ดำเนินธุรกิจด้านนี้มาตั้งแต่ปี 2523 โดยให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกันในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และในปี 2557 บริษัท เงินติดล้อ จำกัด ได้เพิ่มบริการด้านประกันภัยในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม

ในเดือนตุลาคม 2561 กรุงศรีได้มีข้อตกลงการร่วมเป็นพันธมิตรธุรกิจระหว่างธนาคารและบริษัท Siam Asia Credit Access PTE LTD ในการขายหุ้นสามัญของเงินติดล้อเป็นจำนวนร้อยละ 50 ซึ่งภายใต้กรอบความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนการเติบโตและการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจ รวมทั้งสร้างเสริมศักยภาพของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ผู้การเป็นผู้นำตลาด สินเชื่อทะเบียนรถของประเทศไทยต่อไป โดยได้ดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนกุมภาพันธ์ 2562 บริษัท เงินติดล้อ จำกัด เปลี่ยนสถานะเป็น บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรีและหุ้นกู้บริษัท

กรุงศรี ซิเคียวริตี้ส์

บริษัทหลักทรัพย์กรุงศรี จำกัด (มหาชน)

ประเภทของบริการ: นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทได้ ดังนี้

ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์: ให้บริการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทตราสารทุน (หุ้น) และตราสารอนุพันธ์ หมายเลขสมาชิก 29 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยให้บริการแก่นักลงทุนรายย่อยบุคคลทั่วไป และนักลงทุนสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทมีทีมงานด้านการตลาดและการวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีประสบการณ์สูง เพื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาเรื่องการลงทุนแก่นักลงทุน

ธุรกิจวาณิชธนกิจ: ให้บริการงานด้านวาณิชธนกิจ โดยให้คำปรึกษาทางการเงิน และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับการเงินทั้งหมด รวมถึงการเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายทั้งหลักทรัพย์ประเภทหนี้และประเภททุน การปรับโครงสร้างทางการเงิน การปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูกิจการ การควบรวมกิจการ และการซื้อขายกิจการ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ การประมาณการมูลค่าของธุรกิจและธุรกรรมที่สอดคล้องกับภาวะนิยมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ธุรกิจธนปถวินกิจ: บริษัทให้บริการการจัดการและให้คำปรึกษาด้านการลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ทั้งระยะสั้นระยะปานกลางและระยะยาว โดยมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าด้วยผลตอบแทนและบริการภายใต้การบริหารอย่างมืออาชีพ รวมถึงเอกสิทธิ์ในการเข้าถึงบริการสำหรับลูกค้าธนปถวินกิจในการเข้าร่วมสัมมนาที่จัดขึ้นเป็นพิเศษ และสิทธิประโยชน์ในด้านอื่น ๆ อีกด้วย

ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล: บริษัทให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละรายจะมีผู้จัดการกองทุนคอยดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการลงทุนและการบริหารกองทุน เพื่อให้บริการตามแต่ลักษณะและวัตถุประสงค์ของลูกค้า

ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน: บริษัททำหน้าที่เป็นตัวแทนซื้อขายกองทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในประเทศไทย โดยการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนให้กับนักลงทุนที่สนใจ

ธุรกิจการลงทุน: บริษัทมีนโยบายการลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ทั้งในระยะสั้นและระยะปานกลางถึงระยะยาว

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด เป็นบริษัทจัดการกองทุนชั้นนำของประเทศไทย โดยได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กองทุนรวมมีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือกลงทุน ได้แก่ กองทุนหุ้น กองทุน ตราสารหนี้ กองทุนที่ลงทุนในต่างประเทศ กองทุนดัชนีสินค้าโภคภัณฑ์ และกองทุนอสังหาริมทรัพย์ ด้วยปรัชญาการลงทุนที่บริษัทยึดถือ คือ การมุ่งสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน โดยผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูง ตลอดจนระบบจัดการการลงทุนที่รัดกุมและทันสมัย เพื่อให้ผู้ลงทุนมั่นใจว่ากองทุนของบริษัทจะบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ บริษัทได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองเป้าหมายการลงทุนของผู้ลงทุนแต่ละกลุ่มทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และผู้ลงทุนสถาบัน

แหล่งที่มาของเงินทุน: บริษัท

กรุงศรี ฟินโนเวต

บริษัท กรุงศรีฟินโนเวต จำกัด

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

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

กรุงศรี เซอร์วิส

บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้ แอนด์เซอร์วิส จำกัด

ประเภทของบริการ: บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากรและจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ ซึ่งเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้ โดยธุรกิจของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือ จัดหาและให้บริการด้านบุคลากร เช่น พนักงานขับรถ แม่บ้าน พนักงานรับ-ส่งเอกสาร พนักงานรักษาความปลอดภัยและอื่น ๆ ให้แก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ และให้บริการรถยนต์ให้เช่าแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือภายใต้ขอบเขตที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ตลาดและการแข่งขัน: เนื่องจากบริษัทให้บริการดังกล่าวข้างต้นแก่กรุงศรี ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายเดียวของบริษัท ทำให้บริษัทไม่มีคู่แข่งในตลาดนี้ บริษัทได้ขยายบริการด้านรถยนต์เช่าไปยังบริษัทในเครือของกรุงศรี โดยมุ่งเน้นให้มีการอบรมพนักงานของบริษัทเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า บริษัทได้รับการรับรองให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

แหล่งที่มาของเงินทุน: กรุงศรี

HATTHA BANK PLC. (HATTHA BANK)

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

Hattha Kaksekar Limited ได้เปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ ภายใต้ชื่อ Hattha Bank Plc. (Hattha Bank) โดยได้รับการอนุมัติอย่างเป็นทางการจากธนาคารชาติแห่งกัมพูชาและกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2563

ประเภทของบริการ: Hattha Bank เป็นธนาคารชั้นนำในประเทศกัมพูชาโดยได้รับใบอนุญาตจากธนาคารชาติแห่งกัมพูชา จากการดำเนินงานมานานกว่า 25 ปีด้วยสถานะสถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้ (Microfinance Deposit Taking Institution: MDI) ด้วยความสำเร็จอย่างรวดเร็ว Hattha Bank ได้เปลี่ยนสถานะจาก MDI เป็นธนาคารพาณิชย์ในปี 2563 และยังคงให้บริการทางการเงินที่หลากหลายแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้า SME รวมถึงกลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจผ่าน 177 สาขา ณ เดือนธันวาคม 2563 ยอดเงินรับฝากอยู่ที่ 793 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยมีผู้รับฝากจำนวน 233,473 ราย ขณะที่ยอดเงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่ 1,323 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยมีจำนวนลูกค้า 165,130 ราย

แหล่งที่มาของเงินทุน: บริษัท

HATTHA SERVICES CO., LTD.

ประเภทของบริการ: ธุรกิจสนับสนุนที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้เช่าและบริหารจัดการอาคาร ซึ่งรวมถึงการซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจของ Hattha Bank และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีเท่านั้น

แหล่งที่มาของเงินทุน: บริษัทและสินเชื่อจากธนาคารในประเทศ

SB FINANCE COMPANY, INC. (SBF)

ประเภทของบริการ: SBF ประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อและการเช่าแบบลีสซิ่ง โดยปล่อยสินเชื่อให้ผู้บริโภคในตลาดรายบุคคลขนาดใหญ่ (Mass Market) เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลที่ปรารถนาให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม (Financial Inclusion)

ตลาดและการแข่งขัน: SBF เป็นผู้เล่นสำคัญในตลาดสินเชื่อสำหรับผู้บริโภคในประเทศฟิลิปปินส์ที่มีการแข่งขันตามเกณฑ์ชี้วัด (Metrics) ได้แก่ มูลค่าสินทรัพย์รวมสูงสุดอันดับ 5 ในกลุ่มบริษัทสินเชื่อสำหรับผู้บริโภคในประเทศ มูลค่าสินทรัพย์รวมอยู่ที่ 7,328 ล้านดอลลาร์ฟิลิปปินส์ มูลค่าทุนรวมสูงสุดอันดับ 3 มูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นของ SBF อยู่ที่ 1,488 ล้านดอลลาร์ฟิลิปปินส์ มูลค่าสินเชื่อรวมสูงสุดอันดับ 4 มูลค่าสินเชื่อรวมอยู่ที่ 7,599 ล้านดอลลาร์ฟิลิปปินส์

แหล่งที่มาของเงินทุน: บริษัทและสินเชื่อจากธนาคารในประเทศ

3. ปัจจัยความเสี่ยง

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจของ กรุงศรี กรุ๊ป และส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ภายใต้สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ ข้อกำหนดของทางการ แนวโน้มเศรษฐกิจโลก รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเทคโนโลยีในปัจจุบัน กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงได้พัฒนากลไกการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้บริหารจัดการและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงของกรุงศรียังได้นำระบบการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมและถูกกำหนดมาเป็นอย่างดีมาใช้ในการปฏิบัติงานผ่านการกำหนด โครงสร้างบริหารความเสี่ยง นโยบายความเสี่ยง รวมถึงกรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้นำเอานโยบายและระเบียบปฏิบัติของ MUFG มาปรับใช้พัฒนาระบบการในการบริหารความเสี่ยง ทั้งการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การหาแนวทาง ลดความรุนแรงของความเสี่ยง และการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ด้วยความร่วมมือกันจากหลากหลายกลุ่มงาน เป็นผลให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กรุงศรีจัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้แนวป้องกันสามชั้นในการแยกโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจ ในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้

- แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง คือ หน่วยงานธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงจากปฏิบัติการประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณาและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวป้องกันชั้นที่สอง คือ กลุ่มบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง
- แนวป้องกันชั้นที่สาม คือ หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงใช้วิธินิรนามในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงหรือคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อบริษัทและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ต สินเชื่อและระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วย

• คณะกรรมการธนาคาร

เป็นผู้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกรุงศรี โดยมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีอำนาจอนุมัติคำขอสินเชื่อตามวงเงินที่กำหนด รวมถึงการจัดอันดับความเสี่ยงเครดิตผ่านคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

• **คณะกรรมการธนาคารพิจารณาสินเชื่อ**

ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง กลุ่มงานพิจารณาสินเชื่อ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกลุ่มงานด้านธุรกิจ โดยบทบาทหลักของคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อประกอบด้วย

- พิจารณานุมัติคำขอสินเชื่อรวมถึงวิธีปฏิบัติด้านสินเชื่อ และ
- การพิจารณานุมัติสำหรับกรณีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสินทรัพย์ที่เข้าข่ายการปรับโครงสร้างหนี้มีปัญหา

• **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- อนุมัติและให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณานโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี
- พิจารณาทบทวนคุณภาพพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี
- พิจารณาทบทวนความเสี่ยงด้านตลาดและด้านปฏิบัติการที่สำคัญ ความเสียหายด้านปฏิบัติการ (อาทิ การทุจริต) รวมถึงระบบงาน ที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติงานผิดพลาดโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- บริหารและควบคุมดูแลให้เป็นไปตามการบริหารความเสี่ยง ของกรุงศรี

• **คณะอนุกรรมการพอร์ตสินเชื่อ**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลักเพื่อดำเนินการให้มั่นใจว่ามีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อที่ดี สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติของกรุงศรี ได้แก่

- พิจารณาการกระจุกตัวของพอร์ตสินเชื่อ แนวโน้มความเสี่ยงและนโยบายเพื่อใช้บริหารจัดการสำหรับแต่ละอุตสาหกรรม

- พิจารณานโยบายความเสี่ยงด้านสินเชื่อสำหรับแต่ละบริษัท เพื่อช่วยลดการกระจุกตัวของสินเชื่อ
- พิจารณาการบริหารจัดการและดำเนินการสำหรับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา

• **คณะอนุกรรมการจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและสินเชื่อที่เข้าข่ายปรับโครงสร้างหนี้**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำหนดและทบทวนนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติและวิธีการ เพื่อปรับปรุงสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสินทรัพย์ที่เข้าข่ายปรับโครงสร้างหนี้
- การพิจารณานุมัติสำหรับกรณีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสินทรัพย์ที่เข้าข่ายการปรับโครงสร้างหนี้มีปัญหา
- กำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขหนี้ที่ได้รับอนุมัติไปแล้วอย่างต่อเนื่อง เพื่อเร่งดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้ รวมทั้งป้องกันมิให้เกิดการเสื่อมลงของคุณภาพหนี้
- พิจารณานุมัติหลักการกำหนดราคา และการเข้าร่วมประมูลซื้อหลักประกันจากการขายทอดตลาดเพื่อบังคับคดี รวมถึงอนุมัติหลักการในการจำหน่ายสินทรัพย์ของกรุงศรี

• **คณะอนุกรรมการพิจารณาการประเมินมูลค่าสินทรัพย์**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำหนดและทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกันการให้

สินเชื่อและอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การทบทวนมูลค่าของสินทรัพย์

- พิจารณาคัดเลือกและอนุมัติสัญญาซึ่งจัดทำกับผู้ประเมินราคาภายนอก
- กำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ประเมินราคาภายในให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของกรุงศรีและธนาคารแห่งประเทศไทย
- พิจารณาทบทวนและอนุมัติผลการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การประเมินโดยผู้ประเมินราคาอิสระหรือผู้ประเมินราคาภายใน

- **คณะอนุกรรมการบริหารเงินกองทุน**

มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ได้แก่

- กำกับดูแลควบคุมการบริหารเงินกองทุนเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้และระดับเงินกองทุนที่ต้องการ
- กำกับดูแล ทบทวน และให้คำแนะนำสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤตมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง
- พิจารณาทบทวนและอนุมัติการจัดสรรเงินกองทุน และประเมินความต้องการเงินกองทุน โดยคำนึงถึงแผนธุรกิจและระดับความเสี่ยงทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต รวมถึงพิจารณาแผนเงินกองทุนฉุกเฉินในกรณีที่ระดับเงินกองทุนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญและการบริหารจัดการ

- **การบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม กรุงศรีได้พัฒนารอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร เพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงทุกประเภทที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกกรุงศรี โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้นำกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินทุนมาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร กรุงศรีได้นำเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรมาใช้ เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีได้ระบุ วัดระดับ และจัดการความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีรับได้

- **กรอบระดับความเสี่ยงที่รับได้** คือกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งหมด ประกอบด้วย นโยบาย กระบวนการการควบคุม และระบบเพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสาร กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมของกลุ่มธุรกิจ ซึ่งมีพื้นฐานจากระดับความเสี่ยงสูงสุดของกรุงศรีและกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจ

- **แผนที่ความเสี่ยง** ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

- **ระดับความเสี่ยง** ใช้เพื่อวัดและติดตามระดับความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญโดยใช้ตัวชี้วัดความเสี่ยง

- **ความเสี่ยงหลัก** คือความเสี่ยงที่ระบุจากแผนที่ความเสี่ยง ระดับความเสี่ยง และความเสี่ยงที่ผู้บริหารเห็นว่ามีความเสี่ยงหลัก โดยต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงนั้น ๆ ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและปรับ

ลดความเสี่ยงดังกล่าว

การนำกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล กรุงศรีได้นำกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดยกรุงศรีสามารถระบุความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยภายนอกและภายในกรุงศรี แผนธุรกิจของกรุงศรี และความซับซ้อนในการทำธุรกิจของกรุงศรี นอกจากนี้ กรุงศรีกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้เพื่อให้มั่นใจว่า กรุงศรีมีสถานะเงินกองทุนอยู่ในระดับที่กรุงศรีรับได้ และเป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในภาวะปกติ และภาวะวิกฤต กรุงศรีกำหนดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤตสม่ำเสมอและกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหารเงินกองทุน เพื่อให้กรุงศรีสามารถดำเนินการด้านการจัดการเงินกองทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันการณ์

โครงสร้างการบริหาร

การบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรอยู่ภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ซึ่งได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคารนโยบายดังกล่าวกำหนดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง หน้าที่และความรับผิดชอบ แนวทางการรายงาน รวมทั้งแนวปฏิบัติเพื่อการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร สายงานบริหารความเสี่ยง ภาพรวมองค์กร ทำหน้าที่บริหารกรอบการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและกำหนดความเสี่ยงที่น่าจะมีนัยสำคัญต่อกรุงศรี รวมทั้งสถานะความเสี่ยงของทั้งกลุ่มธุรกิจของกรุงศรีสำหรับความเสี่ยงที่สำคัญทั้งหมด

สายงานบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรยังมีส่วนในการร่วมมือกับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง เพื่อระบุความเสี่ยง วัดระดับ ความเสี่ยง และจัดทำแผนการป้องกันและปรับลดความเสี่ยง ซึ่งระดับความเสี่ยงทั้งหมด รวมทั้งแผนการป้องกันและปรับลดความเสี่ยงจะรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่สำคัญ

ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร กรุงศรีได้ระบุความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแล และความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก กรุงศรีได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่กรุงศรียอมรับได้ ความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2563

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

• การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความเป็นไปได้ที่กรุงศรีอาจสูญเสียเนื่องจากมูลค่าสินทรัพย์ที่ด้อยลง รวมถึงสินทรัพย์นอกงบดุลโดยเป็นผลจากฐานะการเงินของลูกค้าหนี้ด้อยลง หรือการไม่สามารถชำระหนี้ หรือปฏิบัติตามสัญญาได้ซึ่งส่งผลกระทบต่อเงินกองทุนของกรุงศรี และอาจส่งผลให้กรุงศรีสูญเสียเงินทุนสำรองของกรุงศรี

ทั้งนี้ กรุงศรีดำเนินการภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงในระดับสากล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการสร้างสมดุลของพันธกิจทางการดำเนินธุรกิจและการพิจารณาสินเชื่อ การกำหนดให้มีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างผู้พิจารณาอนุมัติสินเชื่อและผู้ดูแลลูกค้าเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส โดยทั้งสองฝ่ายงานมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือการส่งเสริมการขายสินเชื่อใหม่อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนรักษาสินเชื่อเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้น กรุงศรีได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบอัตโนมัติ ระบบสนับสนุนต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ในส่วนของบุคลากรกรุงศรีได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในทุกระดับของสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจหลักการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ตลอดจนกรุงศรีได้จัดอบรมเสริมความรู้ด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับแผนธุรกิจหลักของกรุงศรีอย่างต่อเนื่อง

ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กรุงศรีได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรีสามารถรับได้ เพื่อระบุเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน กรุงศรีจึงได้จัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติงานขึ้นเพื่อใช้อ้างอิง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ซึ่งการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าตามยุทธศาสตร์เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประการ

การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต

วัตถุประสงค์ของการควบคุมความเสี่ยง คือ หลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งนี้ เพื่อให้การควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรุงศรีจึงแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบติดตามดูแลและการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเป็น 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย ทั้งสองหน่วยงานมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

ความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อลูกค้าธุรกิจบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตผ่านทางเครื่องมือการจัดอันดับความเสี่ยงภายในของกรุงศรี ซึ่งได้ถูกพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกันกับ MUFG ในปัจจุบันกรุงศรีแบ่งกลุ่มลูกค้าธุรกิจออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ตามลักษณะและขนาดของลูกค้า โดยกลุ่มแรกได้แก่ กลุ่ม Thai Global ซึ่งเป็นบริษัทไทยขนาดใหญ่ที่มีธุรกรรมการค้าการลงทุนในหลายประเทศ และบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติ (JPC/MNC) และกลุ่มที่สอง ได้แก่ บริษัทไทยและ SME ทั้งนี้ ด้วยการแบ่งกลุ่มดังกล่าวส่งผลให้กรุงศรีสามารถคำนวณหาความน่าจะเป็นที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ ค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ และยอดหนี้หรือประมาณการยอดหนี้ เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เหมาะสม และสะท้อนลักษณะพิเศษของลูกค้าในแต่ละขนาดของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น โดยกรุงศรีได้ใช้ตัวแบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงเช่นเดียวกันกับที่ MUFG ใช้งานสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ Thai Global และ JPC/MNC ในขณะที่กรุงศรีใช้แบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงภายในของกรุงศรีเองสำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัทไทยและ SME

แบบจำลองสำหรับจัดอันดับความเสี่ยงทั้งสองนั้นใช้เพื่อการระบุความเสี่ยงของลูกค้านิติบุคคลแต่ละราย ณ เวลาที่ได้เริ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนมีการทบทวนประจำปีและจะมีการปรับปรุงอันดับความเสี่ยงตามความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงธุรกิจของลูกค้าธุรกิจที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดความสัมพันธ์ดังกล่าว ผ่านกระบวนการทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าธุรกิจ ซึ่งในการประเมินอันดับความเสี่ยงของเงินกู้หรือภาระหนี้อื่น ๆ กรุงศรีได้พิจารณาตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งไม่จำกัดเพียงการพิจารณารายได้ของลูกค้าเท่านั้น แต่รวมถึงการพิจารณาแหล่งที่มาของเงินที่นำมาชำระหนี้ ความสามารถในการบริหารและสถานะการเงิน ประวัติย้อนหลังภาวะอุตสาหกรรม และภาวะแวดล้อมอื่นที่ผู้กู้ดำเนินกิจการอยู่ ทั้งนี้ กรุงศรีเข้าใจถึงความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย ดังนั้น แหล่งที่มาของข้อมูลที่จะใช้ในการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าจึงต้องมีความแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มของลูกค้าด้วย โดยอยู่บนพื้นฐานของการนำข้อมูลทางการเงินมาใช้ในการประเมินฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน ซึ่งจะนำปัจจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอื่นที่สามารถสะท้อนศักยภาพในการดำเนินงานและขยายธุรกิจของลูกค้ามาใช้ประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและประเมินอันดับความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดอันดับความเสี่ยงของกรุงศรีสามารถสะท้อนมาตรฐานสูงระดับเดียวกันกับ MUFG

กรุงศรีได้มีความร่วมมือกับ MUFG ในการพัฒนาแบบจำลองสำหรับการประเมินอันดับความเสี่ยงภายในนี้ โดยให้นำข้อมูลเชิงคุณภาพอื่น ๆ เพิ่มเติมในตัวแบบการจัดอันดับความเสี่ยง อาทิ การสนับสนุนที่อาจจะได้รับจากบริษัทแม่ เข้าไว้ในกระบวนการจัดอันดับความเสี่ยงด้วย เพื่อเพิ่มความไวและอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความเสี่ยงของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ลูกค้าธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษจะถูกพิจารณาด้วย แบบจำลองพิเศษเฉพาะ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ องค์กรด้านศาสนา สถาบันการศึกษา บริษัทที่จัดตั้งโดยมีจุดมุ่งหมายพิเศษเฉพาะและการปล่อยกู้ให้โครงการขนาดใหญ่

การพัฒนาแบบจำลองเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในระยะเวลาอันใกล้ทั้งในส่วนของหลักการและระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานควบคุมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง อาทิ หน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น Japanese Financial Services Agency (JFSA) และธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีได้ร่วมมือกันกับ MUFG ในการพัฒนากระบวนการจัดอันดับความเสี่ยง อันจะทำให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงด้านเครดิตได้อย่างถูกต้อง ด้วยการนำเอาประสบการณ์และเทคนิคจาก MUFG ในการพัฒนา นอกจากนี้ การทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับแบบจำลองและระบบในการจัดทำเพื่อให้สามารถสนับสนุนการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ตัวแบบจำลองอันดับความเสี่ยงมีความเหมาะสมอยู่ในมาตรฐานระดับโลกที่ดีที่สุดตามเป้าหมายการเป็นธนาคารระดับโลกอย่างแท้จริงของกรุงศรี

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของกลุ่มลูกค้ารายย่อย

กรุงศรีบริหารความเสี่ยงของกลุ่มลูกค้ารายย่อยในระดับพอร์ตโฟลิโอหรือแบบกลุ่มลูกหนี้ที่มีลักษณะความคล้ายคลึงกัน สายงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อยเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อย และนำเสนอข้ออนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบอำนาจ ได้แก่ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการควบคุมความเสี่ยง และความเสถียรในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ กรุงศรีจึงได้นำเทคโนโลยีด้านการบริหารความเสี่ยงและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการพิจารณาสินเชื่อโดยนำระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ในการอนุมัติสินเชื่อและการกำหนดวงเงินขึ้นอยู่กับคะแนนด้านเครดิตข้อมูลประวัติการชำระหนี้ที่ได้รับจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติจำกัด (เครดิตบูโร) และเงื่อนไขตามหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อซึ่งระบบจะทำการตรวจสอบเงื่อนไขและแสดงผลให้โดยอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่อนุมัติสินเชื่อจะทำการตรวจสอบข้อมูลในการขอสินเชื่อและพิจารณาอนุมัติในขั้นตอนสุดท้าย ในกรณีที่จะอนุมัติเพิ่มวงเงินในภายหลังจะกำหนด

ตามคะแนนเครดิตพฤติกรรมของลูกค้าและระดับความเสี่ยงของลูกค้าโดยการบริหารจัดการสินเชื่อต่างชำระมีการบริหารเป็นแบบรวมศูนย์ โดยมีหน่วยงานซึ่งแยกจากหน่วยงานด้านเครดิต

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

กรุงศรีกำลังก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และได้ทำการศึกษาและทดลองแนวทางในการปล่อยสินเชื่อรูปแบบใหม่โดยการใช้ข้อมูลอ้างอิง (Information-Based Lending Approach)

กรุงศรีได้พัฒนาแบบจำลองตามกฎเกณฑ์ใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยและมาตรฐานสากล ซึ่งแบบจำลองค่าความสูญเสียทางเครดิตที่จะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) ได้ถูกนำมาใช้ในปี 2563 เพื่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (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 หรือก่อภาระผูกพันแก่ผู้มีภูมิลำเนาในประเทศนั้น จนส่งผลกระทบต่อระดับความเสี่ยงหรือความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจของประเทศคู่สัญญา อาจทำให้ลูกหนี้หรือคู่สัญญาของกรุงศรีที่มีภูมิลำเนาในประเทศนั้น ๆ ไม่สามารถชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญา และอาจส่งผลกระทบต่อฐานะหรือการดำเนินงานของกรุงศรีได้ ทั้งนี้ การทำธุรกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา หมายถึง การให้สินเชื่อการลงทุน การก่อภาระผูกพัน การทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ หรือการฝากเงิน (Placement) รวมถึงธุรกรรมที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านเครดิตเสมือนกับการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ซึ่งกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อกับคู่สัญญาที่มีภูมิลำเนาในต่างประเทศ

ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดวงเงินและระดับความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาแต่ละประเทศตามกรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้ การจัดอันดับความเสี่ยงของรัฐบาลควบคู่กับการใช้การจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกในการให้วงเงินสินเชื่อการลงทุน การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับประเทศคู่สัญญา แนวทางปฏิบัตินี้ทำให้กรุงศรีสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและบริหารการกระจุกตัวของประเทศคู่สัญญาได้ ซึ่งเปิดโอกาสให้กรุงศรีสามารถขยายฐานธุรกิจกับประเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิต

กรุงศรีบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่มีนัยสำคัญที่เกิดความเสี่ยงเครดิต

กรุงศรีบริหารการกระจุกตัวด้านเครดิตโดยการกำหนดระดับเตือน และขีดจำกัดสำหรับอัตราส่วนสำหรับการให้สินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการให้สินเชื่อกับกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่และกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดจากหน่วยงานควบคุมที่ถือว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่

นอกจากนี้ กรุงศรีมีการบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการกระจุกตัวด้านเครดิตในแต่ละภาคอุตสาหกรรม โดยกรุงศรีมีการควบคุมติดตามเพื่อมิให้ยอดหนี้ค้างในแต่ละภาคอุตสาหกรรมมีเกินกว่าระดับเตือนและเพดานที่กรุงศรีกำหนดไว้

การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา

ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญาเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญาธุรกรรมด้านการตลาดซึ่งมูลค่าในอนาคตของสัญญาจะผันแปรไปตามการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทางการตลาด อาทิ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และอื่น ๆ โดยทั่วไปกรุงศรีทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินกับลูกค้าเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงของลูกค้า

ในการพิจารณาความเสี่ยงและกำหนดวงเงินสำหรับความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีมีขั้นตอนในการพิจารณาความเสี่ยงสำหรับคู่สัญญาแต่ละรายเช่นเดียวกับการพิจารณาเครดิตของลูกค้า กรุงศรีติดตามสถานการณ์ด้านเครดิตของลูกค้าจากข้อมูลของฐานความเสี่ยงทั้งหมด มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์ในงบดุลสำหรับอนุพันธ์นอกตลาด รวมถึงมูลค่าของฐานที่เปลี่ยนแปลงไปอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของอันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิต โดยรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างสม่ำเสมอและทันท่วงที

ทั้งนี้ การลดความเสี่ยงของกรุงศรีอันเกิดจากการทำธุรกรรมกับคู่สัญญา กรุงศรีจะลดความเสี่ยงบางส่วนหรือทั้งหมดโดยการทำสัญญาในฐานะตรงกันข้ามกับคู่สัญญาอื่น นอกจากนี้ เพื่อลดความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา กรุงศรีได้จัดทำข้อตกลง International Swaps and Derivatives Association (ISDA) และ Credit Support Annex (CSA) กับคู่สัญญาหลักของกรุงศรี โดยการเรียกหรือวางหลักประกันเป็นเงินสดหรือหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงเมื่อมูลค่ายุติธรรมของสัญญามีการเปลี่ยนแปลงไปเกินกว่ามูลค่าที่กำหนดไว้

• การติดตามและการทบทวนความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

กรุงศรีมีการติดตามและทบทวนความเสี่ยงของลูกค้าและของพอร์ตสินเชื่ออย่างใกล้ชิด ดังนี้

ความเสี่ยงพหุของเงินสำรอง

กรุงศรีมีการกันเงินสำรองตามมาตรฐานบัญชี IFRS 9 และ TFSR 9 และหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการคำนวณเงินสำรอง และนำเสนอต่อประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงและประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงินเพื่อพิจารณาและอนุมัติ กรุงศรีมีการจัดสรรเงินสำรองเพิ่มเติม (Management Overlay) รายพอร์ตโฟลิโอ หรือรายลูกค้าเพื่อรองรับความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หรือปัจจัยที่นอกเหนือแบบจำลองสำหรับการคำนวณผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรือปัจจัยอื่นที่กรุงศรีเห็นควร โดยมีเหตุผลสนับสนุน นอกจากนี้ กรุงศรียังจัดให้มีการประเมินระดับเงินสำรองที่ต้องการภายใต้ภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าระดับเงินสำรองของกรุงศรีอยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจตลอดเวลา

การตรวจสอบและสอบทานความเสี่ยงด้านสินเชื่อของกรุงศรี

สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อเป็นหน่วยงานอิสระกลางที่กรุงศรีจัดตั้งขึ้นอยู่ภายใต้กลุ่มงานตรวจสอบภายในของกรุงศรี ทำหน้าที่ในการประเมินตรวจสอบและสอบทานการดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งหมด ขอบเขตและแผนงานการตรวจสอบและสอบทานสินเชื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคาร การตรวจสอบและสอบทานครอบคลุมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อต่าง ๆ ของกรุงศรี ความถูกต้องของการจัดอันดับความเสี่ยง การปฏิบัติตามเงื่อนไขสินเชื่อที่กรุงศรีกำหนด และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายสินเชื่อของกรุงศรี และตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

การติดตามและบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ

กรุงศรีกำหนดให้มีการรายงานระดับความเสี่ยงด้านเครดิตต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำ โดยการรายงานประจำเดือนประกอบด้วย ข้อมูลคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อแยกตามประเภท วงเงิน ระดับความเสี่ยงภูมิภาคอุตสาหกรรม และระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น นอกเหนือจากการรายงานปกติข้างต้น กรุงศรีได้จัดทำรายงานเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว เพื่อให้ครอบคลุมการรายงานและการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ไม่ปกติต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อของกรุงศรี

การทดสอบภาวะวิกฤต

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้จัดทำ การทดสอบภาวะวิกฤตตามนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรี ซึ่งการทดสอบภาวะวิกฤตนั้นกรุงศรีมีการจัดทำทั้งสำหรับพอร์ตสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและพอร์ตสินเชื่อรายย่อย โดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและการคาดการณ์ด้านเศรษฐกิจมหภาคในอนาคต เพื่อประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเงินกองทุนของกรุงศรี ผลการทดสอบภาวะ วิกฤตตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลจะนำรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผลการทดสอบภาวะวิกฤตภายในกรุงศรีจะรายงานต่อคณะอนุกรรมการบริหารเงินกองทุน นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการเตรียมกลยุทธ์และแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ทั้งนี้ การทดสอบภาวะวิกฤตของกรุงศรีสอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานกำกับดูแลของญี่ปุ่น (JFSA) รวมถึงข้อกำหนดสากลของ MUFG

การบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

แต่ละบริษัทดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระภายใต้การดูแลของผู้บริหารระดับสูง โดยมีประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีเป็นผู้กำกับดูแลภาพรวมการบริหารความเสี่ยงบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของกรุงศรี การบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวมของกรุงศรี โดยบริษัทในกลุ่มต้องจัดให้มีทรัพยากรการบริหารความเสี่ยงและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และต้องสามารถจัดทำรายงานตามที่กรุงศรีกำหนด

การจัดการสินเชื่อด้วยคุณภาพ

กรุงศรีได้จัดตั้งหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะทางในการบริหารบัญชีที่มีการค้างชำระ เพื่อรับผิดชอบการบริหารหนี้ที่มีปัญหาจากการพิจารณาเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการรับชำระหนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์โดยรวมของกรุงศรีภายใต้เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อกรุงศรีน้อยที่สุด นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการขายสินเชื่อด้วยคุณภาพตามแนวทางที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

• การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดผลเสียหายอันเนื่องมาจากความผันผวนทางด้านราคาที่เกี่ยวข้องกับอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสารทุน และสินค้าโภคภัณฑ์ ที่มีต่อบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อการธนาคาร

กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด

กรุงศรีมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง ติดตามและลดผลกระทบความเสี่ยงด้านตลาดได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และปรับระบบกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดี และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยและกฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นโยบายความเสี่ยงด้านตลาดและเพดานความเสี่ยงได้รับการทบทวน

อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรม และเพื่อส่งเสริมการขยายตัวทางธุรกิจได้อย่างรอบคอบเหมาะสม กรุงศรีกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม และดำรงเงินกองทุนที่เหมาะสมภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต

การบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยง ทั้งนี้ กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์มีหน้าที่ทำธุรกรรมซื้อขายและบริหารจัดการสถานะ รวมถึงนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้า

บัญชีเพื่อการค้าประกอบไปด้วย ตราสารทางการเงินซึ่งมีเจตนาถือครองเพื่อการค้าหรือเพื่อป้องกันความเสี่ยงขององค์ประกอบที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้าธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าของกรุงศรีมีความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้หรือส่วนของผู้ถือหุ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและการเตรียมการในปี 2563

กรุงศรีได้พัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงภายใน รองรับภาวะตลาดผันผวนในช่วงภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเกณฑ์การกำกับดูแลใหม่ ๆ อาทิ การพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนเครื่องมือประเมินความเสี่ยงให้สามารถรองรับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีศักยภาพ และการเตรียมความพร้อมรองรับการดำเนินการในอนาคต นอกจากนี้ ในฐานะที่เป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ของ MUFG กรุงศรีได้รับการสนับสนุนจาก MUFG อย่างเต็มที่เสมอมาในเรื่องของวิธีการและแนวทางการบริหารความเสี่ยงระดับโลก ซึ่งเสริมให้กรุงศรีมีแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านตลาดที่เข้มแข็ง

ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าในปี 2563

ธุรกิจต่างๆ ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรุงศรีจึงมีความมุ่งมั่นเสนอผลิตภัณฑ์ด้านตลาดที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า ทั้งอนุพันธ์ด้านอัตราแลกเปลี่ยน ได้แก่ ธุรกรรมในสกุลเงินใหม่ และธุรกรรมออปชั่นด้านอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับ SMEs และอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ตระหนักถึงภาวะตลาดที่มีความไม่แน่นอนจึงบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างระมัดระวัง เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีจะสามารถควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที

Value-at-Risk (VaR) และกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Backtesting) ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยงและประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง นอกจากนี้ กรุงศรีมีการจัดทำ Flash Report เพื่อแจ้งเตือนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบผลที่อาจเกิดขึ้นกรณีที่มีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น ภาพรวมสถานะความเสี่ยงด้านตลาดของกรุงศรี ในปี 2563 ยังอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ โดยมีค่า VaR ของฐานะในบัญชีเพื่อการค้าสำหรับระยะเวลา การถือครอง 10 วันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 เฉลี่ยประมาณ 152.41 ล้านบาท



การดำรงเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านตลาด



ความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการธนาคาร บัญชีเพื่อการธนาคาร หมายถึง ฐานะของเครื่องมือทางการเงินหรือธุรกรรมอื่นที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้าหรือตราสารทางการเงินที่มีเจตนาตั้งแต่แรกว่าจะถือครองระยะยาวหรือถือจนครบกำหนดอายุ กรุงศรีมีความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร เมื่อความแตกต่างของโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยของฐานด้านสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของกรุงศรี

กรุงศรีบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารโดยการวิเคราะห์ Repricing Gap ภายใต้สถานการณ์จำลองแบบสถิต (Static Simulation) และแบบพลวัต (Dynamic Simulation) ซึ่งขึ้นอยู่กับการคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ยเป็นรายเดือน หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ กรุงศรีมีการประเมินผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิซึ่งเป็นมุมมองผลกระทบด้านรายได้เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบในระยะสั้นและประเมินผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นมุมมองผลกระทบด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบในระยะยาวเป็นรายเดือนผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยรับสุทธิและผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้นภายใต้สถานการณ์จำลองต่าง ๆ จะดูรายการงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและเพื่อมั่นใจว่าความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยนั้นอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงยอมรับได้ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการ

การเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ในปี 2563

กรุงศรีมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้สอดคล้องกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย 1) สนส. 42/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารของสถาบันการเงิน 2) สกส. 5/2552 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนโดยทางการ (Pillar 2) และที่แก้ไขเพิ่มเติม



ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร ในปี 2563 ผลกระทบจากการประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีต่อกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี

ผลกระทบจากการประเมินความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีต่อกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรี ภายใต้สมมติฐานการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 ของรายการสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ เป็นดังนี้

ผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (นับของผลกระทบด้านรายได้)	
(หน่วย: ล้านบาท)	
สกุลเงิน	สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2563
บาท	-786.52
ดอลลาร์สหรัฐ	-555.91
สกุลเงินอื่นๆ	-400.99
ผลกระทบโดยรวม	-1,743.42
% ของประมาณการรายได้ ดอกเบี้ยสุทธิในอีก 1 ปีข้างหน้า	-2.21%

ผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจ (นับของผลกระทบด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจ)	
(หน่วย: ล้านบาท)	
สกุลเงิน	สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2563
บาท	-8,637.36
ดอลลาร์สหรัฐ	-429.80
สกุลเงินอื่นๆ	-34.38
ผลกระทบโดยรวม	-9,101.54
% ของเงินกองทุน	-2.71%

สภาวะตลาดในปี 2563 และแนวโน้มความเสี่ยงด้านตลาด ในปี 2564

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบอย่างคาดไม่ถึงต่อเศรษฐกิจโลก ทำให้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยหดตัวอย่างรุนแรงและมีการคาดการณ์ว่าต้องใช้เวลาระยะหนึ่งเพื่อฟื้นฟูให้กลับมาสู่ระดับก่อนการเกิดโรคระบาด โดยที่หลายฝ่ายได้ฝากความหวังไว้กับการพัฒนาวัคซีน รวมไปถึงแผนกระตุ้นเศรษฐกิจขนาดใหญ่

วิกฤตการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ตลาดการเงินของไทยมีความผันผวนอย่างมาก ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 เนื่องจากปัจจัยที่ทำนายหลายประการ อาทิ ความตื่นตระหนกในการขายตราสารหนี้ภาคเอกชนจากความกังวลด้านเครดิตและสภาพคล่อง ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงจัดตั้งกองทุนเสริมสภาพคล่องตลาดตราสารหนี้ภาคเอกชน (BSF) เพื่อเป็นหนึ่งในมาตรการบรรเทาผลกระทบ นอกจากนี้ ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ได้ปรับตัวลดลงมาอยู่ที่ 1,125.86 จุด (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563) หรือเปลี่ยนแปลงร้อยละ 16 เมื่อเทียบกับสิ้นเดือนก่อนหน้า รวมไปถึงเงิน

บาทที่อ่อนค่าบาทเมื่อเปรียบเทียบกับเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งอยู่ที่ 32.67 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563) หรือเปลี่ยนแปลงร้อยละ 3.32 เมื่อเทียบกับสิ้นเดือนก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม ด้วยมาตรการบรรเทาผลกระทบของรัฐบาลและความเข้มแข็งทางด้านสาธารณสุขของไทยส่งผลให้สภาวะตลาดปรับตัวดีขึ้น แต่ทว่ายังถูกกดดันจากความกังวลของสถานการณ์ทางการเมือง ณ สิ้นปี 2563 ดัชนีตลาดหลักทรัพย์และอัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลบาทต่อเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐอยู่ที่ 1,449.35 และ 30.04 ตามลำดับ

ในปี 2564 กรุงศรียังคงต้องติดตามปัจจัยต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด อาทิ การพัฒนาด้านการจัดการกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมถึงแนวโน้มการดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลายของธนาคารกลางหลายแห่ง การลดดอกเบี้ยนโยบาย การเพิ่มสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจเพื่อช่วยปรับระดับการเติบโตของเศรษฐกิจ รวมทั้งการใช้นโยบายการคลังผ่านมาตรการกระตุ้นต่าง ๆ ตลอดจนปัจจัยเสี่ยงทางการเมืองทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้มีการจัดการกับความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยที่เปราะบางอย่างทัน่วงที

- **การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง**

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่กรุงศรีไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่มีต้นทุนสูงซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของกรุงศรี

กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

นโยบายความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและเพดานความเสี่ยงได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรม และเพื่อส่งเสริมการขยายตัวทางธุรกิจได้อย่างรอบคอบเหมาะสม

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยรวมอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่นำเสนอทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ในขณะที่กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์นำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกในการบริหารแหล่งเงินทุน อีกทั้งมีหน้าที่บริหารสภาพคล่องประจำวันภายใต้เพดานความเสี่ยงที่ยอมรับได้ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

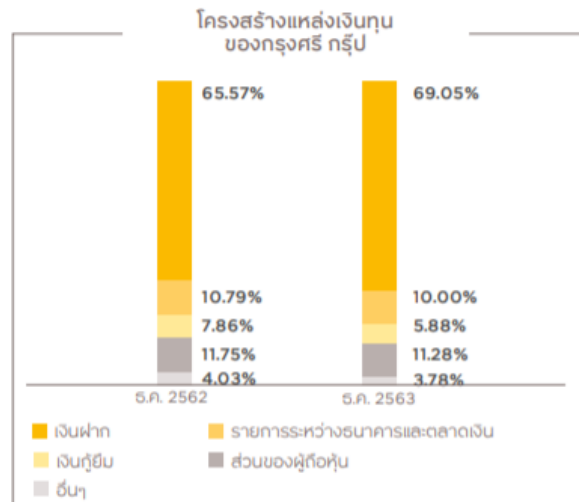
กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องมือและวิธีการในการวัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เพียงพอ และเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกรรมทั้งในและนอกงบดุล กรุงศรีใช้อัตราส่วนการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) ในการบริหารสภาพคล่องในระยะสั้นเพื่อให้แน่ใจว่ากรุงศรีมีสินทรัพย์สภาพคล่องเพียงพอ และใช้อัตราส่วนการดำรงแหล่งที่มาของเงินให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงิน (Net Stable Funding Ratio: NSFR) ในการบริหารสภาพคล่องในระยะยาว นอกเหนือจาก LCR และ NSFR กรุงศรียังมีเครื่องมือภายในกรุงศรีอื่น ๆ อีก เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเพื่อให้แน่ใจว่ากรุงศรีมีแหล่งเงินทุนที่มั่นคง กรุงศรีได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องการบริหารสภาพคล่องโดยให้มีการบริหารอัตราส่วนด้านสภาพคล่องต่าง ๆ ในเชิงรุก โดยมุ่งเน้นการประเมินและประมาณการอัตราส่วนด้านสภาพคล่องในอนาคตภายใต้แผนการขยายตัวของธุรกิจ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อทางกรุงศรีและกลุ่มของทางกรุงศรีภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้

ในส่วนของการเสี่ยงจากความไม่สอดคล้องกันของกระแสเงินสดจากสินทรัพย์และหนี้สินตามอายุสัญญา จะต้องถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอผ่านการทำการทดสอบสภาพคล่องภายใต้สภาวะวิกฤต ควบคู่กับสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ กรุงศรีมีการจัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต ซึ่งจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแผนปฏิบัติการเพื่อให้กรุงศรีสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์

แหล่งเงินทุนหลัก

กรุงศรีวิเคราะห์การกระจุกตัวของแหล่งเงิน เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีมีแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย และมีการกระจายตัวดีทั้งในด้านประเภทลูกค้าผู้ฝากประเภทเงินรับฝาก และอายุครบกำหนด ในการควบคุมความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของแหล่งเงินทุน

กรุงศรีกำหนดระดับเตือนภัยจากยอดเงินฝาก และเงินกู้ยืมสูงสุดในระดับกลุ่มลูกค้าอันดับแรก และ 20 อันดับแรก ตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าถูกกำหนดขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ในภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นระบบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเชิงป้องกัน แหล่งเงินทุนหลักของกรุงศรีมาจากเงินรับฝากจากลูกค้า ซึ่งกรุงศรีมีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากและบริการธนาคารบนมือถือเพื่อระดม เงินฝาก กลยุทธ์นี้สามารถสนับสนุนการขยายฐานเงินฝากลูกค้ารายย่อยของกรุงศรีได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กรุงศรียังส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมที่มีความสัมพันธ์กับกรุงศรีและเน้นธุรกรรมด้านปฏิบัติการเพื่อเพิ่มเงินฝากให้สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรียังมีแหล่งเงินทุนอื่น ๆ รวมถึงเงินกู้ยืมจาก MUFG และตราสารหนี้ระยะยาว ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งเงินที่มั่นคงจากบริษัทแม่ที่เป็นหนึ่งในธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในโลก และจากนักลงทุนสถาบันทั้งในและต่างประเทศตามลำดับ



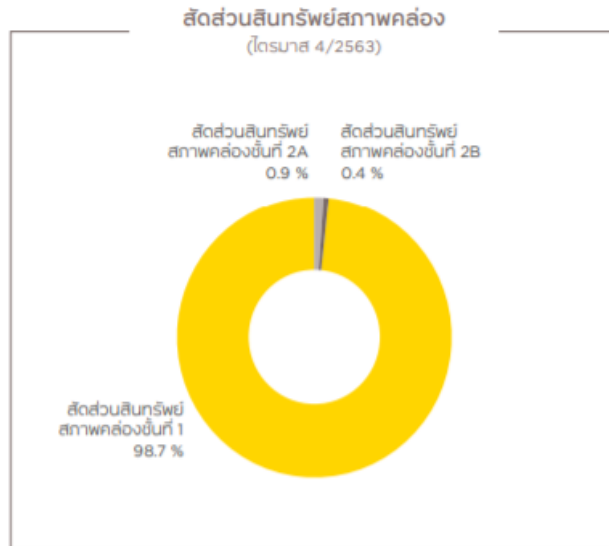
หลักเกณฑ์ทางการเกี่ยวกับการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง และการดำรงแหล่งที่มาของเงินให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงิน

กรุงศรีให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ พร้อมทั้งการปรับโครงสร้างเงินฝากและการบริหารจัดการต้นทุน เพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (LCR) ซึ่งกำหนดให้ดำรงอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 ในวันที่ 1 มกราคม 2563 และการดำรงแหล่งที่มาของเงินให้สอดคล้องกับการใช้ไปของเงิน (NSFR) ซึ่งกำหนดให้ดำรงอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2561 กรุงศรีปฏิบัติตามประกาศ ธปท. ที่ สนส. 2/2561 ลงวันที่ 25 มกราคม 2561 เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง โดยการเปิดเผยข้อมูลการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (LCR) ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของกรุงศรีและเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมวินัยในตลาดบนเว็บไซต์กรุงศรี

การบริหารการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง

LCR เหลือของไตรมาส 4 ปี 2563 เท่ากับร้อยละ 148 ซึ่งยังคงสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดและสูงกว่าระดับเตือนภัยภายในของกรุงศรี ทั้งนี้ กรุงศรีมีการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องในไตรมาส 4 ปี 2563 เพิ่มขึ้น

ร้อยละ 63 จากไตรมาส 4 ปี 2562 เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์สภาพคล่องชั้นที่ 1 เป็นหลัก ประมาณร้อยละ 99 เป็นสินทรัพย์สภาพคล่องชั้นที่ 1 ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่ค้ำประกันโดยกระทรวงการคลัง และเงินสด เป็นต้น



ฐานะสภาพคล่องปี 2563 และแนวโน้มความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในปี 2564

ในช่วงเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรุงศรีได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับฐานะสภาพคล่อง นอกจากนี้ สายงานบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและได้ส่ง Flash report ให้ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ หากมีเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของกรุงศรี

อย่างไรก็ตาม ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปริมาณเงินฝากของกรุงศรีได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากลูกค้ามีความกังวลที่จะลงทุนในสินทรัพย์เสี่ยง นอกจากนี้ ปริมาณความต้องการสินเชื่อใหม่ของลูกค้าที่ลดลง ประกอบกับมาตรการธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้กรุงศรีมีสภาพคล่องส่วนเกินและได้นำสภาพคล่องส่วนเกินนี้ไปลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงเพื่อเตรียมรองรับในกรณีที่ลูกค้าอาจมีความต้องการเบิกถอนเงินสดหรือต้องการสภาพคล่องเพื่อใช้ทางธุรกิจ รวมทั้งเตรียมรองรับการเติบโตของสินเชื่อในอนาคต

ภาวะเศรษฐกิจไทยในปี 2564 ยังคงเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงหลายประการอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรุงศรีจะยังคงติดตามปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในระยะต่อไปอย่างใกล้ชิด ประกอบไปด้วย

- การไหลเข้า-ออกของกระแสเงินทุนจากต่างประเทศอันเนื่องมาจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอก
- การแข่งขันการออกผลิตภัณฑ์การออมและการลงทุนของสถาบันการเงินที่อาจปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องโดยรวมของระบบธนาคารพาณิชย์
- แนวโน้มความต้องการสินเชื่อที่อาจจะส่งผลกระทบต่อ สภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์
- คุณภาพของสินเชื่อและกระแสเงินสดหลังจากมาตรการ ช่วยเหลือของทางการสิ้นสุดลง

- **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ**

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายในระบบงาน บุคลากร และจากเหตุการณ์ภายนอกองค์กรซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่นับรวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจัยความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญเกิดขึ้นจากการปฏิบัติที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องจากบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร การออกแบบกระบวนการทำงานหรือระบบการควบคุมภายในไม่เพียงพอ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของทางกระบวนการระบบสารสนเทศซึ่งหรือความไม่สมบูรณ์ของระบบสารสนเทศที่อาจนำไปสู่ความบกพร่องหรือการได้รับข้อมูลผิดพลาด การหยุดชะงักของระบบงาน ระบบงานและระบบเครือข่ายล้มเหลว ปัจจัยเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอกเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ อาทิ การระบาดของโรคอุบัติใหม่ การระบาดของโรคประจำถิ่น เหตุฉุกเฉินจากสถานการณ์ทางการเมือง อุทกภัยและมหันตภัยทางธรรมชาติด้านอื่น ๆ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการทางธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงการผิดต่อข้อกฎหมายหรือข้อกำหนดของทางการ หรือทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางเสียหาย กรุงศรียึดมั่นที่จะดำเนินการเชิงรุกในการจัดการและลดระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทำการปลูกฝังวัฒนธรรมที่จะให้พนักงาน เกิดความตระหนักในเรื่องความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั้งกรุงศรี กรุ๊ป

หลักการ

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยดูแลให้มีทรัพยากรที่จำเป็นและเพียงพอเพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่พึงปฏิบัติโดยอยู่ในขอบเขตการรับผิดชอบของพนักงานทุกคน

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยนโยบายได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติไว้ การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะปฏิบัติภายใต้หลักการแนวป้องกันสามระดับ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากรุงศรี กรุ๊ป มีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นอิสระและเพียงพอ หน่วยงานธุรกิจในฐานะเจ้าของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีความรับผิดชอบเป็นอันดับแรกในการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่ฝังอยู่ในผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบงานให้สอดคล้องตามนโยบายที่กำหนด

คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารกำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในเรื่องการบริหารและจัดการความเสี่ยงโดยรวม กำหนดกลยุทธ์และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนเพื่อทำการทบทวนและให้ความเห็นในเรื่องสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยมีสายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการพัฒนาและนำกรอบเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงมาใช้ดำเนินการ รวมถึงรายงานและติดตามความเสี่ยงและเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายในรับผิดชอบในการรับประกันเรื่องโครงสร้าง นโยบาย และการดำเนินการเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้มีความเพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

กรอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

กรุงศรีได้พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมุ่งขยายการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่หลากหลายขึ้น รวมถึงความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภัยคุกคามทางไซเบอร์ กรุงศรีมุ่งพัฒนาระบบการในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รองรับต่อความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มขึ้นก่อนออกผลิตภัณฑ์ การให้บริการ หรือนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้จะต้องมีการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมที่พร้อมก่อนออกให้บริการ

กรุงศรีกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทดสอบบริการทางการเงินที่นำนวัตกรรม Financial Technology มาใช้ (Own Sandbox) เพื่อกำกับดูแลการนำมาซึ่งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้สร้างพัฒนาการไปถึงปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการเพื่อนำไปสู่นวัตกรรมทางการเงินผ่านการทดสอบภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่กำหนด กรุงศรีได้พัฒนาแอปพลิเคชันการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management System: ORMS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงภายในกรุงศรี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นเจ้าของความเสี่ยงสามารถเข้าถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของการรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ การทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองได้สะดวกและง่ายขึ้น มีขั้นตอนทำงานโดยอัตโนมัติ (Workflow Automation) ลดขั้นตอนการดำเนินการด้วยมือ (Manual Process) และช่วยวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2563 ระบบ ORMS ใช้ในการรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองและการรายงานข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง กรุงศรียังคงพัฒนาระบบ ORMS ให้ครอบคลุมเครื่องมือต่าง ๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต่อไป

การทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองของกรุงศรีนั้น ขั้นตอนการประเมินและทบทวนจะใช้ข้อมูลความเสียหายในอดีต และปัจจัยการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยจะทำการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และเทคโนโลยี กรุงศรีมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง ซึ่งทำให้มั่นใจว่าทุกผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคโนโลยีใหม่หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกระบวนการและระบบงานจะต้องผ่านการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นผ่านความเห็นชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนที่จะมีการนำผลิตภัณฑ์ออกใช้งาน

กรุงศรีจัดเก็บและติดตามข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยงทั้งในระดับกรุงศรีและระดับฝ่ายงาน เพื่อใช้เป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าเมื่อเกิดข้อบกพร่องกับระบบการควบคุมภายในของกลุ่มเมื่อความเสี่ยงมีระดับสูงเกินกว่าช่วงระดับที่ยอมรับได้ หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแผนการจัดการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น

ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่มีมูลค่าเกินกว่าระดับที่กำหนด (ความเสียหายทางตรงและความเสียหายทางอ้อม) ครอบคลุมถึงเหตุการณ์ที่เกือบส่งผลเกิดความเสียหายและเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงินมาที่สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กรุงศรีมีคณะทำงานบริหารข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญ โดยข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญจะถูกหยิบยกเข้าไปที่คณะทำงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงและหาวิธีการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นประโยชน์กับฝ่ายงานธุรกิจอื่นในการเรียนรู้เรื่องเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการด้วย

กรุงศรีพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก (Third Party) โดยอยู่ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงศรี โดยให้ความสำคัญในการดูแล ติดตาม และบริหารจัดการความเสี่ยงจากการ

ให้บริการ การเชื่อมต่อ หรือการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก สอดคล้องตามระดับความเสี่ยงและระดับความมีนัยสำคัญ ให้มีระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยจากภัยไซเบอร์ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของกรุงศรี ครอบคลุมการรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability)

กรุงศรี กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด กรุงศรียังคงสามารถให้บริการลูกค้าของกรุงศรีได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาให้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม ในช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรุงศรีได้ทำการติดตามและประเมินสถานการณ์โรคติดต่ออุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคาดการณ์และประเมินผลกระทบทั้งในระดับองค์กร ระดับประเทศ และต่างประเทศ และวางแผนมาตรการจัดการเพื่อตอบสนองต่อโรคติดต่ออุบัติใหม่ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการระบาด ทั้งแนวทางการดูแลสุขอนามัยและสุขภาพของพนักงาน การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงาน Work from Home ให้พนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรียังคงสามารถให้บริการต่อลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และลดความเสี่ยงและผลกระทบให้กับพนักงานของกรุงศรีจากการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่

กรุงศรี กรุ๊ป มีกระบวนการในการรายงานความเสี่ยงทุกหน่วยงาน และทุกบริษัทจะต้องทำการรายงานข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานมาที่สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ อาทิ ผลการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตัวเอง ข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง และข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ เป็นต้น

สายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะทำการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำรายงานภาพสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรี กรุ๊ป นำรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจภาพความเสี่ยงที่สำคัญ และดำเนินการจัดการและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

การดำรงเงินกองทุน

ในปัจจุบัน กรุงศรีใช้วิธีมาตรฐานในการคำนวณเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการสำหรับกรุงศรี กรุ๊ป รายละเอียดตัวเลขเงินกองทุนแสดงในตารางด้านล่าง

เงินกองทุนของธนาคารสำหรับ รองรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2563 และ 31 ธันวาคม 2562		
(หน่วย: ล้านบาท)		
วิธีมาตรฐาน	30 ธ.ค. 2563	30 ธ.ค. 2562
เงินกองทุนความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ	10,702	10,167
มูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยง ด้านปฏิบัติการ	133,773	127,091

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อระบบหรือการปฏิบัติงานของธนาคาร รวมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก

กรุงศรีให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยถือเป็นความเสี่ยงประเภทที่สำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร และจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นและเพียงพอในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงปฏิบัติ

การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ที่มุ่งเน้นถึงการรักษาความลับ ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูล และความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการดูแลรักษาและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า ซึ่งช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริการทางการเงินของกรุงศรี

กรุงศรีมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีของกรุงศรี ครอบคลุมบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล (Three Lines of Defense) กรุงศรีพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยสอดคล้องกับกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกรุงศรี เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ความเสี่ยงจากการใช้บริการบุคคลภายนอก และความเสี่ยงในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกระบุประเมิน ติดตาม ทบทวน ควบคุม และรายงาน โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมถึงการประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง การติดตามและทบทวนความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

กรุงศรีได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับระบบงานที่มีความสำคัญร่วมกับเจ้าของแอปพลิเคชันทั้งในหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจจะเกิดขึ้น สาเหตุที่อาจจะเกิดผลกระทบที่จะเกิด รวมไปถึงการควบคุมและผลของการควบคุมที่มีอยู่ในปัจจุบัน กรุงศรีได้กำหนดประเภทความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นไปได้ทั้งหมด (IT Risk Universe) เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตการบริหารและจัดการความเสี่ยง รวมถึงรวบรวมข้อมูลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งหมด กรุงศรีมีกระบวนการในการจัดการและรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเหตุการณ์ภัยคุกคามจาก ไซเบอร์ที่สำคัญ โดยจะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการธนาคาร ตามลำดับ

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

มูลค่าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ตามบัญชีของกรุงศรีและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ลักษณะ กรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน	มูลค่า	
			2563	2562
ที่ดิน				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	5,171	4,246
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	9,346	9,434
อาคาร				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	12,995	9,785
ส่วนที่ตีราคาเพิ่มขึ้น	เจ้าของ	ไม่มี	15,890	16,305
อุปกรณ์				
ราคาทุนเดิม	เจ้าของ	ไม่มี	15,010	14,861
ส่วนปรับปรุงอาคารเช่า	ทำสัญญาเช่า	เช่า	3,541	3,375
อื่น ๆ	เจ้าของ	ไม่มี	1,081	674
รวม			63,034	58,680
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม			(31,762)	(29,576)
ค่าเผื่อการด้อยค่า			(75)	(75)
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ			31,197	29,029

เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน

สินทรัพย์สำคัญของกรุงศรีที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินลงทุน โดยกรุงศรีมีการบริหารสินทรัพย์ดังนี้

เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้

การจัดชั้นสินทรัพย์ และการตั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

กรุงศรีได้ปฏิบัติตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้จัดชั้นสินทรัพย์และตั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามข้อกำหนดสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นแต่ละประเภท ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 23/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ฉบับลงวันที่ 31 ตุลาคม 2561 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

สินทรัพย์ประเภทเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับตามการจัดชั้นสินทรัพย์ของกรุงศรีและบริษัทย่อยตาม
งบการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2563	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ชั้นที่ 1 สินทรัพย์ทางการเงินที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing)	1,651,700	89.67
ชั้นที่ 2 สินทรัพย์ทางการเงินที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ของความเสี่ยงด้านเครดิต (Under-performing)	143,545	7.79
ชั้นที่ 3 สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (Non-performing)	46,785	2.54
รวม	1,842,030	100.00

หมายเหตุ: ไม่รวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	2562	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ
จัดชั้นปกติ	1,718,385	94.29
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	62,641	3.44
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	12,257	0.67
จัดชั้นสงสัย	6,531	0.36
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	22,546	1.24
รวม	1,822,360	100.00

หมายเหตุ: เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับหลังหักรายได้รอดตัดบัญชี ไม่รวมรายการระหว่างธนาคาร
และตลาดเงิน

หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง

กรุงศรีและบริษัทย่อยรับรู้รายการค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่ายหรือมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น อย่างไรก็ตาม สำหรับตราสารทุนที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นไม่มีรายการรับรู้ขาดทุนจากการด้อยค่า ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกำหนดให้วัดมูลค่าในจำนวนที่เท่ากับ

- ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นใน 12 เดือนข้างหน้า ได้แก่ ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุซึ่งเป็นผลขาดทุนด้านเครดิตจากเหตุการณ์ปฏิบัติผิดสัญญาของเครื่องมือทางการเงิน ที่มีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นภายใน 12 เดือนหลังจากวันที่รายงาน (ชั้นที่ 1) หรือ
- ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุ ได้แก่ ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ปฏิบัติผิดสัญญาที่มีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุของเครื่องมือทางการเงินที่คาดไว้ (ชั้นที่ 2 และ 3)

ค่าเผื่อผลขาดทุนของเครื่องมือทางการเงินที่เท่ากับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุจะถูกวัดมูลค่าหากความเสี่ยงด้านเครดิตของเครื่องมือทางการเงินเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญนับตั้งแต่การรับรู้รายการเมื่อเริ่มแรก สำหรับเครื่องมือทางการเงินอื่น ๆ จะถูกวัดมูลค่าด้วยจำนวนเงินที่เท่ากับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอีก 12 เดือนข้างหน้า

ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น คือ ประเมินการค่าความน่าจะเป็นของมูลค่าปัจจุบันของผลขาดทุนด้านเครดิตถ่วงน้ำหนัก โดยวัดจากมูลค่าปัจจุบันของผลต่างระหว่างกระแสเงินสดตามสัญญาและกระแสเงินสดที่กรุงศรีและบริษัทคาดว่าจะได้รับจากการถ่วงน้ำหนักของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในอนาคต คัดลดด้วย อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงของสินทรัพย์ นอกจากนี้ ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจะถูกปรับปรุงเพิ่มเติมเป็นสำรองเพื่อรองรับความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ในอนาคตที่ยังไม่สามารถสะท้อนเข้าไปในโมเดลด้านเครดิตปัจจุบัน (management overlay)

สำหรับภาระผูกพันวงเงินสินเชื่อที่ยังไม่ได้เบิกใช้ ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น คือผลต่างระหว่างมูลค่าปัจจุบันของผลต่างระหว่างกระแสเงินสดตามสัญญา ในกรณีที่ผู้ถือสัญญาเบิกใช้สินเชื่อ และกระแสเงินสดที่กรุงศรีและบริษัทย่อยคาดว่าจะได้รับในกรณีที่สินเชื่อถูกเบิกใช้ และสำหรับสัญญาค้ำประกันทางการเงิน ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น คือผลต่างระหว่างประมาณการจ่ายเงินชดเชยที่จะจ่ายให้ผู้ถือตราสารหนี้ที่ถูกค้ำประกัน หักด้วยจำนวนเงินที่กรุงศรีและบริษัทย่อยคาดว่าจะได้รับจากผู้ถือสัญญา ลูกหนี้ หรือบุคคลใด

กรุงศรีและบริษัทย่อยวัดมูลค่าผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเป็นรายสัญญาหรือเป็นรายกลุ่มสำหรับสินเชื่อที่มีลักษณะความเสี่ยงทางเศรษฐกิจที่คล้ายคลึงกัน การวัดมูลค่าของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับของสินทรัพย์โดยใช้อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงเดิมของสินทรัพย์ โดยไม่คำนึงถึงการวัดมูลค่ารายสัญญาหรือรายกลุ่ม

ภายหลังรอบระยะเวลารายงาน หากคุณภาพด้านเครดิตของสินทรัพย์ทางการเงินและภาระผูกพันทางการเงินดีขึ้น และทำให้ไม่มีความเสี่ยงด้านเครดิตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอีกต่อไปตั้งแต่การรับรู้เริ่มแรก การรับรู้ค่าเผื่อผลขาดทุนจะรับรู้ด้วยมูลค่าที่เท่ากับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นใน 12 เดือนข้างหน้า การเปลี่ยนแปลงในการกลับรายการค่าเผื่อผลขาดทุนจะถูกรับรู้ในกำไรหรือขาดทุนเป็นรายการกำไรหรือขาดทุนจากการด้อยค่า

กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กรุงศรีและบริษัทย่อยได้ตั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นไว้เป็นจำนวน 79,981 ล้านบาท ในงบการเงินรวม ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นดังกล่าวประกอบด้วย ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของภาระผูกพันวงเงินสินเชื่อ และสัญญาค้ำประกันทางการเงิน

การจัดสินเชื่อด้อยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 กรุงศรีและบริษัทย่อยมีสินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต / เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพรวมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สรุปได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	2563	2562
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ	45,672	41,334
คิดเป็นอัตราร้อยละของเงินให้สินเชื่อสุทธิ	2.00	1.98

หมายเหตุ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ หมายถึง เงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต ตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 23/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2561

เงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีมีการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน และหลักทรัพย์ภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการบริหารการลงทุนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ได้รับผลตอบแทนสูง มีความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ไม่กระทบต่อสภาพคล่อง และอยู่ภายใต้นโยบายการลงทุนที่กำหนดกรอบการลงทุนไว้ เช่น ประเภทของหลักทรัพย์ที่จะลงทุนได้ วงเงินลงทุน การควบคุมความเสี่ยง ฯลฯ

(1) การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน และการบริหารความเสี่ยง

พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน เป็นหลักทรัพย์ที่มีความมั่นคงและมีสภาพคล่องสูง วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทนี้เป็นไปเพื่อการบริหารสภาพคล่อง และดำรงเป็นสินทรัพย์สภาพคล่องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทยและสถาบันการเงิน/คู่ค้าภาคเอกชน

กรุงศรีมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงสำหรับพอร์ตเพื่อการลงทุนในตราสารหนี้ โดยจะกระจายการลงทุนไปยัง พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนพันธบัตรรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังค้ำประกัน รุ่นต่าง ๆ และ วันครบกำหนด มีการวัดความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ยโดยใช้ PV01 มีการปรับ Duration ให้สอดคล้องกับภาวะดอกเบี้ย มีการ ตีราคาตลาดเป็นประจำทุกวัน และจัดทำรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบเป็นประจำทุกเดือน ในขณะที่เดียวกันกรุงศรีมีระบบ ข้อมูลที่แสดง Duration ประจำวันของพอร์ตการลงทุนรวม อีกทั้งมีการติดตามอัตราดอกเบี้ยอย่างใกล้ชิดทุกวันเพื่อพิจารณา ปรับพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสม โดยมีการปรับพอร์ตเป็นระยะ ๆ เพื่อบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย โดยพิจารณาถึง ลักษณะความชันของเส้นผลตอบแทน และแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ย

(2) การลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนและการบริหารความเสี่ยง

วัตถุประสงค์หลักของการลงทุนในหลักทรัพย์ภาคเอกชนเป็นไปเพื่อให้ได้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่ คาดหวังและเน้นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงระดับต่ำถึงปานกลาง โดยมีการบริหารพอร์ตการลงทุนให้สอดคล้องกับ การบริหารสภาพคล่องของกรุงศรีและเน้นการลงทุนระยะปานกลางถึงระยะยาวในหลักทรัพย์ที่มีปัจจัยพื้นฐานดี

(3) การตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าด้านเครดิตของเงินลงทุนในหลักทรัพย์

กรุงศรีจะตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าด้านเครดิตของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ ตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง “เครื่องมือทางการเงิน”

การลงทุนในบริษัทในเครือ

เพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก กรุงศรีมีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความ ต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ครอบคลุมลูกค้า กลุ่มเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ของประเทศไทย ประเทศญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ ตลอดจนลูกค้า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) และกลุ่มลูกค้ารายย่อย ดังนั้น กรุงศรีจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การลงทุนในบริษัทอื่น ๆ ที่ ให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้า หลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และเครื่องจักร แพลตฟอร์ม ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

ด้วยกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค กรุงศรีมุ่งที่จะหาโอกาสในการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะในกลุ่ม ประเทศภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม) รวมถึงฟิลิปปินส์และอินโดนีเซียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์สู่การ เป็นสถาบันการเงินอันทรงพลังในภูมิภาคอาเซียน

ด้านการบริหารจัดการ กรุงศรีได้สร้างกลไกที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทในเครือ เพื่อรักษาความเป็นเลิศด้าน การกำกับดูแลกิจการของกรุงศรีและบริษัทในเครือ และได้มอบหมายให้กรรมการและผู้บริหารของบริษัทในเครือกำกับดูแล การดำเนินธุรกิจ แผนงาน และงบประมาณประจำปี รวมทั้งกำหนดให้มีการนำเสนอข้อมูลที่สำคัญแก่กรุงศรีเพื่อพิจารณา อนุมัติก่อนที่จะดำเนินการใด 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	670	สาขา
- เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	จำนวน	286	สาขา
- ส่วนภูมิภาค	จำนวน	384	สาขา
• สาขาต่างประเทศ	จำนวน	1	สาขา
• สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	จำนวน	72	แห่ง
• พื้นที่บริการกรุงศรี Exclusive Banking	จำนวน	50	แห่ง

หมายเหตุ: *สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร (www.krungsri.com)

ข้อมูลบริษัทในเครือ และบริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด
บริษัทที่กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 มีดังนี้

• บริษัทในเครือ

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. Hattha Bank Plc ⁽¹⁾ 606, Street 271, Sansam Kosal 3 Village, Sangkat Boeng Tumpun 1, Khan Mean Chey, Phnom Penh, the Kingdom of Cambodia	ธนาคารพาณิชย์	สามัญ	116,000,000	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	รับโอนสิทธิเรียกร้อง ลูกหนี้ และให้บริการด้าน เทคโนโลยี	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 อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส 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 อยุธยา 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 แอสเซิร์ฟันส์ 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 อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ 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, 0-2296-3496 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 0-2627-4812	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 อาคารเพลลินจิตทาวเวอร์ ชั้น 1-2 โซนเอ และชั้น 12 และชั้น 18 โซนบี ถนนเพลลินจิต 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 196 ถนนกำแพงเมือง บ้านโพ้นตัน เมืองไชยเสดถา นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โทรศัพท์ +856 2028 6100	ธุรกิจการเงิน (เช่าซื้อ สีสซิ่ง และ สินเชื่оเพื่อการผ่อน ชำระสินค้า)	สามัญ	10,175,111	100.00
17. สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่ได้รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด เลขที่ 197 ถนนกำแพงเมือง บ้านโพ้นตัน เมืองไชยเสดถา นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โทรศัพท์ +856 2028 6100	ไมโครไฟแนนซ์	สามัญ	360,000	99.99
18. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด ⁽²⁾ เลขที่ 428 อาคารอารีย์ ฮิลล์ ชั้น 9-15 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2792-1888 โทรสาร 0-2792-1819	ธุรกิจการเงิน (สินเชื่อรถยนต์)	สามัญ	2,108,167,870	50.00
19. บริษัท เทสโก้ โลตัส มัันนี เซอร์วิส เซส จำกัด ⁽³⁾ เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลลินจิต ถนนเพลลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 1712 โทรสาร 0-2627-8615	ธุรกิจการเงิน (บัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคล)	สามัญ	20,800,000	50.00

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
20. บริษัท เทสโก้ โลฟท์ แอสเซิร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด ⁽⁴⁾ เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8888 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้า ประกันชีวิต)	สามัญ	120,000	50.00
21. บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด ⁽⁵⁾ เลขที่ 550 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2627-8888 โทรสาร 0-2627-8611	ธุรกิจการเงิน (นายหน้า ประกันวินาศภัย)	สามัญ	1,070,000	50.00
22. 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	ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์	สามัญ	1,000	49.00
23. SB Finance Company Inc. 849 Keyland Amaiz Building, Antonio Amaiz Avenue, Legazpi Village, Makati City, Philippines	ธุรกิจสินเชื่อบุคคล	สามัญ	14,150,000	50.00

• บริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20

ชื่อบริษัทและสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	หุ้นที่ออกจำหน่าย		กรุงศรีถือหุ้น (%)
		ชนิดหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	
1. บริษัท พี.พี. พาราเวด จำกัด เลขที่ 111/1 หมู่ 1 ตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิมคม 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 บาเนีย (ประเทศไทย) จำกัด ⁽⁶⁾ เลขที่ 21/5 ซอย 9 ถนนศิริมั่งคณาจารย์ ต.สุเทพ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200	Big Data สำหรับ อสังหาริมทรัพย์	สามัญ บุริมสิทธิ	24,232 26,930	14.99
4. บริษัท ฟินโนมิน่า จำกัด ⁽⁷⁾ อาคารธนิยะ พลาซ่า ชั้น 17 โซนดี เลขที่ 52 ถนนสีลม แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2026-5100	Robo Advisor	สามัญ บุริมสิทธิ	479,518 383,293	12.44
5. บริษัท ซ็อคโก้ คาร์ด เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ⁽⁸⁾ เลขที่ 215/04 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260	ระบบ POS & CRM	สามัญ บุริมสิทธิ	479,518 383,293	12.44

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ เดิมชื่อ Hattha Kaksekar Limited

⁽²⁾ เดิมชื่อ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

⁽³⁾ ชื่อบริษัทใหม่ บริษัท โลตัสส์ มั่นนี เซอร์วิสเชส จำกัด มีผลบังคับใช้ วันที่ 1 มีนาคม 2564 เป็นต้นไป

⁽⁴⁾ ชื่อบริษัทใหม่ บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสเซิร์ฟส์ โบรคเกอร์ จำกัด มีผลบังคับใช้ วันที่ 1 มีนาคม 2564 เป็นต้นไป

⁽⁵⁾ ชื่อบริษัทใหม่ บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวร์นส์ โบรคเกอร์ จำกัด มีผลบังคับใช้ วันที่ 1 มีนาคม 2564 เป็นต้นไป

⁽⁶⁾ กรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าวร้อยละ 14.99 ผ่าน บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต

⁽⁷⁾ กรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าวร้อยละ 12.44 ผ่าน บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต

⁽⁸⁾ กรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมในบริษัทดังกล่าวร้อยละ 11.50 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	ผลิตและจำหน่าย เหล็กเส้น	สามัญ บุริมสิทธิ	95,000,000 50,000,000	10.00

บุคคลอ้างอิง

ชื่อ ที่ตั้งสำนักงาน โทรศัพท์ โทรสารของบุคคลอ้างอิง

นายทะเบียน

• หุ่นสามัญ

- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2559
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2560
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 2/2560
- ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2562
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2560
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2561
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2561
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2562
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2562 ชุดที่ 1
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2562 ชุดที่ 2
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2563 ชุดที่ 1
- หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2563 ชุดที่ 2

ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

- | | |
|---|---------|
| • ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2559 | : ไม่มี |
| • ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2560 | : ไม่มี |
| • ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 2/2560 | : ไม่มี |
| • ตราสารด้อยสิทธิ ครั้งที่ 1/2562 | : ไม่มี |
| • หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2560 | : ไม่มี |
| • หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2561 | : ไม่มี |
| • หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2561 | : ไม่มี |
| • หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2562 | : ไม่มี |
| • หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2562 ชุดที่ 1 | : ไม่มี |
| • หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 2/2562 ชุดที่ 2 | : ไม่มี |
| • หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2563 ชุดที่ 1 | : ไม่มี |
| • หุ้นกู้ระยะยาว ครั้งที่ 1/2563 ชุดที่ 2 | : ไม่มี |

ผู้สอบบัญชี

: นายชวลา เทียนประเสริฐกิจ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4301
 ดร. ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3356
 นางนิสากร ทรงมณี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 5035
 บริษัท ดีลรอยท์ ทัช โฮมทูล์ ไซยาศ สอบบัญชี จำกัด
 เลขที่ 11/1 อาคารเอไอเอ สาขา ทาวเวอร์ ชั้น 23-27 ถนนสาทรใต้
 แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
 โทรศัพท์ 0-2034-0000 โทรสาร 0-2034-0100

ที่ปรึกษากฎหมาย

: 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 มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส
สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ ฟิทช์ เรตติ้งส์ และทริสเรตติ้ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ปรากฏตามตาราง

1. มูตีส อินเวสเตอร์ เซอร์วิส	
อันดับความน่าเชื่อถือเงินฝาก - ระยะยาว	Baa1
อันดับความน่าเชื่อถือเงินฝาก - ระยะสั้น	P-2
อันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้ ไม่ด้อยสิทธิ ระยะยาว	Baa1
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (BCA)	baa3
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
2. สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์	
ระยะยาว	BBB+
ระยะสั้น	A-2
ระยะยาว - หุ่นกู๊ไม่ด้อยสิทธิ	BBB+
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (SACP)	bb+
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
3. ฟิทช์ เรตติ้งส์	
<u>อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินตราต่างประเทศ)</u>	
ระยะยาว	BBB+
ระยะสั้น	F1
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	BBB+
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability Rating)	bbb
สนับสนุน	2
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
<u>อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ</u>	
ระยะยาว	AAA (tha)
ระยะยาว - หุ่นกู๊	AAA (tha)
ระยะสั้น	F1+ (tha)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	AA (tha)
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ
4. ทริสเรตติ้ง	
อันดับเครดิตองค์กร	AAA
อันดับเครดิตตราสารหนี้ - หุ่นกู๊ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน	AAA
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ