

ส่วนที่ 1: การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

1.1.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารทหารไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2500 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ ณ อาคาร 2 ถนนราชดำเนิน และมีจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และนายโชติ คุณะเกษม เป็นผู้จัดการคนแรกของธนาคาร โดยมีพนักงานเริ่มแรกทั้งสิ้นจำนวน 26 คน และมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรกจำนวน 10 ล้านบาท แบ่งเป็น 100,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท โดยผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทหารทั้งในและนอกประจำการ ในปี 2525 เป็นปีที่มีความสำคัญกับธนาคารมาก กล่าวคือ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม พระราชทานตราตั้งให้ธนาคาร ทหารไทย จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และได้มีการเพิ่มทุนครั้งแรกจากจำนวน 10 ล้านบาท เป็นจำนวน 100 ล้านบาท เพื่อเป็นการขยายช่องทางการระดมทุน ธนาคารได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2526 และเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2537 ธนาคารได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนจำนวน 41,903,301,555 บาท และมีทุนชำระแล้วจำนวน 41,494,826,074 บาท โดยเป็นหุ้นสามัญจำนวน 43,678,764,288 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.95 บาท

ธนาคารทหารไทย ธนาคารดีบีเอส ไทยทุน และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการรวมกิจการกันเป็นธนาคารทหารไทย โดยมีผลตามกฎหมายตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2547 เป็นต้นมา ซึ่งการรวมกิจการดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจรูปแบบธนาคารครบวงจร หรือ Universal Banking ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีเครือข่ายธุรกิจในเครือที่หลากหลายยิ่งขึ้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 ธนาคารมีขนาดสินทรัพย์รวมประมาณ 673 พันล้านบาท

ในเดือนธันวาคม ปี 2550 ธนาคารประสบความสำเร็จในการเพิ่มทุนจำนวน 37,622 ล้านบาท โดยกลุ่มไอเอ็นจี ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงจากประเทศเนเธอร์แลนด์ เข้ามาเป็นพันธมิตรรายใหม่ ภายหลังการเพิ่มทุน สัดส่วนการถือหุ้นของกระทรวงการคลังในธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 26.1 และกลุ่มไอเอ็นจี ถือหุ้นในธนาคารร้อยละ 25.2 และถือหุ้น NVDR ที่มีหลักทรัพย์ของธนาคารเป็นหลักทรัพย์อ้างอิงและ/หรือหุ้นสามัญของธนาคาร ร้อยละ 4.92 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร

ปัจจุบัน ธนาคารทหารไทยเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำซึ่งมีส่วนแบ่งตลาดในด้านสินทรัพย์ เงินฝาก และสินเชื่อใหญ่เป็นลำดับที่ 7 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 809.6 พันล้านบาท เงินฝาก 571.7 พันล้านบาท และสินเชื่อ 503.1 พันล้านบาท (เฉพาะธนาคาร)

1.1.2 เป้าหมายหลักและกลยุทธ์ของธนาคารในการดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายหลักของธนาคาร ปี 2558

เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็น “ธนาคารไทยชั้นนำ มาตรฐานระดับโลก” (To be The Leading Thai Bank with World Class Financial Solutions) ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายหลักของธนาคาร ดังต่อไปนี้

1. สร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนให้ผู้ถือหุ้น

- ให้อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำ ภายใน 3-5 ปี พร้อมด้วยสถานะเงินกองทุนและสัดส่วนสำรองต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพที่แข็งแกร่ง

2. ปูทางเพื่อนำไปสู่การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

- เพิ่มจำนวนเงินฝากที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- เพิ่มจำนวนบัญชีเงินฝากเพื่อการทำธุรกรรม
- การสร้างรายได้ที่มีโชดกเบี่ยงอย่างยั่งยืน
- เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดในผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ

กลยุทธ์ (Strategy) ปี 2558-2562

ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 6 ประการที่จะช่วยผลักดันให้ทีเอ็มบีบรรลุเป้าหมาย โดยในปีนี้ธนาคารได้เพิ่มเป้าหมายทางกลยุทธ์อีก 1 ประการ ซึ่งต่อยอดมาจากเป้าหมายกลยุทธ์เดิม เพื่อให้กลยุทธ์มีความแข็งแกร่งเพิ่มขึ้น โดยทั้งหมดนี้พัฒนามาจากกลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นต้นน้ำ (Deposit-Led Strategy) ที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2551:

1. มีความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง

ทีเอ็มบีมุ่งเน้นความสำคัญในการสร้างความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ทั้งในระดับบุคคลและระดับชุมชน (รวมถึงความเข้าใจในระหว่างกลุ่มลูกค้า) ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีนวัตกรรมที่ดีและตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. เพิ่มจำนวนเงินฝากคุณภาพ

ทีเอ็มบีมุ่งมั่นที่จะเพิ่มจำนวนเงินฝากที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งบริหารต้นทุนเงินฝากให้ใกล้เคียงกับธนาคารชั้นนำที่เป็นคู่แข่ง การเพิ่มจำนวนเงินฝากคุณภาพจะช่วยให้ธนาคารสร้างความสัมพันธ์ใหม่กับลูกค้า ขณะเดียวกันเงินฝากที่มีคุณภาพยังสามารถนำไปปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนเงินในสินทรัพย์ได้ซึ่งทำให้ธนาคารมีผลกำไรที่ยั่งยืน

3. สร้างความเป็นเลิศด้านธุรกรรมทางการเงิน

ทีเอ็มบีให้ความสำคัญกับธุรกรรมทางการเงินเนื่องจากเป็นสิ่งที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานด้านธนาคารของลูกค้าทั้งหมด และยังช่วยให้ธนาคารมีความใกล้ชิดกับลูกค้าและเข้าใจลูกค้ามากขึ้น การมองเห็นการทำธุรกรรมของลูกค้าได้ดีขึ้นจะช่วยให้ธนาคารมีการบริหารสภาพคล่อง การบริหารความเสี่ยงที่ดีขึ้น และมีต้นทุนในการกู้ยืม (Funding cost) ลดลงสำหรับทีเอ็มบี ความเป็นเลิศด้านธุรกรรมทางการเงินยังหมายถึงการให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งผลให้ทีเอ็มบีกลายเป็นธนาคารหลักของลูกค้า

4. การสร้างรายได้ที่มีโชดกเบี่ยงอย่างยั่งยืน

เป้าหมายทางกลยุทธ์ข้อนี้ เป็นข้อที่เพิ่มขึ้นใหม่ในปี 2557 ซึ่งการสร้างรายได้ที่มีโชดกเบี่ยงอย่างยั่งยืนนั้น เป็นสิ่งที่ทีเอ็มบีให้ความสำคัญมาโดยตลอด เพียงแต่การเพิ่มขึ้นมาเป็นอีกหนึ่งเป้าหมาย จะช่วยให้กลยุทธ์มีความชัดเจนและบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น การสร้างรายได้ที่มีโชดกเบี่ยงจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากใช้เงินทุนเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับการปล่อยสินเชื่อ อีกทั้งยังเป็นการสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในสถานะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจ

5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ

ทีเอ็มบีมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำ ภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้มุ่งเน้นเพิ่มจำนวนลูกค้าในกลุ่มที่มีอัตราผลตอบแทนที่ปรับค่าความเสี่ยงแล้ว (Risk-adjusted return) ที่ดีกว่า อาทิเช่น กลุ่ม

SME พร้อมกับการบริหารสภาพคล่องในเชิงรุกและเพิ่มส่วนแบ่งการใช้จ่ายเงินของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Share of Wallet) โดยการทำ Cross-selling และการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าปัจจุบัน

6. บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะที่ธนาคารเติบโตขึ้น ธนาคารจะต้องปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางด้านรูปแบบของการประกอบธุรกิจ (Business Model) และกระบวนการทำงาน (Operational Process) ทุกภาคส่วนของธนาคารมีส่วนสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานผ่านโครงการ Lean Organization และ Lean Six Sigma

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญ

1.2.1 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา

- ปี 2552**
- ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2552 ธนาคารได้ซื้อตราสารหนี้กึ่งทุน (Hybrid Bond Tier 1) ที่ออกในต่างประเทศในปี 2549 จำนวน 152 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และมีการออกตราสารหนี้กึ่งทุนในประเทศ (TMB-IT1) จำนวน 4,000 ล้านบาท ในไตรมาสเดียวกัน ซึ่งธุรกรรมทั้งสองนี้ เป็นโอกาสในการทำกำไรในเชิง Arbitrage ทำให้ธนาคารสามารถบันทึกกำไรพิเศษเป็นจำนวน 3,175 ล้านบาท และเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับฐานเงินกองทุนของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารได้นำกำไรพิเศษทั้งหมดนี้ไปใช้ตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญ
 - ธนาคารได้วางกลยุทธ์ โดยการใช้เงินฝากเป็นต้นทุน (Deposit-Led Strategy) เป็นกลยุทธ์หลัก ธนาคารเล็งเห็นถึงโอกาสในการสร้างความแตกต่างจากธนาคารอื่นๆ โดยให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ธนาคารจึงใช้กลยุทธ์การให้บริการและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Service & Operational Excellence) และกลยุทธ์การมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้า (Value-Added Financial Services) เพื่อเสริมให้กลยุทธ์หลักมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
- ปี 2553**
- ปรับปรุงบัญชีในส่วนผู้ถือหุ้นด้วยการลดราคาพาร์จาก 10 บาทต่อหุ้น เป็น 0.95 บาทต่อหุ้น และล้างขาดทุนสะสม การปรับปรุงดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการดำรงฐานะเงินกองทุนตามเกณฑ์ฯ จำนวนหุ้น กำไรต่อหุ้นขึ้นพื้นฐานและอำนาจการควบคุมของผู้ถือหุ้น และทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารงานธนาคาร
 - สืบเนื่องจากการปรับปรุงบัญชี ที่เอ็มบีเริ่มกลับมาจ่ายเงินปันผลได้อีกครั้งในรอบ 14 ปี ที่จำนวน 1.5 สตางค์ต่อหุ้น
 - ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2010 ธนาคารได้มีการจำหน่ายหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 8.4 พันล้านบาท ให้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ซึ่งทำให้อัตราหนี้สงสัยจะสูญลดลงจากระดับร้อยละ 12.1 เป็นร้อยละ 10.2 ในเดือนเมษายน 2553 จากการจำหน่ายหนี้สงสัยจะสูญครั้งนี้ทำให้ตัวเลข ณ เดือนธันวาคม 2553 อยู่ที่ร้อยละ 7.7 ลดลงร้อยละ 4.2 จากปีที่แล้ว บัญชีสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ การระงับการปล่อยสินเชื่อ (Exit loan) จำนวน 5.8 พันล้านบาท และจากการตัดหนี้สูญจำนวน 4.3 พันล้านบาท
- ปี 2554**
- ที่เอ็มบีนำเสนอภาพลักษณ์องค์กรใหม่ “Make THE Difference” เพื่อยืนยันความตั้งใจที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

- ส่งผลให้ในปี 2554 ระดับความสนใจที่จะใช้แบรนด์ (Brand Consideration) ขึ้นเป็นร้อยละ 74 และการปฏิเสธแบรนด์ (Brand Rejection) ลดลงครึ่งหนึ่งเป็นร้อยละ 2
- ทีเอ็มบีได้ออกผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ซึ่งตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่นผลิตภัณฑ์เงินฝากไม่ประจำ “No Fixed” และสินเชื่อบัตรเครดิต “So Good” ซึ่ง “No Fixed” ได้ฉีกกฎเกณฑ์เดิมๆ ของผลิตภัณฑ์เงินฝากโดยให้ดอกเบี้ยสูงพร้อมกับการไม่กำหนดระยะเวลาฝาก ขณะที่ “So Good” ให้ทางเลือกในการผ่อนสินค้า 3 เดือนโดยไม่คิดดอกเบี้ยสำหรับ สำหรับสินค้าทุกอย่างในทุกร้าน
 - ทีเอ็มบีได้ทำการปรับปรุงช่องทางการติดต่อกับธนาคาร โดยได้เปิดสาขาใหม่เพิ่ม 13 สาขา ย้าย 15 สาขาไปในที่ที่สะดวกมากขึ้น และปรับปรุงสถานที่ 48 สาขา ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ตัวเลขความพึงพอใจในความสะดวกสบายของช่องทางการติดต่อกับธนาคาร เพิ่มขึ้น 6 เท่าจากเดือนธันวาคม 2553
 - แนวโน้มเสถียรภาพทางการเงินของทีเอ็มบีได้รับการปรับอันดับโดย S&P จากเสถียรภาพเป็นกลางเป็นเสถียรภาพในเชิงบวกสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีของทีเอ็มบี
- ปี 2555**
- ทีเอ็มบียังคงออกผลิตภัณฑ์ใหม่ซึ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น บัญชีเงินฝากทีเอ็มบีธุรกรรมทำฟรี ME by TMB บัญชีธุรกิจ One Bank One Account และบัญชีธุรกิจ One Bank One Day บัญชีเงินฝากทีเอ็มบีธุรกรรมทำฟรีทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียมจำนวน 10 ครั้งต่อเดือน เพียงลูกค้ามีรายการเงินเข้าบัญชีขั้นต่ำ 15,000 บาท ต่อเดือน ผลิตภัณฑ์นี้มอบอิสระแก่ลูกค้าในการเข้าถึงบัญชีที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารใดก็ได้ทั่วประเทศ หรือสามารถโอนเงินต่างธนาคารหรือข้ามเขตโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ผลิตภัณฑ์ ME by TMB เป็นอีกหนึ่งผลิตภัณฑ์หลักที่ปฏิวัติวงการการเงินแบบดั้งเดิม ด้วยการส่งผ่านต้นทุนทางการเงินที่ลดลงจากการดำเนินงานผ่านช่องทางดิจิทัลเท่านั้นไปเป็นการให้ดอกเบี้ยกับลูกค้าที่สูงขึ้น นอกเหนือจากนี้ ME by TMB ยังมุ่งเน้นการทำธุรกรรมด้วยตนเองอันส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและความอิสระ อีกทั้งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่เอกลักษณ์ของ TMB บัญชีธุรกิจ “One Bank One Account” และบริการ “One Bank One Day” ช่วยให้ลูกค้าธุรกิจได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมและสามารถเคลียร์เช็คระหว่างภูมิภาคได้ภายในวันเดียวกัน
 - ธนาคารปิดความเสี่ยงสินเชื่อด้อยคุณภาพที่มีมาแต่เดิม (Remaining legacy NPL) โดยการขายสินเชื่อด้อยคุณภาพ เพื่อเร่งการลดลงของปริมาณสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และตั้งสำรองพิเศษ ซึ่งส่งผลให้อัตราส่วนสินเชื่อด้อยคุณภาพลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 4.10 (งบการเงินรวม) และร้อยละ 3.75 (งบการเงินเฉพาะ) ขณะที่อัตราส่วนสำรองฯ ต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพเพิ่มเป็นร้อยละ 118 (งบการเงินเฉพาะ)
- ปี 2556**
- ทีเอ็มบีได้สร้างความร่วมมืออย่างแข็งแกร่งกับเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต ซึ่งเคยเป็นหน่วยงานหนึ่งของไอเอ็นจี ประกันชีวิต โดยมีวิสัยทัศน์ร่วมกันในการพัฒนาธุรกิจในระยะยาวและกลยุทธ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
 - การเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ให้อยู่ภายใต้ Empowering Organization

Framework เพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่ให้คุณค่ากับความสามารถและผลงาน และเปิดโอกาสในการพัฒนาเส้นทางอาชีพให้กับพนักงานของธนาคาร ในปีนี้ทีเอ็มบีได้เปิดตัว 'Career by ME' เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานมีอิสระในการพัฒนาเส้นทางอาชีพของตัวเอง โดยทีเอ็มบีได้จัดหาเครื่องมือสำหรับพนักงานในการวางแผนระยะยาวที่เหมาะสมกับทักษะในปัจจุบันและเติมเต็มทักษะที่พนักงานยังขาด พนักงานสามารถวางแผนแผนเพื่อพัฒนาตัวเองพร้อมกับปรึกษาหัวหน้างานและสามารถรับผิดชอบกับเส้นทางอาชีพของตัวเอง

- ในปี 2556 ทีเอ็มบีได้กำไรก่อนตั้งสำรองถึง 14.4 พันล้านบาท เป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ของธนาคารที่กำไรก่อนตั้งสำรองทะลุหมื่นล้านบาท
- ทีเอ็มบีได้รับการปรับเครดิตเพิ่มขึ้นโดยสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ส (Standard & Poor's) จาก BB+ เป็น BBB- เนื่องจากการพัฒนาอย่างมั่นคงของผลประกอบการ ความสามารถในการจัดการคุณภาพสินทรัพย์ รวมถึงสภาพคล่องทางการเงินที่แข็งแกร่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้รับการเข้าร่วมเป็นหนึ่งในบริษัทในดัชนี MSCI Global Standard ซึ่งการได้เข้าร่วมในดัชนี MSCI เป็นตำแหน่งที่เป็นที่ต้องการสูง และเพิ่มความโดดเด่นให้แก่หุ้นของธนาคารในสายตาของนักลงทุนทั่วโลก

1.2.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญในปี 2557

ในปี 2557 ทีเอ็มบี ได้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการการทำงาน และจะมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อนำเสนอ “Differences” เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้อย่างเข้มแข็งยิ่งขึ้น

- บรรลุเป้าหมายอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 14% และประสบความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง

ทีเอ็มบีสามารถทำกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 ธนาคารได้กำไรสุทธิอยู่ที่ 9.5 พันล้านบาท เติบโตถึงร้อยละ 66% และสามารถบรรลุเป้าหมายอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นที่ร้อยละ 14.7% ซึ่งการเติบโตที่แข็งแกร่งนั้นมากจากความสำเร็จของการปรับใช้กลยุทธ์ของธนาคาร นอกจากนี้ทีเอ็มบียังประสบความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพสินทรัพย์ สะท้อนให้เห็นได้จาก อัตราส่วนสินเชื่อด้อยคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อของทีเอ็มบีลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 2.85% และ อัตราส่วนสำรองต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 157

ทั้งนี้ ทีเอ็มบีได้รับการปรับเครดิตเพิ่มขึ้นโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดี้ส์ (Moody's) จาก Baa3 เป็น Baa2 พร้อมแนวโน้ม “มีเสถียรภาพ” เนื่องจากการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การรักษาคุณภาพสินเชื่อและสัดส่วนสำรองต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพที่แข็งแกร่ง รวมถึงการรักษาสภาพคล่องและการดำรงเงินกองทุนที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นการปรับเพิ่มปีที่สอง ต่อเนื่องจากปี 2556 ที่สถาบันสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ส (Standard & Poor's) จาก BB+ เป็น BBB- และแนวโน้มมีเสถียรภาพ

นอกจากนี้ทีเอ็มบียังประสบความสำเร็จในการเสนอขายตราสารหนี้ค้ำประกันเพื่อเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 ครั้งที่ 1/2557 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2567 ซึ่งผู้ออกตราสารมีสิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนด ที่อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 5.50 ต่อปี มูลค่ารวม 15,000 ล้านบาท ทำให้ ณ สิ้นปี 2557 เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (CAR) อยู่ในระดับสูง ที่ร้อยละ 18.3%

- การมุ่งเป็นธนาคารเพื่อธุรกรรมธนาคารที่เป็นเลิศ

ทีเอ็มบีมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมธนาคารซึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการทำธุรกรรมทางการเงินและช่วยให้ลูกค้าเชื่อมโยงเครือข่ายสังคมและธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2557 ธนาคารได้พัฒนาระบบทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง สำหรับคอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ต และระบบทีเอ็มบี พซ์ โมบาย แอปพลิเคชัน สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS/Android ช่วยให้ทุกธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นเรื่องง่าย อีกทั้งยังสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมระบบความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น โดยลูกค้าสามารถดูข้อมูลสรุปของบัญชีเงินฝาก บัตรเครดิต และสินเชื่อ รวมถึงบริการโอนเงิน จ่ายบิล และเติมเงินได้อย่างสะดวกสบาย นอกจากนี้ ทีเอ็มบีได้เพิ่มจุดบริการสำหรับการทำธุรกรรมฝากเงินสดมากกว่า 2,400 จุดบริการ ผ่านสาขาของธนาคารออมสินและที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคารในการฝากเงินสด

ทีเอ็มบีได้พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าในการทำธุรกรรมที่ดีเลิศ โดยในปี 2557 ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ได้แก่ บัตรเครดิต So Smart ที่มอบสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าในการรับเงินคืน 1% เข้าบัญชีทีเอ็มบี เงินฝากไม่ประจำ ดอกเบี้ยสูง จากทุกยอดการใช้จ่าย บัตรเครดิต So Fast ที่ให้คะแนน 1 คะแนน TMB Rewards Plus ทุกการใช้จ่าย 10 บาท เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากคะแนนสะสมที่มากยิ่งขึ้น โดยในปีนี้บัตรเครดิตทีเอ็มบีได้มีการใช้วีซ่า เพย์เวฟ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการชำระเงินระบบแบบไร้สัมผัส ที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก ทำให้ผู้ถือบัตรและร้านค้าได้รับประโยชน์จากความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการใช้งาน โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องใส่รหัสหรือเซ็นชื่อลงในใบเสร็จเพื่ออนุมัติการใช้จ่าย นอกจากนี้ ทีเอ็มบี ได้ยกระดับสิทธิประโยชน์ One bank และพัฒนาอีกขั้นหนึ่งของความสะดวก ด้วยบริการรับเช็คถึงที่ เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าให้กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ

ทั้งนี้ความสำเร็จของทีเอ็มบี สะท้อนให้เห็นได้จากการที่ฐานเงินฝากสำหรับการทำธุรกรรม (Transactional deposit) ในปี 2557 เติบโตถึง 18% จากปี 2556 อีกทั้งแคมเปญการตลาด D-Day ที่มุ่งสร้างการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการยกระดับสิทธิประโยชน์ลูกค้าทีเอ็มบี ไม่มีค่าธรรมเนียมข้ามเขตอีกต่อไป หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่าชุด “จรวด” สามารถคว้ารางวัล GOLD Award จาก MAT Award 2014 ของสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย และ ทีเอ็มบียังได้รับรางวัล “The Best Custodian Bank of the Year 2014” จากการประชุมสุดยอด The Asian Banker Summit ครั้งที่ 15 ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย จากการที่ TMB สามารถตอบโจทย์ธุรกิจ Custodian ให้กับลูกค้าสถาบันการเงินและกลุ่มธุรกิจ ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพได้อย่างดีเยี่ยม

- การเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Transformation)

โปรแกรมการเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ถูกนำมาปฏิบัติเพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่ให้คุณค่ากับความสามารถและผลงาน และเปิดโอกาสในการพัฒนาเส้นทางอาชีพให้กับพนักงานของธนาคาร ในปี 2557 นี้ ได้มีการริเริ่มโครงการพัฒนาสมรรถนะ (Competency development) เพื่อเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในระยะยาว และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเป็นทีม รวมถึงเป็นการสร้างโอกาสในการฝึกฝนและพัฒนาตนเองสำหรับบุคลากรทุกคนในองค์กร นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังคงดำเนินโครงการ 'Career by ME' อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานมีอิสระในการพัฒนาเส้นทางอาชีพของตนเอง

ในปี 2557 ทีเอ็มบีได้มีการริเริ่มโครงการ 'First hand day' สำหรับตั้งแต่เจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป โดยผู้บริหารจะได้สัมผัสประสบการณ์ตรงกับลูกค้าในช่องทางต่างๆ เช่น สาขา ช่องทางบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ การออกพบลูกค้า และอื่นๆ การที่ผู้บริหารได้รับประสบการณ์จริงในการติดต่อลูกค้า จะทำให้เข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้มากยิ่งขึ้น โดยสิ่งที่ได้รับจากโครงการนี้จะสามารถนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการของธนาคาร ให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างแท้จริง

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

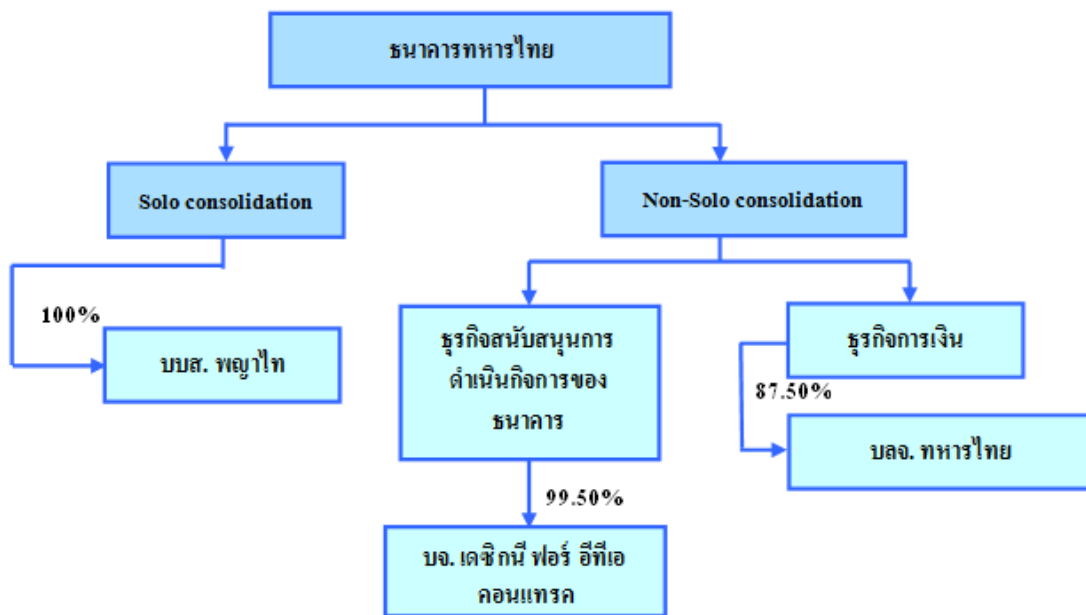
1.3.1 นโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

ธนาคารแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยจะแบ่งบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารออกเป็น 2 ประเภท แยกตามสัดส่วนการถือหุ้นและประเภทของธุรกิจที่บริษัทลูกดำเนินงาน ดังนี้

1. **กลุ่ม Solo Consolidation** เป็นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อ (Credit Institution) ซึ่งธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และการบริหารงานของบริษัทอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคาร
2. **กลุ่ม Non-Solo Consolidation** เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจ ด้านการเงินและธุรกิจสนับสนุนการดำเนินการของธนาคาร โดยบริษัทย่อยในกลุ่มนี้ จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนี้ คือ
 - **ธุรกิจด้านการเงิน** จะเป็นบริษัทย่อยซึ่งดำเนินธุรกิจด้านการเงิน ที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด รวมถึงบริษัทลูกที่ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 แต่ไม่เกินร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด
 - **ธุรกิจสนับสนุนการดำเนินการของธนาคาร** จะเป็นบริษัทย่อยซึ่งดำเนินธุรกิจที่ให้การสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

ทั้งนี้ ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 10 ในบริษัทใดๆ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน และภายใต้นโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารได้ยื่นขอจัดตั้งกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารกับธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2551 และได้รับอนุญาตของธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ธนาคารมีความตั้งใจที่จะถือครองและลงทุนในบริษัทดังกล่าวเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการทางการเงินต่อลูกค้าของธนาคารได้อย่างครบวงจร (Universal Banking) อนึ่ง สำหรับกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารและธนาคารถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 10 ธนาคารมีนโยบายที่จะทยอยขายเพื่อลดการลงทุนลงเมื่อราคาเหมาะสม แต่จะดำเนินการให้อยู่ในกรอบเวลาที่ได้รับอนุญาตโดยธนาคารแห่งประเทศไทย โดยรายละเอียดของบริษัทย่อยในกลุ่มตามผังภูมิโครงสร้างกลุ่มธุรกิจของธนาคาร มีดังนี้

1.3.2 ฟังก์ชันโครงสร้างของกลุ่มบริษัท



1.4 ภาพรวมการประกอบธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารทหารไทยประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตาม พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน และ พ.ร.บ. หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) ธนาคารเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายที่ตรงกับความต้องการทางการเงินของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากธนาคารเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างมาก ธุรกิจของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ คือ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และกลุ่มลูกค้ารายย่อย

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ของธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการกับลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 500 ล้านบาท ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจนี้ประกอบไปด้วยบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ รัฐบาล รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงิน และบริษัทข้ามชาติที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ธนาคารมุ่งหวังที่จะเป็นธนาคารหลักของลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่แนบแน่น และให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย อาทิ บริการ Supply Chain Solution และบริหารการเงิน และสินเชื่อ Project and Corporate Finance เงินทุนหมุนเวียน การออกหนังสือค้ำประกัน บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ การเข้าร่วมให้สินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นๆ และการให้บริการนักลงทุน

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการกับลูกค้าองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 500 ล้านบาท ลูกค้ากลุ่มนี้สำคัญต่อธนาคารเป็นอย่างมากเนื่องจากจะเป็นตัวผลักดันหลักให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายทางด้านรายได้ในอนาคต ปัจจุบัน ธนาคารให้บริการทางการเงินที่หลากหลายที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า อาทิเช่น “สินเชื่อ 3 เท่า 3 ก๊อ” “TMB SME บัญชีธุรกิจ” “สินเชื่อเพิ่มพลัง SME”

กลุ่มลูกค้ารายย่อย

เพื่อที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า กลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารได้นำวิธีการแบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มย่อย (Customer segmentation) มาใช้ ซึ่งธนาคารได้แบ่งกลุ่มลูกค้ารายย่อยออกเป็น 3 กลุ่มคือ ลูกค้าบุคคลพิเศษ (Affluent) ลูกค้าบุคคลระดับกลาง (Mid-Income) และลูกค้าบุคคลทั่วไป (Mass) เพื่อที่จะดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการกับธนาคาร และเลือกใช้ธนาคารเป็นธนาคารหลัก ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย อาทิเช่น บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวัน ที่หลากหลายได้อย่างง่ายดาย เมื่อลูกค้าใช้บริการธนาคารให้เป็นธนาคารหลักแล้ว ธนาคารก็จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับธนาคารแน่นแฟ้นยิ่งขึ้นไปอีกโดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้านการลงทุน ผลิตภัณฑ์ทางสินเชื่อ และผลิตภัณฑ์ด้านการประกัน อาทิเช่น เงินฝากประจำ กองทุนรวม ประกันประเภทต่างๆ สินเชื่อบ้าน บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล ซึ่งเหมาะกับความต้องการในทุกๆ ช่วงชีวิตของลูกค้า

การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีการลงทุนในบริษัทย่อย 3 บริษัท และบริษัทร่วม 1 บริษัท ดังนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	มูลค่าเงินลงทุนตามวิธีราคาทุน ณ 31 ธันวาคม 2557 (ล้านบาท)	การถือหุ้นของธนาคาร ณ 31 ธันวาคม 2557 (ร้อยละ)
บริษัทย่อย			
1. บบส. พญาไท	บริหารสินทรัพย์	3,870	100.00
2. บลจ. ทหารไทย	บริหารจัดการกองทุน	304	87.50
3. บจ. เดชกนิ์ ฟอรั อีทีเอ คอนแทคท์	ธุรกิจสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร	-	99.50
รวมเงินลงทุนในบริษัทย่อย		4,174	
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า		(945)	
เงินลงทุนในบริษัทย่อย สุทธิ		3,229	
บริษัทร่วม			
1. บจ. เมโทร เดชกนิ์	ธุรกิจสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร	-	30.00
รวมเงินลงทุนในบริษัทร่วม		-	
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า		-	
เงินลงทุนในบริษัทร่วม สุทธิ		-	
เงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม สุทธิ		3,229	

- **บริษัทบริหารสินทรัพย์พญาไท จำกัด** เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับโอนสินเชื่อและสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของธนาคาร รวมถึงหลักประกันของสินทรัพย์นั้น และนำไปบริหารให้ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น
- **บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด** เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการกองทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และธุรกิจจัดการลงทุน ตามที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ บริษัทถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีธนาคารทหารไทยเป็นแกนนำของกลุ่มผู้ถือหุ้น ปัจจุบันบริษัทให้บริการทางด้านกองทุนรวมและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแก่ลูกค้า
- **บริษัท เดชกนิ์ ฟอ์ อีทีเอ คอนแทรคท์ จำกัด** เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามสัญญาเงินกู้ระหว่างกลุ่มผู้ให้กู้และ บมจ.ทางด่วนกรุงเทพ เพื่อรับโอนสิทธิสัญญาสัมปทานก่อสร้างทางด่วนขั้นที่ 2 ระหว่าง บมจ.ทางด่วนกรุงเทพ และการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยการรับโอนสิทธิฯ จะเกิดขึ้นในกรณีที่ บมจ.ทางด่วนกรุงเทพ ไม่สามารถปฏิบัติตามหรือผิดเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้ ซึ่งธนาคารในฐานะผู้ดูแลหลักประกันของโครงการ (Security Agent) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ
- **บริษัท เมโทร เดชกนิ์ จำกัด** เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามสัญญาเงินกู้ระหว่างกลุ่มผู้ให้กู้และ บมจ. รถไฟฟ้ากรุงเทพ เพื่อรับโอนสิทธิสัมปทานโครงการระบบรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ระหว่าง บมจ.รถไฟฟ้ากรุงเทพ และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยการรับโอนสิทธิฯ จะเกิดขึ้นในกรณีที่ บมจ.รถไฟฟ้ากรุงเทพ ไม่สามารถปฏิบัติตามหรือผิดเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้ ซึ่งธนาคารอยู่ในฐานะตัวแทนหลักประกันของกลุ่มเจ้าหนี้ (Security Agent) และเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ**2.1 โครงสร้างรายได้**

โครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อยประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ และรายได้จากการดำเนินงานอื่น โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางแสดงโครงสร้างรายได้ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2555 - 2557 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2557	ร้อยละ	2556	ร้อยละ	2555 (ปรับปรุงใหม่)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรวม	35,848	77.4	34,826	77.0	30,678	76.3
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,229	4.8	2,430	5.4	2,488	6.2
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	289	0.6	457	1.0	323	0.8
เงินลงทุนในตราสารหนี้	2,658	5.8	2,878	6.3	2,994	7.5
เงินให้สินเชื่อ	30,210	65.2	28,579	63.2	24,495	60.9
อื่นๆ	462	1.0	482	1.1	378	0.9
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	7,874	17.0	7,611	16.8	6,583	16.4
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	1,991	4.3	2,258	5.0	1,703	4.2
ขาดทุนสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่ายุติธรรม	(51)	(0.1)	(9)	-	(2)	-
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	193	0.4	142	0.3	86	0.2
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	491	1.0	415	0.9	1,165	2.9
รายได้รวม	46,346	100	45,243	100.0	40,213	100.0

2.2 ศักยภาพในการแข่งขัน

- นวัตกรรมสินค้าและบริการ

ทีเอ็มบีได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในผู้นำตลาดในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ โดยในปี 2557 ธนาคารยังคงออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้า เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ได้แก่ บัตรเครดิต So Smart ที่มอบสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าในการรับเงินคืน 1% เข้าบัญชีทีเอ็มบี เงินฝากไม่ประจำ ดอกเบี้ยสูง จากทุกยอดการใช้จ่าย บัตรเครดิต So Fast ที่ให้คะแนน 1 คะแนน TMB Rewards Plus ทุกการใช้จ่าย 10 บาท เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากคะแนนสะสมที่มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ในปีนี้บัตรเครดิตทีเอ็มบีได้มีการใช้วีซ่า เพย์เวฟ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการชำระเงินระบบแบบไร้สัมผัส ที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก ทำให้ผู้ถือบัตรได้รับประโยชน์จากความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการใช้งาน โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องใส่รหัสหรือเซ็นชื่อลงในใบเสร็จเพื่ออนุมัติการใช้จ่าย

• แบรินด์ที่แข็งแกร่ง

ตั้งแต่ปี 2554 ธนาคารได้ทำให้แบรนด์มีความแข็งแกร่งขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยผ่านกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ และได้ ออกแคมเปญสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ในไตรมาสที่ 1 ของปี 2554 ธนาคารได้ออกแคมเปญสร้างแบรนด์ Make THE Difference พร้อมกับการปลูกฝังแบรนด์ดี เอ็น เอให้กับพนักงานทุกคน และในปี 2557 ธนาคารได้ออกแคมเปญ “เปลี่ยนเพื่อชีวิตคุณดีขึ้น” เพื่อตอกย้ำแนวคิด Make THE Difference การยอมรับแบรนด์ของธนาคารทหารไทยในปัจจุบันนี้มีความแข็งแกร่งกว่า ธนาคารขนาดกลางและใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ชั้นนำอื่นๆ ในประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้นแบรนด์ของธนาคารยังมีความ น่าเชื่อถือและความมั่นคงซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

• หุ่นส่วนทางกลยุทธ์ภายใต้ความร่วมมือกับไอเอ็นจี กรุ๊ป

ตั้งแต่ ไอเอ็นจี กรุ๊ป เข้ามาถือหุ้นกับธนาคารทหารไทยในปี 2550 ไอเอ็นจีได้เข้ามาสนับสนุนธนาคารในเรื่องต่างๆ อาทิ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารความเสี่ยง การดำเนินงานและเทคโนโลยี ธนาคารมีความมุ่งหวังที่จะใช้ประโยชน์อย่าง สูงสุดจากการเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์กับ ไอเอ็นจี กรุ๊ป ในการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้า นอกจากนี้ ไอเอ็นจียังได้ส่งผู้บริหารระดับสูงเข้ามาช่วยบริหารงาน เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็น “ธนาคารไทย ชี้นำมาตรฐานระดับโลก”

• พันธมิตรทางธุรกิจในช่วงทางการจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคาร กับ บมจ. เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต

ธนาคารและเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต เข้าร่วมมือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรมด้าน ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและมั่นคงด้านธุรกิจของลูกค้าและ มอบความอุ่นใจให้ลูกค้าสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเต็มที่ ธนาคารมีความตั้งใจที่จะร่วมมือกับเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต เพื่อ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ให้กับลูกค้าธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางของ เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต และมอบประสบการณ์และบริการอันเป็นเลิศด้านประกันชีวิตสำหรับลูกค้าธนาคาร

บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัทประกันชีวิตชั้นนำของประเทศไทย เป็นบริษัทในเครือของ แปซิฟิก เซ็นจูรี กรุ๊ป (พีซีจี) ประเทศฮ่องกง ดำเนินธุรกิจการประกันชีวิต ที่มุ่งเน้นการดำเนินงานด้วยนวัตกรรมสมัยใหม่ ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีที่สะดวกต่อการใช้งาน มีแบบประกันที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้ทุกช่วงชีวิต นอกจากนี้บริษัทยังนำเทคโนโลยีนำสมัยด้วยบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า

• เทคโนโลยีทางธุรกิจที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารมุ่งเน้นใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนธุรกิจ การให้บริการที่ดีเยี่ยม และการสร้าง ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างให้แก่ลูกค้า ธนาคารมีเทคโนโลยีที่พร้อมในการขับเคลื่อนและสนับสนุนภาคธุรกิจ อาทิเช่น ระบบ Core Banking (7 days X 24 hrs) ที่สามารถให้บริการได้ทุกวันตลอดเวลาและเป็นระบบที่มีเสถียรภาพและมีความยืดหยุ่นสูงทำให้ ธนาคารสามารถออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ระบบ Corporate e-Banking และ ระบบ Supply Chain Financing ซึ่งเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าระดับองค์กรในการทำธุรกรรม และบริหารจัดการด้านการเงินกับ ธนาคารแบบครบวงจร บริการทางด้าน Financial Community Services ที่อำนวยความสะดวกให้กับบริษัทและลูกค้าในการทำ ธุรกรรมแบบครบวงจร ตั้งแต่ Corporate Liquidity Management, Domestic Transaction, Purchasing Card, Payment, Collection รวมทั้ง Data Gateway/E-Logistics, NPMS (National Payment Message Standard) เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการทำธุรกรรม

AEC Cross Boarder สำหรับลูกค้าบุคคล ธนาคารมีบริการ Mobile and Internet Banking (TMB Touch & TMBDirect) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการบน Smart Phone และ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายและสะดวก ภายใต้ระบบความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตลอดเส้นทางการใช้บริการ รวมทั้งการใช้ Two Factors Authentication ในการพิสูจน์ตัวตนที่มีประสิทธิภาพสูง โดยสามารถสนับสนุนการใช้งานที่เป็นแบบอุปกรณ์ Token และ SMS นอกจากนี้ ธนาคารมีระบบการแจ้งเตือนลูกค้า (SMS Alert Services) สำหรับทุกๆ ธุรกรรมการเงินที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า มีการติดตามเฝ้าระวัง Websites ที่เข้าข่ายจัดอยู่ในกลุ่มผู้ไม่ประสงค์ดีอย่างต่อเนื่อง (Anti-Phishing) นอกจากนี้ ธนาคารยังมีระบบ Wealth Management ที่เพิ่มศักยภาพทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกกลุ่ม สำหรับการบริหารจัดการขบวนการทางธุรกิจ ธนาคารมีระบบ ECM (Enterprise Content Management) และ BRMS (Business Rule Management System) ซึ่งถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขบวนการทางธุรกิจและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการกฎเกณฑ์เงื่อนไขของกระบวนการทางด้านธุรกิจ และลดความยุ่งยากซับซ้อน กระบวนการตัดสินใจโดยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นแบบอัตโนมัติ อาทิเช่น Trade Finance Processing, Loan Origination and Credit Approval process สำหรับความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ธนาคารมีระบบ Customer Relationship Management (CRM) ที่สามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในแต่ละ Segment ที่แตกต่างกัน (Customer Insight Analysis) เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างถูกต้อง (Customer Centricity) โดยมีระบบ Campaign Management ในการบริหารจัดการ และเชื่อมต่อกับระบบ Sale Management เพื่อนำเสนอการขายได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สำหรับการจัดการองค์ความรู้ธนาคารมีระบบ Knowledge Management เพื่อใช้ในการบริหารจัดการองค์ความรู้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กรในการเพิ่มขีดความสามารถในการวางแผนและดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีทางด้าน ID Card Reader ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขบวนการทางด้านการเปิดบัญชี ให้มีความสะดวกรวดเร็วและลดขั้นตอนให้กับลูกค้า สำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีธนาคารได้วาง IT Infrastructure ที่สำคัญได้แก่ สถาปัตยกรรมเชิงบริการ (Service Oriented Architecture หรือ SOA) “Infrastructure Virtualization” “Virtual Desktop Infrastructure” “Branch Network MPLS” “ATM Network 3G” “Network Optimization” “IP Telephony” นอกจากนี้ ยังรวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Cloud Computing ที่มีความยืดหยุ่นสูงในการบริหารจัดการทรัพยากรทำให้สามารถตอบสนองความต้องการทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว อาทิเช่น Office365 หรือ Office ในระบบ Cloud เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานโดยสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน Office และเครื่องมือการทำงานร่วมกันที่สามารถเข้าถึงได้จากอุปกรณ์ที่หลากหลายทั้งจาก PC Tablet และ Smart Phone ได้จากทุกที่ โดยรวมแล้วศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีของธนาคารสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน พร้อมทั้งสนับสนุนกลยุทธ์ของธนาคารในการให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่ดีที่สุด (The Best Transactional Banking)

ธนาคารให้ความสำคัญในด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความแตกต่างเพื่อให้บริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและเกินความคาดหมาย โดยเป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติด้านการประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อเสริมศักยภาพให้กับธุรกิจและองค์กร โดยได้รับการคัดเลือกซึ่งเป็น 1 ใน 10 สถาบันการเงินที่ได้รับรางวัล IDC Financial Insights Innovation Awards (FIIA) ในปี 2555 จาก IDC Financial Insights ซึ่งเป็นสถาบันระดับโลกที่มีชื่อเสียงด้านการวิจัย และเป็นที่ปรึกษา ทางด้านการวางแผนและบริหารจัดการทางธุรกิจ และเทคโนโลยีให้กับกลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำทั่วโลก โดยธนาคารได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการกฎเกณฑ์ทาง

ธุรกิจ (Innovation in Business Rules Management) จากความสำเร็จด้านการบริหารจัดการกฎธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่สูงยิ่งขึ้น ตามแผนกลยุทธ์ของธนาคารในการมุ่งเป็นผู้ให้บริการด้านธุรกรรมรับทางการเงิน (Transactional Banking) ที่มีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้จัดทำและนำ “ระบบการบริหารจัดการกฎเกณฑ์ทางธุรกิจ” (Business Rules Management System) มาใช้ เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าและกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อตอบรับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่น่าตลาด และพัฒนากระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีความคล่องตัวด้านการปฏิบัติการ และสามารถลดระดับความเสี่ยงลง

ก่อนหน้านี้ธนาคารเคยได้รับรางวัลมาแล้วถึง 2 ครั้ง โดยในปี 2553 ได้รับรางวัล IDC Financial Insights Innovation Awards (FIIA) ด้าน “Customer Engagement” ซึ่งเป็นรางวัลที่แสดงถึงศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการทางการเงินแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของธนาคาร โดยงานวิจัยที่นำไปสู่การออกผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า ซึ่งได้แก่ “One Touch” ซึ่งเป็นบริการเปิดบัญชีใหม่โดยใช้แค่บัตรประชาชน Smart Card ผ่านเครื่องอ่านบัตร ID Card Reader โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการสมัครใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ในครั้งเดียวกันโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลอีก อีกบริการหนึ่งคือ “No Slip” ซึ่งเป็นบริการฝาก ถอน โอน เงินสดโดยลูกค้าไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม เพียงแค่แจ้งความประสงค์ในการทำธุรกรรมและเซ็นชื่อนั่น และในปี 2550 ธนาคารได้รับรางวัล IDC Financial Insights Innovation Awards (FIIA) ด้าน “SOA Innovation Award” ซึ่งเป็นรางวัลที่แสดงถึงความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี SOA กับงาน Straight Thru Process ในโครงการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วและอัตโนมัติ

- **ช่องทางบริการที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย**

ที่เอเอ็มบีมีเครือข่ายช่องทางการบริการที่กว้างขวาง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ 460 สาขา ตู้เอทีเอ็ม 2,365 เครื่อง และตู้ดีเอ็ม 507 เครื่อง ในปี 2557 ธนาคารได้พัฒนาระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าธุรกิจ ภายใต้ชื่อ TMB Business Click เพื่อเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทางการเงินของลูกค้า ด้วยระบบธุรกรรมออนไลน์ ที่รวมหลากหลายบริการทางการเงินไว้แบบครบวงจร ทั้งฟังก์ชันของผลิตภัณฑ์เงินทุนหมุนเวียนและการบริหารจัดการเงินสด การจัดการทำธุรกรรมสินเชื่อภายในประเทศและระหว่างประเทศ การเบิกจ่ายเงินกู้และการชำระคืนแบบออนไลน์ รวมทั้ง Data Gateway/E-Logistics, NPMS (National Payment Message Standard) เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการทำธุรกรรม AEC Cross Border นอกจากนี้ธนาคารได้มีการพัฒนาที่เอเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และเปิดตัว ที่เอเอ็มบี ทัช โมบายแอป ซึ่งเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าบุคคล เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมด้วยฟังก์ชันการใช้งานที่ครบถ้วน สามารถตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

- **บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ**

ทั้งนี้ จากกลยุทธ์ Open Architecture ของธนาคาร ซึ่งเป็นการเปิดกว้างในการนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ที่ครบถ้วนและหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารสามารถเลือกลงทุนได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และข้อจำกัดอื่นๆ ของลูกค้า ในปี 2557 ธนาคารจึงได้ขยายพันธมิตรกับบริษัทจัดการกองทุนเพิ่มอีก 2 แห่ง ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซีไอเอ็มบี-พริ้นซิเพิล ทำให้ปัจจุบันธนาคารเป็นผู้สนับสนุนการจำหน่าย รับซื้อคืน และสับเปลี่ยนการถือหน่วยลงทุน ให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมทั้งหมด 4 แห่งตามรายละเอียดในตารางด้านล่าง

บริษัทจัดการ	สินทรัพย์ภายใต้ การบริหารจัดการ* (MB)	ลำดับใน อุตสาหกรรม	% สัดส่วน การครองตลาด
TMB Asset Management Co, Ltd. (87.5% owned by TMB Bank)	195,546	7th	5.09%
UOB Asset Management (Thailand) Co, Ltd.	128,700	9th	3.35%
Aberdeen Asset Management Co, Ltd.	42,565	11th	1.11%
CIMB Principal Asset Management Co, Ltd.	25,898	15th	0.67%

*สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ ไม่รวมกองทุนพิเศษและกองทุนรวมวายุภักษ์ของกระทรวงการคลัง

2.3 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารทหารไทยประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตาม พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน และ พ.ร.บ. หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) ธนาคารเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายที่ตรงกับความต้องการทางการเงินของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากธนาคารเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างมาก ธุรกิจของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ คือ

- 1) กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
- 2) กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 3) กลุ่มลูกค้ารายย่อย

2.3.1 กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่

ด้วยความเชื่อว่าธุรกิจขนาดใหญ่ที่ได้เติบโตและมียอดขายสูงขึ้นกว่า 500 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่มีความซับซ้อนทางธุรกิจ และความต้องการทางการเงินที่พัฒนาขึ้น ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาบริการเพื่อความเป็นเลิศในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งในและนอกประเทศ โดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินและพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า เพื่อที่จะสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถที่จะสร้างความเจริญเติบโตกับธุรกิจต่อไป และมีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยมีการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล

- กลุ่มลูกค้าบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ (Multi Corporate Banking) มียอดขายของกลุ่มมากกว่า 5,000 ล้านบาท ต่อปี ในปี 2557 ทางธนาคารมีลูกค้าเงินฝากและสินเชื่อและธุรกรรมทางการเงิน ในกลุ่มลูกค้าดังกล่าวมากกว่า 500 กลุ่มธุรกิจ
- กลุ่มลูกค้าบริษัทธุรกิจ (Corporate Banking) มีของกลุ่มตั้งแต่ 500 ล้านบาท ถึง 5,000 ล้านบาทต่อปี ธนาคารมีลูกค้าเงินฝากและสินเชื่อและธุรกรรมทางการเงิน กว่า 3,000 บริษัท

2.3.2 กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) รับผิดชอบการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มียอดขายต่อปีไม่เกิน 500 ล้านบาท โดยธนาคารได้มีการจัดแบ่งลูกค้าธุรกิจ SME

ออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งสองกลุ่มได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากยอดขายต่อปี ดังนี้

- ผู้ประกอบการขนาดกลาง (Business Banking) มียอดขายตั้งแต่ 50 ล้านบาท ถึง 500 ล้านบาทต่อปี
- ผู้ประกอบการขนาดย่อม (Small Enterprise) มียอดขายน้อยกว่า 50 ล้านบาทต่อปี

ณ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีลูกค้าเงินฝากและสินเชื่อ SME จำนวน 240,751 ราย และมียอดสินเชื่อธุรกิจรวม 186,248 ล้านบาท มีสำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางของธนาคารจำนวน 53 แห่ง และสำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อมของธนาคารอีกจำนวน 71 แห่ง กระจายอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางของธุรกิจในเมืองกรุงเทพมหานคร และในต่างจังหวัดทั่วทุกภาคของประเทศ โดยมีผู้จัดการดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Manager) รวมถึงผู้ช่วยผู้จัดการดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า (Assistant Relationship Manager) จำนวนทั้งสิ้น 651 คน เพื่อดูแลและให้คำปรึกษาในเรื่องสินเชื่อธุรกิจและบริการทางการเงินให้กับลูกค้า SME ได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีศูนย์ธุรกิจสัมพันธ์ TMB SME (TMB SME Relationship Management Center) ที่ให้การดูแลลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารทางโทรศัพท์จำนวนทั้งสิ้น 79 คน

ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการลูกค้าในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการศึกษาพฤติกรรมลูกค้า ทำความเข้าใจถึงประสบการณ์ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร เพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าสูงสุด ลดข้อจำกัดในการทำธุรกรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นตลอดเวลา และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น

นอกจากนั้น ธนาคารยังให้บริการอำนวยความสะดวกและมุ่งหวังที่จะเป็นธนาคารที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจและใช้บริการเป็นหลัก ผลิตภัณฑ์และบริการหลักประกอบด้วย การให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน (Transactional Banking) การจัดหาเงินทุนในระยะกลางถึงระยะยาว การให้สินเชื่อเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน การบริหารความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า (Supply Chain Solution) การจัดการสินเชื่อร่วม (Syndicated Loans) บริการออกหนังสือค้ำประกัน บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ (Trade Finance) และบริการบริหารเงินสด (Cash management)

การให้บริการทางการเงินหลักที่ธนาคารให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจได้แก่

➤ บริการธุรกรรมทางการเงิน เพื่อการทำธุรกิจภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

1. บริการธุรกรรมทางการเงิน ภายในประเทศ

1.1 ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมขายจ่าย (Payment Services)

บริการรับเช็คตามนัด

- ช่วยให้ SME ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปสาขาของธนาคารเพื่อนำเช็คเข้าบัญชีเงินฝาก โดยทีเอ็มบีจะจัดพนักงานรับส่งเอกสาร คอยอำนวยความสะดวกให้ตามสถานที่และเวลาที่ลูกค้าต้องการ

ผลิตภัณฑ์ Cheque Outsourcing

- ธนาคารทำหน้าที่จัดพิมพ์เช็คการค้า เช็การเงินปันผล เช็คเพื่อจ่ายดอกเบี้ย หรือการขายหลักทรัพย์ ตลอดจนเอกสารประกอบการส่งจ่ายประเภทต่างๆ แทนบริษัท อาทิ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย เหมาะสำหรับบริษัทที่ส่งจ่ายเช็คเป็นจำนวนมาก โดยธนาคารจะดำเนินการตามข้อมูลที่บริษัทได้ส่งคำสั่งมายังธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลิตภัณฑ์ Payroll

- บริการโอนเงินด้วยระบบอัตโนมัติเพื่อเข้าบัญชีเงินเดือนของพนักงานที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทยทั่วประเทศ บริการนี้จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานของฝ่ายบุคคลและบัญชี-การเงินในการจัดทำข้อมูลโดยพนักงานจะได้รับเงินเดือนตรงตามเวลา และสามารถเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็มได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง

ผลิตภัณฑ์ Direct Credit

- บริการจ่ายเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการโอนเงินอัตโนมัติเข้าบัญชีผู้รับเงินจำนวนมากรายที่มีอยู่กับธนาคารทหารไทยด้วยการส่งข้อมูลเพียงครั้งเดียวผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ บริการนี้จะช่วยให้บริษัทจ่ายเงินได้ตรงตามเวลา รวมทั้งลดขั้นตอนการทำงานและการจัดทำข้อมูล

ผลิตภัณฑ์บัตรเงินคล่องเพื่อผู้ซื้อสำหรับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (TMB Supply Chain Card)

- เป็นบัตรประเภทบัตร Electronic แบบ Closed loop สำหรับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน นวัตกรรมทางการเงินที่พัฒนามาเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารการรับ-จ่ายเงินโดยเน้นถึงประโยชน์และความคล่องตัวของทั้งเครือข่ายธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ผลิตภัณฑ์ โอนเงินระหว่างธนาคาร (SMART)

- บริการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการการจ่ายเงินเดือนพนักงาน จ่ายโบนัส จ่ายค่าน้ำ หรือจ่ายเงินปันผล ฯลฯ ให้กับผู้รับเงินจำนวนมากราย ที่มีบัญชีออมทรัพย์หรือบัญชีกระแสรายวันกับธนาคารที่เป็นสมาชิกระบบ SMART ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ผลิตภัณฑ์ โอนเงินระหว่างธนาคาร (BAHTNET)

- บริการโอนเงินในประเทศด้วยการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทย เหมาะกับการโอนเงินที่มีมูลค่าสูงไปยังบัญชีปลายทางของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่เป็นสมาชิกของธนาคารแห่งประเทศไทย

1.2 ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมขาเข้า (Collection Services)**ผลิตภัณฑ์เช็คเรียกเก็บ**

เป็นบริการที่ธนาคารอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้านิติบุคคล/ลูกค้าทั่วไป ในการรับฝากเช็คเพื่อส่งเรียกเก็บภายในประเทศ ซึ่งสามารถฝากเช็ค/ตราสารได้ที่สำนักงานใหญ่และสาขานาการทั่วประเทศ โดยธนาคารจะดำเนินการเรียกเก็บและนำเงินเข้าบัญชีให้ผู้ขอใช้บริการ ตามเงื่อนไขการให้บริการซึ่งผู้ขอใช้บริการจะได้รับรายงานต่างๆ จากธนาคาร เพื่อตรวจรายละเอียดเช็คที่เข้านำฝาก ผลการเรียกเก็บ ตลอดจนการนำเงินเข้าบัญชีได้จากรายงานที่ธนาคารจัดส่งให้ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นรายวันหรือรายเดือน

ประเภทของเช็คที่รับเรียกเก็บ

- **เช็คเคลียร์ (Local Clearing Cheque)** เป็นเช็ค คราฟท์ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน หรือตราสารอื่นใด ที่สาขานาการผู้รับฝากและสาขานาการผู้จ่ายอยู่ในเขตสำนักหักบัญชีเดียวกัน
- **เช็คต่างจังหวัด (BC)** เป็นเช็ค คราฟท์ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน หรือตราสารอื่นใด ที่สาขานาการผู้รับฝากและสาขานาการผู้จ่ายอยู่ต่างเขตสำนักหักบัญชีกัน

- **เช็คลงวันที่ล่วงหน้า (Post-dated Cheque: PDC)** เป็นเช็ค คราฟท์ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน หรือตราสารอื่นใด ที่ยังไม่ถึงกำหนดส่งจ่าย ซึ่งเป็นได้ทั้งเช็คเคลียร์และเช็คเรียกเก็บข้ามเขต โดยธนาคารจะทำหน้าที่เก็บรักษาเช็คนั้น และทำการส่งเรียกเก็บตามประเภทของเช็คเมื่อถึงกำหนดวันที่ส่งจ่ายตามหน้าเช็ค

ผลิตภัณฑ์ Bill Payment

- เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้บริษัท โดยธนาคารจะเป็นผู้รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางต่างๆ จากลูกค้า/ผู้ให้บริการ ตามใบแจ้งหนี้ของบริษัท โดยลูกค้าของบริษัทสามารถชำระเงินที่ธนาคารผ่านช่องทางได้ทั้งเคาน์เตอร์สาขาธนาคารทั่วประเทศและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น ตู้ ATM, Internet Banking, Mobile Banking และ Phone Banking

ผลิตภัณฑ์ Direct Debit

- บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่างๆ โดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติจากลูกค้ารายย่อยของบริษัทที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย ซึ่งเป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระค่าสินค้าและบริการ เหมาะกับบริษัทที่รับชำระเงินจากผู้ให้บริการหรือลูกค้าของบริษัทแบบรายเดือนทุกๆ เดือน เช่น การรับชำระค่าสมาชิก ค่าบริการสาธารณูปโภค ค่าเช่าซื้อ ฯลฯ เพียงแค่มีบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวันกับธนาคารทหารไทย ก็สามารถขอใช้บริการกับธนาคารได้ทันที

ผลิตภัณฑ์ Cash Collection and Delivery

- ให้บริการรับเงินสดของผู้ใช้บริการ โดยธนาคารหรือตัวแทนธนาคารดำเนินการรับเงินสดจากสถานที่ทำการของผู้ใช้บริการหรือสถานที่ที่ผู้ขอใช้บริการกำหนด มาทำการตรวจนับ และนำฝากเข้าบัญชีของผู้ขอใช้บริการที่มีกับธนาคารตามคำสั่งและสัญญาการใช้บริการ

1.3 ผลิตภัณฑ์บริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management Services)

คือบริการที่ธนาคารทำการโอนเงินระหว่างบัญชีที่อยู่ในบริษัทเดียวกันหรือกลุ่มบริษัทเดียวกันโดยอัตโนมัติทุกสิ้นวัน โดยระบบงานอัตโนมัติของธนาคารจะตรวจสอบเพื่อหายอดส่วนที่เกินภาระผูกพันในบัญชีต่างๆ ของลูกค้า แล้วรวบรวมไว้ในบัญชีหลักที่ได้รับดอกเบี้ย ในขณะที่เดียวกันก็จะเติมเงินให้แก่บัญชีที่มียอดเงินต่ำกว่าภาระผูกพัน และในวันทำการถัดไป ลูกค้ายังสามารถเลือกให้มีการโอนเงินกลับในสภาพเดิมหรือไม่โอนเงินกลับก็ได้เช่นกัน ธนาคารจะส่งรายงานรายละเอียดการโอนเงินให้ลูกค้าทราบ โดยสามารถรับเป็นไฟล์ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

2. บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ (International Transaction Banking)

ธนาคารให้บริการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศในทุกขั้นตอน แก่ลูกค้าผู้ประกอบการที่มีธุรกรรมนำเข้าและส่งออก เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทั้งด้าน บริการการชำระเงินระหว่างประเทศ บริการเรียกเก็บเงินจากต่างประเทศ การสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน รวมถึงผลิตภัณฑ์ในการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมระหว่างประเทศ

- ด้านนำเข้า

- ธนาคารให้บริการการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าสินค้า วัตถุดิบหรือเครื่องจักร ที่สั่งซื้อจากต่างประเทศ ทั้งบริการ โอนเงินตราต่างประเทศขาออก บริการชำระเงินค่าสินค้านำเข้าตามเอกสารเรียกเก็บ และบริการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต

- ธนาคารสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนในการนำเข้า โดยธนาคารมีสินเชื่อเพื่อการนำเข้า (Trust Receipt) เพื่อสนับสนุนการสั่งซื้อสินค้าและบริการจากต่างประเทศ โดยสามารถใช้ได้กับวิธีการชำระเงินทุกรูปแบบ
- บริการอื่นๆ เพื่อสนับสนุนธุรกรรมการนำเข้า เช่น บริการออกหนังสือค้ำประกันเพื่อการออกสินค้า (Shipping Guarantee) เพื่อให้ผู้นำเข้าสามารถออกสินค้าได้ในกรณีที่การส่งสินค้ามาถึงก่อนเอกสารสำคัญในการออกสินค้า
- **ด้านส่งออก**
 - ธนาคารให้บริการเรียกเก็บเงินจากธุรกรรมการส่งออก ทั้งบริการโอนเงินตราต่างประเทศขาเข้า บริการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าส่งออกตามเอกสารเรียกเก็บและบริการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าส่งออกตามเลตเตอร์ออฟเครดิต
 - ธนาคารสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนในการส่งออก ทั้งในช่วงเวลาก่อนส่งออกสินค้าและภายหลังจากที่มีการส่งออกสินค้าแล้ว โดยผลิตภัณฑสินเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing credit) จะสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนในช่วงก่อนการส่งออกสินค้า และผลิตภัณฑรับซื้อตั๋วเงินค่าสินค้าออก (Export bills purchased) เพื่อสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนหลังการส่งออกสินค้าแล้ว
 - ธนาคารมีผลิตภัณฑในการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการส่งออก เช่น บริการยืนยันการชำระเงินตามเลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C Confirmation) ประกันภัยสินเชื่อทางการค้า (Trade credit insurance) การรับซื้อ/ซื้อลดตั๋วเงินค่าสินค้าออกแบบไม่ไถ่เบี้ย (Export bill discounted without recourse) รวมถึงเครื่องมือในการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่หลากหลาย
- **บริการโอนเงินระหว่างประเทศ**
 - ธนาคารให้บริการการโอนเงินตราต่างประเทศ ทั้งบริการด้านการรับโอนเงินขาเข้า (Inward Remittance) และโอนเงินจ่ายขาออก (Outward Remittance) เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมที่หลากหลาย รวมถึงการโอนเงินระหว่างประเทศเพื่อการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

➤ บริการสินเชื่อธุรกิจ

- **สินเชื่อระยะยาว (Term Loan) และสินเชื่อโครงการ (Project Finance)**

ธนาคารให้บริการสินเชื่อระยะยาว และสินเชื่อโครงการ ทั้งในรูปสกุลเงินบาทและสกุลเงินต่างประเทศ โดยอ้างอิงได้ทั้งอัตราดอกเบี้ยคงที่หรืออัตราดอกเบี้ยลอยตัว เพื่อสนับสนุนการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรหรือโครงการลงทุนต่างๆของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน (Working Capital)**

ธนาคารให้บริการสินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน ได้แก่ สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี สินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน สินเชื่อขายลดตั๋วเงิน บริการออกหนังสือค้ำประกัน บริการอวัลหรือรับรอง เพื่อสนับสนุนสภาพคล่องในการดำเนินธุรกรรมภายในประเทศ

- **วงเงินเพื่อซื้อประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อ (Bancassurance Top-up)** ให้สินเชื่อสำหรับค่าเบี้ยประกันชีวิตของผู้ประกอบการ

- **สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า (TMB SME Supply Chain Financing)** เป็นความร่วมมือระหว่างองค์กรธุรกิจรายใหญ่และธนาคาร ในการเป็นตัวกลางให้การสนับสนุนด้านเงินทุน สภาพคล่อง และระบบงานในเครือข่ายการค้าระหว่างบริษัทขนาดใหญ่กับคู่ค้าของบริษัท โดยปัจจุบันมีลูกค้าซัพพลายเชนในเครือข่ายการค้า เช่น เครือซีเมนต์ไทย (SCG), กลุ่ม ปตท. (PTT), ไออาร์พีซี (IRPC), บุญรอดบริวเวอรี่, สยามคูโบต้า, เครือเซ็นทรัล รีเทล ฯลฯ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. **สินเชื่อเพื่อผู้ซื้อสินค้า (Buyer Financing Program)** วงเงินสินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้น เพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ผู้ซื้อสินค้า
2. **สินเชื่อเพื่อผู้ขายสินค้า (Receivable on Demand)** สินเชื่อวงเงินหมุนเวียนเพื่อเสริมสภาพคล่องสำหรับผู้ขายสินค้า

ในปี 2557 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการต่างๆ สำหรับลูกค้าธุรกิจเอสเอ็มอีมีหลากหลายประเภทด้วยกัน

➤ **ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ ได้แก่**

- **สินเชื่อ 3 เท่า 3 ก๊อ** ที่ครอบคลุมความต้องการด้านสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอี ประกอบไปด้วย
 - **ก๊อที่ 1 สินเชื่อ 3 เท่า ค่วน ทีเอ็มบี เอสเอ็มอี (TMB SME 3 Times Express Credit)** วงเงินสินเชื่อระยะยาวเพื่อประกอบธุรกิจโดยให้วงเงินสูงสุด 3 เท่าของมูลค่าหลักประกัน
 - **ก๊อที่ 2 วงเงินเพิ่ม เสริมธุรกิจเติบโต (TMB SME Retention Program – Growth Credit)** สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าปัจจุบันของ TMB ช่วยในการขยายกิจการ โดยธนาคารจะพิจารณาวงเงินส่วนเพิ่มให้ลูกค้า ตามความต้องการแท้จริงที่เพิ่มขึ้น
 - **ก๊อที่ 3 วงเงินเพิ่ม เติมสภาพคล่อง (TMB SME – Quick Loan)** วงเงินสินเชื่อพร้อมใช้ เพื่อให้กิจการมีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอและทันต่อทุกความต้องการธุรกิจ ลูกค้าปัจจุบันสามารถโทรแจ้งความประสงค์ และรับเงินทุนเพิ่มเติมได้อย่างรวดเร็ว
- **สินเชื่อเพิ่มพลัง SME** ให้วงเงินกู้ระยะยาว 7 ปีเพื่อเสริมสภาพคล่องให้ธุรกิจ โดยสามารถขอผ่อนชำระแต่ดอกเบี้ยได้ในปีแรก

➤ **ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก**

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากกระแสรายวัน

- เป็นบัญชีเงินฝากประเภทใช้หมุนเวียนในการประกอบธุรกิจการค้าโดยใช้เช็คในการถอน หรือจ่าย หรือโอนเงิน และสามารถ ควบคุมการใช้จ่ายจากใบสรุปแจ้งยอดบัญชีรายเดือน

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากออมทรัพย์

- เป็นบัญชีสำหรับใช้ออมเงินที่เหลือจากการดำเนินงาน พร้อมคล่องตัวในการเบิกถอน เนื่องจากสามารถทำการถอนได้ทุกสาขาทั่วประเทศ และยังคงได้รับดอกเบี้ยจากยอดเงินฝากในบัญชี

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากเพื่อธุรกิจ “ทีเอ็มบี วันแบงก์”

- เป็นบัญชีธุรกิจที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรม ฝาก ถอน ฝากเช็ค ที่ทุกๆ สาขาของธนาคาร และทำการโอนเงินไปยังบัญชีใดๆ ภายใน TMB โดยไม่มีค่าธรรมเนียมข้ามเขต และยังคงได้รับดอกเบี้ยจากยอดเงินฝากในบัญชี

ลูกค้าจะได้รับความคล่องตัว เพิ่มประสิทธิภาพ และสภาพคล่องในการบริหารจัดการทางการเงิน โดยสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากประจำ

- บัญชีสำหรับการออมเพื่อรับผลตอบแทนที่แน่นอน เลือกระยะเวลาฝากได้ตามความต้องการ ตั้งแต่ 7 วัน – 36 เดือน สามารถรับดอกเบี้ยเมื่อครบกำหนด นอกจากนี้ยังใช้เป็นหลักประกันเพื่อขอวงเงิน สินเชื่อจากธนาคารอีกด้วย

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากเงินตราต่างประเทศ

- เป็นบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศได้ในทุกประเภทบัญชี คือ ออมทรัพย์ ฝากประจำหรือกระแสรายวัน นอกจากนี้ บัญชีออมทรัพย์ และกระแสรายวันยังสามารถโอนเงินจากบัญชีไปต่างประเทศ หรือถอนเป็นธนบัตรต่างประเทศได้อีกด้วย

➤ บริการวาณิชธนกิจ

ธนาคารให้บริการวาณิชธนกิจที่ครอบคลุมแก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ อาทิเช่น บริการการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทตราสารหนี้ ตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาแหล่งเงินทุน การปรับโครงสร้างองค์กร การประเมินมูลค่าหุ้น และการหาพันธมิตรทางธุรกิจและนักลงทุน นอกจากการให้บริการด้านวาณิชธนกิจส่วนใหญ่แก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่แล้ว ธนาคารยังได้ให้บริการบางประเภทแก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอีกด้วย

ทางด้านธุรกิจจัดจำหน่ายตราสารหนี้ ธนาคารได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ และให้บริการทั้งแบบเสนอขายต่อประชาชนทั่วไป ผู้ลงทุนรายใหญ่ และนักลงทุนสถาบัน โดยตราสารหนี้ที่ธนาคารจัดจำหน่ายมีหลายประเภท ได้แก่ พันธบัตร ตัวเงิน หุ้นกู้ ฯลฯ รวมถึง หลักทรัพย์ที่มีสินทรัพย์ค้ำประกัน ธนาคารเป็นผู้จัดจำหน่ายเองและโดยร่วมกับผู้จัดจำหน่ายอื่นๆ ทั้งนี้ ในการเสนอขายหลักทรัพย์ สำหรับการเสนอขายให้กับผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ ธนาคารจะทำการจำหน่ายหลักทรัพย์ผ่านทีมการตลาดลูกค้าสถาบันของธนาคารที่มีความใกล้ชิดกับกลุ่มนักลงทุนสถาบันเป็นอย่างดี และกลุ่มบริการลูกค้าธนบดี ซึ่งมีความใกล้ชิดกับกลุ่มผู้ลงทุนรายใหญ่ นอกจากนี้ สำหรับการเสนอขายให้กับประชาชนทั่วไป ธนาคารจัดจำหน่ายผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารที่มีอยู่ทั่วประเทศ

➤ ผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงิน

ธนาคารให้บริการทางการเงินกับลูกค้าภายในประเทศและต่างประเทศ โดยครอบคลุมผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งตลาดเงิน ตลาดตราสารหนี้ ตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและตลาดอนุพันธ์ โดยบริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบที่หลากหลาย

ธนาคารได้ดำเนินธุรกรรมเงินกู้ยืมในรูปสกุลเงินบาทและสกุลเงินต่างประเทศเพื่อการบริหารสภาพคล่องของธนาคารและรองรับธุรกรรมการค้าต่างประเทศของลูกค้า ทั้งการส่งออกและนำเข้า รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อให้กับลูกค้าในหลากหลายกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งธนาคารได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นคู่สัญญาหลัก (Primary dealer) สำหรับธุรกรรม Bilateral repurchase ตั้งแต่ปี 2554 และยังคงสถานะการเป็นคู่สัญญาดังกล่าว ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร และสนับสนุนการส่งผ่านอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

ประเทศไทยไปยังตลาดเงินและลูกค้านานาชาติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการร่วมพัฒนาตลาดเงินของประเทศ

ตลาดตราสารหนี้ ธนาคารได้รับการจัดอันดับโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทยให้เป็นผู้ค้าตราสารหนี้ที่มีปริมาณการซื้อขายสูงสุดเป็นอันดับที่ 2¹ นอกจากนี้ธุรกรรมการซื้อขายพันธบัตรรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และหุ้นกู้ภาคเอกชนแล้ว ธนาคารพร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการลงทุนในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเสนอขายตราสารหนี้ระยะสั้น (อายุไม่เกิน 270 วัน) และการลงทุนระยะยาวในตัวแลกเปลี่ยน/ตั๋วสัญญาใช้เงินที่ออกโดยธนาคาร

สำหรับธุรกรรมการบริหารสภาพคล่องผ่านธุรกรรมกู้ยืม (Private repurchase) นั้น ธนาคารได้รับการจัดอันดับโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ให้เป็นธนาคารที่มีปริมาณธุรกรรมสูงสุดเป็นอันดับที่ 5² และจะขยายปริมาณธุรกรรมและลูกค้าในตลาดตราสารหนี้ให้เพิ่มขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนาตลาด ธุรกรรมเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าของธนาคารได้อย่างเหมาะสม แต่ยังเป็นทางเลือกในการระดมเงินสำหรับธนาคารอีกด้วย

ตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และตลาดอนุพันธ์ ธนาคารให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อใช้บริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจากธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ และกระแสรายรับและรายจ่ายในอนาคต ได้แก่ อัตราทันที (Spot) สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forwards) สัญญาอัตราแลกเปลี่ยน (Swaps) และสัญญาสิทธิสำหรับซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (FX Options) ตลอดจนผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยงทางด้านอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ สัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Swap) สัญญาสิทธิเลือกรับหรือจ่ายอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Options) และสัญญาแลกเปลี่ยนเงินต้นและอัตราดอกเบี้ย (Cross Currency Swap) สำหรับป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและ/หรืออัตราแลกเปลี่ยน จากภาระเงินกู้ยืมสกุลเงินตราต่างประเทศ หรือ การลงทุนทั้งภายในและต่างประเทศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการจัดสัมมนาองค์ความรู้ในการบริหารอัตราแลกเปลี่ยนให้กับลูกค้าธนาคาร โดยได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการที่มีธุรกิจเกี่ยวข้องกับเงินตราต่างประเทศ สามารถรับมือกับความผันผวนของค่าเงินด้วยการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ และเครื่องมือที่ใช้ในการป้องกันความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยน จากผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อให้มีความหลากหลาย และสอดคล้องกับต้นทุนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนสามารถคาดการณ์รายได้และต้นทุน เพื่อการวางแผนกิจการ

ธนาคารยังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินในการป้องกันความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยนให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถเข้าถึงเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน โดยไม่ต้องใช้วงเงินในการทำธุรกรรม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ Prepaid FX Forward เป็นต้น

ธนาคารเชื่อมั่นว่าความต้องการในผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จากการขยายตัวของภาวะเศรษฐกิจ และความผันผวนของตลาดการเงิน โดยธนาคารได้พัฒนาศักยภาพ และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการลูกค้าของธนาคาร โดยธนาคารได้พัฒนาช่องทางการให้บริการด้านอัตราแลกเปลี่ยนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (TMB Business Click) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคาร

¹ ข้อมูลตั้งแต่ ม.ค.- ธ.ค. ปี 2557 โดยวัดตามมูลค่าการซื้อขายแบบ Outright ของตราสารหนี้ทุกประเภทที่มีอายุคงเหลือน้อยกว่า 1 ปี

² ข้อมูลตั้งแต่ ม.ค.-ธ.ค. ปี 2557 โดยวัดตามมูลค่าธุรกรรม Private repurchase (Transaction value x repo term)

นอกเหนือจากการให้บริการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ธนาคารยังให้บริการการโอนเงินระหว่างประเทศ (Remittance) ประเภทการโอนเงินทางไกล (Telegraphic Transfers) หรือ การโอนเงินผ่านระบบ Moneygram รวมทั้งให้บริการเงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ

➤ บริการตัวแทนและบริการธุรกิจหลักทรัพย์

ธนาคารให้บริการตัวแทนและบริการธุรกิจหลักทรัพย์แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจกองทุน และกลุ่มลูกค้าผู้ออกหุ้นกู้ ซึ่งกลุ่มลูกค้าธุรกิจกองทุนนั้น ครอบคลุมถึงกองทุนรวมที่ตัวแทนและบริการธุรกิจหลักทรัพย์ให้บริการในฐานะผู้ดูแลผลประโยชน์ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและกองทุนส่วนบุคคลในฐานะที่ธนาคารเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินของกองทุน รวมถึงบริการเป็นผู้ปฏิบัติการจัดการกองทุน นายทะเบียนสมาชิกกองทุน ตัวแทนชำระเงินกองทุนรวม ในด้านกลุ่มลูกค้าผู้ออกหุ้นกู้นั้น ธนาคารให้บริการการเป็นผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ นายทะเบียน และตัวแทนชำระราคา นอกจากนี้ บริการของตัวแทนและบริการธุรกิจหลักทรัพย์นั้นรวมถึง ตัวแทนผู้ให้สินเชื่อ ตัวแทนการประสานงานผู้ให้สินเชื่อ และตัวแทนหลักประกัน

2.3.3 กลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคล

ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารไทยชั้นนำ โดยมุ่งเน้น “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” (Customer Centricity) ในส่วนของกลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคล ธนาคารได้นำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเงินฝากและผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อลูกค้าบุคคลในหลายรูปแบบ อาทิ เงินฝากประเภทต่างๆ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อประเภทสวัสดิการ และสินเชื่อบัตรเครดิต ผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารกว่า 460 แห่ง และตู้เอทีเอ็มจำนวนกว่า 2,365 เครื่อง ทั่วประเทศ ธนาคารได้พัฒนาโครงการ Channel Transformation เป็นการขยายช่องทางบริการ ทั้งสาขา เครื่อง ATM และรูปแบบบริการใหม่ๆ โดยเน้นไปที่พื้นที่ที่สำคัญ เช่น อาคารสำนักงาน และศูนย์การค้า การปรับปรุงสภาพสาขาทั่วประเทศโดยมีการออกแบบที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการยกระดับการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นพัฒนาช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วในทุกที่ ทุกเวลา ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ได้แก่การบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (TMB Internet Banking) บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (TMB Mobile Banking) และบริการธนาคารทางโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือ (TMB Touch) รวมถึงบริการลูกค้าสัมพันธ์ทางโทรศัพท์หมายเลข 1558 (Contact Center) อีกทั้งทางธนาคารยังมีการจัดกิจกรรมทางการตลาดและกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้ารายใหม่อีกด้วย

เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดและครบถ้วน ธนาคารได้จัดแบ่งลูกค้า (Customer Segment) ในกลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคลของธนาคาร โดยวิเคราะห์และวิจัยลักษณะความต้องการของลูกค้าในแนวคิดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทางด้านรายได้และความมั่งคั่ง (Income & Wealth) ด้านอาชีพ (Occupation) และด้านช่วงชีวิตของลูกค้า (Life-stage) เพื่อนำข้อมูลมากำหนดเป็นกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำให้ชีวิตของลูกค้าดีขึ้น ทั้งนี้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของธนาคาร คือกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 22 ปี ประกอบอาชีพและมีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป และอาศัยอยู่ในเมืองหรือชุมชนขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ โดยมีกลุ่มลูกค้าย่อย (Sub-segment) ที่สำคัญ แบ่งโดยรายได้และความมั่งคั่ง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าชนบท และชนบทชนกิจ (Affluent) และกลุ่มลูกค้ารายได้ระดับกลาง (Middle Income) แบ่งโดยอาชีพ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเงินเดือนเอกชน (Private Employee) กลุ่มลูกค้าข้าราชการและทหาร (Public employee) และเจ้าของกิจการขนาดเล็ก (Owner Operator) แบ่งโดยช่วงชีวิตของลูกค้า ได้แก่ เริ่มต้นทำงานโสด (Young Adult), เริ่มสร้างครอบครัว (Start-Up Family), ครอบครัวมั่นคง (Established Family), และเกษียณอายุ (Retiree) เพราะพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเป็นเรื่องซับซ้อน ทางกลุ่มธุรกิจรายย่อย

(Retail Banking Group) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงความต้องการอย่างแท้จริงของลูกค้าซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม ดังนั้น ทางกลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคลจึงได้ศึกษาและทำวิจัยเป็นจำนวนมากและอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถคัดกรองและเลือกพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าบุคคลได้อย่างแท้จริง

เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง กลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคลได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมของลูกค้า เช่น บัญชีออมทรัพย์ฟรีค่าธรรมเนียม (TMB No Fee Savings Account) และบัตรเดบิตที่เอเอ็มบี โนลิมิต (TMB No Limit Debit Card) กลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคลยังคงมุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่โปร่งใสและจริงใจให้กับลูกค้าภายใต้แนวทาง “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” อย่างต่อเนื่อง เช่น บัญชีเงินฝากไม่ประจำ ที่เอเอ็มบี ดอกเบี้ยสูง (TMB No Fixed Account) บัญชีออมทรัพย์ที่ให้ความคล่องตัวในการฝาก-ถอนได้ตลอดเวลา และดอกเบี้ยสูง โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาการฝากเงินหรือจำนวนเงินฝากขั้นต่ำดังเช่นบัญชีเงินฝากประจำทั่วไป นอกจากนี้ ทางกลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคลได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อการทำธุรกรรมเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองโจทย์กลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลางและมีการทำธุรกรรมประมาณ 10 ครั้งต่อเดือน คือบัญชี “ธุรกรรมทำฟรี” นอกจากนี้ ได้มีการแบ่งประเภทของบัญชีเงินฝากเป็นหลักๆ สองประเภท คือ “เพื่อใช้” และ “เพื่อออม” เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากบัญชีทั้งสองประเภทอย่างแท้จริง

จากการที่ทางธนาคารได้จัดเก็บฐานข้อมูลในรูปแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยมีการรวบรวมข้อมูลทุกมุมมองโดยยึดจากลูกค้าเป็นหลัก (Customer View) แทนที่การจัดเก็บฐานข้อมูลในรูปแบบเดิมที่มีการเก็บแยกเป็นรายผลิตภัณฑ์ (Product View) ทำให้สามารถมองเห็นข้อมูลในทุกๆ มุมมองของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดข้อมูลประชากร (Demographic) ผลิตภัณฑ์ธนาคารทุกผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าแต่ละรายถืออยู่ (Product holding) พฤติกรรมการใช้งานของแต่ละผลิตภัณฑ์ (Product usage behavior) รวมถึงช่องทางบริการที่ลูกค้าแต่ละรายเลือกใช้ (Channel Usage) ทำให้ธนาคารสามารถเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า พร้อมทั้งวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้แม่นยำมากขึ้น ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกด้วยหลักการทางสถิติ และ เทคนิคการทำเหมืองข้อมูล (Data mining) เพื่อพัฒนา “Propensity to buy Model” เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงความต้องการสำหรับลูกค้าแต่ละรายและทันทั่วทั้งที่มากขึ้น

เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีความแตกต่างกันสูง การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้าแต่ละราย จึงถูกจัดทำขึ้นในรูปแบบที่แตกต่างกันผ่านแคมเปญทางการตลาดแบบตรง (Direct Marketing) โดยแต่ละแคมเปญผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ วิธีการและเนื้อหาที่นำเสนอ ช่องทางในการสื่อสารที่เลือกใช้ (Direct mail, Email, SMS, Outbound) รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นอัตราการตอบรับแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการและความเหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละคนเป็นหลัก นอกจากแคมเปญทางการตลาดแบบตรงจะช่วยกระตุ้นให้อัตราการตอบรับแคมเปญทางการตลาดสูงขึ้นแล้ว ยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคาร และลูกค้าอีกด้วย ในปี 2557 ทางธนาคารได้มีแคมเปญการตลาดแบบตรงส่งถึงลูกค้าผ่านทางช่องทางการตลาดแบบตรง (Direct Channel) 300 แคมเปญ โดยได้ติดต่อลูกค้ามากกว่า 10 ล้านครั้ง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมการตลาดต่างๆ โดยสามารถสร้างยอดขาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8-10 ของยอดขายรวมของกลุ่มธุรกิจรายย่อยทั้งหมด

เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคาร Make THE Difference ธนาคารจึงยึดหลักความต้องการของลูกค้าในรูปแบบ Segment เป็นสำคัญ ซึ่งได้มีการศึกษาการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม โดยได้เน้นการออกผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในส่วนที่ยังไม่ได้รับการเติมเต็ม โดยยังคงรักษาแนวคิดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้าสามารถบริหารเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยแนวคิดนี้ ผลิตภัณฑ์เพื่อรายย่อย จึงมีการจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ของลูกค้าบุคคลตามความต้องการพื้นฐานของลูกค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย (i) Primary Bank Products (ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมธนาคาร) (ii) Investment Products (ผลิตภัณฑ์การลงทุน) (iii) Lending Products (ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย)

● ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมธนาคาร

ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การนำเสนอผลิตภัณฑ์ธุรกรรมธนาคารนั้น ธนาคารยังคงยึดหลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

ในปี 2557 ผลิตภัณฑ์บัญชีออมทรัพย์ฟรีค่าธรรมเนียม, บัญชีที่เอ็มพีธุรกรรมทำฟรี และบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปที่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมภายในธนาคารทหารไทย เป็นผลิตภัณฑ์ในการทำธุรกรรมที่ช่วยให้ลูกค้าบริหารจัดการลดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้น ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมของธนาคารยังให้ประโยชน์กับลูกค้าเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

- ขยายวงเงินการโอนข้ามธนาคารในการทำธุรกรรมในแต่ละครั้ง เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับ ลูกค้ามากขึ้น
- ลูกค้าสามารถกำหนดวงเงินการถอนได้ ผ่านทางเครื่องเอทีเอ็ม หรือ หน่วยบริการลูกค้า Contact Center เพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรม
- บริการ SMS แจ้งเตือนลูกค้าให้ทราบเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดของการใช้งานในแต่ละผลิตภัณฑ์

บริการต่างๆ ในข้างต้น ไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงประสบการณ์ที่ดีในการทำธุรกรรมกับธนาคาร แต่ยังคงเป็นการสนับสนุนให้ธนาคารมีจุดยืนที่สามารถแข่งขันในตลาดในฐานะธนาคารหลักในการทำธุรกรรมของลูกค้าได้

จากผลของความพยายามในปี 2557 ที่ผ่านมา กลุ่มผลิตภัณฑ์รายย่อยได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งการบริหารช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้ธนาคารสามารถหาลูกค้ารายใหม่ได้เกินกว่า 700,000 ราย และส่งผลให้ธนาคารมีจำนวนลูกค้าคุณภาพกว่า 1.9 ล้านราย ณ สิ้นปี 2557

ยิ่งไปกว่า การพัฒนาหน้าที่ใช้การใช้งานของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ได้นำเสนอทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ ธนาคารยังคงเน้นเรื่องความสะดวกในการทำธุรกรรมของลูกค้ารายย่อย คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมข้ามเขต, ไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเดบิตที่เอ็มพีโนลิมิตทำธุรกรรมถอนเงินและสอบถามยอดที่ตู้เอทีเอ็มของทุกธนาคารในประเทศ

● ผลิตภัณฑ์เงินฝากรายย่อย

เงินฝากรายย่อยยังคงบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งระดมทุนหลักและการสร้างความเติบโตของเงินฝากโดยรวมของธนาคาร ธนาคารยังคงเน้นนโยบายในการหาเงินฝากอย่างต่อเนื่องผ่านผลิตภัณฑ์หลักๆ อาทิเช่น เงินฝากไม่ประจำ No Fixed ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่สามารถถอนได้เหมือนบัญชีออมทรัพย์ และได้รับดอกเบี้ยสูงตั้งแต่บาทแรก

ในปี 2557 จำนวนบัญชีเงินฝากไม่ประจำ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนบัญชีทั้งสิ้นกว่า 1.6 ล้านบัญชี และมียอดเงินฝากสูงถึงร้อยละ 40 ของยอดเงินฝากรายย่อยทั้งหมด

ต้นปี 2557 ที่ผ่านมา ธนาคารยังได้มีการโปรโมทบัญชีออมทรัพย์แทนความห่วงใย Savings Care ที่ ซึ่งเป็นบัญชีที่มีสิทธิประโยชน์ทางประกันคุ้มครองอุบัติเหตุสูงถึง 20 เท่าของเงินฝาก สำหรับลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครอง ให้กับคนที่รักและครอบครัว ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี และมีจำนวนบัญชีใหม่ในปีนี้อย่างน้อย 50,000 บัญชี นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมธนาคารผ่านทาง Internet Banking ที่ช่วยให้ลูกค้ามีความสะดวกในการบริหารสภาพคล่องและทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมียอดเงินฝากรายย่อยถึง 384,000 ล้านบาท โดย 31.5% มาจากบัญชีธุรกรรมธนาคาร ในขณะที่ 68.5% มาจากบัญชีเงินฝาก ซึ่งธนาคารยังคงเน้นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ พร้อมกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ธุรกรรมธนาคาร และผลิตภัณฑ์เงินฝากให้ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าคุณภาพอย่างยั่งยืน

● ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย (Retail Lending Products)

สืบเนื่องจากผลสำเร็จในปีที่ผ่านมา ธนาคารยังคงมุ่งขยายฐานลูกค้าที่มีคุณภาพ ผลสำเร็จดังกล่าวเป็นผลมาจากการที่ธนาคารมีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล ธนาคารเสนอบริการทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย โดยธนาคารได้พัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการสินเชื่อเพื่อช่วยให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพทำให้ธนาคารสามารถดำเนินการอนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้าสามารถรับทราบผลการพิจารณาเบื้องต้นได้ในทันที สามารถลดระยะเวลาการขอใช้สินเชื่อจากเดิมที่ต้องใช้ระยะเวลานานในการทราบผลการอนุมัติสินเชื่อ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการของสาขาของธนาคาร

นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถติดต่อผ่านสาขาธนาคาร อีกทั้งธนาคารได้เพิ่มช่องทางการติดต่ออื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อแก่ลูกค้า โดยมี ทีมพนักงานขาย ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยของธนาคารเป็นอย่างดี

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทมีหลักประกัน (Secured Lending Products)

ธนาคารได้พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) เข้าใจความต้องการของลูกค้า และตอบสนองทุกความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่อยากมีบ้านเป็นของตนเอง โดยให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Home Loan) รวมถึงทั้งยังมีบริการสินเชื่อเอนกประสงค์ ที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Home Equity) เพื่อแบ่งเบาภาระการผ่อนชำระ และค่าใช้จ่ายในช่วงเริ่มต้นของสินเชื่อ โดยธนาคารให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระรายเดือนในอัตราต่ำ และไม่ต้องรับภาระค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ พร้อมทั้งเสนอโปรแกรมอัตราดอกเบี้ยพิเศษทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังคงพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และ รวดเร็ว อย่าง ต่อเนื่อง

เพื่อสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักของธนาคาร ในความเป็น Transactional Banking ชำนาญ โดยลูกค้าที่สมัครสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (TMB Home Loan) หรือสินเชื่อบ้าน ที เอ็ม บี รีไฟแนนซ์ (TMB Re-Finance Home Loan) จะได้เสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงท่านใช้บริการ ผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้ของธนาคาร


- บริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระสินเชื่อ (Direct Debit)
- บัตร Debit Card
- ประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อ (MRTA)

ลูกค้าจะได้รับสิทธิ ฟรี ค่าจดทะเบียนจำนอง 1% , ค่าดำเนินการสินเชื่อ , ค่าประเมินหลักทรัพย์ , ค่าบริการจดทะเบียนจำนอง และฟรีประกันอัคคีภัยสินเชื่อบ้าน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้า

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทบุคคลไม่มีหลักประกัน (Unsecured Lending Products)

นอกจากผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารยังนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลประเภทไม่มีหลักประกัน (Unsecured Lending) ได้แก่ TMB Cash-2-Go, TMB Personal Loan Refinance, TMB Ready Cash และมีโปรแกรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและรักษฐานลูกค้าเดิม รวมทั้งเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังได้ขยายฐานลูกค้าเพิ่มเติมในกลุ่มของสินเชื่อสวัสดิการข้าราชการทหาร, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้บริการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารทหารไทยด้วย โดยให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อแบ่งเบาภาระการผ่อนชำระของลูกค้า

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทบุคคลไม่มีหลักประกันประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ดังต่อไปนี้

- **ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล TMB Cash 2 Go** เป็นบริการสินเชื่อเอนกประสงค์ ในรูปแบบของวงเงินสินเชื่อที่มีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล โดยเมื่อลูกค้าได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะโอนเงินทั้งจำนวนเข้าบัญชีออมทรัพย์ของลูกค้าตามที่ระบุไว้ในใบคำขอใช้บริการ ลูกค้าสามารถชำระคืนเป็นงวดรายเดือน แบบลดต้น ลดดอก โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน
- **ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล TMB Personal Loan Refinance** เป็นลักษณะหนึ่งภายใต้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล TMB Cash 2 Go โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ลูกค้านำเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไปชำระหนี้บัตรเครดิต และ/หรือ สินเชื่อบุคคลที่มีอยู่กับสถาบันการเงินอื่น ซึ่งลูกค้าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงแรก
- **ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัตรเครดิตเงินสด TMB Ready Cash** เป็นบริการสินเชื่อเอนกประสงค์ในรูปแบบของวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน เพื่อเป็นวงเงินสำรองให้ลูกค้านำไปใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคตามความต้องการ โดยใช้บัตรเครดิตเงินสด TMB Ready Cash เบิกถอนเงินสดได้จากทุกเครื่อง ATM ของ TMB และทุกเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ทั่วประเทศที่มีเครื่องหมาย  โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด ลูกค้าสามารถเลือกผ่อนชำระรายเดือน ได้ทั้งแบบชำระเต็มตามจำนวน (100%) หรือ ผ่อนชำระขั้นต่ำ 5% (แต่ไม่น้อยกว่า 1,000 บาท) ของยอดเงินตามใบแจ้งยอดบัญชี (Statement) โดยจะต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ ธนาคารจะเริ่มคิดดอกเบี้ยตั้งแต่วันที่ลูกค้าเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ จนถึงวันที่ได้ชำระคืนเงินต้นครบถ้วนแล้ว
- **ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต**

ในปี 2557 ธนาคารได้มีการทบทวนจุดยืนของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต จากการเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพียงอย่างเดียว เปลี่ยนมาเป็นผลิตภัณฑ์ธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าใช้ในชีวิตประจำวัน โดยมุ่งเน้นการสนองตอบความต้องการของลูกค้า ตามรูปแบบพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้าเป็นหลัก

จากการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ทำให้ธนาคารรับรู้ถึงความต้องการพื้นฐานหลักๆ ของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเครดิต ซึ่งในปี 2557 นี้เอง ธนาคารจึงได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ที่มุ่งเน้นการสนองตอบความต้องการพื้นฐานหลักของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยสามารถแบ่งผลิตภัณฑ์เป็น 3 ประเภทหลัก ดังนี้ ;

- บัตรเครดิต So Smart สำหรับลูกค้าที่ชื่นชอบ Cash Back รับเงินคืน 1% เข้าบัญชีเงินฝากไม่ประจำ ดอกเบี้ยสูง จากทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร
- บัตรเครดิต So Fast สำหรับลูกค้าที่ชื่นชอบสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล โดยสามารถสะสมคะแนน TMB Rewards Plus ได้เร็วขึ้น จากทุกยอดการใช้จ่ายบัตรเพียง 10 บาท
- บัตรเครดิต TMB So Chill บัตรเครดิตของคนรู้จักใช้บัตรเดียวที่ยกเว้นค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด และยังให้ส่วนลดดอกเบี้ย

นอกเหนือไปจากผลิตภัณฑ์หลักข้างต้นแล้ว ธนาคาร ยังมุ่งเน้นการพัฒนาการบริการเพื่อเข้าถึงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ทั้งนี้ ธนาคาร ได้มีการนำเสนอการบริการด้านบัตรเครดิตดังนี้

- บริการแบ่งจ่ายรายเดือน TMB So GooOD โดยมีระยะเวลาการแบ่งจ่ายที่ลูกค้าสามารถเลือกได้ตั้งแต่ 3 เดือนในอัตราดอกเบี้ย 0% หรือที่ 6 และ 10 เดือนด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ซึ่งเป็นการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าในการใช้จ่ายอย่างแท้จริง
- บริการโอนยอดคงเหลือในบัตรเครดิตไปยังบัญชีธนาคารของลูกค้า TMB Cash Chill Chill เพิ่มความสะดวก ให้กับลูกค้าในการใช้วงเงินบัตรเครดิตเพื่อประโยชน์ใช้สอยอื่นๆ

เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมของลูกค้า ธนาคาร ยังคงดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดย;

- มุ่งเน้นการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการที่ครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่ายให้กับลูกค้า
- ปรับปรุงขั้นตอนการสมัครให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น
- พัฒนาให้กระบวนการอนุมัติบัตรฯ ทำได้รวดเร็วขึ้น
- มีการศึกษาและติดตามพฤติกรรมรูปแบบการใช้จ่ายของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูแลว่าลูกค้าได้รับวงเงินบัตรเครดิตที่เหมาะสมตรงตามความต้องการและพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้า รวมถึงการสร้างสมดุลในการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- ยกระดับความปลอดภัยในการซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยบัตรเครดิต โดยเพิ่มขั้นตอนการยืนยันตัวตนของผู้ถือบัตรก่อนทำรายการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้า
- ปรับปรุงระบบการแลกรางวัลของตามคะแนนสะสม เพื่อให้ลูกค้าสามารถได้รับของรางวัลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้วยความพยายามในการทบทวนจุดยืนของผลิตภัณฑ์และการบริการตลอดปี 2557 ส่งผลทำให้ธนาคาร สามารถขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตใหม่กว่า 100,000 ราย โดยมีสัดส่วนของจำนวนลูกค้าบัตรเครดิตทั้งหมดของธนาคารที่มีใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้นจาก 49.5% เป็น 51.5% ซึ่งส่งผลทำให้มีรายได้ จากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาถึง 36.4%

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมียอดรวมสินเชื่อบริการย่อย (รวมบัตรเครดิต) กว่า 87,700 ล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 11 เมื่อเทียบกับปีก่อน

2.3.4 ช่องทางการจัดจำหน่าย

• สาขาในประเทศ

สาขาเป็นช่องทางหลักของธนาคารในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก, สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และเพิ่มโอกาสในการสร้างธุรกิจให้กับธนาคาร ในปี 2557 ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านสาขาสู่ธุรกิจจำนวน 2 สาขา จำแนกได้ ดังนี้

- การเปิดดำเนินการสาขาใหม่ จำนวน 6 สาขา
- การปิดดำเนินการสาขา จำนวน 4 สาขา

ในการพิจารณาเปิด หรือ ปิดดำเนินการสาขา ธนาคารพิจารณาจากโอกาสการทำธุรกิจและผลการประกอบการของสาขา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคาร มีสาขาทั่วประเทศ จำนวน 455 สาขา ปรากฏในตารางดังนี้

ภาค	จำนวนสาขา	ร้อยละของทั้งหมด
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	215	47.3
ภาคเหนือ	48	10.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	48	10.5
ภาคตะวันออก	44	9.7
ภาคกลาง	51	11.2
ภาคใต้	49	10.8
รวม	455	100

• สาขา ME by TMB

ME by TMB เปิดให้บริการผ่านสาขารูปแบบใหม่ที่ให้บริการเฉพาะบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2554 โดยการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ลูกค้าสามารถทำเองได้ง่ายๆ โดยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก จึงไม่ต้องมีสาขามากมาย ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยของ ME by TMB จะสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่สาขารูปแบบปกติให้แก่ลูกค้าโดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคาร มีเครือข่ายสาขา ME by TMB จำนวน 5 แห่ง โดยครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และยังมีทีม Mobile unit ที่ออกไปให้บริการเพื่อเปิดบัญชีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าโดยตรงอีกด้วย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เริ่มให้บริการตั้งแต่กลางปี 2555

• สาขาในต่างประเทศ

ธนาคารมีสาขาในต่างประเทศจำนวน 2 แห่ง คือสาขาหมู่เกาะเคย์แมน และสาขานครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

- สาขาในหมู่เกาะเคย์แมน จดทะเบียนเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2537 ตามหมวด IX ของกฎหมายบริษัทของหมู่เกาะเคย์แมน (แก้ไขเพิ่มเติมในปี 2550) ธนาคารดำเนินการกิจการสาขาโดยได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารประเภทบี ตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารและบริษัททรัสต์ของหมู่เกาะเคย์แมน (แก้ไขปี 2550 และเพิ่มเติมในปี 2552) ซึ่งใบอนุญาตดังกล่าวอนุญาตให้สาขาประกอบธุรกิจกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นๆ และบริษัทที่จดทะเบียนในต่างประเทศได้ แต่ไม่สามารถประกอบธุรกิจในหมู่เกาะเคย์แมนกับประชาชนทั่วไปหรือผู้อยู่อาศัยในหมู่เกาะเคย์แมนได้ ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดโดยหน่วยงานราชการ อนึ่ง สาขาของธนาคารในหมู่เกาะเคย์แมนทำหน้าที่หลักเป็นช่องทางในการระดมทุนต่างประเทศให้แก่

ธนาคาร ซึ่งตั้งอยู่จดทะเบียนสาขาของธนาคารในหมู่เกาะเคย์แมน คือ 190 Elgin Avenue, Grand Cayman, KY1-9005, Cayman Islands

- สาขาของธนาคารในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2536 โดยได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารเต็มรูปแบบ (Full Banking License) จากผู้ว่าการธนาคารแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้งนี้ การดำเนินงานของสาขาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาขาเวียงจันทน์ให้บริการด้านธนาคารพาณิชย์แก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงบริษัทที่ทำการค้าระหว่างประเทศและบริษัทร่วมทุน โดยมีบริการผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายให้แก่ลูกค้า เช่น การให้บริการด้านเงินฝาก เงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาว เล็ตเตอร์ออฟเครดิต การออกหนังสือค้ำประกัน และการโอนเงินต่างประเทศ ที่ตั้งสาขาของธนาคารในประเทศลาว คือ 034/2 ถนนสามเสนโท จันทบุลี นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตู้ ปณ.2423

• **สำนักงานเขตลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME Zone Offices)**

ณ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีลูกค้าเงินฝากและสินเชื่อ SME จำนวน 240,751 ราย และมียอดสินเชื่อธุรกิจรวม 186,248 ล้านบาท มีสำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางของธนาคารจำนวน 53 แห่ง และสำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อมของธนาคารอีกจำนวน 71 แห่ง กระจายอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางของธุรกิจในกรุงเทพมหานครและในต่างจังหวัดทั่วทุกภาคของประเทศ โดยมีผู้จัดการดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Manager) รวมถึงผู้ช่วยผู้จัดการดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า (Assistant Relationship Manager) จำนวนทั้งสิ้น 651 คน เพื่อดูแลและให้คำปรึกษาในเรื่องสินเชื่อธุรกิจและบริการทางการเงินให้กับลูกค้า SME ได้อย่างทั่วถึง

• **ศูนย์ธุรกิจสัมพันธ์ TMB SME (TMB SME Relationship Management Center)**

นอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจอย่างเพียงพอแล้ว เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคาร ทางธนาคารจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า SME ทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดูแลลูกค้าผู้ประกอบการเป็นไปอย่างทั่วถึง เพิ่มความสะดวกในการรับบริการจากธนาคาร อันจะสนับสนุนการทำธุรกิจของลูกค้าให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย

- ทีมดูแลบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจเป็นรายบุคคล ซึ่งจะดูแลทั้งบัญชีเงินฝากและเงินกู้ที่มีกับธนาคาร
- บริการข้อมูลรายการเงินเข้า-ออกในบัญชี
- บริการแจ้งเตือนกำหนดจ่ายเงินต่างๆ ล่วงหน้า เพื่อให้การวางแผนทางการเงินของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- อำนวยความสะดวกและจัดการปัญหาที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่ลูกค้าพบ แบบต้นจนจบ
- เสนอโปรแกรมสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะรายลูกค้า
- นำเสนอกิจกรรมพิเศษเพื่อสนับสนุนธุรกิจสำหรับลูกค้า เช่น งานสัมมนาที่ธนาคารจัดขึ้น เป็นต้น

ทั้งนี้ ศูนย์บริการลูกค้า SME จะให้บริการลูกค้าผู้ประกอบการ SME ทั่วประเทศ สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2828-2828 หรือผ่านทางศูนย์บริการของธนาคารที่หมายเลข 1558

• **บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ**

ธนาคารทหารไทยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน สาขาและสำนักงานใหญ่ โดยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ที่จะเดินทางไปต่างประเทศเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศทั้งสิ้นจำนวน 46 แห่ง ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ ทั้งนี้ มี

สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินจำนวน 6 แห่ง ตั้งอยู่ในอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานนานาชาติ (ท่าอากาศยานภูเก็ต 2 แห่ง และท่าอากาศยานดอนเมือง 4 แห่ง) นอกจากนี้ธนาคารให้บริการนอกสถานที่สำหรับกลุ่มลูกค้า โดยสามารถติดต่อได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 0-2299-1800 ธนาคารทหารไทยมีประสบการณ์ด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมาเป็น เวลายาวนาน พนักงานมีทักษะ ความชำนาญในการให้บริการ

• ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการ 2,365 เครื่องทั่วประเทศ ซึ่งธนาคารได้มีการปรับใช้ กลยุทธ์ในการเลือกจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มที่มีประสิทธิภาพและให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ตามแนวทางที่ TMB เป็น Transactional Banking นอกจากการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรของธนาคารเองแล้ว เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารยังให้บริการแก่ผู้ถือบัตร Visa, Visa Electron, Plus, MasterCard, Cirrus, Maestro, JCB และ China Union Pay นอกจากนี้ ธนาคารยังเพิ่ม บริการแปลงค่าสกุลเงินเป็นสกุลท้องถิ่นของผู้ถือบัตรต่างประเทศที่มาทำการถอนเงินสดบนเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร อีกด้วย

ธนาคารได้มีข้อตกลงร่วมกันกับธนาคารอื่น ซึ่งอนุญาตให้ลูกค้าผู้ถือบัตรของธนาคารสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายเอทีเอ็มของธนาคารอื่นๆ ได้ ทำนองเดียวกัน ลูกค้าผู้ถือบัตรต่างธนาคารสามารถทำธุรกรรมผ่าน เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารทหารไทยได้เช่นกัน

ปี 2557 ธนาคารได้สานต่อแผน โยกย้ายจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม เพื่อปรับปรุงคุณภาพของทำเลที่ตั้งให้เข้าถึง กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากที่สุด รวมทั้งการขยายการติดตั้งเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติภายใต้โครงการ Channel Strategy ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติทั้งหมด 507 เครื่อง ติดตั้งที่ทุกสาขาของธนาคาร และที่อื่นๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่ต้องการฝากเงินกับธนาคารให้ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด

• บริการ Merchant Acquiring Business

ธนาคารมีการให้บริการธุรกิจร้านค้าบัตร (Merchant Acquiring Business) แก่ลูกค้าผู้ประกอบการเพื่อให้ บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต/เดบิต (บัตรเครดิต VISA, บัตรเครดิต MasterCard และบัตรเดบิต VISA Electron ของธนาคารและบัตรของธนาคารอื่น) โดยประเภทบริการที่ธนาคารให้บริการในปัจจุบันประกอบด้วย

1. **บริการร้านค้ารับบัตร** โดยธนาคารทำการติดตั้งเครื่อง EDC ณ ร้านค้าเพื่อให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต/เดบิต โดยผู้ถือบัตรเครดิต นำบัตรเครดิตมาชำระค่าสินค้าด้วยวิธีการส่งมอบบัตรเครดิตให้กับร้านค้า เพื่อทำการรายการขออนุมัติวงเงินผ่านเครื่อง EDC พร้อมทั้งลงลายมือชื่อในเซลล์สลিপเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเรียกเก็บเงิน

2. **Mail Order/Telephone Order** คือบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต เมื่อร้านค้า ได้รับคำสั่งซื้อด้วยวิธีแจ้งหมายเลขบัตรเครดิต หรือกรอกแบบฟอร์มสั่งซื้อสินค้าโดยระบุให้หักบัญชีบัตรเครดิตผ่านทาง โทรสาร โทรศัพท์ หรือสื่ออื่นๆ โดยลูกค้าไม่ได้มาที่ร้านค้าด้วยตนเอง

3. **Recurring** คือบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต เมื่อร้านค้าได้รับคำสั่งซื้อหรือคำขอ ใช้บริการจากลูกค้าด้วยวิธีแจ้งของให้ตัดบัญชีบัตรเครดิตเป็นการชำระค่าสินค้าและบริการโดยการตัดบัญชีบัตรเครดิต อัตโนมัติเป็นรายเดือน

4. **ePayment** เป็นการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Website ของร้านค้าด้วยบัตรเครดิต โดยการ เชื่อมโยงระบบของร้านค้ามายัง Gateway ของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ระบบ VbV ของ VISA และ MasterCard Secure Code จาก MasterCard

5. DCC (Dynamic Currency Conversion) เป็นบริการแปลงสกุลเงินจากเงินบาทไปเป็นสกุลเงินของบัตรเครดิตที่ออกโดยประเทศต่างๆ เมื่อผู้ถือบัตรชำระเงินผ่านเครื่องรูดบัตรเครดิต EDC

- **บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต TMB Internet Banking**

คือ บริการธนาคารออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.tmbdirect.com ที่พร้อมให้บริการ เช่น การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ การโอนเงิน การจ่ายบิล การเติมเงิน ทั้งยังสามารถตั้งชื่อเรียกแทนบัญชีของตนเอง บัญชีที่ต้องการโอน และสามารถเปลี่ยน Profile Picture ได้ตามต้องการ และสามารถโอนเงินได้สูงสุดถึง 500,000 บาท ในการทำรายการครั้งเดียวในขณะที่ทั่วไปสามารถทำรายการได้ 50,000 บาท/ครั้ง ตลอดจนบริการทางการเงินอื่นๆ อีกมากมาย เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการจัดการธุรกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ในช่วงปี 2557 ที่ผ่านมาธนาคารได้ เปิดให้บริการทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งรูปแบบใหม่ ซึ่งได้มีการพัฒนาขึ้นบนระบบเดียวกันกับทีเอ็มบี ทัท ดังนั้น ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ในการใช้งานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมประสิทธิภาพใช้งานเดียวกันทั้ง 2 ระบบ ทั้งนี้ธนาคารได้มีการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ อยู่เสมอเช่นการเป็นผู้นำในด้านความปลอดภัยโดยใช้ระบบ Two Factor Authentication หรือในด้านความสะดวกสบายในการบริการเช่นการเปิดบัญชีแบบออนไลน์ที่เอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถเลือกบัญชีที่ลงตัวกับความต้องการของตนเองได้อย่างง่ายดายและสามารถใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเอกสารใดๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการลงทุนเพื่อยกระดับความปลอดภัยของบริการโดยการตรวจสอบระบบจากองค์กรชั้นนำและนำระบบบริหารจัดการความปลอดภัยแบบใหม่ล่าสุดมาเพื่อใช้งานในปี พ.ศ. 2556 นี้ เป็นต้น ทั้งหมดนี้ เพื่อการพัฒนาบริการธนาคารออนไลน์ให้สามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์

- **ทีเอ็มบี ทัท (TMB Touch)**

คือ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของ TMB M-Banking ขึ้นมาอีกระดับโดยพัฒนาขึ้นในรูปแบบโมบายแอปพลิเคชัน จุดเด่น คือ เป็นแอปพลิเคชันที่พัฒนาอยู่บนระบบเดียวกับอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคาร หมายความว่า ลูกค้าที่ทำธุรกรรมบนทีเอ็มบี ทัท จะมีประสิทธิภาพการใช้งานเดียวกับทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และระบบดังกล่าวจะเชื่อมต่อกันอย่างไร้ขีดจำกัด ทำให้ข้อมูลธุรกรรมเป็นข้อมูลเดียวกันทั้งสองระบบแบบเรียลไทม์ ดังนั้นลูกค้าสามารถใช้งานควบคู่กันไปได้โดยไม่ต้องเรียนรู้การใช้งานใหม่

ทีเอ็มบี ทัท สามารถรองรับการใช้งานในสมาร์ตโฟนทั้งระบบ iOS และ Android บนระบบเซลลูลาร์ (4G, 3G, Edge) และ WiFi นอกจากฟังก์ชันการใช้งานที่เหมือนกับทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งแล้ว ลูกค้ายังสามารถสแกนบาร์โค้ดเพื่อชำระสินค้าและบริการต่างๆ และยังเชฟข้อมูลผู้ให้บริการไว้จ่ายครั้งหน้าได้ด้วย ทั้งนี้ การพัฒนาทุกอย่างธนาคารได้ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้การจัดการเรื่องเงินเป็นเรื่องที่เข้าถึงได้ง่าย ทำธุรกรรมได้ทุกที่-ทุกเวลา

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากล โดยระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลการเข้าใช้งานทุกครั้งเพื่อให้อุ่นใจว่าเป็นอุปกรณ์ที่ได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคาร และ ธนาคารยังได้ลงทุนในโปรแกรมที่ตรวจจับสิ่งแปลกปลอมที่มุ่งเจาะระบบของธนาคารโดยเฉพาะ โดยโปรแกรมหากล่าวจะทำงานทุกครั้งที่มีการเรียกใช้งานทีเอ็มบี ทัท ทำให้ลูกค้าปลอดภัย ไร้กังวลเมื่อทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านช่องทางของธนาคาร

• ทีเอ็มบี บิสซิเนส คลิก (TMB Business Click)

บริการธนาคารออนไลน์ สำหรับลูกค้าธุรกิจ เสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทางการเงิน ด้วยระบบธุรกรรมออนไลน์ TMB Business CLICK ที่รวมหลากหลายบริการทางการเงินไว้แบบครบวงจร ทั้งบริการข้อมูลบัญชี และ บริการจัดการด้านการเงิน บริการธุรกิจการค้าประเทศ และบริการเงินโอนระหว่างประเทศ บริการธุรกรรมอัตราแลกเปลี่ยน บริการสินเชื่อ เครือข่ายธุรกิจ รองรับการทำธุรกรรมตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมตรวจสอบสถานะ เรียกดูข้อมูลและรายงานได้ทันทีแบบ Real Time ทั้งยังช่วยลดภาระงานเอกสาร โดยสามารถส่งเอกสารผ่านระบบได้ทันที

• บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Contact Center)

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร TMB ให้บริการเพื่อรองรับลูกค้าด้วยหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น ช่องทางโทรศัพท์, Web Chat และ Email ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ช่องทางโทรศัพท์ ด้วยหมายเลขโทรศัพท์พิเศษ 4 หลักคือ 1558 และสำหรับการโทรจากต่างประเทศ ที่หมายเลขโทรศัพท์ 66-2299-1558 เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์โดยช่องทางโทรศัพท์เปิดให้บริการลูกค้าในเรื่องต่างๆ ได้แก่

บริการธนาคารทางโทรศัพท์เพื่อทำธุรกรรมและสอบถามรายการผ่านระบบอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง เช่น บริการเปิดบัตรเครดิต สอบถามข้อมูลทางบัญชี รายการเดินบัญชี โอนเงิน การชำระค่าสินค้าและการขอสำเนาใบสรุปบัญชีทางโทรสาร เป็นต้น

บริการกรณีฉุกเฉินผ่านเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ เช่น ศูนย์รับแจ้งอาชญากรรมเอทีเอ็ม บัตรเคดิตและบัตรเครดิต

บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปผ่านเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ บริการด้านบัตรเครดิต เช่น การสอบถามยอดเงินคงเหลือหรือยอดเงินที่ต้องชำระ คำนวณสะสมบัตรเครดิตและแลกของรางวัล รับแจ้งทำรายการโปรแกรมแบ่งจ่ายรายเดือนประเภท TMB So Good บริการการเพิ่มวงเงินชั่วคราวบัตรเครดิตกรณีฉุกเฉิน เช่น เดินทางไปต่างประเทศ หรือเพื่อขอการใช้จ่ายเกินวงเงิน บริการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และรายการส่งเสริมการขาย รวมถึงการให้บริการสอบถามสำหรับบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน

บริการในการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำลูกค้า Mobile Banking and Internet Banking การปลดล็อกรหัสและแก้ไขปัญหาในการเข้าใช้บริการต่างๆ

ช่องทาง “Web Chat” เป็นบริการที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้จากหน้าจอหลักของ Website ธนาคาร ได้ทั้ง www.tmbbank.com หรือ www.tmbdirect.com ซึ่งบริการ Online chat ลูกค้าสามารถสนทนาและรับข้อมูล ทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านทางข้อความที่ตอบสนองโดยทันทีจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง 7 วัน

ช่องทาง “Web Mail” ซึ่งเป็นบริการที่ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูล เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เช่นบัตรเครดิต บัญชีเงินฝาก สินเชื่อ ส่งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ ผ่าน www.tmbbank.com ลูกค้าสามารถเลือกเมนูติดต่อธนาคาร ซึ่งระบบจะส่งอีเมลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อประสานงานและติดต่อกลับลูกค้าทางอีเมล รวมถึง บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นช่องทางในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ ดิชมการให้บริการลูกค้าด้วย

นอกเหนือจากนี้ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ยังมีบริการติดต่อลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เช่น บัตรเครดิต TMB สินเชื่อบุคคล Cash2Go Bancassurance บริการ TMB เงินสดผ่อนชำระ ชิลล์ บริการเปิดบัตร

เครดิต TMB ผ่านเจ้าหน้าที่การขายหรือเจ้าหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอีกทางหนึ่ง

- **ช่องทางการให้บริการลูกค้าธุรกิจและซัพพลายเชน**

เพื่อเป็นการให้บริการลูกค้าธุรกิจได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ที่สำคัญ ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาช่องทางการให้บริการ ทั้งเพิ่มช่องทางขององค์กรภายนอก รวมทั้งรูปแบบการจัดการช่องทางเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าธุรกิจให้ได้รับความรวดเร็วและเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น

นอกจากการเพิ่มช่องทางผ่านสาขาขององค์กรภายนอกแล้ว ธนาคารยังได้พัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธุรกิจและซัพพลายเชนอย่างครบวงจร สนองตอบต่อความต้องการของธุรกิจที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นทุกวัน และธนาคารได้พัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มความยืดหยุ่นให้ลูกค้าสามารถจัดการการเงินและลดขั้นตอนการจัดการด้านข้อมูลการเงินได้ในเวลาเดียวกัน เช่น การพัฒนาระบบ Data Gateway เพิ่มความสามารถของระบบการชำระเงินและระบบการทำรายการเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนต่างประเทศ

- **TMB Corporate Call Center #02 643-7000**

นอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจอย่างเพียงพอแล้ว เพื่อให้การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทางธนาคารจึงได้จัดตั้ง Corporate Call Center เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการลูกค้าธุรกิจในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ โดยบริการหลักของ TMB Corporate Call Center มีดังนี้

1. บริการข้อมูลเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร
2. บริการข้อมูลเกี่ยวกับบัญชี และรายการธุรกรรมทางการเงิน
3. บริการข้อมูลเกี่ยวกับบริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ ทุกสายของลูกค้าจะมีเจ้าหน้าที่คอยรับสายตั้งแต่วันที่ 8.00 น. ถึง 18.00 น. ทุกวันทำการของธนาคาร ในการให้ข้อมูลโดยทันทีหรือตอบกลับในระยะเวลาที่เหมาะสม ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-643-7000 หรือ email: CorporateCallCenter@tmbbank.com

- **ช่องทางการขายผ่านตัวแทนขาย (Sale Representative Channel)**

การขายผ่านตัวแทนขายเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารใช้ในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย (ทั้งประเภทมีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน) ผ่านพนักงานขายตรง และ พนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ธนาคารจึงมีการจัดตั้งหน่วยงาน บริหารงานขายทางโทรศัพท์ เพื่อให้บริการลูกค้า ซึ่งตัวแทนดังกล่าว เป็นนายหน้าอิสระตามสัญญาว่าจ้าง โดยธนาคารจ่ายค่าตอบแทนตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้

2.3.5 การให้บริการอื่นๆ ของธนาคาร

- **บริการตัวแทนธนาคารต่างประเทศ (Correspondent Banking)**

ธนาคารรักษาความสัมพันธ์กับเครือข่ายธนาคารต่างประเทศมากกว่า 1,000 แห่งทั่วโลก เพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจระหว่างประเทศ และธนาคารให้บริการธุรกรรมต่างๆ ทั่วโลกโดยผ่านทางธนาคารตัวแทนต่างประเทศ ซึ่งบริการต่างๆ เหล่านี้ รวมถึงบริการธุรกรรมระหว่างประเทศ บริการโอนเงินระหว่างประเทศ และบริการบริหารเงินอื่นๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการบัญชีเงินฝากสกุลเงินบาทสำหรับผู้ไม่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยแก่ธนาคารต่างประเทศ เพื่อให้ธนาคารเหล่านั้นสามารถทำการชำระเงินเป็นเงินสกุลบาทได้

• การจัดการกองทุน

จากกลยุทธ์ Open Architecture ของธนาคารเพื่อให้บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่เปิดกว้างครบถ้วน และหลากหลาย เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และข้อจำกัดอื่นๆ ของลูกค้า ในปี 2557 นอกจากเป็นตัวแทนจำหน่ายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด ธนาคารได้เป็นตัวแทนจำหน่ายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซีไอเอ็มบี-พริ้นซิเพิล จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด

• ประกันชีวิตและประกันภัย

ธนาคารได้ให้บริการเป็นนายหน้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายของธนาคาร (Bancassurance) โดยดำเนินการร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันพันธมิตรด้านธุรกิจประกันชีวิต คือ บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)³ ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอให้แก่ลูกค้ามีความหลากหลายเพื่อมอบความคุ้มครองด้านการประกันชีวิตและการประกันสุขภาพที่ดี ที่ตอบสนองการวางแผนทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงชีวิตได้อย่างลงตัว ลูกค้าทุกคนจะสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมั่นใจและก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง เช่น แบบประกันเพื่อการคุ้มครองตลอดชีพ (Whole Life), แบบประกันเพื่อการออมทรัพย์ (Endowment), แบบประกันเพื่อการเกษียณอายุ (Retirement), แบบประกันกำหนดระยะเวลา (Term) รวมถึงการประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ที่มีกับธนาคาร สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย ธนาคารดำเนินการร่วมกับบริษัทประกันวินาศภัยหลายแห่ง โดยให้บริการรับประกันภัยหลักประกันสินเชื่อ นอกจากนั้นยังมีบริการประกันวินาศภัยอื่น ๆ เช่น ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น

2.4 การตลาดและการแข่งขัน

2.4.1 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2557

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2557 ขยายตัวในอัตราชะลอต่อเนื่องเป็นปีที่สอง โดยความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้นในอัตราที่น้อยกว่าอัตราการเพิ่มของการระดมเงินผ่านเงินฝากและการกู้ยืม ทำให้อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากและการกู้ยืม ลดลงเป็นร้อยละ 89 จากร้อยละ 91 ของปี 2556 ขณะที่อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากก็ลดลงเช่นเดียวกัน เป็นร้อยละ 96 จากร้อยละ 98 สภาพคล่อง ณ สิ้นปีอยู่ที่ 1.1 ล้านล้านบาท เพิ่มจากปีก่อนที่ระดับ 7.9 แสนล้านบาท ด้านเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง ณ สิ้นปีเพิ่มเป็นร้อยละ 16.5 โดยเป็นสัดส่วนของกองทุนชั้นที่ 1 ร้อยละ 13.0 สำหรับสินทรัพย์รวมของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.4 เป็น 14.8 ล้านล้านบาท

³ บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (ชื่อเดิม บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)) ได้รับอนุมัติและจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2556

สินทรัพย์ เงินฝาก และ เงินให้สินเชื่อหลังหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคาร	สินทรัพย์		เงินฝาก		เงินให้สินเชื่อสุทธิ	
	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
กรุงเทพ	2,727,150	18.4%	2,152,553	19.7%	1,832,164	18.4%
กรุงศรีอยุธยา	2,647,910	17.9%	1,992,588	18.2%	1,640,896	16.5%
ไทยพาณิชย์	2,522,810	17.1%	1,890,388	17.3%	1,711,327	17.2%
กสิกรไทย	2,136,638	14.4%	1,632,227	14.9%	1,460,424	14.7%
รวม ขนาดใหญ่ 4 แห่ง	10,034,508	67.8%	7,667,757	70.2%	6,644,811	66.7%
กรุงศรีอยุธยา	1,128,898	7.6%	843,748	7.7%	869,829	8.7%
ธนชาต	967,216	6.5%	699,735	6.4%	694,183	7.0%
ทหารไทย	809,551	5.5%	571,720	5.2%	501,983	5.0%
รวม ขนาดกลาง 3 แห่ง	2,905,665	19.6%	2,115,203	19.4%	2,065,995	20.7%
ยูโอบี	397,843	2.7%	268,683	2.5%	258,221	2.6%
ทีเอสบี	305,886	2.1%	206,391	1.9%	251,661	2.5%
ซีไอเอ็มบี ไทย	273,446	1.8%	184,106	1.7%	182,655	1.8%
เกียรตินาคิน	227,361	1.5%	132,422	1.2%	177,178	1.8%
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	225,181	1.5%	99,908	0.9%	94,879	1.0%
แลนด์ แอนด์ เฮาส์	164,818	1.1%	123,662	1.1%	113,944	1.1%
ไอซีบีซี (ไทย)	157,190	1.1%	90,029	0.8%	102,553	1.0%
รวม ขนาดเล็ก 7 แห่ง	1,751,725	11.8%	1,105,201	10.1%	1,181,091	11.9%
ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย	28,257	0.2%	24,152	0.2%	22,207	0.2%
แห่งประเทศจีน	55,775	0.4%	9,005	0.1%	30,618	0.3%
เมกะ สากลพาณิชย์	18,773	0.1%	8,787	0.1%	16,205	0.2%
รวม	14,794,702	100.0%	10,930,105	100.0%	9,960,928	100.0%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ข้อมูล ณ สิ้นธันวาคม 2557)

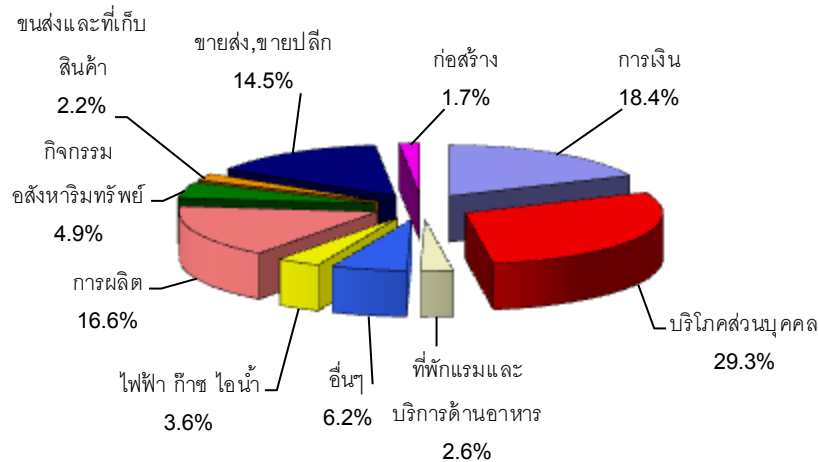
สำหรับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

- ด้านสินเชื่อ

ปี 2557 ธนาคารพาณิชย์ไทยมีปริมาณสินเชื่อสุทธิทั้งสิ้น 9.96 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2556 ร้อยละ 4.6 สินเชื่อรายย่อยขยายตัวร้อยละ 7.6 ส่วนสินเชื่อรายใหญ่ และ สินเชื่อ SME เติบโตร้อยละ 7.0 และ 2.1 ตามลำดับ สำหรับโครงสร้างสินเชื่อตามประเภทธุรกิจเป็นสินเชื่อบริโภคนานาชาติสัดส่วนบุคคลสัดส่วนร้อยละ 29 สินเชื่อเพื่อการผลิตและการค้าส่งค้าปลีกรวมกันเป็นร้อยละ 31 ของสินเชื่อรวม โดยในปี 2557 สินเชื่อบริโภคนานาชาติขยายตัวในอัตราชะลอกว่าปีก่อนหน้าที่เติบโตร้อยละ 11.6 เช่นเดียวกับสินเชื่อเพื่อการผลิตที่เติบโตชะลอลงเป็นร้อยละ 3.2 จากที่เติบโตร้อยละ 8.5 ขณะที่สินเชื่อค้าส่งค้าปลีกเติบโตร้อยละ 3.9 ชะลอลงมากจากอัตราการเติบโตร้อยละ 16.1 ของปีก่อนหน้า

สำหรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 แห่งแรก ลดลง 9 basis points จากปี 2556 เป็นร้อยละ 6.75 ซึ่งน้อยกว่าการลดลงของดอกเบี้ยนโยบายในขนาด 25 basis points จากร้อยละ 2.25 เป็นร้อยละ 2.00

โครงสร้างสินเชื่อบริษัทปี 2557 แยกตามประเภทธุรกิจ

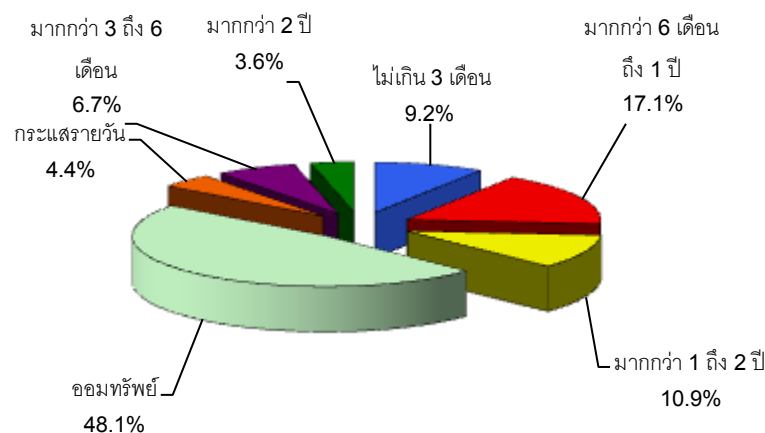


ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ณ ธันวาคม 2557)

• ด้านเงินฝาก

ปี 2557 เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ไทยมีปริมาณทั้งสิ้น 10.93 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2556 ร้อยละ 6.6 ซึ่งเป็นอัตราการขยายตัวที่สูงกว่าของสินเชื่อ เนื่องจากการระดมเงินฝากเร่งตัวขึ้นในไตรมาสสุดท้ายของปีตามการประเมินว่าสินเชื่อน่าจะเร่งตัวขึ้นได้ แต่ก็ผิดไปจากคาดการณ์ สำหรับโครงสร้างเงินฝาก บัญชีออมทรัพย์มีสัดส่วนร้อยละ 48.1 ของเงินฝากทั้งหมด ส่วนเงินฝากประจำมีสัดส่วนร้อยละ 47.5 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 แห่งลดลงจากปี 2556 ตามทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบาย โดยดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ลดลง 13 basis points เป็นร้อยละ 0.50 ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน ลดลง 46 basis points เป็นร้อยละ 1.11 และ ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน ลดลง 48 basis points เป็นร้อยละ 1.73 ซึ่งดอกเบี้ยเงินฝากประจำลดลงมากกว่าการลดลงของอัตราดอกเบี้ยนโยบาย

โครงสร้างเงินฝากปี 2557 แยกตามอายุเงินฝาก



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ณ ธันวาคม 2557)

- ด้าน NPLs

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของธนาคารพาณิชย์ไทย ณ สิ้นปี 2557 อยู่ที่ 271,855 ล้านบาท (Gross NPL) เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2556 จำนวน 12,907 ล้านบาท แต่มีสัดส่วน NPL ต่อสินเชื่อรวมทรงตัวที่ร้อยละ 2.31 สินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคลและสินเชื่อค้าส่งค้าปลีกเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ NPL โดยรวมเพิ่มขึ้น

ตารางแสดง NPLs ทั้งระบบ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วนร้อยละ ต่อ NPL รวม	สัดส่วนร้อยละ ต่อสินเชื่อ
การเกษตร การป่าไม้ และการประมง	3,688	1.33	3.52
การเหมืองแร่และเหมืองหิน	478	0.17	0.68
การผลิต	75,753	27.26	3.35
การก่อสร้าง	9,507	3.42	4.82
การขนส่งและการขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยานยนต์	48,852	17.58	2.66
กิจกรรมทางการเงินและการประกันภัย	738	0.27	0.03
กิจกรรมอสังหาริมทรัพย์	25,190	9.06	4.31
การสาธาณูปโภคและการขนส่ง	7,268	2.62	0.96
การบริการ	22,247	8.00	3.26
การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	83,451	30.03	2.39
อื่น ๆ	11	0.00	0.00
รวม	277,184	100.00	2.15

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2557)

หมายเหตุ: เป็นข้อมูล NPLs (gross) ทั้งธ.พ.ไทย และ สาขาธ.พ.ต่างประเทศ

- ด้านผลการดำเนินงาน

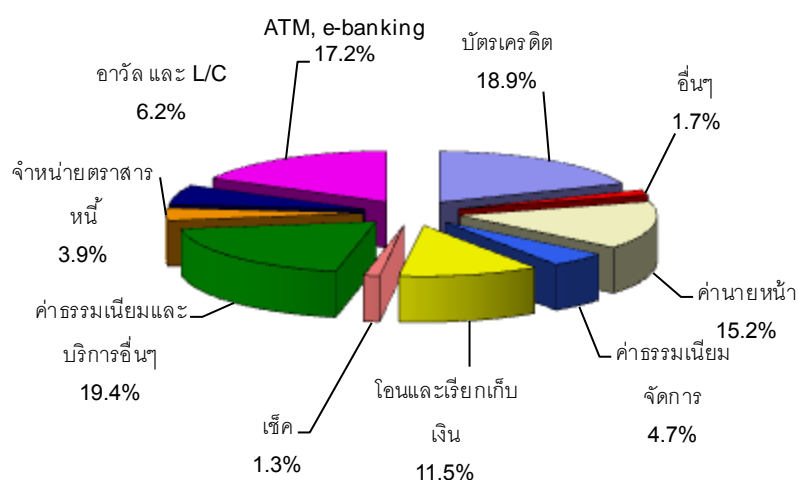
ในปี 2557 ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีกำไรสุทธิรวม 206,084 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 11,454 ล้านบาท รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.2 อัตราดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Margin - NIM) อยู่ที่ร้อยละ 2.85 สูงขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 2.8 ในปี 2556 ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการมีอัตราการเติบโตร้อยละ 6.8 โดยโครงสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการหลักๆ ที่มีสัดส่วนรวมกันได้ประมาณร้อยละ 82.3 นั้น มาจากบัตรเครดิตและธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 36.2 ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และโอนเงินร้อยละ 26.7 และ ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ ร้อยละ 19.4

ตารางแสดงผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

	ปี 2556 (ล้านบาท)	ปี 2557 (ล้านบาท)	เปลี่ยนแปลง
รายได้ดอกเบี้ย	639,775	660,552	3.25%
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	277,546	268,512	-3.25%
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	362,229	392,040	8.23%
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ ค่อยค่า	83,582	79,543	-4.83%
รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	235,948	237,693	0.74%
-- ค่าธรรมเนียมและบริการ	145,951	155,804	6.75%
-- กำไรจากการปริวรรต	30,980	31,328	1.12%
ค่าใช้จ่ายที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	246,497	269,963	9.52%
-- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	117,197	127,093	8.44%
กำไรสุทธิ	194,630	206,084	5.89%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

โครงสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการปี 2557



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ณ ธันวาคม 2557)

หมายเหตุ: รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่น ๆ ได้แก่ ค่ารักษาสัญญาเงินฝาก ค่านายหน้าจากการประกัน การให้เช่าตู้നിറัก เป็นต้น

2.4.2 แนวโน้มภาวะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ปี 2558

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2558 มีแนวโน้มเติบโตในอัตราที่เพิ่มขึ้นกว่าอัตราการขยายตัวในปี 2557 เนื่องจากเสถียรภาพทางการเมืองและความพยายามของรัฐบาลในการผลักดันให้เศรษฐกิจเติบโตผ่านการลงทุน เช่น การลงทุนในโครงการสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ ทำให้สินเชื่อธุรกิจมีแนวโน้มดีกว่าสินเชื่อรายย่อยโดยเปรียบเทียบ การแข่งขันในตลาดเงินฝากจะเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงครึ่งหลังของปีแต่ไม่น่าจะรุนแรงมาก เนื่องจากการระดมเงินฝากที่มากเกินไปการปล่อยสินเชื่อยังคงค้างมาจากปี 2557 ส่วนการแข่งขันที่จะเข้มข้นมาก คือ การให้บริการผ่านระบบดิจิทัล หรือ ดิจิตอลแบงก์กิ้ง ซึ่งจะช่วยเพิ่ม

ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารให้มีสัดส่วนสูงขึ้นอีกได้ เนื่องจากปัจจุบัน อุปกรณ์ด้านไอทีสามารถเข้าถึงและเป็นที่ยอมรับลูกค้าทุกระดับรายได้และอายุ ทั้งนี้ ภาวะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2558 จะเห็นภาพหลักๆดังต่อไปนี้

1. ธนาคารจะมีต้นทุนการลงทุนในระบบดิจิทัลมากขึ้น เพื่อให้เป็นธนาคารสมัยใหม่ สามารถแข่งขันรักษาฐานลูกค้าหรือเพิ่มลูกค้ารายใหม่ ตามเทคโนโลยีทันสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ซึ่งหัวใจสำคัญของธนาคารสมัยใหม่ก็คือ ต้องสร้างระบบให้ง่ายต่อการใช้งานของลูกค้า รวมถึงความปลอดภัย แม่นยำ ในการทำธุรกรรมและการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า

2. ธุรกรรม Trading Finance จะแข่งขันกันมากขึ้น และ จะสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารได้มากขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดลูกค้ากลุ่ม SME เนื่องจากกิจการขนาดกลางและเล็กมีโอกาสทางธุรกรรมการค้าการลงทุนระหว่างกันในภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น ประกอบกับ ธนาคารกลางทั้ง 10 แห่งของอาเซียน ได้จัดทำหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลบริการทางการเงินสำหรับธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและการให้บริการของสถาบันการเงินในภูมิภาคที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศมีความโปร่งใส สามารถเปรียบเทียบเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ จึงเป็นโอกาสของธนาคารที่จะขยายฐานลูกค้าทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน

3. การร่วมมือในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารภายในอาเซียน รวมทั้ง ธนาคารของจีนและญี่ปุ่น จะมีมากขึ้นเป็นลำดับ เนื่องจากแต่ละประเทศยังระมัดระวังการเปิดเสรีทางการเงิน ดังนั้น การที่ธนาคารจากต่างประเทศจะเข้าไปตั้งสาขาใหม่ หรือ รวมกิจการ เป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่าย ในขณะที่การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียน หรือ AEC กำลังจะเริ่มขึ้นตั้งแต่ปลายปี 2558 เป็นต้นไป บริการทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการค้าและการลงทุน จึงต้องเร่งตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจ ทั้งนี้ ไม่เพียงแต่จะเกิดธนาคารพันธมิตรในอาเซียนมากขึ้นเท่านั้น แต่พันธมิตรจะระหว่างจีนกับอาเซียน หรือ ญี่ปุ่นกับอาเซียน ก็จะมีมากขึ้นเป็นลำดับด้วย เนื่องจากการลงทุนจากสองประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจ จะขยายตัวในภูมิภาคอาเซียนด้วย

4. การให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าให้ละเอียดและลึกยิ่งขึ้น เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้เหมาะสมที่สุด นอกจากนั้น ยังช่วยให้ธนาคารสามารถประเมินความเสี่ยงของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย เพื่อการวางกลยุทธ์การตลาดภายใต้การแข่งขันที่เข้มข้นทั้งจากในและต่างประเทศให้เป็นไปด้วยความรอบคอบและมีภูมิคุ้มกันต่อความผันผวนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ

2.5 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.5.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

ส่วนประกอบของแหล่งเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน เงินกู้ยืม และหนี้สินจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมียอดเงินฝากรวม (งบการเงินเฉพาะกิจการ) ทั้งสิ้นประมาณ 571,720 ล้านบาท ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากประจำร้อยละ 30.4 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ร้อยละ 60.6 และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันร้อยละ 9.0 ของเงินฝากรวม โดยเงินฝากรวมคิดเป็นร้อยละ 83.6 ของแหล่งเงินทุน นอกจากนี้ แหล่งเงินทุนธนาคารยังประกอบด้วย รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน จำนวน 72,717 ล้านบาท เงินกู้ยืม จำนวน 36,249 ล้านบาท และหนี้สินจ่ายคืนเมื่อทวงถาม จำนวน 3,145 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 10.6, ร้อยละ 5.3 และร้อยละ 0.5 ของแหล่งเงินทุนตามลำดับ

ตารางต่อไปนี้แสดงแหล่งเงินทุนของธนาคาร ณ วันที่ระบุไว้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม

(งบการเงินเฉพาะกิจการ)	2557		2556		2555	
	จำนวน		จำนวน		จำนวน	
	(ล้านบาท)	ร้อยละ	(ล้านบาท)	ร้อยละ	(ล้านบาท)	ร้อยละ
เงินฝากประจำ.....	174,024	25.4	197,988	31.1	171,476	28.1
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์.....	346,185	50.6	294,555	46.2	268,783	44.1
บัญชีกระแสรายวัน.....	51,511	7.5	37,120	5.8	56,155	9.2
บัตรเงินฝาก.....	-	-	-	-	-	-
รวมเงินฝาก.....	571,720	83.6	529,663	83.1	496,414	81.4
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน.....	72,717	10.6	66,038	10.4	66,053	10.8
หนี้สินจ่ายคืนเมื่อทวงถาม.....	3,145	0.5	3,276	0.5	3,880	0.6
เงินกู้ยืม.....	36,249	5.3	38,173	6.0	43,248	7.1
รวม.....	683,831	100.0	637,149	100.0	609,595	100.0

- นโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนและการกำหนดอัตราดอกเบี้ย

ธนาคารดำเนินนโยบายจัดหาเงินทุนโดยการระดมเงินจากแหล่งต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น ให้มีจำนวนและอายุเงินทุนที่เหมาะสมและสอดคล้องหรือใกล้เคียงกับความต้องการใช้เงินของธนาคาร นอกจากนี้ ยังพิจารณาปัจจัยการดำรงสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งคำนึงถึงปัจจัยด้านต้นทุนเปรียบเทียบระหว่างแหล่งเงินต่างๆ ส่วนนโยบายด้านอัตราดอกเบี้ยรับฝากเงินนั้นจะพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพคล่องของตลาดเงินและของธนาคารเอง ประกอบกับปัจจัยจากภายนอก อาทิ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย นโยบายการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ภาวะการแข่งขันในตลาดเงินและทิศทางเศรษฐกิจของประเทศ เป็นต้น

- นโยบายในการบริหารภาระหนี้สิน

ธนาคารมีนโยบายการบริหารภาระด้านหนี้สินให้สอดคล้องกับด้านทรัพย์สิน หรือความต้องการใช้สินเชื่อของลูกค้า เพื่อป้องกันความเสี่ยงทั้งทางด้านอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน โดยธนาคารได้ใช้เครื่องมือทางการเงินต่างๆ อาทิ เช่น FX Swap และ Interest Rate Swap เพื่อดำเนินนโยบายดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีที่ผ่านมาธนาคารมียอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2557 ของธุรกรรม FX Swap ประมาณ 789 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และ Interest Rate Swap ประมาณ 15,000 ล้านบาท จากการบริหารความเสี่ยงด้านหนี้สินตามนโยบายดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทำให้ธนาคารมีรายรับและรายจ่ายเป็นเงินสกุลต่างๆ ที่สอดคล้องกัน

2.5.2 การให้สินเชื่อ

การพิจารณาสินเชื่อและภาระผูกพันเป็นกิจกรรมที่สำคัญในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของธนาคารทหารไทยและก่อให้เกิดรายได้หลักของธนาคาร ขณะเดียวกันก็อาจทำให้รายได้และเงินกองทุนของธนาคารตกอยู่ในความเสี่ยง ความเสี่ยง

ด้านสินเชื่อเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดส่วนสูญเสียแก่ธนาคาร อันเนื่องมาจากผู้กู้และ/หรือคู่ค้า (Counterparty) ไม่สามารถชำระหนี้ตามข้อผูกพันตามสัญญาต่อธนาคาร การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สินเชื่อใหม่อย่างรัดกุม การติดตามดูแลและบริหารจัดการลูกหนี้ การเรียกเก็บหนี้และแก้ไขหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความมั่นคงและแข็งแกร่งของธนาคารทั้งในปัจจุบันและในอนาคต การดำเนินการดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จได้ด้วย การสร้างวัฒนธรรมด้านสินเชื่อที่เข้มแข็งให้เกิดขึ้นภายในธนาคารเพื่อจะช่วยลดความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคาร โดยพนักงานของธนาคารซึ่งผ่านการอบรมอย่างเข้มข้นจะต้องรู้จักและเข้าใจลูกค้าย่างรอบด้าน และเข้าใจการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อตามหลักการป้องกัน 3 ลำดับ (3 lines of defense credit risk management framework) ประกอบด้วยหลักการดังนี้:-

- ผู้บริหารและพนักงานในสายงานธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เกิดขึ้นภายในสายงาน (1st line of defense) ซึ่งรับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายความเสี่ยงด้านสินเชื่อ, กระบวนการ/มาตรฐานขั้นต่ำ และแนวทางของธนาคาร โดยทำหน้าที่ในการประเมินและลดความเสี่ยงรวมถึงรับมือกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้เท่านั้น รวมถึงควบคุมสินเชื่อตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้แน่ใจในกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- สายงานบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (2nd line of defense) ร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงของ the 1st line of defense ทั้งนี้หน่วยงานบริหารความเสี่ยง มีความเป็นอิสระจากผู้บริหารและพนักงานในสายงานธุรกิจ โดยจะเป็นผู้กำหนดและดำรงไว้ซึ่งนโยบาย, กระบวนการและมาตรฐานขั้นต่ำ รวมถึงติดตามกิจกรรมด้านสินเชื่อของสายงานธุรกิจ และติดตามให้มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามนโยบายความเสี่ยงด้านสินเชื่อ
- สายงานตรวจสอบ เป็น the 3rd line of defense มีหน้าที่ให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระต่อโครงสร้างและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน ในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ นอกจากนี้ยังสามารถให้ข้อเสนอแนะเป็นการเฉพาะต่อการปรับปรุงองค์ประกอบของกรอบในการควบคุมและการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

(1) หลักการสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (Core Credit Risk Management Principles)

ธนาคารปฏิบัติงานภายใต้หลักการสำคัญของการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อดังนี้:

a) การบริหารภาพรวมสินเชื่อ (Credit Portfolio Management)

ธนาคารกำหนดองค์ประกอบของภาพรวมสินเชื่อและกำหนดเพดานความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ เพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของภาพรวมสินเชื่อและเพื่อให้มั่นใจว่าภาพรวมสินเชื่อของธนาคารมีการกระจายตัวที่ดีและสร้างผลตอบแทนต่อความเสี่ยงตามที่ธนาคารกำหนด

b) การตรวจสอบและถ่วงดุลของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ (Checks and Balances)

ธนาคารได้กำหนดกรอบการกระจายอำนาจอนุมัติสินเชื่อ เพื่อแบ่งแยกบทบาทและหน้าที่ของพนักงานที่นำเสนอสินเชื่อและพนักงานที่อนุมัติสินเชื่อออกจากกันอย่างชัดเจน (“4 eyes principles”) ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าการตัดสินใจด้านสินเชื่อได้กระทำโดยเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการ ที่มีประสบการณ์และความรู้ในระดับที่เหมาะสม ทั้งนี้ ผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อจะปฏิบัติงานเป็นอิสระจากผู้มีอำนาจนำเสนอสินเชื่อ

c) กระบวนการสินเชื่อที่รัดกุม (Sound Credit Process)

ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อผ่านทางกรอบการดำเนินงาน ซึ่งมีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติต่างๆ ไว้ตลอดวงจรสินเชื่อ (Credit life cycle) โดยครอบคลุมการบริหารจัดการ การติดตาม การวิเคราะห์และการวัดความเสี่ยงด้านสินเชื่อ มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในนโยบาย กระบวนการทำงาน มาตรฐานขั้นต่ำ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดเพียงพอที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสินเชื่อ รวมทั้งมีการสื่อสาร และฝึกอบรมเพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด ทั้งนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสินเชื่อของธนาคาร

d) มาตรฐานความเป็นมืออาชีพ (Standard for Professionalism)

ธนาคารมีความมั่นใจว่าพนักงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้สินเชื่อ ยึดมั่นในจรรยาบรรณของการเป็นพนักงานธนาคาร รวมทั้งมีความเข้าใจและมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของธนาคารได้อย่างเหมาะสม ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานของธนาคารมีความรู้และปฏิบัติงานเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ได้มาตรฐาน

e) การตรวจติดตามและควบคุมความเสี่ยง (Monitoring and Control)

ธนาคารมีการกำหนดมาตรฐานของรายงานต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการตรวจติดตามและควบคุมดูแลการบริหารภาพรวมสินเชื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้เครื่องมือที่เป็น Automate เช่น Early Warning Trigger ในการติดตามหนี้ ทั้งในระดับรายลูกค้า และระดับ Portfolio

(2) การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (Credit Risk Governance)

คณะกรรมการธนาคาร เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารโดยรวม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการธนาคารให้ทำหน้าที่ทบทวนและดูแลการบริหารความเสี่ยงทุกด้านของธนาคาร โดยมีคณะนโยบายบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นคณะกรรมการย่อยเฉพาะความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ทำหน้าที่กำกับดูแลในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย กรอบการดำเนินงาน มาตรฐานการดำเนินงาน เป้าหมายและขอบเขตของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงและประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ในขณะที่คณะกรรมการสินเชื่อ คณะพิจารณาสินเชื่อ คณะปรับปรุงคุณภาพสินเชื่อ ทำหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับรายการธุรกรรมด้านสินเชื่อ พิจารณาสินเชื่อธุรกิจ (หน่วยงาน) และพัฒนาสินทรัพย์ จัดทำมาตรฐานในการวิเคราะห์สินเชื่อ คู่มือการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและเครื่องมือในการปฏิบัติด้านสินเชื่อ เพื่อให้มาตรฐานการดำเนินงานด้านสินเชื่อเป็นไปอย่างสอดคล้องกันทั่วทั้งธนาคาร นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ บริหาร Portfolio สินเชื่อ ทบทวนคุณภาพสินเชื่อ ติดตามและแก้ไขคุณภาพสินเชื่อ บริหารนโยบายสินเชื่อ ทำหน้าที่กำหนดและทบทวนนโยบาย แนวทาง การวัด และการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ บริหารความเสี่ยงสินเชื่อเชิงกลยุทธ์ สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง โดยการพัฒนาและติดตาม ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Credit Risk Appetite) ของธนาคาร วิเคราะห์ Portfolio ด้านสินเชื่อ และสนับสนุนการทำ Credit risk stress testing ให้การสนับสนุนสายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ในด้านข้อมูลบริหารความเสี่ยงและระบบการตัดสินใจด้านสินเชื่อ จัดทำรายงานต่างๆ เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ตลอดจนรายงานต่อทางการ รวมถึงการพัฒนาและติดตาม Credit risk models การเปลี่ยน/ การนำ

ระบบและกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อกำหนดให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ นอกจากนี้ ยังมีศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจที่เอ็มบี ทำหน้าที่วิเคราะห์ภาพเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมให้แก่ธนาคาร รวมถึงการคาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจมหภาคและการจัดระดับความเสี่ยงของแต่ละอุตสาหกรรม เพื่อสนับสนุนการติดตามความเสี่ยงและการกำหนดกลยุทธ์ภายใน พร้อมทั้งนำเสนอมุมมองเศรษฐกิจให้แก่สาธารณะชนทราบ **หน่วยงานสอบทานสินเชื่อ** ทำหน้าที่สอบทานสินเชื่ออย่างอิสระตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งให้การสนับสนุนในการตรวจสอบประสิทธิภาพและกระบวนการพิจารณา ตลอดจนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเพื่อให้ทราบถึงปัญหา สำหรับกลุ่มสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง **หน่วยธุรกิจ** ในฐานะของแนวป้องกันความเสี่ยงเบื้องต้น (First line of defense) มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของตน เพื่อสร้างสมดุลระหว่างผลตอบแทนต่อความเสี่ยงให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ของธนาคาร

(3) ระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้

ธนาคารนำกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์เชิงรุกในภาพรวมของธนาคาร รวมถึงการบริหารความเสี่ยงและการดำเนินธุรกิจ กรอบงานนี้ได้พัฒนาเพื่อใช้เป็นวิธีการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ ตลอดจนการวัด การติดตาม และการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนของความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ธนาคารยอมรับได้ และก่อให้เกิดการถ่วงดุลวงเงินความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างระมัดระวัง และสื่อสารกรอบความเสี่ยงด้านสินเชื่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ประกอบด้วย

❖ เป้าหมายระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ (Credit RAS)

- ระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อติดตามการเติบโตของธุรกิจ โดยกำหนดในลักษณะตัววัดความเสี่ยงที่สำคัญทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมถึงวงเงินความเสี่ยงสูงสุดแต่ละประเภทที่ยอมรับได้

❖ การกระจุกตัวของสินเชื่อ/การกระจายความเสี่ยง

- ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านสินเชื่อในภาพรวมของธนาคารเป็นมุมมองหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ การกำหนดวงเงินการกระจุกตัวของสินเชื่อ/ระดับความเสี่ยงสูงสุดแต่ละอุตสาหกรรมที่ยอมรับได้ในภาพรวมสินเชื่อเป็นวงเงินที่ป้องกันความเสี่ยงจากความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการผิวนัดชำระหนี้ ของกลุ่มลูกหนี้ที่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ธนาคารมีอาจคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ หรือความเสี่ยงจากการที่กลุ่มลูกหนี้ที่มีความไวต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งมีลักษณะเดียวกันทั้งทางด้านภาวะเศรษฐกิจ, อุตสาหกรรม หรือระดับประเทศ
- ธนาคารบริหารความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อในด้านอุตสาหกรรม, ประเทศและลูกหนี้ โดยการกำหนดระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ยอมรับได้ในแต่ละอุตสาหกรรม, ระดับประเทศ และวงเงินกลุ่มลูกหนี้ เพื่อจัดการระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในปัจจุบันและในอนาคตที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของภาพรวมสินเชื่อ และหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เกินกว่าที่กำหนด

❖ สินเชื่อต้องห้าม/ ระวังการให้สินเชื่อ

- หลักการของการบริหารความเสี่ยงสำหรับสินเชื่อต้องห้าม ได้แก่การระวังการให้สินเชื่อแก่ธุรกรรมสินเชื่อซึ่งมีความเสี่ยงที่ผิดปกติ ผิดกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ รวมถึงการให้สินเชื่อแก่กิจการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อสังคม ขัดต่อศีลธรรม หรือส่งผลในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม หรือเกิดความเสียหายกับชื่อเสียงของธนาคาร

❖ การทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing)

- การทดสอบภาวะวิกฤตด้านสินเชื่อเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ธนาคารทำการทดสอบภาวะวิกฤตด้านสินเชื่อเพื่อประเมินผลกระทบสูงสุดโดยใช้เหตุการณ์ที่อาจเป็นไปได้ หรือการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบในอนาคตด้านสภาพเศรษฐกิจต่อคุณภาพในภาพรวมสินเชื่อ และกำหนดเงินกองทุนเพิ่มเติมเพื่อรองรับระดับเงินกองทุนที่ยอมรับได้ภายใต้ภาวะวิกฤตต่างๆ
- นอกจากนี้ การทดสอบภาวะวิกฤตยังนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการแสดงปริมาณเชิงรุกเพื่อหลีกเลี่ยงการฝ่าฝืนระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้

ภาพรวมของระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้

การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อได้กำหนดไว้ในแต่ละลำดับชั้นของธนาคาร เพื่อมั่นใจว่าการจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้ a) ระดับธนาคาร b) ระดับหน่วยงาน c) ระดับภาพรวมสินเชื่อ

ขั้นตอนของระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้

เป้าหมายและขอบเขตของตัววัดความเสี่ยงสินเชื่อทั้งหมดภายใต้ระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ (Credit Risk RAS) ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบร่วมกันระหว่างสายงานธุรกิจและสายงานความเสี่ยง ซึ่งจะพิจารณาทบทวนประจำปีโดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก RPC, อนุมัติโดย RMC และรับทราบโดย BOD ทั้งนี้การดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับแผนงานและขอบเขตจะถูกรายงานโดยเป็นส่วนหนึ่งของ Risk Dashboard ต่อ RMC ทุกเดือน ทั้งนี้มีการติดตามและการบริหารจัดการเพิ่มเติมโดย POMOCO เป็นรายไตรมาส และ CEC เป็นรายเดือนอีกด้วย

(4) กระบวนการอนุมัติสินเชื่อและการติดตามดูแล (Credit approval and monitoring process)

การพิจารณาและอนุมัติวงเงินสินเชื่อแก่ลูกหนี้แต่ละราย หรือแต่ละกลุ่มลูกหนี้ จะถูกดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ตามอำนาจอนุมัติที่ระบุไว้ในกรอบการอนุมัติสินเชื่อภายใต้หลักการของการสอบทานและถ่วงดุล (check and balance concept) สำหรับลูกค้าบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่, ลูกค้าบริษัทธุรกิจ และลูกค้าธุรกิจที่วงเงินสินเชื่อค่อนข้างสูง ธนาคารใช้การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (credit rating model) ร่วมกับประสบการณ์และความเห็นของผู้พิจารณาในการประเมินความเสี่ยงและพิจารณาสินเชื่อ ในขณะที่ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก ธนาคารใช้ Behavioral Small Commercial Facility Model (SCF) ร่วมกับเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาสินเชื่อตามแต่ละผลิตภัณฑ์ (Product Program) เพื่อช่วยประกอบในการตัดสินใจในการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับลูกค้ารายย่อย ธนาคารได้ใช้การให้คะแนนสินเชื่อ (Credit scorecards) ทั้ง Application และ Behavioral Scores เป็นเครื่องมือในกระบวนการตัดสินใจในจุดที่เหมาะสม

ธนาคารแยกกระบวนการพิจารณาสินเชื่อตามกลุ่มธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก และสินเชื่อผู้บริโภค โดยแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ภายใต้กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ได้แก่ งานบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Management) และงานบริหารด้านเครดิต (Credit Management) เพื่อการควบคุมและถ่วงดุลระหว่างกันได้อย่างเหมาะสม

สำหรับสินเชื่อธุรกิจสายงานที่รับผิดชอบในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจจะรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารที่กำกับดูแลแต่ละกลุ่มธุรกิจ ในขณะที่สายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ในส่วนหน้าของลูกค้าธุรกิจประกอบไปด้วยบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Manager), ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมสินเชื่อ (Lending and Structured Product -LSP) และผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ (Credit Product) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการตลาด การขายผลิตภัณฑ์ ขยายธุรกรรม การให้บริการลูกค้า การวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น (Pre-screening) และจัดเตรียมเอกสารสินเชื่อ (Credit application) เพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และจัดทำข้อเสนอแนะการตัดสินใจต่อไป เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ในส่วนหน้าของลูกค้าธุรกิจ ยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการสินเชื่อตลอดวงจรสินเชื่อ ตั้งแต่การเริ่มให้สินเชื่อ การติดตามการบริหารและทบทวนความเสี่ยงของกลุ่มลูกค้าในความรับผิดชอบ สำหรับเอกสารสินเชื่อซึ่งมีความเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อแล้ว จะถูกนำเสนอไปยังผู้มีอำนาจอนุมัติ ซึ่งจะพิจารณาบนพื้นฐานข้อมูลของผู้กู้และข้อมูลภาพรวมของภาคอุตสาหกรรมที่ผู้กู้ดำเนินการอยู่ ภายใต้กำกับนโยบายของธนาคาร และกฎข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย สินเชื่อที่มีสัญญาณหรือแนวโน้มที่แย่ลง จะมีการดูแลเป็นพิเศษโดยบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Manager) ในแง่ของการติดตามและการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการผิดนัดชำระหนี้ สำหรับลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระในกรณีที่ต้องการปรับโครงสร้างหนี้ จะเป็นการรับผิดชอบของสายงานพัฒนาสินทรัพย์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการปรับโครงสร้างหนี้เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขหนี้ดังกล่าวต่อไป

ในส่วนของสินเชื่อผู้บริโภคและธุรกิจขนาดเล็ก กระบวนการอำนวยการสินเชื่อได้ถูกวางแบบแผนตามรูปแบบผลิตภัณฑ์มาตรฐาน หน่วยงานการขาย/ การตลาดและการบริหารจัดการสินเชื่อนั้นได้ถูกแยกออกจากกัน โดยการขาย/ การตลาดจะรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารเอสเอ็มอีและซัพพลายเชน ในขณะที่หน่วยงานที่บริหารจัดการสินเชื่อจะรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง การสร้างฐานลูกค้าจะดำเนินการโดยผ่านช่องทางสาขา, ผู้จัดการความสัมพันธ์ หรือผ่านช่องทางการตลาดอื่นๆ ภายใต้แผนการตลาดตลอดจนการแนะนำแนวทางการขายของผู้จัดการผลิตภัณฑ์และผู้จัดการฝ่ายขาย/บริหารลูกค้า ธนาคารได้เริ่มใช้ระบบการอำนวยการสินเชื่ออัตโนมัติ (RLOS: Retail Loan Origination System) สำหรับสินเชื่อผู้บริโภคทั้งสินเชื่อมีหลักประกันและสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา ซึ่งได้เพิ่มความสะดวกในกระบวนการงานต่างๆ ในขณะที่ยังคงมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังสนับสนุนการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับสินเชื่อเอสเอ็มอีขนาดเล็ก ธนาคารได้ใช้ระบบ CA Web ซึ่งเป็นระบบการอำนวยการสินเชื่อที่ถูกนำมาใช้ระหว่างที่ธนาคารกำลังพัฒนาระบบการอำนวยการสินเชื่ออัตโนมัติสำหรับสินเชื่อเอสเอ็มอีขนาดเล็ก (SLOS: Small Enterprise Loan Origination System) ที่จะนำมาแทนที่ระบบเดิมในช่วงต้นปี 2558 นี้

ธนาคารใช้การให้คะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring) เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้สินเชื่อผู้บริโภคแบบที่ไม่มีหลักประกัน รวมถึงการเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆหรือเสนอสินเชื่อเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าปัจจุบันของธนาคารที่อยู่ในภาพรวมสินเชื่อผู้บริโภคและธุรกิจขนาดเล็ก ธนาคารกำหนดแผนในการนำ Application score model (A-score) มาช่วยเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจผนวกกับ Behavioral Small Commercial Facility Model (SCF) เดิมสำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก

ในช่วงต้นปี 2558 พร้อมกันนั้นจะใช้กรอบของการส่งสัญญาณเตือนล่วงหน้า (Early warning framework) เพื่อเป็นแนวทางในการเฝ้าระวัง/ติดตามความเสี่ยงของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อผู้บริโภครายย่อยและธุรกิจขนาดเล็กให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับติดตามหนี้รายย่อยซึ่งอยู่ภายใต้สินเชื่อผู้บริโภครับผิดชอบในการจัดการเพื่อบรรเทาปัญหาการชำระหนี้ของลูกค้า และติดตามเรียกเก็บหนี้สินเชื่อผู้บริโภคที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีการผิดนัดชำระหนี้ รวมถึงดูแลสินเชื่อผู้บริโภคแบบไม่มีหลักประกันที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้กลับมาเป็นปกติ (NPL Recovery) ในส่วนของลูกค้าธุรกิจ SME การป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL Prevention) ถูกดำเนินการ โดยผู้เชี่ยวชาญจากสายงานพัฒนาสินทรัพย์ (Credit Restructuring) ซึ่งจะดูแล NPL Recovery สำหรับลูกค้าธุรกิจทั้งหมดและลูกค้าของสินเชื่อผู้บริโภคแบบมีหลักประกันด้วย

2.5.3 การจัดหาเงินทุนหรือให้กู้ยืมผ่านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

- สัดส่วนเงินรับฝากจากกิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ร้อยละ 2.83
- สัดส่วนเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ร้อยละ 5.25

2.5.4 การดำรงความเพียงพอของเงินกองทุน

ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงดังนี้

	(หน่วย : ร้อยละ)		
	อัตราขั้นต่ำ		
เงินกองทุน (ตามหลักเกณฑ์ Basel III) ⁽¹⁾	31 ธ.ค.57	31 ธ.ค.56	ตามกฎหมาย
อัตราส่วนเงินกองทุนขั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	11.04	9.91	4.50
อัตราส่วนเงินกองทุนขั้นที่ 1	11.04	10.62	6.00
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	18.34	15.89	8.50

⁽¹⁾ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์รายงานอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงตามหลักเกณฑ์ Basel III ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556

	(หน่วย : ร้อยละ)	
	อัตราขั้นต่ำ	
เงินกองทุน (ตามหลักเกณฑ์ Basel II)	31 ธ.ค.55	ตามกฎหมาย
อัตราเงินกองทุนขั้นที่ 1	11.11	4.25
อัตราเงินกองทุนทั้งสิ้น	18.16	8.50

2.5.5 สภาพคล่อง

● นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

ธนาคารมีนโยบายการบริหารสภาพคล่องของธนาคารให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถจัดหาสภาพคล่องเพียงพอสำหรับรองรับภาระผูกพันต่างๆ เมื่อครบกำหนด ภายใต้การดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ โดยมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) ซึ่ง

ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคาร ให้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และให้มีสภาพคล่องเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ รวมทั้งพิจารณาจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินจะได้รับรายงานความเคลื่อนไหวของสินทรัพย์และหนี้สิน สภาพคล่อง และอัตราดอกเบี้ยในตลาดรายสัปดาห์ โดยมีการประชุมอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละครั้ง และมีการประชุมวาระพิเศษกรณีเร่งด่วนที่ต้องพิจารณาเพื่อให้มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านสภาพคล่องของธนาคาร และดำเนินการได้ทันต่อเหตุการณ์

3. ปัจจัยความเสี่ยง

3.1 ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ

ปี 2557 เป็นอีกหนึ่งปีที่เศรษฐกิจไทยเผชิญกับความยากลำบากในการประกอบเศรษฐกิจให้อยู่บนเส้นทางการเติบโต โดยในช่วงครึ่งแรกของปีสถานการณ์ทางการเมืองที่ยืดเยื้อจากช่วงปลายปี 2556 ภาครัฐจึงให้กิจกรรมเศรษฐกิจในประเทศอยู่ในภาวะหดตัวทั้งด้านการบริโภคและการลงทุนจากการที่ผู้บริโภคระมัดระวังการใช้จ่ายและผู้ประกอบการชะลอแผนการลงทุนเพื่อรอประเมินความชัดเจนของสถานการณ์การเมือง รวมทั้งโครงการการลงทุนภาครัฐขนาดใหญ่สะดุดลงจากการไร้ซึ่งกลไกภาครัฐผลักดัน ตลอดจนภาคท่องเที่ยวได้รับผลกระทบรุนแรงในช่วงการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ขณะที่ภาคการส่งออกในภาพรวมฟื้นตัวได้ค่อนข้างช้า ทำให้ไม่สามารถชดเชยเครื่องยนต์การบริโภคและการลงทุนที่อยู่ในภาวะซบเซามากได้ และกดดันให้เศรษฐกิจไทยในช่วงครึ่งปีแรกไม่ขยายตัวเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน

อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจไทยเริ่มฟื้นตัวในช่วงครึ่งปีหลัง ภายหลังจากสถานการณ์ทางการเมืองมีความชัดเจนมากขึ้นและนโยบายภาครัฐขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้มากขึ้น อาทิ การจ่ายเงินโครงการจำนำข้าว มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้มีรายได้น้อย การออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสั้น และการวางยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระยะเวลา 8 ปี (ปี 2558-2565) ทำให้การบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนเริ่มฟื้นตัว แต่ถือว่ายังอยู่ในระดับต่ำเนื่องจากการบริโภคยังมีข้อจำกัดด้านรายได้เกษตรกรที่ลดลง และภาระหนี้ภาคครัวเรือนอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับการลงทุนภาคเอกชนที่ยังไม่ได้รับผลดีจากการลงทุนภาครัฐมากนัก เนื่องจากโครงการลงทุนส่วนใหญ่อยู่ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจในช่วงไตรมาสสุดท้ายได้รับปัจจัยบวกจากภาคส่งออกพลิกกลับมาขยายตัวตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้า โดยเฉพาะตลาดสหรัฐฯ กอปรกับภาคการท่องเที่ยวฟื้นตัวได้เร็วหนุนโดยนักท่องเที่ยวชาวจีน ทั้งนี้ จากเครื่องยนต์หลักในแทบทุกด้านที่มีแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี ส่งผลให้ภาพรวมเศรษฐกิจไทยทั้งปี 2557 ยังคงขยายตัวได้ แม้เป็นระดับต่ำที่ร้อยละ 0.7 ชะลอลงจากปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 2.9

แนวโน้มเศรษฐกิจไทยปี 2558

จากการที่เศรษฐกิจปี 2557 ฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป ทำให้โมเมนตัมส่งต่อไปในปี 2558 มีไม่มาก กอปรกับเป็นปีแห่งการปฏิรูปประเทศครั้งสำคัญควบคู่ไปด้วย ทำให้การดำเนินนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ เน้นความโปร่งใส รัดกุม และมีวินัยทางการคลัง โดยการบริโภคภาคเอกชนมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องตามความเชื่อมั่นที่ดีขึ้น และราคาน้ำมันที่ลดลง แม้จะมีปัจจัยถ่วงการบริโภคอยู่บ้างจากราคาสินค้าเกษตรที่ตกต่ำและหนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง ด้านการลงทุนภาคเอกชน มีแนวโน้มกลับมาขยายตัว ด้วยแรงหนุนจากการเร่งอนุมัติโครงการลงทุนผ่าน BOI ในช่วงที่ผ่านมา การลงทุนของภาครัฐที่เร่งการจัดซื้อจัดจ้างให้เสร็จภายในไตรมาสแรกของปีนี้ และมาตรการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ นอกจากนี้ แนวโน้มราคาน้ำมันที่ลดลงและอัตราดอกเบี้ยที่ยังอยู่ในระดับต่ำช่วยให้ต้นทุนการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับที่เอื้อต่อการลงทุน ขณะที่ภาคการท่องเที่ยวมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังคงต้องติดตามปัจจัยเสี่ยงของการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกที่ยังไม่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาค โดยเศรษฐกิจสหรัฐมีแนวโน้มขยายตัวเร่งขึ้นขณะที่เศรษฐกิจกลุ่มยูโรโซนและญี่ปุ่นฟื้นตัวอย่างประปราย และเศรษฐกิจจีนมีแนวโน้มชะลอลง อีกทั้ง แนวโน้มการอ่อนค่าของสกุลเงินในประเทศคู่ค้าและคู่แข่ง อันเกิดจากการดำเนินนโยบายการเงินที่แตกต่างตามระดับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ

ถือเป็นความท้าทายและอาจสร้างแรงกดดันต่อการเติบโตและความสามารถในการแข่งขันของภาคส่งออกไทย ทำให้ภาพรวมการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยจะเติบโตไม่มากนัก หรือยังคงขยายตัวต่ำกว่าศักยภาพ โดยคาดว่าจะขยายตัวได้ร้อยละ 3.5

3.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบที่ควบคุมธนาคาร และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่สำคัญของธนาคารเกิดจากการที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน ประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายและกฎเกณฑ์ของธุรกิจหลักทรัพย์ซึ่งกำหนดพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ประกาศและหนังสือเวียนที่ออกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายของหน่วยราชการต่างประเทศซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจภายใต้อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไป

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ปรับปรุงประกาศเพื่อให้การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดและสภาพคล่องมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งประกาศฉบับสำคัญที่มีผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงานในหลายด้านได้แก่ ประกาศเกี่ยวกับการทำธุรกรรมอนุพันธ์ที่จะบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2558 หลักการที่ปรับปรุง คือ การขยายขอบเขตของประเภทธุรกรรมที่ ธปท. อนุญาตเป็นการทั่วไปให้ชัดเจน การกำหนดประเภทของกลุ่มผู้ลงทุนและการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการดูแลลูกค้า การรายงานยอดคงค้างของธุรกรรม นอกจากนี้ ธปท. ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับสถาบันการเงินที่นำส่งข้อมูลเพื่อจัดทำอัตราดอกเบี้ย BIBOR ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2558 ที่กำหนดให้ธนาคารจัดทำเกณฑ์ คุณสมบัติ Prime bank และกำหนดรายชื่อของผู้เป็น Prime bank รวมถึงกำหนดกระบวนการ Submission และกำหนดบทบาทให้ senior management ทำหน้าที่กำกับดูแลการ Submission Process และธปท. จะเริ่มนำโครงการ Collateral Management Facilities มาใช้ในการลดความเสี่ยงการชำระคูลในระบบบาทเนตในต้นปี 2558 โดยหลักการของโครงการจะกำหนดให้ธนาคารต้องดำรงหลักประกันประเภทพันธบัตรในระบบ Securities Requirement for Settlement (SRS) ตามสัดส่วนที่ ธปท. กำหนดซึ่งพันธบัตรดังกล่าวจะถูกนำมาขายออกเพื่อนำเงินมาชำระคูลในกรณีที่ธนาคารไม่สามารถชำระคูลในแต่ละวันได้

คณะกรรมการกำกับตลาดทุน ได้ออกประกาศที่ ทลธ.8/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับบุคลากรในธุรกิจตลาดทุน มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2557 เป็นต้นไป สรุปสาระสำคัญที่มีการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเพิ่มเติมบุคลากรที่ปฏิบัติงานต่อไปนี้เป็นบุคลากรในธุรกิจตลาดทุน

- 1) บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล และจัดการหน่วยธุรกิจเกี่ยวกับการแนะนำการลงทุน การวางแผนการลงทุน หรือการจัดการสาขา
 - 2) บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล และจัดการหน่วยธุรกิจเกี่ยวกับการปฏิบัติการ การกำกับดูแล การปฏิบัติงาน การตรวจสอบกิจการภายใน หรือการบริหารความเสี่ยง
- บุคลากรตามกล่าวในข้อ 1) และ 2) ข้างต้น ต้องมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ ดังนี้
- (ก) มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 103 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 หรือ มาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ.2546
 - (ข) มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในหมวด 3 ของประกาศฉบับนี้

ทั้งนี้ ให้ธนาคารเป็นผู้ตรวจสอบคุณสมบัติและการไม่มีลักษณะต้องห้ามก่อนที่จะแต่งตั้ง โดยไม่ต้องยื่นขอรับความเห็นชอบจากสำนักงาน

คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต (กคค.) ได้ออกประกาศเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้า และลดอุปสรรคในการเข้าถึงสินเชื่อของลูกค้า ในขณะที่ยังคงเป็นประโยชน์ให้ธนาคารมีข้อมูลและระยะเวลาเพียงพอสำหรับการพิจารณาพฤติกรรมชำระหนี้ของลูกค้า รวม 5 ฉบับ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องอายุข้อมูลในการประมวลผลของบริษัทข้อมูลเครดิต (NCB) และการนำส่งของสมาชิก การเพิ่มรหัสสถานะบัญชี การกำหนดวิธีการปรับปรุงข้อมูลของลูกค้า และการเพิ่มสหกรณ์และชุมนุมสหกรณ์เข้าเป็นสมาชิกของบริษัทข้อมูลเครดิต

ตามประกาศ กคค. เรื่อง อายุข้อมูลในการประมวลผลข้อมูล การประมวลผลของบริษัทข้อมูลเครดิต (NCB) และการส่งข้อมูลของสมาชิก ฉบับลงวันที่ 5 กันยายน 2557 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 กันยายน 2557 ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ดังนี้

- ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใด ให้ธนาคารส่งข้อมูลต่อไปเป็นเวลา 5 ปี นับถัดจากวันที่ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ครบ 90 วัน
- ให้บริษัทข้อมูลเครดิตประมวลผลต่อไปได้อีกไม่เกิน 3 ปีนับจากวันที่ธนาคารหยุดส่งข้อมูล โดยให้ลดอายุในการประมวลผลข้อมูลจากเดิมไม่เกิน 5 ปี สำหรับสินเชื่อทั่วไปเป็นไม่เกิน 3 ปี เท่ากับสินเชื่อบุคคลและบัตรเครดิต
- การส่งข้อมูลเครดิตไม่ให้รวมค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้
- ในกรณีที่มีการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หากมีการชำระหนี้ตามสัญญาและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท.กำหนดให้ธนาคารส่งข้อมูลเป็นสินเชื่อปกติ

ทั้งนี้ ประกาศดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของธนาคารเกี่ยวกับการนำส่งข้อมูลลูกค้าให้ NCB รวมทั้งการนำข้อมูลจาก NCB มาใช้ในการวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อ เนื่องจากธนาคารต้องหยุดส่งข้อมูลลูกค้าบางรายที่เป็น NPL มาแล้วเกิน 5 ปี และข้อมูลของลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้บางบัญชีจะถูกลบออกจากรายชื่อข้อมูลของ NCB ดังนั้นธนาคารจึงต้องมีการปรับปรุงขบวนการทำงาน การวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

สำหรับกรณี FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) ซึ่งเป็นกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีวัตถุประสงค์ในการป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลของสหรัฐฯ ที่ทำธุรกรรมการเงินระหว่างประเทศโดยผ่านการเปิดบัญชีกับสถาบันการเงินนอกประเทศสหรัฐฯ หรือมีการโอนเงินหรือผลกำไรออกนอกประเทศนั้น ในปี 2557 ธนาคารได้ทำการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของสหรัฐฯ (International Revenue Service : IRS) เช่นเดียวกับธนาคารไทยอื่นๆ ในการเข้าร่วมเป็น Participating Foreign Financial Institution : PFFI การลงทะเบียนเป็น PFFI กับ IRS ดังกล่าวได้ทำให้ไม่เกิดการสะดุดของธุรกิจธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจต่างประเทศอันเนื่องมาจากกฎเกณฑ์ดังกล่าว

ทั้งนี้ ธนาคารยังได้ทำงานร่วมกับธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย ในการพิจารณาแนวทางในการปฏิบัติร่วมกับทางราชการในการกำหนดทิศทางตามพันธะที่รัฐบาลไทยจะมีกับทาง IRS อีกด้วย

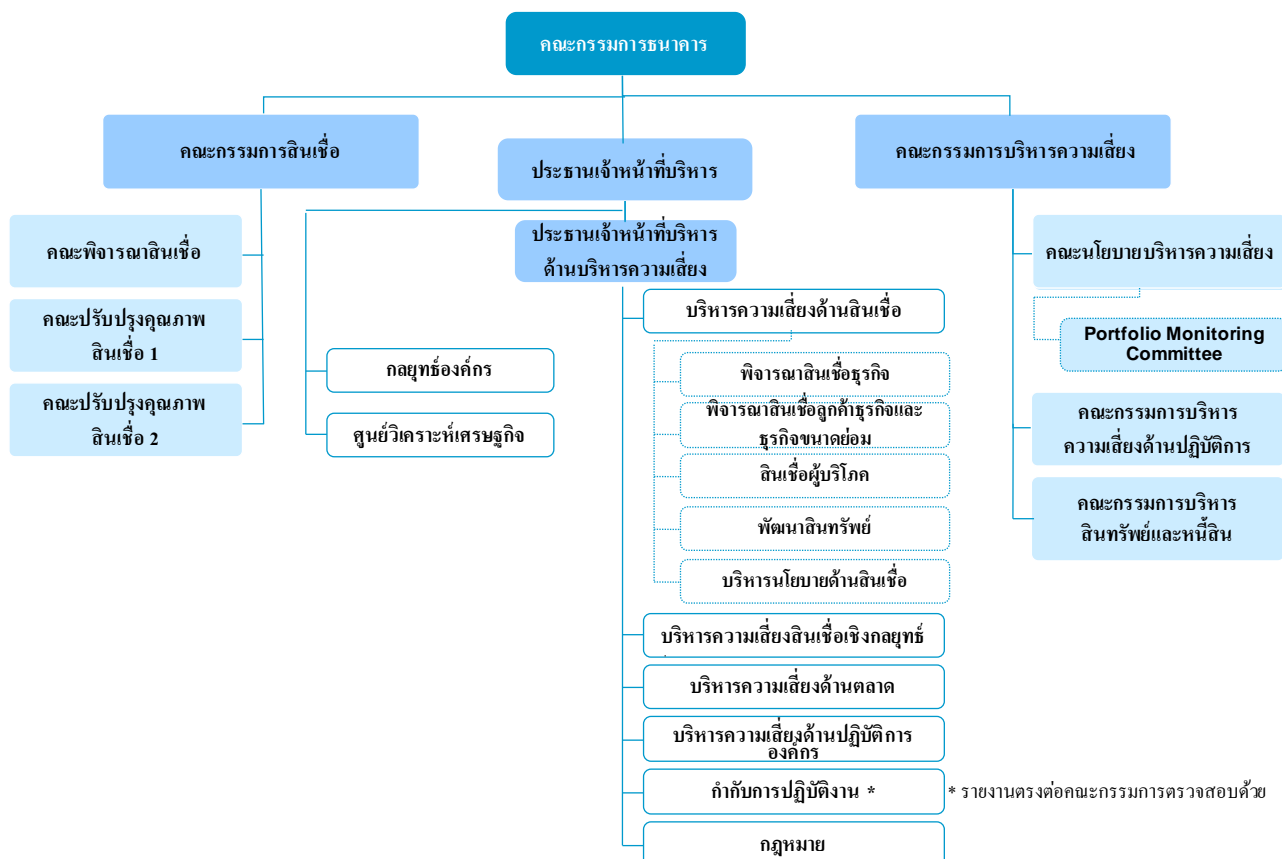
3.3 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

การบริหารความเสี่ยง เป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของธนาคารทหารไทย เพื่อให้ธนาคารสามารถสร้างมูลค่าและผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน ธนาคารได้ผนวกการบริหารความเสี่ยงเข้ากับการดำเนินธุรกรรมประจำวันและการวางแผนกลยุทธ์ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทน ผ่านการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เข้มงวดและการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่มุ่งเน้นให้พนักงานใส่ใจต่อความเสี่ยง พิจารณาผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยง และใช้กลยุทธ์ในการปรับลดความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารความเสี่ยง ขณะเดียวกันต้องมั่นใจได้ว่าได้มีการกระจายอำนาจในการรับความเสี่ยงจากคณะกรรมการธนาคารไปยังคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านต่างๆ รวมถึงกฎเกณฑ์ของทางราชการและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันการ นอกจากนี้ เพื่อให้มีความเป็นอิสระโดยชัดเจน ธนาคารได้มีการกำหนดให้สายงานกำกับกับการปฏิบัติงานมีการรายงานแบบคู่ขนาน ทั้งต่อคณะกรรมการตรวจสอบและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร



คณะกรรมการธนาคารรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของธนาคาร และได้กระจายอำนาจในการทบทวนและกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของธนาคาร รวมถึงให้อำนาจในการอนุมัติกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง นโยบาย มาตรฐานในการดำเนินงาน ตลอดจนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และเพดานความเสี่ยงต่างๆ ให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อย ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้แก่:

- คณะนโยบายบริหารความเสี่ยง: ซึ่งสนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในการกำกับดูแลในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย กรอบการดำเนินงาน มาตรฐานการดำเนินงาน เป้าหมายและขอบเขตของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ
- The Portfolio Monitoring Committee: เป็นที่ประชุมระหว่างสายงานธุรกิจและสายงานบริหารความเสี่ยง เพื่อติดตามดูแล ปรึกษาหารือและให้ความคิดเห็นต่อ Portfolio ด้านสินเชื่อ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการดำเนินการในเชิงรุกในการบริหาร Portfolio ด้านสินเชื่ออย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ: มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน: สนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินและการบริหารเงิน

ทั้งนี้ สายงานธุรกิจจะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการประเมินและบริหารความเสี่ยงของตนเองภายใต้กรอบการดำเนินงานที่กำหนด

สายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง อยู่ภายใต้การดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง (ซึ่งเป็นสมาชิกของคณะเจ้าหน้าที่บริหารและรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) มีหน้าที่กำกับดูแล ส่งเสริมให้มีการพัฒนาและนำการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ มาใช้อย่างสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารบริหารความเสี่ยง ผ่านทางกระบวนการสำคัญ 4 ด้านได้แก่

1) **การระบุความเสี่ยง:** ธนาคารจำแนกความเสี่ยง ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกรรมประจำวันออกเป็น 5 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงด้านตลาด (ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

2) **การวัดความเสี่ยง:** ธนาคารใช้วิธีการและเครื่องมือที่แตกต่างกันในการวัดความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยใช้วิธีการวัดความเสี่ยงทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติ เพื่อวัดคุณภาพของ Portfolio และความสามารถของธนาคารในการยืนหยัดในภาวะวิกฤติ

3) การติดตามและควบคุมความเสี่ยง: ธนาคารควบคุมความเสี่ยงโดยการกำหนด ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key risk indicators) และขอบเขตความเสี่ยง (Risk boundaries) รวมถึงเพดานความเสี่ยง (Risk limits) ทั้งในระดับธนาคารโดยรวม ระดับลูกค้า ระดับผลิตภัณฑ์ และระดับอื่นๆ ตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีระบบการเตือนภัยแต่เนิ่น (Early Warning System) สำหรับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ เพื่อเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยตรวจหาลูกค้าที่มีแนวโน้มว่าอาจมีผลประกอบการหรือคุณภาพที่เสื่อมถอย

4) การรายงานความเสี่ยง: สถานะของความเสี่ยงด้านต่างๆ ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้วและกำลังจะดำเนินการ จะถูกรายงานไปยังผู้เกี่ยวข้อง คณะกรรมการต่างๆ และผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ รายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงดังกล่าว มีทั้งในระดับผลิตภัณฑ์ ระดับหน่วยงาน และระดับธนาคารโดยรวม

3.3.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ธนาคารตระหนักดีถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการควบคุมเชิงกลยุทธ์ ที่อาจจะไม่เหมาะสมและ/หรือไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะก้าวเป็น “ธนาคารไทยชั้นนำ มาตรฐานระดับโลก” โดยจัด “โครงสร้างองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” พร้อมกับการดำเนินกลยุทธ์การเงินฝากเป็นผู้นำ (Deposit-Led Strategy) และการมุ่งเป็นธนาคารเพื่อธุรกรรมทางการเงินที่เป็นเลิศ (Transactional Banking Excellence) เพื่อสร้างฐานที่มั่นคงสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารได้จัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี ซึ่งกำหนดทิศทาง การดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนเพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำตลาดด้านเงินฝาก ธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์นี้ให้ทันสมัยตามสิ่งแวดล้อมและตลาดในรายปี

ผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นผลมาจากการตกผลึกกลยุทธ์ที่มีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อที่จะบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น ธนาคารได้ปรับปรุงกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานและควบคุมเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางธุรกิจต่างๆ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมกับการเสนอแนวทางแก้ไขหากไม่สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้เริ่มพัฒนาระบบเตือนความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic risk dashboard) เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบและตระหนักถึงสถานะความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ตลอดจนการจัดทำการประเมินผลตนเอง (Control Self Assessment) ในความเสี่ยงด้านกลยุทธ์เป็นรายปี

โดยรวมแล้วธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดองค์กรและอัตรากำลัง การดำเนินโครงการต่างๆ ตลอดจนกระบวนการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์หลักของธนาคาร และมีการทบทวนปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ

3.3.2 ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ความเสี่ยงด้านเครดิตคือความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียต่อธนาคาร อันเป็นผลมาจากผู้กู้ และ/หรือคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามพันธะทางการเงินหรือเงื่อนไขสัญญาที่ตกลงไว้ ความเสี่ยงด้านเครดิตส่วนใหญ่เกิดจากธุรกรรมการให้สินเชื่อและรายการภาระผูกพันนอกงบดุล เช่น การค้าประกันการกู้ยืมเงิน และตราสารอนุพันธ์ เป็นต้น

ธนาคารมีเป้าหมายในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตเพื่อสร้างผลตอบแทนให้เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยการควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ และสร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ธนาคารให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างต่อเนื่อง โดยมีการพัฒนาบุคลากร การกำกับดูแลด้านการบริหารความเสี่ยง กระบวนการ เครื่องมือและระบบวัดระดับความเสี่ยง รวมถึงการพัฒนาแนวทางบริหารความเสี่ยงในรูปของทุนเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic capital) การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ (Credit Assessment & Origination) และเครื่องมือในการวัดระดับความเสี่ยง เช่น risk rating model, Application Scorecard และ Behavior Scorecard จัดทำและปรับปรุงนโยบาย กระบวนการ รวมถึงแนวทางในการวัด และ บริหารความเสี่ยงด้านเครดิต นอกจากนี้ธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่แข็งแกร่งภายในธนาคาร ผ่านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าของธนาคารอย่างรอบด้าน พนักงานของธนาคารผ่านการอบรมอย่างเข้มข้น เป็นไปตามหลักการป้องกัน 3 ลำดับในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (3 lines of defense credit risk management framework) ซึ่งช่วยในการลดความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคาร ดังนี้:-

- ผู้บริหารในสายงานธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เกิดขึ้นภายในสายงาน (1st line of defense)
- สายงานบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (2nd line of defense) ร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงของ the 1st line of defense ทั้งนี้หน่วยงานบริหารความเสี่ยง มีความเป็นอิสระจากผู้บริหารและพนักงานที่ให้สินเชื่อ
- สายงานตรวจสอบ เป็น the 3rd line of defense มีหน้าที่ให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระต่อการออกแบบและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ปัจจัยเสี่ยงด้านสินเชื่อ

● คุณภาพสินเชื่อ

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์อย่างต่อเนื่อง หนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) เกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อดอกเบี้ยรับของธนาคาร ในบางกรณีเมื่อไม่สามารถชำระเงินต้นไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารบริหารคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อโดยติดตามและทบทวนสถานะของลูกหนี้และหรือคู่สัญญาอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในระดับรายลูกค้าและระดับ portfolio ในส่วนของหลักการป้องกัน 3 ลำดับในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (3 lines of defense credit risk management): เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Managers) ติดตามดูแลลูกค้ารายใหญ่เป็นรายลูกค้าและฝ่ายข้อมูลบริหารความเสี่ยงและระบบการตัดสินใจด้านสินเชื่อสนับสนุนข้อมูลในระดับ Portfolio ในส่วนของสินเชื่อรายย่อย ธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าในรูปแบบ Portfolio Management ธนาคารให้ความสำคัญต่อหนี้ที่มีปัญหา โดยกำหนดให้มีการทบทวนและรายงานสถานะของลูกหนี้ด้อยคุณภาพบ่อยครั้งยิ่งขึ้น จัดให้มีระบบ Early Warning system เพื่อติดตามลูกหนี้ซึ่งยังเป็นหนี้ที่มีคุณภาพดีแต่อาจได้รับผลกระทบในทางลบจากปัจจัยต่างๆซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพหนี้ ธนาคารมีทีมงานปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และ คณะกรรมการแก้ไขหนี้ด้อยคุณภาพซึ่งจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงื่อนไขในการปรับโครงสร้างหนี้ ธนาคารตั้งสำรองเพื่อหนี้

สงสัยจะสูญอย่างเพียงพอสำหรับความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ยังได้ตั้งสำรองส่วนเกินเพื่อรองรับส่วนสูญเสียดังกล่าวที่เกิดขึ้นในอนาคตกับหนี้คุณภาพดี (Loss incurred but not yet recognized) โดยคำนวณจากความเป็นที่ลูกหนี้ที่จะผิดนัดชำระหนี้ (Probability of default) ของลูกหนี้ในแต่ละระดับความเสี่ยง ยอดหนี้เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (Exposure at default) ตามประเภทของสินเชื่อและความเสียหายเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (Loss given default) ตามประเภทหลักประกัน

- **การเสื่อมค่าของมูลค่าหลักประกัน**

เนื่องจากหลักประกันของสินเชื่อส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่น ซึ่งมูลค่าของหลักประกันดังกล่าวอาจได้รับผลกระทบจากสถานะเศรษฐกิจของประเทศ ตัวอย่างเช่น การตกต่ำของภาคอสังหาริมทรัพย์ อาจส่งผลให้ยอดหนี้เงินต้นส่วนที่ค่าประกัน โดยอสังหาริมทรัพย์นั้นมีมูลค่าเกินกว่าอัตราส่วนสินเชื่อต่อหลักประกันที่อนุมัติไว้เดิม อีกทั้งการลดลงของมูลค่าหลักประกันอาจมีผลทำให้ธนาคารต้องตั้งสำรองเพื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น ธนาคารบริหารจัดการเสื่อมค่าของมูลค่าหลักประกันโดยจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติเพื่อกำหนดแนวทางและมาตรฐานในการประเมินราคาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด โดยความถี่ในการประเมินราคาหลักประกันขึ้นกับระดับความเสี่ยงของสินเชื่อ

- **การกระจุกตัวของสินเชื่อ**

ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ธนาคารบริหารและติดตามดูแลการกระจุกตัวของสินเชื่อในแต่ละภาคธุรกิจ ประเทศคู่สัญญา และลูกหนี้รายใหญ่ โดยธนาคารได้กำหนดเพดานความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ทั้งในรายภาคธุรกิจ ในแต่ละประเทศคู่สัญญา และรายกลุ่มลูกค้า เพื่อบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีการกระจายตัวอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ธนาคารยังมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงด้านสินเชื่อสำหรับลูกหนี้รายใหญ่รวมผู้เกี่ยวข้อง ตามระดับความเสี่ยงไว้ด้วย ทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อยังคงเป็นปัจจัยหลักในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคาร

3.3.3 ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในราคาของปัจจัยเสี่ยงด้านตลาด ซึ่งปัจจัยหลักประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงจากราคาสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์

ในการบริหารความเสี่ยง ธนาคารได้จัดให้มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด หน่วยงานธุรกิจมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้มาตรฐานที่ได้กำหนดในนโยบายดังกล่าว ในขณะที่บริหารความเสี่ยงด้านตลาดเป็นหน่วยงานอิสระทำหน้าที่ดูแลความเสี่ยงด้านตลาดโดยรวมของธนาคาร

ธนาคารควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด โดยตั้งเพดานความเสี่ยงภายใต้กรอบความเสี่ยงและความเสียหายสูงสุดที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยสรุปความเสี่ยงด้านตลาดที่สำคัญมีดังนี้

3.3.3.1 ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน (Foreign Exchange Risk) หมายถึง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อรายได้และ/หรือมูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นของธนาคาร จากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งอาจเกิดจาก

ฐานะทั้งในงบดุลและนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้าและ/หรือบัญชีเพื่อการธนาคาร ทั้งนี้ ความเสียหายดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากมูลค่าที่ลดลงเนื่องจากการแปลงมูลค่าเงินตราต่างประเทศของฐานะที่ถืออยู่ รวมทั้งการขาดทุนจากธุรกรรมการค้าเงินตราต่างประเทศหรือการแปลงมูลค่าจากเงินสกุลหนึ่งเป็นเงินอีกสกุลหนึ่ง

ธุรกิจตลาดเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารฐานะเงินตราต่างประเทศในบัญชีเพื่อการค้าของธนาคาร บริหารความเสี่ยงด้านตลาดเป็นผู้กำหนดกรอบงานสำหรับมาตรการในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงอันเกิดจากผลกระทบด้านลบจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะตลาดมิให้เกินกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งอาจส่งผลต่อมูลค่าหรือผลตอบแทนของบัญชีเพื่อการค้าที่เกี่ยวกับสกุลเงินต่างประเทศ ของธนาคาร โดยมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงในเรื่องดังต่อไปนี้

1. Delta – หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าของสัญญาใช้สิทธิ (Option) ต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาของสินทรัพย์อ้างอิง
2. Gamma – หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของ Delta ต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาของสินทรัพย์อ้างอิง
3. Vega - หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าของสัญญาใช้สิทธิ (Option) ต่อการเปลี่ยนแปลงของค่าความผันผวนของสินทรัพย์อ้างอิง
4. ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินต่างประเทศ (Foreign Exchange) – หมายถึง มูลค่าขั้นต้น (มูลค่ารวมของฐานะซื้อและขายของแต่ละสกุล) และมูลค่าสุทธิ (ส่วนต่างสุทธิของฐานะซื้อและขาย) สำหรับฐานะอัตราแลกเปลี่ยนที่ถือครองในแต่ละสกุล

ธุรกิจตลาดเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการทำธุรกรรมด้านการค้าและบริหารจัดการพอร์ตโฟลิโอภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนดนี้ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมที่สุดจากการลงทุน โดยบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่ในการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนดไว้

3.3.3.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้และมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยได้ดำเนินการตามกรอบนโยบายที่ได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งธนาคารมีการกำหนดและควบคุมขอบเขตของความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ยในด้านต่างๆ เช่น ขอบเขตความเสี่ยงของรายได้ และขอบเขตความเสี่ยงของมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินได้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการธนาคารให้เป็นผู้ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ภายในโครงสร้างและขอบเขตเพดานความเสี่ยงที่กำหนด

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย เพื่อรองรับผลกระทบจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย เช่น การปรับสมดุลระหว่างสินทรัพย์และหนี้สิน หรือการกำหนดระดับความแตกต่าง (Mismatch) ของระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของสินทรัพย์และหนี้สินที่เหมาะสม โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกของธนาคาร รวมทั้งการคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ยจากศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจของธนาคาร

ในปี 2557 ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ จำนวน 21,595 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 773 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 จากปี 2556 โดยรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ คิดเป็นร้อยละ 72 ของรายได้จากการดำเนินงานของธนาคาร เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 71 ทั้งนี้ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าหนี้สุทธิจากรายได้รอดักบัญชีส่วนใหญ่ของธนาคารและ

บริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีอัตราดอกเบี้ยปรับขึ้นลงอ้างอิงตามอัตราตลาดคิดเป็นร้อยละ 61 ของเงินให้สินเชื่อ ลดลงเมื่อเทียบกับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62

3.3.4 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง คือ ความเสี่ยงที่ธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันได้เมื่อครบกำหนด เนื่องจากธนาคารไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ทันทีหรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน จนทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset & Liability Management Committee-ALCO) มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารสภาพคล่อง เพื่อให้ธนาคารมีสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินธุรกิจทั้งในภาวะปกติและในภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นได้ และสามารถดำรงระดับสภาพคล่องสูงกว่าขั้นต่ำตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งต้องอยู่ภายในกรอบความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนนโยบาย แผนและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรืออาจมีการทบทวนเป็นกรณีพิเศษหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญอันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารสภาพคล่องตามนโยบายหรือแผนงานดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของธนาคาร โครงสร้างขององค์กร กฎเกณฑ์ของทางภาษีและสถานะตลาดที่อาจเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร แต่ละบริษัทจะบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแยกจากกัน

บริหารเงิน (Balance Sheet Management) เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารสภาพคล่องในระดับภาพรวม โดยมีธุรกิจตลาดเงิน (Capital Markets) เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารสภาพคล่องรายวัน นอกจากนี้ บริหารเงินยังทำหน้าที่วัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และรายงานการบริหารสภาพคล่องต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ส่วนบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk Management) ทำหน้าที่ ระบุ ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ในการบริหารสภาพคล่อง ธนาคารมีการติดตามดูแลแหล่งเงินทุนและความสามารถในการเข้าถึงตลาดทุนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความสำคัญในการถือครองสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เร็วหรือสามารถใช้เป็นหลักประกันในการระดมเงินทุนได้

เมื่อพิจารณาแหล่งเงินทุนของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีเงินฝาก รายการระหว่างธนาคาร และตลาดเงิน เงินกู้ยืมระยะสั้น และเงินกู้ยืมระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 84.0, 10.7, 1.4 และ 3.9 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่แหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารมาจากเงินฝาก โดยธนาคารมีกลยุทธ์ในการจัดหาเงินทุนจากเงินฝากอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างฐานะทางการเงินให้แข็งแกร่งและมีผลประกอบการที่น่าพอใจอันจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและผู้ฝากเงิน ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยรักษาระดับสินทรัพย์สภาพคล่อง และติดตามระดับความเสี่ยงเป็นรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน รวมทั้งกำหนดขอบเขตสำหรับตัวบ่งชี้ระดับความเสี่ยง (Risk Indicators Limit) และการดำเนินการต่างๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมกันนี้ได้มีการจัดทำแผนการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤติ เพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินการหากมีสัญญาณบ่งชี้ (Early Warning Indicators) ว่าอาจเกิดภาวะวิกฤติด้านสภาพคล่อง

3.3.5 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายใน บุคลากร ระบบงานของธนาคาร หรือจากเหตุการณ์ภายนอกธนาคาร รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย แต่ไม่รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และด้านชื่อเสียง (Reputational Risk) ซึ่งการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้กระบวนการทางธุรกิจดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและช่วยลดต้นทุนด้านปฏิบัติการ ธนาคารใช้วิธี Basic Indicator Approach (BIA) โดยใช้รายได้จากการดำเนินงานเป็นค่า ตัวแทนในการคำนวณมูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการ

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารดำเนินการโดยผ่าน โครงสร้างการกำกับดูแลซึ่งมีคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบระดับสูงสุดในการบริหารความเสี่ยงของทั้งองค์กร คณะกรรมการธนาคารได้มอบอำนาจให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Committee) ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะกรรมการ ทำหน้าที่ในการระบุ ประเมิน ติดตาม และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารและบริษัทในเครือ และดำเนินการให้มั่นใจว่าการจัดการกับความเสี่ยงได้รับการดำเนินการโดยผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสมและครอบคลุมครบถ้วน

ธนาคารได้จัดตั้งบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร (Corporate Operational Risk Management: CORM) ซึ่งรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในภาพรวม ทำหน้าที่ดูแลความเสี่ยงด้านต่างๆ เช่น ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงในการควบคุมการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงที่เกิดจากการกระทำที่ไม่ได้รับอนุญาต ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและเหตุการณ์วิกฤต ความเสี่ยงจากการทุจริต ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของบุคคลและทรัพย์สิน และความเสี่ยงที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่

ภายใต้หลักการ “แนวป้องกัน 3 ชั้น (3 lines of defense risk governance model) สายงานธุรกิจและสายงานสนับสนุนเป็นแนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง รับผิดชอบหลักในการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงานของตน บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการธุรกิจ (Business Operational Risk Management : BORM) เป็นหน่วยงานจัดตั้งขึ้นภายใต้แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง โดยมีสายการรายงานร่วม (Joint reporting line) ขึ้นต่อบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร (CORM) ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและสนับสนุนสายงานธุรกิจและสายงานสนับสนุน ในการพัฒนา กำหนดและนำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ไปใช้ ควบคุมและวัดผลสถานะระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ นอกจากนี้ ธนาคารแต่งตั้งตัวแทนเพื่อสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Unit Operational Risk Manager: UORM) ไว้ในแต่ละสายงานธุรกิจและสายงานสนับสนุน โดยมีบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการธุรกิจ เป็นผู้ช่วยสนับสนุนการทำงานของ UORM

ธนาคารได้พัฒนากอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยกำหนดให้มีการระบุความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การวัดผล การติดตาม การรายงาน การวิเคราะห์และควบคุมอย่างเป็นระบบ กรอบการดำเนินงานดังกล่าวครอบคลุมหลักการ โครงสร้างการดำเนินงาน และการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้เป็นไปในทิศทาง

เดียวกัน โดยมีรูปแบบการกำกับดูแลความเสี่ยงด้วยหลักการป้องกัน 3 ชั้น ดังที่กล่าวมาแล้ว และสอดคล้องกับแนวทาง COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

หน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่เป็น “แนวป้องกันชั้นที่สาม” ภารกิจของสายงานตรวจสอบคือการตรวจสอบโดยอิสระเพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการควบคุมภายในซึ่งดำเนินการโดยแนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง (หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน) และแนวป้องกันชั้นที่สอง (บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร) ได้รับการออกแบบอย่างดีและสามารถควบคุมความเสี่ยงในการทำธุรกิจของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบจะให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเพื่อปรับปรุงระบบบรรษัทภิบาล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุม

ธนาคารได้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้สำหรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อพิจารณาความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (โอกาสและผลกระทบ) โดยกำหนดระดับดังกล่าวจากข้อมูลในอดีตของธนาคาร ความแข็งแกร่งทางการเงิน และสภาพแวดล้อมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยรวม ในกรณีความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสูงเกินระดับที่ยอมรับได้นั้น ธนาคารจะกำหนดแผนการจัดการความเสี่ยงเพื่อลดระดับความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทำนโยบาย มาตรฐานขั้นต่ำและแนวทางปฏิบัติต่างๆเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญ ตามหลักเกณฑ์ Basel New Capital Accord (Basel II) เช่น การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง (Risk and Control Self Assessment: R&CSA) ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicators: KRI) และการจัดการเหตุการณ์ความเสี่ยง (Incident Management)

การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง เป็นกระบวนการที่ใช้ในการระบุและประเมินความเสี่ยงและการควบคุมที่สำคัญรวมถึงการพิจารณาแผนการจัดการความเสี่ยง ธนาคารยังได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญระดับองค์กรและระดับธุรกิจเพื่อเป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าให้กับผู้บริหารเพื่อดำเนินการจัดการและควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในเชิงรุก การบริหารเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นกระบวนการที่ช่วยในการตรวจหา แก้ไข และวิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและเก็บข้อมูลความเสียหาย นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจและตระหนักถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจุดอ่อนในการควบคุมความเสี่ยง รวมถึงภาพรวมของความเสี่ยงที่มีในธนาคาร ธนาคารนำระบบการรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยง (Incident Reporting System) มาใช้เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงที่พบได้โดยไม่ต้องระบุชื่อผู้รายงาน

นอกเหนือจากเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการข้างต้น ธนาคารยังได้ออกเครื่องมือสนับสนุนเพื่อให้เกิดกลไกการลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญเพิ่มเติม ได้แก่ กระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ (Product and Service Approval Process: PSAP) การติดตามความคืบหน้าของแผนการจัดการความเสี่ยง (Action Tracking) นโยบายบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก / การให้บริการด้านสนับสนุนแก่บุคคลอื่น (Outsourcing / Insourcing Risk Management) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP / DRP)

ธนาคารได้กำหนดแนวทางการอนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการที่ออกใหม่และทบทวนผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Approval Process: PSAP) ที่มีอยู่ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารเสนออยู่ภายใต้หลักการของความปลอดภัยและมีความรับผิดชอบโดยกำหนดให้มีการระบุและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีโครงสร้างพื้นฐานและการควบคุมที่จำเป็นอย่างเพียงพอที่จะสนับสนุนธุรกิจใหม่ดังกล่าวให้ดำเนินการภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้

ธนาคารได้นำระบบการติดตามความคืบหน้าของแผนการจัดการความเสี่ยง (Action Tracking System) มาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการติดตามและการบริหารจัดการข้อสังเกตที่ได้จากการตรวจสอบ (Audit Item) และจากวิธีการอื่นที่ไม่ใช่การตรวจสอบ (Non-audit Item) มีการติดตามและได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบายบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก / การให้บริการด้านสนับสนุนแก่บุคคลอื่น (Outsourcing / Insourcing Risk Management) เพื่อกำหนดหลักการและมาตรฐานในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารได้จัดให้มีนโยบายและมาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM) ซึ่งกำหนดแนวทางให้กับทุกหน่วยงานในการพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจภายใต้บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กรทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานดังกล่าว รวมทั้งประเมินระดับความพร้อมและประสานงานการพัฒนาแผนเพื่อให้ธนาคารมีความพร้อมในด้านการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง/การกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP/DRP)

สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารนั้น บริษัทุกได้นำกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ นโยบาย และมาตรฐานขั้นต่ำของธนาคารไปปรับใช้ มีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและคณะกรรมการที่ดูแลรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และมีการนำเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง การจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยง ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ และการจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไปใช้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของธนาคาร

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

มูลค่าสินทรัพย์ตามบัญชีของธนาคารและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555-2557 เป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2557	2556	2555
1. ที่ดิน	5,451	5,773	6,017
2. อาคาร	8,472	8,700	8,627
3. ส่วนปรับปรุงสิทธิการเช่า	1,200	1,168	1,120
4. อุปกรณ์	5,827	5,747	5,564
รวม	20,950	21,388	21,328
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	9,836	9,531	9,317
ค่าเผื่อการด้อยค่า	442	445	478
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ	10,672	11,412	11,533

4.2 สิทธิการเช่า

1. สัญญาเช่าระยะยาว

ธนาคารเช่าพื้นที่ อาคาร ดิเกิ้ล จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เพื่อใช้เป็นที่ทำการของสำนักงาน เขต สาขา สาขาย่อย สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และติดตั้งตู้เอทีเอ็ม รวม 1,834 แห่ง โดยมีอายุตามสัญญาเช่า 1-30 ปี มีภาระค่าเช่าที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่า ปีละประมาณ 602.89 ล้านบาท

2. สิทธิตามสัญญาเช่า

สิทธิตามสัญญาเช่าเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคารตามอายุสัญญาเช่า รวม 4 แห่ง เป็นจำนวนเงิน 114.09 ล้านบาท ระยะเวลาการเช่า 10-30 ปี เป็นที่ทำการของสาขา

รายละเอียดสัญญาเช่าระยะยาว ที่ดิน และอาคารสำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารได้ทำการเช่าที่ดินและอาคารรวมทั้งสิ้น 1,834 แห่ง เพื่อเป็นสถานที่ทำการสาขา ที่จอดรถ ศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และเพื่อติดตั้งตู้เอทีเอ็ม โดยแบ่งเป็นสถานที่เช่าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 922 แห่ง ต่างจังหวัด 912 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

คู่สัญญา	สถานที่ตั้ง		อายุสัญญา
	กรุงเทพและเขต ปริมณฑล (แห่ง)	ต่างจังหวัด (แห่ง)	
1. ที่ดิน (ATM)			
2.1 บุคคลภายนอก	784	552	1-3 ปี
2.2 บุคคลที่มีผลประโยชน์ร่วม			
- สนง.ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	-	-	1-3 ปี
- กรมธนารักษ์	45	90	1-3 ปี
- หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	65	1-3 ปี
รวม (1)	878	707	1,585
2. อาคาร (สาขา/สทป.)			
2.1 บุคคลภายนอก	110	86	1-30 ปี
2.2 บุคคลที่มีผลประโยชน์ร่วม			
- สนง.ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	2	2	1-3 ปี
- มหาวิทยาลัย	8	4	1-5 ปี
- กรมธนารักษ์	14	13	1-30 ปี
- หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	4	1-30 ปี
รวม (2)	140	109	249
รวมทั้งสิ้น (1)+(2)	1018	816	1,834

4.3 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารได้มีการจดทะเบียนเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้า กับกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยการจดทะเบียนเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้าดังกล่าวนี้ มีอายุ 10 ปี นับแต่วันที่จดทะเบียน และอาจต่ออายุได้ทุกๆ 10 ปี โดยรายละเอียดของเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้าที่สำคัญ มีดังนี้

รูปแบบเครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	วันสิ้นอายุ
	เครื่องหมายบริการ	ธนาคารพาณิชย์	4 พฤศจิกายน 2548	3 พฤศจิกายน 2558
	เครื่องหมายการค้า	บัตรที่มีแถบแม่เหล็ก	4 พฤศจิกายน 2548	3 พฤศจิกายน 2558
	เครื่องหมายบริการ	ธนาคารพาณิชย์	19 ตุลาคม 2548	18 ตุลาคม 2558
	เครื่องหมายการค้า	บัตรที่มีแถบแม่เหล็ก	15 มกราคม 2550	14 มกราคม 2560

รูปแบบเครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	วันสิ้นอายุ
รูปรอยประดิษฐ์	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553	1 กันยายน 2563
ME	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553	1 กันยายน 2563
IT'S NOT A BANK.IT'S ME	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553	1 กันยายน 2563
ME BY TMB	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	13 กันยายน 2553	12 กันยายน 2563

4.4 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

4.4.1 นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ และการกันเงินสำรองเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารได้จัดชั้นสินทรัพย์และกันสำรองตามแนวทางการปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง สินทรัพย์ที่ไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ และสินทรัพย์ที่สงสัยว่าจะไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งรวมถึงการจัดชั้นหนี้เชิงคุณภาพ โดยมีแนวปฏิบัติในการจัดชั้นหนี้สินเชื่อเชิงพาณิชย์ (Commercial Loan) เป็นรายลูกหนี้ ส่วนหนี้สินเชื่ออุปโภคบริโภค หรือลูกหนี้รายย่อย (Retail Loan) จะทำการจัดชั้นเป็นรายบัญชีตามระยะเวลาดังชำระแต่หากลูกหนี้รายใดใช้สินเชื่อทั้ง 2 ประเภท จะทำการจัดชั้นเป็นรายลูกหนี้ตามแหล่งที่มาของรายได้หลักของลูกหนี้รายนั้น เพื่อให้สะท้อนถึงคุณภาพของสินทรัพย์ที่แท้จริงและกันสำรองค่าเผื่อหนี้สูญได้อย่างพอเพียง

นอกเหนือจากการกันสำรองตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าวข้างต้น ธนาคารได้มีการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) เพิ่มเติมสำหรับลูกหนี้ที่จัดชั้นปกติและจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ โดยพิจารณาเงินสำรองกลุ่มลูกหนี้ดังกล่าวตามระดับความเสี่ยงแต่ละระดับตามนโยบายของธนาคาร

4.4.2 นโยบายการกันสำรองสำหรับรายการนอกงบดุล

ธนาคารมีการประมาณการหนี้สินจากรายการภาระนอกงบดุลทุกไตรมาส ซึ่งเป็นการกันสำรองตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ในการกันเงินสำรองภาระผูกพันนอกงบดุล ดังต่อไปนี้

1. รายการกันสำรองภาระนอกงบดุลที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตในระดับสูง ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดค่าแปลงสภาพ (Credit Conversion Factor) ในการคำนวณเงินกองทุนที่ต้องดำรงเท่ากับ 1.0 รวมถึงหนังสือค้ำประกันสินเชื่อ

1.1 กรณีเป็นรายการนอกงบดุลของลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นสินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญ และสูญ ตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นสินทรัพย์ที่กำหนดไว้ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกันเงินสำรองในอัตราเดียวกันกับอัตรากันเงินสำรองของลูกหนี้รายเดียวกันที่ปรากฏในงบดุล

1.2 กรณีเป็นรายการนอกงบดุลที่ไม่เป็นลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นสินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญ และสูญ ธนาคารพิจารณากันเงินสำรองภาระผูกพันจากยอดประมาณการความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) เพิ่มเติมของภาระผูกพันดังกล่าว

2. กรณีเป็นรายการนอกงบดุลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดค่าแปลงสภาพน้อยกว่า 1.0 และเป็นลูกหนี้ที่จัดชั้นปกติและจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ ธนาคารได้มีการกันสำรองภาระผูกพันเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) เพิ่มเติมของภาระผูกพันเช่นเดียวกัน

3. ธนาคารได้ประมาณการหนี้สินอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ 1 และข้อ 2 สำหรับหนี้สินที่มีภาระผูกพันและมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนที่ธนาคารจะต้องสูญเสียตามภาระผูกพันดังกล่าว

4.4.3 นโยบายการบริหารสินเชื่อบริษัท

ธนาคารตระหนักถึงการบริหารสินเชื่อที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาและสินเชื่อบริษัท เป็นเรื่องที่มีผลสำคัญต่อผลประกอบการของธนาคาร จึงได้จัดทำนโยบายการบริหารสินเชื่อที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาและสินเชื่อบริษัทโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการลดจำนวนของสินเชื่อบริษัท โดยใช้หลักการการเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาก่อนเกิดและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและติดตามดูแลอย่างมีประสิทธิภาพบนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้สินเชื่อบริษัทกลับมาเป็นสินเชื่อปกติ

ธนาคารจัดตั้งทีมเพื่อสนับสนุนการแก้ไขสินเชื่อที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาลงมา ประกอบด้วย ทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ (NPL Prevention Team) จะเข้ามาดูแลลูกหนี้เริ่มผิวนัดชำระหนี้ และเข้าข่ายสัญญาณเตือนเริ่มแรก (Early Warning Signal) หรือมีความเสี่ยงที่จะเป็นสินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL) โดยเฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่ถูกจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ (Special Mention) เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ ผู้ดูแลบัญชีลูกค้า (Relationship Manager) จะประสานงานกับทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ เข้าไปเจรจากับลูกหนี้ เพื่อให้ตระหนักถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางการแก้ไขในเบื้องต้น โดยใช้มาตรการต่างๆที่เหมาะสมแล้วแต่ปัญหาของลูกหนี้ อาทิเช่น ในกรณีขาดสภาพคล่องระยะสั้น อาจพิจารณาขยายระยะเวลาการชำระหนี้ ปรับปรุงวงเงินฯ ใน

กรณีประสบปัญหาระยะยาว เช่น มีปัญหาการแข่งขันสูง ยอดขายตกต่ำ อาจพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ เป็นต้น

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติของธนาคาร ทีมเอกสารสัญญาและระเบียบปฏิบัติ (Documentation) และทีมกฎหมาย (Legal Strategy) จะประสานงานกับทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มาตรการต่างๆ เป็นไปได้อย่างถูกต้อง

เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ทีมติดตามการชำระหนี้ (Monitoring) จะเข้ามาดูแล ติดตามการปฏิบัติตามเงื่อนไขในมาตรการต่างๆ อย่างใกล้ชิดโดยประสานงานกับทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ จนกว่าความเสี่ยงของลูกค้าจะกลับสู่สถานะปกติและจัดชั้นเป็นหนี้ปกติ

สำหรับลูกหนี้มีปัญหา (NPL) ทีมพัฒนาสินทรัพย์จะประสานงานกับทีมกฎหมาย เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการที่เหมาะสม ก่อนเจรจากับลูกหนี้ เพื่อให้เกิดแนวทางการปรับโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารอาจพิจารณาตัดสินใจขาย NPL ที่ไม่สามารถตกลงกับลูกหนี้เป็น รายกลุ่ม หรือรายบัญชี เพื่อให้การลด NPL เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.4.4 นโยบาย/เงื่อนไขการรับรู้รายได้ตามเกณฑ์ของธนาคาร และตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

รายได้ดอกเบี้ย

ธนาคารฯ และบริษัทย่อยรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อโดยใช้เกณฑ์คงค้าง ยกเว้นเงินให้สินเชื่อที่ค้างชำระเกิน 3 เดือน หรือถูกจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัยและสงสัยจะสูญตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยรายได้ดอกเบี้ยของเงินให้สินเชื่อกลุ่มนี้จะถือเป็นรายได้เมื่อได้รับชำระและธนาคารฯ และบริษัทย่อยจะบันทึกบัญชียกเลิกรายได้ดอกเบี้ยค้างรับที่เคยรับรู้เป็นรายได้ไว้แล้วทั้งหมด ทั้งนี้ลูกหนี้ที่ได้มีการปรับโครงสร้างหนี้แล้วจะสามารถกลับมารับรู้รายได้ตามเกณฑ์คงค้างได้ เมื่อลูกหนี้เข้าเงื่อนไขทุกข้อ ดังต่อไปนี้

1. เป็นลูกหนี้ที่ธนาคารฯ และบริษัทย่อยสามารถจัดชั้นกลับมาเป็นลูกหนี้ปกติแล้ว
2. ลูกหนี้ไม่มียอดดอกเบี้ยคงค้างและส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้เหลืออยู่

ธนาคารฯ และบริษัทย่อยรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากเงินลงทุนในตราสารหนี้ด้วยวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุการลงทุนในตราสารหนี้

รายได้เงินปันผล

เงินปันผลบันทึกเป็นรายได้ในวันที่ธนาคารฯ และบริษัทย่อยมีสิทธิในการรับเงินปันผล

รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ

รายได้ค่าธรรมเนียมรับรู้เป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้าง รายได้ค่าบริการรับรู้เมื่อได้ให้บริการแล้วโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน ทั้งนี้ในกรณีที่ธนาคารฯ และบริษัทย่อยมีการให้โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า อาทิ การให้คะแนนสะสมเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการต่างๆ เป็นต้น ในการให้บริการจากธนาคารฯ และบริษัทย่อยในแต่ละคราว เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการจากธนาคารฯ และบริษัทย่อยอย่างสม่ำเสมอ นั้น ธนาคารฯ และบริษัทย่อยจะต้องปันส่วนสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการให้บริการดังกล่าวในแต่ละคราวด้วยมูลค่ายุติธรรมของคะแนนสะสมเป็นรายได้รอตัดบัญชี ซึ่งบันทึก

เป็นส่วนหนึ่งของบัญชี “หนี้สินอื่น” ในงบแสดงฐานะการเงิน และจะบันทึกรับรู้เป็นรายได้ในส่วนของการไถ่ถอนจากการดำเนินงานเมื่อลูกค้ามาใช้สิทธิพิเศษดังกล่าว

4.5 เงินลงทุนในหลักทรัพย์

4.5.1 นโยบายการลงทุน

ปรัชญาในการบริหารเงินลงทุนของธนาคาร คือการลงทุนและการจัดการหลักทรัพย์ โดยยึดหลักความโปร่งใส การมีจรรยาบรรณ การคำนึงถึงผลประโยชน์และความมั่นคงของธนาคาร สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของธนาคารและถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานต่างๆ ที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยมีการกำหนดแนวทางการทำงาน และการวางกลยุทธ์การลงทุน และการจัดการหลักทรัพย์ให้เป็นไปแบบระมัดระวัง เน้นการควบคุมและบริหารความเสี่ยง โดยมีการคัดเลือกหลักทรัพย์ การกำหนดสัดส่วนการลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละประเภท และแต่ละผู้ออกหลักทรัพย์ การกำหนดวัตถุประสงค์การลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละประเภทอย่างชัดเจน ปัจจุบันการบริหารการลงทุนของธนาคารอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO Committee) และ/หรือคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief Executive Committee)

ธนาคารได้จัดประเภทเงินลงทุนในหลักทรัพย์สำหรับตราสารหนี้และตราสารทุน โดยแบ่งเป็น 1.เงินลงทุนชั่วคราว ประเภทเพื่อค้า เพื่อขาย และถือจนครบกำหนด 2.เงินลงทุนระยะยาว ประเภทเพื่อขาย และถือจนครบกำหนด รวมทั้งเงินลงทุนทั่วไปตามมาตรฐานการบัญชี นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการลงทุน และแบ่งสายงานรับผิดชอบในการลงทุนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน โดยตราสารหนี้ประเภทเงินลงทุนเพื่อค้า (Trading Book) และเงินลงทุนเพื่อธนาคาร - เพื่อขาย (Banking Book - AFS) อยู่ภายใต้การดูแลของธุรกิจตลาดเงิน ขณะที่ประเภทเงินลงทุนเพื่อธนาคาร - ถือจนครบกำหนด (Banking Book - HTM) อยู่ภายใต้การดูแลของบริหารเงิน ส่วนการลงทุนในตราสารทุนอยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแล (Managing Unit) โดยแบ่งพอร์ตดูแลตามประเภทธุรกิจ กลยุทธ์และวัตถุประสงค์การถือครองของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (conflicts of interest) และการใช้ข้อมูลภายใน

เกณฑ์การพิจารณาการลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคาร คำนึงถึงปัจจัยทางด้านความเสี่ยงเป็นหลัก ทั้งความเสี่ยงด้านเครดิต สภาพคล่อง ตลาด และสกุลเงิน จากนั้นจึงจะประเมินอายุหลักทรัพย์ ผลตอบแทนจากหลักทรัพย์ และระยะเวลาการลงทุน เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการลงทุนและการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร ตลอดจนสอดคล้องกับทิศทางและสถานะตลาดเงินตลาดทุน

4.5.2 การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน

ธนาคารยึดแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีระบบการควบคุมที่รัดกุม โดยนอกเหนือจากการจัดองค์กรให้มีการแยกการทำงานด้านการลงทุนออกเป็น ส่วน คือ งานด้านการลงทุน การวิเคราะห์ และงานทางด้านปฏิบัติการ เพื่อให้มีการตรวจสอบซึ่งกันและกันแล้ว ธนาคารยังได้นำการกำหนดขอบเขตการทำธุรกรรม (Limit) ต่างๆ และวางระบบการรายงานผลกระทบจากการลงทุนเพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลความเสี่ยง ตลอดจนนำกลยุทธ์และเครื่องมือทางการเงินมาใช้ในการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบหรือจำกัดความเสี่ยงในการลงทุน พร้อมทั้งมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ติดตามดูแลการทำธุรกรรมให้เป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดไว้ รวมถึง

การจัดทำรายงานความเสี่ยงต่อผู้บริหารตามลำดับขั้นเพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีการทำธุรกรรมใกล้เคียงขอบเขตที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อให้ดำเนินการป้องกันหรือแก้ไขก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อธนาคาร

4.5.3 การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่า

ธนาคารกำหนดนโยบายการด้อยค่าของเงินลงทุน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานของธนาคาร สำหรับการประเมินการด้อยค่า การตั้งสำรองผลขาดทุนจากการด้อยค่า และการโอนกลับสำรองผลขาดทุนจากการด้อยค่าของเงินลงทุน โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้เป็นไปตามนโยบายการบัญชี และนโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ การกันเงินสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ของธนาคาร รวมทั้งสอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชี กฎเกณฑ์ของทางการ และนโยบายภายในของธนาคารที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารจะประเมินการด้อยค่าของเงินลงทุนทุกสิ้นไตรมาส หรืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ณ สิ้นงวดบัญชี หรือเมื่อเงินลงทุนดังกล่าวมีข้อบ่งชี้การด้อยค่าและนโยบายการบัญชี เช่น ราคาตลาดของสินทรัพย์ลดลงอย่างเป็นสาระสำคัญ มีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบทางลบต่อกิจการที่ลงทุนอย่างเป็นสาระสำคัญ เป็นต้น

ทั้งนี้ธนาคารจะตั้งสำรองผลขาดทุนจากการด้อยค่าเมื่อราคาตามบัญชีของเงินลงทุนสูงกว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืน

4.6 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ธนาคารมีนโยบายในการเข้าร่วมลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินและธุรกิจที่สนับสนุนธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้การบริการทางการเงินของธนาคาร เป็นไปอย่างครบวงจร และสามารถเอื้อประโยชน์สนับสนุนการดำเนินธุรกิจซึ่งกันและกันได้อย่างเหมาะสม โดยธุรกิจที่ธนาคารลงทุนจะต้องเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มที่ดี

มีความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ ในการร่วมลงทุน ธนาคารมุ่งหวังที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานของบริษัทที่ธนาคารจะเข้าลงทุน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของธนาคารโดยขนาดของเงินลงทุนจะมีจำนวนไม่เกินวงเงินหรือสัดส่วนตามกฎระเบียบข้อบังคับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทั้งหมดต่อสินทรัพย์รวมตามที่ปรากฏในงบการเงินเฉพาะของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายการ (งบเฉพาะธนาคาร)	มูลค่าเงินลงทุนสุทธิ (ล้านบาท)	สัดส่วนเงินลงทุน ต่อสินทรัพย์รวม (ร้อยละ)
เงินลงทุนในบริษัทร่วม	-	-
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	3,229	0.4
รวมเงินลงทุนในบริษัทร่วมและบริษัทย่อย	3,229	0.4
สินทรัพย์รวม	809,551	100.0

4.7 นโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของธนาคาร

ขอบเขต อำนาจในการควบคุม/การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมีการกำหนดโดยยึดหลักการปฏิบัติตามแนวทางหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับดูแลดำเนินการ โดยขอบเขตการกำกับดูแลของธนาคารจะแบ่งการกำกับดูแลออกเป็นด้านต่างๆ 6 ด้าน เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร โดยรายละเอียดขอบเขตนโยบายการกำกับดูแลในด้านต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. นโยบายด้านการบริหารจัดการและควบคุม

เป็นการกำหนดนโยบายในด้านบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดทำนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามแนวทางของธนาคาร และการแต่งตั้งกรรมการผู้แทน เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารรวมถึงการจ้องการภายในของธนาคาร เพื่อรับผิดชอบดูแลบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ในส่วนของหลักเกณฑ์การแต่งตั้งกรรมการผู้แทน ธนาคารได้มีการกำหนดแนวทางในการแต่งตั้งไว้โดยขึ้นอยู่กับถึงเงินลงทุนในกลุ่มธุรกิจการเงินและเงินลงทุนทั่วไปทั้งหมดของธนาคาร

2. นโยบายด้านการรายงานทางการเงิน

เป็นการกำหนดนโยบายด้านการบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อให้ธนาคารสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำงบการเงินรวมสำหรับบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารได้อย่างถูกต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงการนำข้อมูลทางการเงินและบัญชีดังกล่าวมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินได้อย่างถูกต้องและทันเวลา เพื่อประโยชน์ในการควบคุม และติดตามผลการดำเนินงาน

3. นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง

เป็นการกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงิน โดยครอบคลุมความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท คือ การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงของบริษัทในกลุ่มได้

4. นโยบายด้านการกำกับดูแลและบรรษัทภิบาล

เป็นการกำหนดนโยบายให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารถือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการของบริษัทเป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลของธนาคาร และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการในเรื่องต่างๆ ได้แก่ นโยบายการทำธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวข้องกัน นโยบายการใช้ข้อมูลระหว่างกัน และการดำเนินการ/ธุรกรรมที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจของธนาคารต้องขอความเห็นชอบจากธนาคารก่อนการดำเนินการ

5. นโยบายด้านภาพลักษณ์องค์กร

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารถือเป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินทั้งในด้านของการใช้ชื่อและเครื่องหมายการค้า และการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร

6. นโยบายด้านการตรวจสอบ

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมในการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร เพื่อการประเมินประสิทธิภาพของบริษัทในการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในของบริษัท รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มที่ธนาคารจัดทำขึ้น

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

5.1 ข้อพิพาทที่ธนาคารทหารไทยเป็นจำเลย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารทหารไทย หรือบริษัทย่อยของธนาคารทหารไทย มีข้อพิพาททางกฎหมายที่ยังไม่สิ้นสุด ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของธนาคาร ที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้นของธนาคาร ตามงบการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชี สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 จำนวน 1 คดี โดยรายละเอียดของคดีสรุปได้ดังนี้

คดีพิพาทระหว่างห้างหุ้นส่วนจำกัดหลวงบำรุง กับธนาคารทหารไทย

เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ห้างหุ้นส่วนจำกัดหลวงบำรุง (“หจก.หลวงบำรุง”) ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ มีทุนจดทะเบียนจำนวน 5 ล้านบาท เป็นโจทก์ยื่นฟ้องธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) (ซึ่งปัจจุบันได้รวมกิจการกับธนาคารทหารไทยแล้ว สิทธิและหน้าที่ทั้งหมดจึงเป็นของธนาคารทหารไทย) ในฐานะจำเลยที่ 1 กับกรรมการรวม 16 คน ต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ในข้อหาผิดสัญญาค้ำประกัน ละเมิดและเรียกค่าเสียหาย โดยมีทุนทรัพย์ฟ้องจำนวนประมาณ 140,261 ล้านบาท ซึ่งศาลได้รับฟ้องเฉพาะ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 เท่านั้น ส่วนกรรมการทั้งหมดศาลไม่รับฟ้อง

ข้อพิพาทในคดีนี้สืบเนื่องจาก หจก.หลวงบำรุงได้ฟ้องว่า หจก.หลวงบำรุง ได้ติดต่อและตกลงกับบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) (“บมจ.บางจากฯ”) เพื่อขอซื้อน้ำมันไปจำหน่าย ซึ่งธนาคารดีบีเอส ไทยท努 สาขาลาดพร้าว โดยนางภาณี บุณนาค (นางภาณี) ได้ออกหนังสือค้ำประกัน (L/G) ของ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 เพื่อให้ หจก.หลวงบำรุง นำไปค้ำประกันการซื้อขายน้ำมันกับ บมจ.บางจากฯ ภายในวงเงิน 200 ล้านบาท แต่ต่อมา บมจ.บางจากฯ แจ้งต่อ หจก.หลวงบำรุง ว่าไม่สามารถเปิดบัญชีการค้าเพื่อซื้อขายน้ำมันกับ หจก.หลวงบำรุงได้ เนื่องจากการตรวจสอบหนังสือค้ำประกันแล้วปรากฏว่า ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 มิได้เป็นผู้ออกหนังสือค้ำประกัน ต่อมา ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ได้ขอหนังสือค้ำประกันคืน เพื่อนำไปดำเนินคดีอาญากับพนักงานของ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ทั้งนี้ หจก.หลวงบำรุง จึงเห็นว่าการที่ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ปฏิเสธว่ามีได้เป็นผู้ออกหนังสือค้ำประกันถือว่าเป็นผู้ฉ้อโกงและผิดสัญญากับ หจก.หลวงบำรุง ทำให้ หจก.หลวงบำรุงเสียหาย

ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ให้การต่อสู้คดีว่าหนังสือค้ำประกันดังกล่าวเป็นเอกสารปลอมที่ หจก.หลวงบำรุง ให้นางภาณี ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาของ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ทำขึ้น โดยธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ไม่ได้มอบอำนาจให้นางภาณีออกหนังสือค้ำประกันดังกล่าวแต่อย่างใด อีกทั้งในคดีที่ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ร่วมกับพนักงานอัยการเป็นโจทก์ฟ้องนางภาณีเป็นคดีอาญานั้น คดีดังกล่าวได้ถึงที่สุดโดยศาลพิพากษาว่าหนังสือค้ำประกันดังกล่าวเป็นเอกสารปลอม ดังนั้น การที่ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 แจ้งแก่ บมจ.บางจากฯ ว่า ธนาคารดีบีเอส ไทยท努มิได้เป็นผู้ออกหนังสือค้ำประกัน จึงไม่ได้เป็นการผิดสัญญาและมิได้ทำให้ หจก.หลวงบำรุง เสียหายแต่อย่างใด

ในวันที่ 29 ธันวาคม 2547 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ได้มีคำพิพากษาเป็นคดีหมายเลขแดงที่ 10000/2547 ว่าหนังสือค้ำประกันฉบับที่ หจก.หลวงบำรุง นำมาฟ้องร้องเป็นหนังสือค้ำประกันที่ออกโดยนางภาณี โดยการปลอมขึ้น ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 มิได้มอบอำนาจให้นางภาณีกระทำการออกหนังสือค้ำประกันเช่นนั้นได้ ตลอดจนคดีอาญาที่ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ร่วมกับพนักงานอัยการเป็นโจทก์ฟ้องนางภาณีเป็นคดีอาญานั้น คดีดังกล่าวได้ถึงที่สุดแล้ว โดยศาลพิพากษาว่าหนังสือค้ำประกัน

ดังกล่าวเป็นเอกสารปลอม ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 มิได้ออกหนังสือคำประกันตามฟ้องให้แก่หจก.หลวงบำรุง ดังนั้น ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จึงไม่ต้องรับผิดชอบตามหนังสือคำประกันต่อ หจก.หลวงบำรุง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้จึงพิพากษายกฟ้อง

ต่อมาเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2548 หจก.หลวงบำรุง ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น และเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2548 ธนาคารได้ยื่นคำแก้อุทธรณ์ ครั้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2553 ศาลอุทธรณ์ได้มีคำพิพากษายืนตามศาลชั้นต้น (พิพากษายกฟ้อง)

ต่อมาเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2553 หจก.หลวงบำรุง ได้ยื่นฎีกาคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์, ขอรุเลาการบังคับคดี และขอดำเนินคดีอย่างคนอนาถา และเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2553 ธนาคารได้ยื่นคำแก้ฎีกา, คัดค้านคำขอรุเลาการบังคับคดี และคำขอดำเนินคดีอย่างคนอนาถา ปรากฏว่า เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2553 ศาลมีคำสั่งยกคำร้องขอดำเนินคดีอย่างคนอนาถาของ หจก.หลวงบำรุง หากหจก.หลวงบำรุง ประสงค์จะยื่นฎีกาให้นำเงินมาวางค่าธรรมเนียมศาลในชั้นฎีกาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มิคำสั่ง มิฉะนั้นจะถือว่าหจก.หลวงบำรุงไม่คิดใจฎีกา วันที่ 22 พฤศจิกายน 2553 หจก.หลวงบำรุงยื่นอุทธรณ์คำสั่งยกคำร้องขอดำเนินคดีอย่างคนอนาถาของศาลชั้นต้น และเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ อ่านคำสั่งของศาลฎีกา ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 ว่าที่ศาลชั้นต้นมีคำสั่งไม่อนุญาตให้ฎีกาอย่างอนาถานั้นชอบแล้วให้ยกคำร้อง หากหจก.หลวงบำรุงยังคิดใจฎีกาคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ให้หจก.หลวงบำรุงนำเงินค่าธรรมเนียมมาชำระต่อศาลชั้นต้นภายใน 15 วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง แต่หจก.หลวงบำรุงยื่นขอขยายระยะเวลาวางเงินและได้วางเงินเสร็จสิ้นเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2556 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้จึงมีหมายส่งสำเนาฎีกาคำพิพากษาของหจก.หลวงบำรุง ให้แก่ธนาคารเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2556 ทั้งนี้ธนาคารได้ยื่นคำแก้ฎีกาไปเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557 ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการในชั้นศาลฎีกา

ฝ่ายบริหารของธนาคารเห็นว่าการยื่นฎีกาดังกล่าวไม่มีเหตุผลสนับสนุนเพียงพอและเป็นไปได้ยากที่ หจก.หลวงบำรุง จะชนะคดี ฝ่ายบริหารจึงเชื่อว่าธนาคารจะไม่มี ความรับผิดชอบใดๆ ในกรณีนี้

5.2 ข้อพิพาทที่ธนาคารทหารไทยเป็นโจทก์

นอกจากคดีดังกล่าวข้างต้น ธนาคารทหารไทยมีข้อพิพาททางกฎหมาย จำนวน 1 คดี โดยในคดีนี้ ธนาคารมีฐานะเป็นโจทก์ ซึ่งธนาคารเห็นว่าควรแจ้งให้ผู้ลงทุนทราบ โดยรายละเอียดของคดีสรุปได้ดังนี้

คดีพิพาทระหว่างธนาคารทหารไทยกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (“บสท.”)

เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2550 ธนาคารได้ยื่นฟ้องบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (“บสท.”) และกองทุนฟื้นฟูและพัฒนา ระบบสถาบันการเงิน (“กองทุนฟื้นฟู”) เป็นจำเลยที่ 1 และจำเลยที่ 2 ตามลำดับต่อศาลแพ่ง ในข้อหา ผิดสัญญา ละเมิด ตัวเงิน อาวัล โดยมีทุนทรัพย์ที่ฟ้องร้องจำนวนประมาณ 7,196 ล้านบาท

ข้อพิพาทในคดีนี้สืบเนื่องจากกรณีที่ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ทำสัญญาโอนสินทรัพย์กับ บสท. ต่อมาเมื่อมีการรวบรวมกิจการกันระหว่างธนาคารทหารไทย ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สิทธิและหน้าที่ทั้งหมดภายใต้สัญญาดังกล่าวจึงเป็นของธนาคารทหารไทย

ต่อมา บสท. ได้มีหนังสือเพื่อขอปรับลดราคาปรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีเครื่องจักรและ/หรือสินทรัพย์อื่นที่ได้มีการจำหน่ายเป็นประกัน เนื่องจากหลักประกันที่มีเครื่องจักร และ/หรือสินทรัพย์อื่นที่ได้มีการจำหน่ายเป็นประกันนั้นไม่สมบูรณ์ตามกฎหมาย โดยมิได้รับความยินยอมจากธนาคาร ซึ่งธนาคารได้มีหนังสือโต้แย้งการที่ บสท. จะดำเนินการปรับลดราคาปรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวไว้แล้ว และเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 บสท. ได้แจ้งให้ธนาคารจัดส่งตัว

สัญญาใช้เงินจำนวน 3 ฉบับ เป็นจำนวนเงินรวมประมาณ 6,525 ล้านบาท ให้แก่บสท. เนื่องจากบสท. ประสงค์จะปรับจำนวนเงินและไถ่ถอนโดยการชำระหนี้บางส่วน โดย บสท. ตกลงจะออกและส่งมอบตัวสัญญาใช้เงินฉบับใหม่ซึ่งมีกองทุนฟื้นฟูฯ เป็นผู้อวัลให้แก่ธนาคาร โดยธนาคารได้จัดส่งตัวสัญญาให้เงินดังกล่าวให้แก่ บสท. อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่า บสท. กลับปฏิบัติผิดสัญญา กล่าวคือ บสท. ไม่ยอมออกและส่งมอบตัวสัญญาใช้เงินฉบับใหม่โดยมีกองทุนฟื้นฟูฯ เป็นผู้อวัลให้แก่ธนาคารแต่อย่างใด

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2549 บสท. ยังได้งดเว้นการใช้หนี้จำนวนประมาณ 520 ล้านบาท ให้แก่ธนาคาร และปฏิเสธการชำระหนี้บางส่วน พร้อมกับแจ้งยกเลิกตัวสัญญาใช้เงินฉบับหนึ่ง ซึ่ง บสท. ได้ออกตัวสัญญาใช้เงินดังกล่าวเพื่อชำระราคาสำหรับการรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพบางส่วน โดยมีกองทุนฟื้นฟูฯ เป็นผู้อวัล

เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2550 ธนาคารจึงได้ยื่นฟ้อง บสท. และกองทุนฟื้นฟูฯ ต่อศาลแพ่งเพื่อให้ศาลมีคำพิพากษา โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ให้ บสท. ออกตัวสัญญาใช้เงินจำนวนประมาณ 4,432 ล้านบาท มีกำหนดวันถึงกำหนดใช้เงิน วันที่ 31 ธันวาคม 2555 และชำระดอกเบี้ย ณ วันทำการสุดท้ายของทุกปีโดยมีกองทุนฟื้นฟูฯ เป็นผู้อวัล และส่งมอบให้ธนาคารในฐานะผู้รับเงิน หากไม่ดำเนินการให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟูฯ ร่วมกันชำระเงินจำนวนดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป

2. ให้ บสท. ออกตัวสัญญาใช้เงินจำนวนประมาณ 2,027 ล้านบาท มีกำหนดวันถึงกำหนดใช้เงินวันที่ 31 ตุลาคม 2554 และชำระดอกเบี้ย ณ วันทำการสุดท้ายของทุกปี โดยมีกองทุนฟื้นฟูฯ เป็นผู้อวัล และส่งมอบให้ธนาคาร ในฐานะผู้รับเงิน หากไม่ดำเนินการให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟูฯ ร่วมกันชำระเงินดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป

3. ให้ บสท. ออกตัวสัญญาใช้เงินจำนวนประมาณ 12 ล้านบาท มีกำหนดวันถึงกำหนดใช้เงินวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 และชำระดอกเบี้ย ณ วันทำการสุดท้ายของทุกปีโดยมีกองทุนฟื้นฟูฯ เป็นผู้อวัล และส่งมอบให้ธนาคาร ในฐานะผู้รับเงิน หากไม่ดำเนินการให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟูฯ ร่วมกันชำระเงินจำนวนดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป

4. ให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟูฯ ร่วมกันชำระเงินจำนวนประมาณ 520 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากโดยเฉลี่ยจนถึงวันที่ยื่นฟ้องคดีเป็นเงินประมาณ 15 ล้านบาท รวมเป็นเงินประมาณ 535 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป

เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2553 ศาลแพ่งได้มีคำพิพากษาเป็นคดีหมายเลขแดงที่ 1681/2553 ว่า ให้ บสท. ออกตัวสัญญาใช้เงินจำนวน 3 ฉบับ ฉบับแรกจำนวนเงิน 4,431,879,337.93 บาท กำหนดใช้เงินวันที่ 31 ธันวาคม 2555 ฉบับที่ 2 จำนวนเงิน 2,027,134,274.65 บาท กำหนดใช้เงินวันที่ 31 ตุลาคม 2554 และฉบับที่ 3 จำนวนเงิน 12,002,000 บาท กำหนดใช้เงินวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 สถานที่ใช้เงิน ณ ที่ทำการของธนาคาร และชำระดอกเบี้ย ณ วันทำการสุดท้ายของทุกปี ในอัตราเฉลี่ยของดอกเบี้ยเงินฝากถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามเงินฝากทุกประเภท (รวมทั้งเงินฝากกระแสรายวัน) เฉพาะที่เป็นเงินบาทของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยคำนวณเป็นรายไตรมาสตามปีปฏิทิน ให้ กองทุนฟื้นฟูฯ อวัลตัวสัญญาใช้เงินดังกล่าวส่งมอบให้แก่ธนาคารในฐานะผู้รับเงิน กับให้ บสท. และ กองทุนฟื้นฟูฯ ร่วมกันใช้ค่าฤชาธรรมเนียมแทนธนาคาร โดยกำหนดค่าทนายความ 200,000 บาท ค่าขออื่นนอกจากนี้ให้ยก.

คำพิพากษาดังกล่าว ศาลได้ยกคำขอ ข้อ 4. ที่ขอให้ให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟูฯ ร่วมกันชำระเงินจำนวนประมาณ 520 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากโดยเฉลี่ยจนถึงวันที่ยื่นฟ้องคดีเป็นเงินประมาณ 15 ล้านบาท

รวมเป็นเงินประมาณ 535 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป โดยศาลเห็นว่าตัวสัญญาใช้เงินฉบับดังกล่าวมีวันครบกำหนดใช้เงินตามตัวสัญญาใช้เงินระบุไว้แน่นอนคือในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2556 และปัจจุบันธนาคารยังคงยึดถือตัวสัญญาใช้เงินไว้โดยยังไม่ส่งมอบคืนให้ บสท. เมื่อนับถึงวันฟ้องตัวสัญญาใช้เงินฉบับดังกล่าวจึงยังไม่ถึงกำหนดใช้เงิน ธนาคารจึงยังไม่มีสิทธิฟ้อง บสท. และกองทุนฟื้นฟูฯ ในฐานะผู้อาวัล

ในวันที่ 23 สิงหาคม 2553 ธนาคารจึงได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลชั้นต้น และในวันที่ 21 กันยายน 2553 บสท. และ กองทุนฟื้นฟูฯ ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้นเช่นกัน ต่อมาเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2557 ศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษากลับโดยยกฟ้องของธนาคาร ธนาคารยื่นฎีกาคำพิพากษาของศาลเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2557 ขณะนี้คดีอยู่ในกระบวนการของศาลฎีกา

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น**6.1 ข้อมูลทั่วไป****6.1.1 บริษัทที่ออกหลักทรัพย์**

ชื่อบริษัท	: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	: ธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน และประกอบกิจการประเภทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงินตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107537000017
โทรศัพท์	: 0-2299-1111
TMB Phone Banking	: 1558
Website	: http://www.tmbbank.com
E-mail	: investor.rel@tmbbank.com
ทุนจดทะเบียน	: 41,903,301,555 บาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557)
ทุนเรียกชำระแล้ว	: 41,494,826,074 บาท
หุ้นสามัญ	: 43,678,764,288 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.95 บาท

6.1.2 รายละเอียดนิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป

การลงทุน ในบริษัทอื่น ณ 31 ธันวาคม 2557 โดยถือหุ้นไว้ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่
ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ดังต่อไปนี้

	ชื่อบริษัท	ที่ตั้ง สำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของหุ้น	จำนวนหุ้น ทั้งหมดที่ ออกจำหน่ายแล้ว	การถือหุ้นของธนาคารทหารไทย		
						จำนวนหุ้นที่ถือ	อัตรา การถือหุ้น %	จำนวนเงิน(บาท) สุทธิจากค่าเผื่อการ ลดราคาหลักทรัพย์
	บริษัทที่เป็นการลงทุนเชิงกลยุทธ์และประกอบ ธุรกิจด้านการเงิน							
1	บริษัท บริหารสินทรัพย์ทิวา จำกัด โทร. 0-2354-5001 โทรสาร 0-2354-5014	กรุงเทพฯ	ธุรกิจการเงิน	หุ้นสามัญ	107,000,000	107,000,000	100.00	2,924,940,256.70
2	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด โทร. 0-2636-1800 ต่อ 1725 (ส่วนลูกค้าสัมพันธ์)	กรุงเทพฯ	ธุรกิจการเงิน	หุ้นสามัญ	10,000,000	8,749,998	87.50	304,480,287.36
	บริษัทที่สนับสนุนธุรกิจธนาคาร							
3	บริษัท พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ทีเอ็มบี จำกัด โทร. 0-2299-1159, โทรสาร 0-2242-3138-9	กรุงเทพฯ	อสังหาริมทรัพย์	หุ้นสามัญ	10,000	9,993	99.93	4,169,342.92
4	บริษัท เชนิกนี ฟอร์ อีทีเอ คอนแทคท์ จำกัด โทร. 0-2299-1217, โทรสาร 0-2299-1278	กรุงเทพฯ	สนับสนุนสถาบันการเงิน	หุ้นสามัญ	1,000	995	99.50	0.00
5	บริษัท เมโทร เชนิกนี จำกัด โทร. 0-2230-6201, โทรสาร 0-2230-6200	กรุงเทพฯ	สนับสนุนสถาบันการเงิน	หุ้นสามัญ	1,000	300	30.00	7,500.00
	บริษัทที่ลงทุนเพื่อผลตอบแทน							
6	กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ เดอะ คอลัมน์ โทร. 0-2649-2000, โทรสาร 0-2649-2107-8	กรุงเทพฯ	กองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์	หน่วยลงทุน	212,430,342	39,113,240.84	18.41	392,596,303.85
7	กองทุนรวมธุรกิจไทย 5 โทร. 0-2670-4900 ต่อ 1291-2, โทรสาร 0-2679-1820	กรุงเทพฯ	กองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์	หน่วยลงทุน	220,000,000	30,000,000	13.64	58,620,000
	บริษัทอื่นๆ							
8	บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด โทร. 0-2231-3011, โทรสาร 0-2231-3681	กรุงเทพฯ	การบริการ	หุ้นสามัญ	1,000,000	153,000	15.30	14,361,948.00
9	บริษัท ร่วมทุนชนบท จำกัด โทร. 02-3183958, โทรสาร 02-7181851	กรุงเทพฯ	ธุรกิจการเงิน	หุ้นสามัญ	1,000,000	175,000	17.50	257,250.00
10	บริษัท เอ็น ดี กรุ๊ป ฟีดมิลล์ จำกัด	ลำพูน	ค้าปลีก/ส่ง	หุ้นสามัญ	120,000	30,000	25.00	0.00
11	บริษัท วิงกรุ๊ป จำกัด โทร. 053-331315-6, โทรสาร 053-331314, 053-331336	เชียงใหม่	ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป	หุ้นสามัญ	9,000	2,250	25.00	0.00
12	บริษัท ไทยเจริญผลอุตสาหกรรม จำกัด โทร. 0-5458-1202, โทรสาร 0-5458-1876	แพร่	การผลิต	หุ้นสามัญ	15,500	2,500	16.13	0.00
13	บริษัท เมืองค้าส่ง จำกัด โทร. 0-2531-6860 โทรสาร 0-2532-3009	กรุงเทพฯ	การขนส่ง	หุ้นสามัญ	22,000	2,200	10.00	0.00
14	บริษัท เอ็มไทยเอสเตท จำกัด โทร. 0-2261-1144, โทรสาร 0-2261-1143	กรุงเทพฯ	อสังหาริมทรัพย์	หุ้นสามัญ	30,000,000	3,000,000	10.00	0.00

6.1.3 บุคคลอ้างอิงอื่น ๆ

• นายทะเบียนหุ้น

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์ 0-2229-2888

• ผู้สอบบัญชี

นางสาวรัตนา จาละ	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	เลขที่ 3734
หรือ นางนงลักษณ์ พุ่มน้อย	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	เลขที่ 4172
หรือ นางสาวรัชดา ยงสวัสดิ์วาณิช	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	เลขที่ 4951

บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
193/136-137 ชั้น 33 อาคารเลอรัชดา
ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย
กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2264-0777

6.2 ข้อมูลสำคัญอื่น

6.2.1 การจัดอันดับความน่าเชื่อถือธนาคารทหารไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	31 ธันวาคม 2557	31 ธันวาคม 2556
ทริส เรตติ้ง		
<u>สกุลเงินบาท</u>		
ระยะยาว - ตราสารหนี้	A+	A+
- ตราสารหนี้ด้อยสิทธิไม่มีหลักประกัน	A	A
แนวโน้ม	Stable	Stable
เอสแอนด์พี (ปรับอันดับเพิ่มขึ้นในเดือน พ.ย.56)		
<u>สกุลเงินต่างประเทศ</u>		
ระยะยาว - ตราสารหนี้	BBB-	BBB-
ระยะสั้น - เงินฝาก / ตราสารหนี้	A-3	A-3
SACP	bb+	bb+
แนวโน้ม	Stable	Stable
มูดีส์ (ปรับอันดับเพิ่มขึ้นในเดือน ก.ย.57)		
<u>สกุลเงินต่างประเทศ</u>		
ระยะยาว - เงินฝาก	Baa2	Baa3
ระยะสั้น - เงินฝาก / ตราสารหนี้	Prime-2	Prime-3
แนวโน้มทางการเงินฝากและตราสารหนี้	Stable	Stable
ความแข็งแกร่งทางการเงิน	D	D-
แนวโน้มความแข็งแกร่งทางการเงิน	Stable	Stable
ฟิทช์ เรตติ้ง		
<u>สกุลเงินต่างประเทศ</u>		
ระยะยาว	BBB-	BBB-
ระยะสั้น	F3	F3
<u>ภายในประเทศ</u>		
ระยะยาว	A+ (tha)	A+ (tha)
ระยะสั้น	F1 (tha)	F1 (tha)
หุ้นกู้ด้อยสิทธิ	A (tha)	A (tha)
Viability Rating	bbb-	bbb-
เครดิตสนับสนุน	3	3
เครดิตสนับสนุนขั้นต่ำ	BB+	BB+
แนวโน้ม	Stable	Stable