

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 2556 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนจำนวน 41,903,301,555 บาท และมีทุนชำระแล้วจำนวน 41,426,006,153 บาท โดยเป็นหุ้นสามัญจำนวน 43,606,322,266 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.95 บาท

ธนาคารทหารไทย ธนาคารดีปีส ไทยทูล 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 และสินเชื่อ โดยมีขนาดใหญเป็นลำดับที่ 7 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 838.2 พันล้านบาท เงินฝาก 644.7 พันล้านบาท และสินเชื่อ 580.7 พันล้านบาท (งบเฉพาะธนาคาร)

1.1.2 เป้าหมายหลักและกลยุทธ์ของธนาคารในการดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายหลักของธนาคาร ปี 2559

เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็น “ธนาคารไทยชั้นนำ มาตรฐานระดับโลก” (To be The Leading Thai Bank with World Class Financial Solutions) ธนาคารได้กำหนดทิศทางการทำงานของธนาคารในปี 2559 ดังต่อไปนี้

มุ่งเน้นการสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้งานอย่างแท้จริงและมอบสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าใช้ชีวิตได้เต็มที่ในแบบที่ต้องการ

- สร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า ในทุกช่องทางการบริการ โดยเน้นที่นวัตกรรมเครื่องมือทางการเงินที่มีความสามารถหลากหลายเพื่อให้ลูกค้าบริหารจัดการบัญชีธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัยสูง
- เสริมความแข็งแกร่งในการดำเนินงานด้าน IT Securities โดยการกำกับดูแลที่เข้มงวดและมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ (Strategy) ปี 2559-2563

ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 6 ประการที่จะช่วยผลักดันให้ทีเอ็มบีบรรลุเป้าหมาย โดยทั้งหมดนี้พัฒนามาจากกลยุทธ์การเงินฝากเป็นผู้นำ (Deposit-Led Strategy) ที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2551:

1. มีความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง

ทีเอ็มบีมุ่งเน้นความสำคัญในการสร้างความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ทั้งในระดับบุคคลและระดับชุมชน (รวมถึงความเข้าใจในระหว่างกลุ่มลูกค้า) ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีนวัตกรรมที่ดีและตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. เพิ่มจำนวนเงินฝากคุณภาพ

ทีเอ็มบีมุ่งมั่นที่จะเพิ่มจำนวนเงินฝากที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งบริหารจัดการต้นทุนเงินฝากให้ใกล้เคียงกับธนาคารชั้นนำที่เป็นคู่แข่ง การเพิ่มจำนวนเงินฝากคุณภาพจะช่วยให้ธนาคารสร้างความสัมพันธ์ใหม่กับลูกค้า ขณะเดียวกันเงินฝากที่มีคุณภาพยังสามารถนำไปปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนเงินในสินทรัพย์ได้ซึ่งทำให้ธนาคารมีผลกำไรที่ยั่งยืน

3. สร้างความเป็นเลิศด้านธุรกรรมทางการเงิน

ทีเอ็มบีให้ความสำคัญกับธุรกรรมทางการเงินเนื่องจากเป็นสิ่งที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานด้านธนาคารของลูกค้าทั้งหมด และยังช่วยให้ธนาคารมีความใกล้ชิดกับลูกค้าและเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น การมองเห็นการทำธุรกรรมของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นจะช่วยให้ธนาคารมีการบริหารสภาพคล่อง การบริหารความเสี่ยงที่ดีขึ้น และมีต้นทุนในการกู้ยืม (Funding Cost) ลดลง สำหรับทีเอ็มบี ความเป็นเลิศด้านธุรกรรมทางการเงินยังหมายถึงการให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งผลให้ทีเอ็มบีกลายเป็นธนาคารหลักของลูกค้า

4. การสร้างรายได้ที่มีโชดกเบียดอย่างยั่งยืน

ทีเอ็มบีให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มีโชดกเบียดอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เนื่องจากรายได้ที่มีโชดกเบียด ทำให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการใช้เงินทุนเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับการปล่อยสินเชื่อ อีกทั้งยังเป็นการสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในสถานะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจ

5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ

ทีเอ็มบีมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายในการสร้างกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารจึงเน้นเพิ่มจำนวนลูกค้าในกลุ่มที่มีอัตราผลตอบแทนที่ปรับค่าความเสี่ยงแล้ว (Risk-adjusted

return) ให้มากขึ้น อาทิเช่น กลุ่มลูกค้า SME พร้อมกับบริหารสภาพคล่องในเชิงรุกและเพิ่มส่วนแบ่งการใช้จ่ายเงินของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Share of Wallet) โดยการทำ Cross-selling และเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าปัจจุบัน

6. บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

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

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

1.2.1 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา

- ปี 2553**
- ปรับปรุงบัญชีในส่วนผู้ถือหุ้นด้วยการลดราคาพาร์จาก 10 บาทต่อหุ้น เป็น 0.95 บาทต่อหุ้น และล้างขาดทุนสะสม การปรับปรุงดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการดำรงฐานะเงินกองทุนตามเกณฑ์ฯ จำนวนหุ้น กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานและอำนาจการควบคุมของผู้ถือหุ้น แต่ ทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารงานธนาคาร
 - สืบเนื่องจากการปรับปรุงบัญชี ที่เอ็มบีเริ่มกลับมาจ่ายเงินปันผลได้อีกครั้งในรอบ 14 ปี ที่จำนวน 1.5 สตางค์ต่อหุ้น
 - ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2010 ธนาคารได้มีการจำหน่ายหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 8.4 พันล้านบาท ให้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ซึ่งทำให้อัตรานี้สงสัยจะสูญลดลงจากระดับร้อยละ 12.1 เป็นร้อยละ 10.2 ในเดือนเมษายน 2553 จากการจำหน่ายหนี้สงสัยจะสูญครั้งนี้ทำให้ตัวเลข ณ เดือนธันวาคม 2553 อยู่ที่ร้อยละ 7.7 ลดลงร้อยละ 4.2 จากปีก่อนหน้า ปัจจัยสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ การระงับการปล่อยสินเชื่อ (Loan Exit) 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
 - ที่เอ็มบีได้ออกผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ซึ่งตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลิตภัณฑ์เงินฝากไม่ประจำ “No Fixed” และสินเชื่อบัตรเครดิต “So Good” ซึ่ง “No Fixed” ได้นึกกฎเกณฑ์เดิมๆ ของผลิตภัณฑ์เงินฝากโดยให้ดอกเบี้ยสูงพร้อมกับการไม่กำหนดระยะเวลาฝาก ขณะที่ “So Good” ให้ทางเลือกในการผ่อนสินค้า 3 เดือนโดยไม่คิดดอกเบี้ยสำหรับ สินค้าทุกอย่างในทุกร้าน
 - ที่เอ็มบีได้ทำการปรับปรุงช่องทางการติดต่อกับธนาคาร โดยได้เปิดสาขาใหม่เพิ่ม 13 สาขา ย้าย 15 สาขาไปยังสถานที่ที่สะดวกมากขึ้น และปรับปรุงสาขาจำนวน 48 สาขา ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ตัวเลขความพึงพอใจในความสะดวกสบายของช่องทางการติดต่อ

- กับธนาคาร เพิ่มขึ้น 6 เท่าจากเดือนธันวาคม 2553
- ปี 2555
- แนวโน้มเสถียรภาพทางการเงินของทีเอ็มบีได้รับการเลื่อนชั้นโดย S&P จากเสถียรภาพระดับกลาง เป็นเสถียรภาพในเชิงบวก ซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงของธนาคารในทางที่ดี
 - ทีเอ็มบียังคงออกผลิตภัณฑ์ใหม่ซึ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น บัญชีเงินฝากทีเอ็มบีธุรกรรมทำฟรี ME by TMB บัญชีธุรกิจ One Bank One Account และบัญชีธุรกิจ One Bank One Day บัญชีเงินฝากทีเอ็มบีธุรกรรมทำฟรี TMB Free Flow ทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียมจำนวน 10 ครั้งต่อเดือน เพียงลูกค้ามีรายการเงินเข้าบัญชีขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือน 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” ช่วยให้อุปกรณ์ธุรกิจได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมและสามารถเคลียร์เช็คระหว่างภูมิภาคได้ภายในวันเดียวกัน
 - ธนาคารปิดความเสี่ยงสินเชื่อด้วยคุณภาพที่มีมาแต่เดิม (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 พนักงานสามารถวางแผนแผนเพื่อพัฒนาตัวเองพร้อมกับปรึกษาหัวหน้างานและสามารถรับผิชอบกับเส้นทางอาชีพของตัวเองได้
 - ในปี 2556 ทีเอ็มบีได้กำไรก่อนตั้งสำรองถึง 14.4 พันล้านบาท เป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ของธนาคารที่มีกำไรก่อนตั้งสำรองทะลุหมื่นล้านบาท
 - ทีเอ็มบีได้รับการปรับอันดับเครดิตเพิ่มขึ้นโดยสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ส (Standards & Poor's)

จาก BB+ เป็น BBB- เนื่องจากการพัฒนาอย่างมั่นคงของผลประกอบการ ความสามารถในการจัดการคุณภาพสินทรัพย์ รวมถึงสภาพคล่องทางการเงินที่แข็งแกร่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้รับการเข้าร่วมเป็นหนึ่งในบริษัทในดัชนี MSCI Global Standard ซึ่งการได้เข้าร่วมในดัชนี MSCI เป็นตำแหน่งที่เป็นที่ต้องการสูง และเพิ่มความโดดเด่นให้แก่หุ้นของธนาคารในสายตาของนักลงทุนทั่วโลก

- ปี 2557
- ทีเอ็มบีบรรลุเป้าหมายอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นที่ร้อยละ 14.6% ซึ่งการเติบโตที่แข็งแกร่งนั้นมาจากความสำเร็จของการปรับใช้กลยุทธ์ของธนาคาร นอกจากนี้ทีเอ็มบียังประสบความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพสินทรัพย์ สะท้อนให้เห็นได้จาก อัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อของทีเอ็มบีลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 2.85% และ อัตราส่วนสำรองต่อสินเชื่อต่อคุณภาพเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 157
 - ทีเอ็มบีได้รับการปรับอันดับเครดิตเพิ่มขึ้น โดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ (Moody's) จาก Baa3 เป็น Baa 2 พร้อมกับแนวโน้ม “มีเสถียรภาพ” เนื่องจากการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การรักษาคุณภาพสินเชื่อและสัดส่วนสำรองต่อสินเชื่อต่อคุณภาพที่แข็งแกร่ง รวมถึงการรักษาสภาพคล่องและการดำรงเงินกองทุนที่อยู่ในระดับสูง
 - ทีเอ็มบียังประสบความสำเร็จในการเสนอขายตราสารหนี้ค้ำประกันเพื่อเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 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%
 - ในปี 2557 ธนาคารได้พัฒนาระบบทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง สำหรับคอมพิวเตอร์ หรือ แท็บเล็ต และระบบทีเอ็มบี ทัช โมบายแอปพลิเคชัน สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS/Android เพื่อช่วยให้ทุกธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นเรื่องง่าย ทั้งนี้ ทีเอ็มบีได้เพิ่มจุดบริการสำหรับการทำธุรกรรมฝากเงินสดมากกว่า 2,400 จุดบริการ ผ่านสาขาของธนาคารออมสินและที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคารในการฝากเงินสด
 - ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ได้แก่ บัตรเครดิต So Smart และ บัตรเครดิต So Fast นอกจากนี้ ทีเอ็มบี ได้ยกระดับสิทธิประโยชน์ One bank และพัฒนาอีกขั้นหนึ่งของความสะดวก ด้วยบริการรับเช็คถึงที่ เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าให้กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ

1.2.2 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญในปี 2558

ในปี 2558 ทีเอ็มบีได้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการการทำงาน และจะมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อนำเสนอ “Differences” เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้อย่างเข้มแข็งยิ่งขึ้น

- ประสบความสำเร็จในการเติบโตเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ รวมถึงกำไรก่อนตั้งสำรองเพิ่มขึ้นถึง 20% แม้ในภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน

ทีเอ็มบีสามารถเติบโตเงินฝากได้อย่างต่อเนื่องในปี 2558 โดยเงินฝากสามารถเติบโตได้ถึง 13% เงินฝาก No fixed และ ME ขยายตัวถึง 30% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2557 ซึ่งการเติบโตที่แข็งแกร่งนั้น มาจากความสำเร็จในการปรับใช้กลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นต้นทุนของธนาคาร ทั้งนี้ เงินให้สินเชื่อของธนาคารก็สามารถเติบโตได้ถึง 10% สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นสูงถึง 22% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ทั้งจากกลุ่มลูกค้าธุรกิจ อันมาจากค่าธรรมเนียมสินเชื่อและผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ และจากกลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งโดยส่วนใหญ่มาจากรายได้ค่าธรรมเนียมการขายกองทุนรวมในรูปแบบ Open-Architecture และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ซึ่งในปี 2557 ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตใหม่ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าบุคคลระดับกลาง ทั้งหมดนี้ส่งผลให้ธนาคารสามารถเติบโตกำไรก่อนตั้งสำรองได้ถึง 20% แม้จะอยู่ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจผันผวนก็ตาม

นอกจากนี้ทีเอ็มบียังประสบความสำเร็จในการออกหุ้นกู้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิสกุลเงินหยวน (ดัมซ่าบอนด์) วงเงิน 600 ล้านดอลลาร์ อายุ 3 ปี ชุดแรกจากประเทศไทยที่จำหน่ายในต่างประเทศ โดยมีเอชเอสบีซีสนับสนุนในฐานะผู้ประสานงานระดับโลก และเป็นผู้จัดการในการจัดสรรหุ้นกู้ร่วมกับไอเอ็นจี ซึ่งทีเอ็มบีได้รับรางวัลตราสารหนี้สกุลเงินท้องถิ่นยอดเยี่ยม 2015 (Best Local Currency Bond 2015) จาก The Asset Triple A Country Awards

- มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อธุรกรรมธนาคารที่เป็นเลิศ

ทีเอ็มบีมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมธนาคารซึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการทำธุรกรรมทางการเงินและช่วยให้ลูกค้าเชื่อมโยงเครือข่ายสังคมและธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2558 ธนาคารได้เปิดตัว ทีเอ็มบี ทัช โมบายแอป อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นโมบายแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ทุกธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย สะดวกสบาย พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยที่มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในการใช้งาน ซึ่งสามารถตอบโจทย์ Life Style ของลูกค้าในยุคปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี อีกทั้งในปีนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าธุรกิจ หรือ TMB Business Click ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ด้วยการเพิ่มฟังก์ชันการโอนเงินต่างธนาคารผ่านระบบ SMART และ BAHTNET เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า สามารถบริหารจัดการการเงินได้ครบวงจร นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้เปิดตัวบริการค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ TMB e-Guarantee ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการประมวลงานภาครัฐฯ ด้วยการดำเนินการออก หรือการยกเลิก ค้ำประกันได้ทันที เชื่อมโยงแบบไร้รอยต่อกับระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธี e-Bidding ของรัฐบาล ผู้ประกอบการสามารถทำรายการขอค้ำประกันได้อย่างสะดวก ได้ข้อมูลครบถ้วนและดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อธนาคาร

ทีเอ็มบีได้พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าในการทำธุรกรรมที่ดีเลิศ โดยในปี 2558 ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมของลูกค้ามากยิ่งขึ้น อาทิ เช่น บัญชีทีเอ็มบี ออลล์ ฟรี ซึ่งเป็นบัญชีเพื่อการทำธุรกรรม ที่พัฒนาต่อยอดมาจากผลิตภัณฑ์เดิมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมภายในธนาคารทีเอ็มบีและถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มทุกธนาคารทั่วไทยโดยไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่จำกัดจำนวนครั้ง รวมถึงไม่มีค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร การชำระเงิน และหักบัญชีอัตโนมัติ 5 รายการแรกต่อเดือน อีกทั้งไม่จำเป็นต้องมีเงินขั้นต่ำคงไว้ในบัญชี ทั้งนี้ความสำเร็จของทีเอ็มบี สะท้อนให้เห็นได้จากการที่ฐานเงินฝากสำหรับการทำธุรกรรม (Transactional deposit) ในปี 2558 ที่เติบโตขึ้นถึง 10% จากปี 2557

- การเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Transformation)

โปรแกรมการเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ถูกนำมาดำเนินการในธนาคารเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ให้คุณค่ากับความสามารถและผลงาน และเปิดโอกาสในการพัฒนาเส้นทางอาชีพให้กับพนักงานของธนาคาร ในปี 2558 นี้ธนาคารได้มีการริเริ่มโครงการพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพ (Talent Development Program) เพราะทีเอ็มบีเชื่อว่าพนักงานที่มี

ศักยภาพจะเป็นกำลังขับเคลื่อนองค์กรที่สำคัญในการสร้างประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นและเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของทีเอ็มบี โดยธนาคารได้สร้างโอกาสให้กับพนักงานในการเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ให้กับตนเอง อีกทั้งยังวางแผนให้พนักงานได้เห็นถึงโอกาสในการเติบโตภายในธนาคาร และสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนให้มากยิ่งขึ้นสืบเนื่องไป

ในปี 2558 ทีเอ็มบียังคงดำเนินโครงการ 'First hand day' สำหรับระดับพนักงานตั้งแต่เจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริหารจะได้สัมผัสประสบการณ์ตรงกับลูกค้าในช่องทางต่างๆ เช่น สาขา ช่องทางบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ การออกพบลูกค้า และอื่นๆ การที่ผู้บริหารได้รับประสบการณ์จริงในการติดต่อกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้มากยิ่งขึ้น โดยสิ่งที่ได้รับจากโครงการนี้จะสามารถนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการของธนาคาร ให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างแท้จริง

- ความรับผิดชอบต่อและการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมอย่างยั่งยืน

ตลอด 6 ปีที่ทีเอ็มบีมุ่งมั่นมอบโอกาส และปลูกฝังเยาวชนอายุ 12-19 ปี ด้วยโครงการไฟฟ้า เพื่อสร้างสิ่งดีๆ คืนสู่สังคมไทยอย่างยั่งยืน ผ่านการเรียนรู้กิจกรรมสร้างสรรค์เชิงศิลปะแขนงต่างๆ ไม่ใช่แค่การก้าวอย่างในรูปแบบซีเอสอาร์ทั่วไป แต่เป็นก้าวอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีโครงการไฟฟ้า อินอะบ็อกซ์ โดยให้พนักงานสาขาเป็นพลังขับเคลื่อน รับฟังชุมชน แก้ไขปัญหาชุมชน และตอบโจทย์ความต้องการของชุมชนที่อยู่รอบธนาคาร โดยช่วยแก้ไขปัญหา พัฒนาชุมชน เป็นการพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืน เพราะเจาะลึกความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง และเป็นการปลูกฝังจิตสำนึก Make THE Difference ให้กับพนักงาน อันนำมาซึ่งทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งมากขึ้น โดยในปี 2558 ทีเอ็มบีได้รับรางวัลยอดเยี่ยมด้านการพัฒนาชุมชนของ “ไฟ ฟ้า” และรางวัลยอดเยี่ยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาคธุรกิจการเงินและการธนาคารในระดับภูมิภาคเอเชีย จากงาน ผลงานด้านซีเอสอาร์ยอดเยี่ยมแห่งเอเชีย ครั้งที่ 5 (The 5th Asia Best CSR Practices Awards) ที่จัดโดยเครือข่ายผู้บริหารการตลาดแห่งเอเชีย (Chief Marketing Officers Asia) ณ ประเทศสิงคโปร์

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

1.3.1 นโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

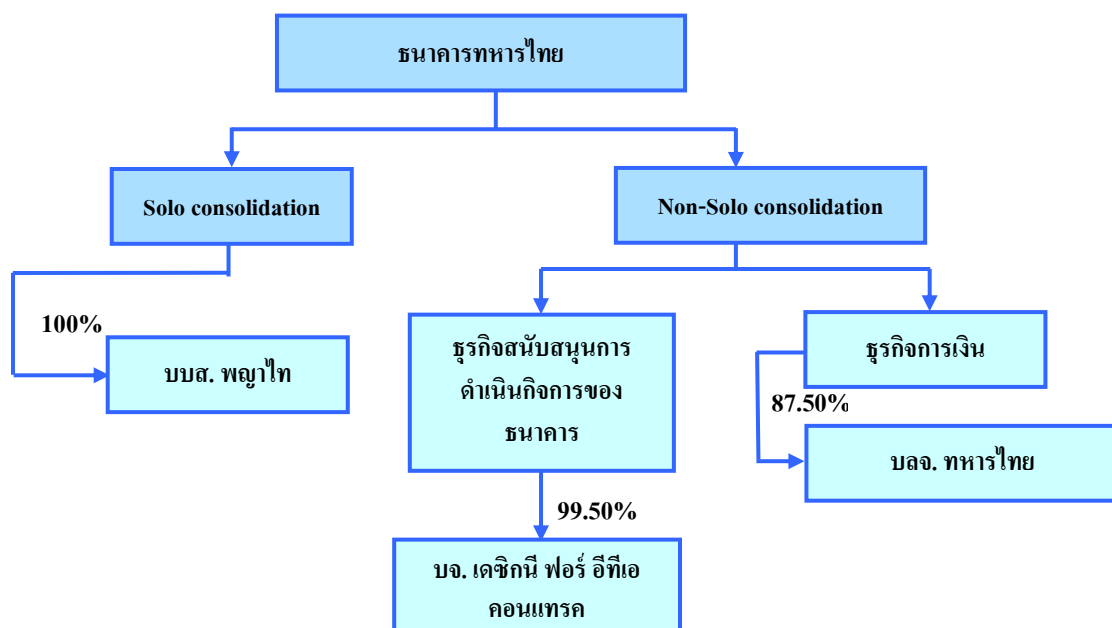
ธนาคารแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยจะแบ่งบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารออกเป็น 2 ประเภท แยกตามสัดส่วนการถือหุ้นและประเภทของธุรกิจที่บริษัทลูกดำเนินงาน ดังนี้

1. **กลุ่ม Solo Consolidation** เป็นบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อ (Credit Institution) ซึ่งธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และการบริหารงานของบริษัทอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคาร
2. **กลุ่ม Non-Solo Consolidation** เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจ ด้านการเงินและธุรกิจสนับสนุนการดำเนินการของธนาคาร โดยบริษัทย่อยในกลุ่มนี้จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนี้
 - **ธุรกิจด้านการเงิน** จะเป็นบริษัทย่อยซึ่งดำเนินธุรกิจด้านการเงิน ที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด รวมถึงบริษัทลูกที่ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 แต่ไม่เกินร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

- ธุรกิจสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร จะเป็นบริษัทย่อยซึ่งดำเนินธุรกิจที่ให้การสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

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

1.3.2 ผังภูมิโครงสร้างของกลุ่มบริษัท



1.4 ภาพรวมการประกอบธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารที่เอเอ็มบีประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตาม 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 ธนาคารมุ่งหวังที่จะเป็นธนาคารที่ลูกค้าใช้บริการเป็นหลักผ่านการ สร้างความสัมพันธ์ที่แนบแน่น และให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย อาทิ บริการ Supply Chain Solution และบริหารการเงิน และสินเชื่อ Project and Corporate Finance เงินทุนหมุนเวียน การออกหนังสือค้ำประกัน บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ การเข้าร่วมให้สินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นๆ และการให้บริการนักลงทุน

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการกับลูกค้าองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 500 ล้านบาท ลูกค้ากลุ่มนี้สำคัญต่อธนาคารเป็นอย่างมากเนื่องจากจะเป็นตัวผลักดันหลักให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายทางด้านรายได้ในอนาคต ปัจจุบันธนาคารให้บริการทางการเงินที่หลากหลายที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า อาทิเช่น “บัญชีธุรกิจ TMB One Bank” “สินเชื่อ TMB SME 3 เท่าพลัส”

กลุ่มลูกค้ารายย่อย

เพื่อที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ธนาคารได้แบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มย่อย (Customer segmentation) จำนวน 3 กลุ่มคือ ลูกค้าบุคคลพิเศษ (Affluent) ลูกค้าบุคคลระดับกลาง (Mid-Income) และลูกค้าบุคคลทั่วไป (Mass) เพื่อที่จะดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการกับธนาคาร และเลือกใช้นโยบายเป็นหลัก ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย อาทิเช่น บัญชีเงินฝากเพื่อการทำธุรกรรม TMB All free และบัญชีเงินฝากเพื่อออม TMB No-Fixed ที่ทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวันที่หลากหลายได้อย่างง่ายดาย เมื่อลูกค้าเลือกใช้บริการธนาคารเป็นธนาคารหลักแล้ว ธนาคารจะพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับธนาคารให้แนบแน่นยิ่งขึ้นไปอีกโดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้านการลงทุน ผลิตภัณฑ์ทางสินเชื่อ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินการประกัน อาทิเช่น กองทุนรวม ประกันประเภทต่างๆ สินเชื่อบ้าน บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล ซึ่งเหมาะสมกับความต้องการในทุกๆ ช่วงชีวิตของลูกค้า

การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีการลงทุนในบริษัทย่อย 3 บริษัท และบริษัทร่วม 1 บริษัท ดังนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	มูลค่าเงินลงทุน ตามวิธีราคาทุน ณ 31 ธันวาคม 2558 (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร ณ 31 ธันวาคม 2558 (ร้อยละ)
บริษัทย่อย			
1. บบส. พญาไท	บริหารสินทรัพย์	3,870	100.00
2. บลจ. ทหารไทย	บริหารจัดการกองทุน	304	87.50
3. บจ. เดชกนิ์ ฟอรั อีทีเอ คอนแทคท์	ธุรกิจสนับสนุนการค้าเงินกิจการ ของธนาคาร	-	99.50

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	มูลค่าเงินลงทุน ตามวิธีราคาทุน ณ 31 ธันวาคม 2558 (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร ณ 31 ธันวาคม 2558 (ร้อยละ)
รวมเงินลงทุนในบริษัทย่อย		4,174	
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า		(843)	
เงินลงทุนในบริษัทย่อย สุทธิ		3,331	
บริษัทร่วม			
1. บจ. เมโทร เดชิกนี	ธุรกิจสนับสนุนการดำเนินงาน ของธนาคาร	-	30.00
รวมเงินลงทุนในบริษัทร่วม		-	
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า		-	
เงินลงทุนในบริษัทร่วม สุทธิ		-	
เงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม สุทธิ		3,331	

- **บริษัท บริหารสินทรัพย์พญาไท จำกัด** เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับโอนสินเชื่อและสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของธนาคาร รวมถึงหลักประกันของสินทรัพย์นั้น และนำไปบริหารให้ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น
- **บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด** เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการกองทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และธุรกิจจัดการลงทุน ตามที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ บริษัทถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีธนาคารทหารไทยเป็นแกนนำของกลุ่มผู้ถือหุ้น ปัจจุบันบริษัทให้บริการทางด้านกองทุนรวมและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแก่ลูกค้า
- **บริษัท เดชิกนี ฟอร์ อีทีเอ คอนแทรคท์ จำกัด** เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามสัญญาเงินกู้ระหว่างกลุ่มผู้ให้กู้และ บมจ.ทางด่วนกรุงเทพ เพื่อรับโอนสิทธิสัญญาสัมปทานก่อสร้างทางด่วนขั้นที่ 2 ระหว่าง บมจ.ทางด่วนกรุงเทพ และการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยการรับโอนสิทธิฯ จะเกิดขึ้นในกรณีที่ บมจ.ทางด่วนกรุงเทพ ไม่สามารถปฏิบัติตามหรือผิดเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้ ซึ่งธนาคารมีฐานะเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ
- **บริษัท เมโทร เดชิกนี 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 2556 - 2558 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2558	ร้อยละ	2557	ร้อยละ	2556	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรวม	36,430	75.0	35,848	77.4	34,826	77.0
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,037	4.2	2,229	4.8	2,430	5.4
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	274	0.5	289	0.6	457	1.0
เงินลงทุนในตราสารหนี้	2,148	4.4	2,658	5.8	2,878	6.3
เงินให้สินเชื่อ	31,588	65.1	30,210	65.2	28,579	63.2
อื่นๆ	383	0.8	462	1.0	482	1.1
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	9,712	20.0	7,874	17.0	7,611	16.8
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	1,701	3.5	1,991	4.3	2,258	5.0
ขาดทุนสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่ายุติธรรม	(16)	-	(51)	(0.1)	(9)	-
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	181	0.4	193	0.4	142	0.3
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	543	1.1	491	1.0	415	0.9
รายได้รวม	48,551	100.0	46,346	100.0	45,243	100.0

2.2 ความได้เปรียบเชิงแข่งขัน

- นวัตกรรมสินค้าและบริการ

ทีเอ็มบีได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในผู้นำตลาดในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ โดยในปี 2558 ธนาคารยังคงออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้า เช่น บัญชีทีเอ็มบีเอสส์ฟรี ซึ่งเป็นบัญชีเพื่อการทำธุรกรรม ที่พัฒนาต่อมาจากผลิตภัณฑ์เดิมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมภายในทีเอ็มบีและถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มทุกธนาคารทั่วไทยโดยไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่จำกัดจำนวนครั้ง รวมถึงไม่มีค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร การชำระเงิน และหักบัญชีอัตโนมัติ 5 รายการแรกต่อเดือน อีกทั้งไม่จำเป็นต้องมีเงินขั้นต่ำคงไว้ในบัญชี นอกจากนี้ทีเอ็มบียังได้ออกประกันชีวิตรูปแบบใหม่ ไลฟ์ เซฟเวอร์ 15/9 ซึ่งเป็นประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เพื่อตอบรับกับความต้องการของลูกค้าทุกระดับกลาง เน้นเรื่องการออมเงิน และสามารถเลือกชำระเบี้ยได้ทั้งแบบรายเดือนหรือรายปี มากไปกว่านั้นในปีที่เอ็มบียังได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ TMB SME 3

เท่าพลัส โดยให้วงเงินสูงสุด 3 เท่าของมูลค่าหลักทรัพย์ประกัน และให้เงินหมุนเวียนเพิ่มอีก 50% โดยพิจารณาจากวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี อีกทั้งยังให้วงเงินเพิ่มสำรองสินค้าอีก 30 วัน (Safety Stock) ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 3 ปี เพื่อเป็นการสนับสนุนลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดย่อม ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้หลักทรัพย์ค้ำประกันที่มีอยู่จำกัด

- **แบรนด์ที่แข็งแกร่ง**

ธนาคารได้สร้างแบรนด์ให้มีความแข็งแกร่งขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยผ่านกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ โดยเริ่มต้นจากปี 2554 ที่ธนาคารได้ออกแคมเปญสร้างแบรนด์ “พลังในตัวคุณ เปลี่ยนโลกให้ดีขึ้น” (Make THE Difference) พร้อมกับการปลุกฝังแบรนด์ ดี เอ็น เอ ให้กับพนักงานทุกคน และให้ความสำคัญกับการสร้างแบรนด์มาโดยตลอด ทั้งนี้ในปี 2558 ธนาคารได้ออกโฆษณาชุดความต้องการที่คุณไม่เคยรู้ เพื่อเป็นการเน้นย้ำถึงแนวคิด Make THE Difference และเป็นคำสัญญาจากทีเอ็มบีที่จะสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าต่อไป จากความตั้งใจในการสร้างความแข็งแกร่งให้แบรนด์มาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การยอมรับแบรนด์ของธนาคารทีเอ็มบีในปัจจุบันนี้มีความแข็งแกร่งกว่าธนาคารขนาดกลางและใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ชั้นนำอื่นๆ ในประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้นแบรนด์ของธนาคารยังมีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

- **หุ้นส่วนทางกลยุทธ์ภายใต้ความร่วมมือกับไอเอ็นจี กรุ๊ป และเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต**

ตั้งแต่ ไอเอ็นจี กรุ๊ป เข้ามาถือหุ้นกับธนาคารทหารไทยในปี 2550 ไอเอ็นจีได้เข้ามาสนับสนุนธนาคารในเรื่องต่างๆ อาทิ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารความเสี่ยง การดำเนินงานและเทคโนโลยี ธนาคารมีความมุ่งหวังที่จะใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดจากการเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์กับ ไอเอ็นจี กรุ๊ป ในการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้า นอกจากนี้ ไอเอ็นจียังได้ส่งผู้บริหารระดับสูงเข้ามาช่วยบริหารงาน เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็น “ธนาคารไทยชั้นนำมาตรฐานระดับโลก” ธนาคารยังได้ร่วมมือกับเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต ซึ่งเคยเป็นหน่วยงานหนึ่งของไอเอ็นจี ในด้านธุรกิจประกันผ่านทางธนาคาร ทีเอ็มบีมุ่งหวังที่จะใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดจากการเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์กับเอฟดับบลิวดี ในการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางของเอฟดับบลิวดี

- **พันธมิตรทางธุรกิจในช่วงทางการจัดจำหน่ายประกันชีวิตผ่านธนาคาร กับ บมจ. เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต**

ธนาคารและเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต เข้าร่วมมือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและมั่งคั่งของลูกค้าและมอบความอุ่นใจให้ลูกค้าสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเต็มที่ ธนาคารมีความตั้งใจที่จะร่วมมือกับเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ให้กับลูกค้าธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางของเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต และมอบประสบการณ์และบริการอันเป็นเลิศด้านประกันชีวิตสำหรับลูกค้าธนาคาร

บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัทประกันชีวิตชั้นนำของประเทศไทย เป็นบริษัทในเครือของแปซิฟิก เซ็นจูรี กรุ๊ป (พีซีจี) ประเทศฮ่องกง ดำเนินธุรกิจการประกันชีวิต ที่มุ่งเน้นการดำเนินงานด้วยนวัตกรรมสมัยใหม่ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีที่สะดวกต่อการใช้งาน มีแบบประกันที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกช่วงชีวิต นอกจากนี้บริษัทยังนำเทคโนโลยีนำสมัยด้วยบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า

- เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจ

การเปิดตัวแอปพลิเคชัน TMB Touch ตอบสนองการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารในรูปแบบดิจิทัลอันทันสมัยและให้คุณภาพการบริการที่ดี ไม่เพียงแต่การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่แตกต่างกัน หากยังนำเสนอบริการที่แตกต่างกันให้กับลูกค้าเป็นรายบุคคลเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดอีกด้วย ในการนี้ ธนาคารได้นำระบบ Client Profiling Engine มาวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าจากประวัติการติดต่อหรือการทำธุรกรรมกับธนาคาร ทำให้สามารถนำเสนอบริการให้กับลูกค้าได้ตรงกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางดิจิทัลและช่วยเสริมสร้างความผูกพันกับลูกค้า นี่คือการอย่างหนึ่งที่ ทีเอ็มบีนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจอย่างแท้จริง

ธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ ธปท. โดยที่ลูกค้ายังคงได้รับความสะดวกในการใช้งาน เช่น ธนาคารได้นำระบบการยืนยันตัวตนด้วยลายนิ้วมือมาประยุกต์ใช้กับ TMB Touch ตลอดจนการเฝ้าระวังเว็บไซต์หลอกลวงเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัย ด้านพนักงานของธนาคาร สามารถใช้อุปกรณ์พกพาส่วนตัวซึ่งธนาคารติดตั้งระบบ Mobile Device Management ในการเข้าถึงระบบงานและข้อมูลของธนาคาร ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ไหนก็ได้อย่างปลอดภัย และธนาคารไม่มีค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์เหล่านี้ นอกจากนี้ ธนาคารได้นำซอฟต์แวร์ออฟฟิศทางธุรกิจแบบออนไลน์บนคลาวด์สำหรับการทำงานร่วมกันภายในทีมมาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานสามารถทำงานที่ไหนก็ได้และสลับอุปกรณ์ใช้งานระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ตโดยยังคงทำงานต่อเนื่องได้ นี่คือการ “การทำงานแนวใหม่” ซึ่งพนักงานใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการบริการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จากการที่ธนาคารได้ขยายการให้บริการคลาวด์ไปยังระบบงานทางธุรกิจรวมทั้งเครื่องมือต่างๆ ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงติดตั้งคลาวด์เกตเวย์เพื่อเชื่อมต่อคลาวด์แบบไฮบริดระหว่างระบบงานหลัก/สนับสนุนที่ติดตั้งที่ธนาคาร กับระบบงานที่ใช้เป็นช่องทางบริการบนคลาวด์ ตัวอย่างระบบงานที่เชื่อมต่อผ่านคลาวด์เกตเวย์ ได้แก่ ระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงระบบทดสอบงานต่างๆ ที่ติดตั้งบนคลาวด์ ซึ่งสามารถผลักดันให้การพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ Agile เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้กับนักพัฒนา ตลอดจนลดเวลาในการพัฒนาระบบและลดค่าใช้จ่าย

ระบบงาน Event Trigger Engine ที่เชื่อมต่อระหว่างช่องทางบริการต่างๆ ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ทางธุรกิจที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ทำให้ธนาคารสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการจากเดิมที่ลูกค้ารู้สึกว่าการใช้บริการในแต่ละช่องทางแยกจากกัน เปลี่ยนเป็นประสบการณ์ในการใช้บริการเชื่อมต่อกันในทุกช่องทาง ทำให้ลูกค้าใช้บริการระหว่างช่องทางบริการดิจิทัลต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่องและไร้รอยต่อ

ธนาคารได้พัฒนาโครงข่ายสาขาให้สามารถกำหนดเส้นทางในการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตแบบอัจฉริยะ โดยกำหนดเส้นทางผ่านโครงข่ายสื่อสารใหม่ที่มีราคาถูกและมีแบนด์วิธสูง แทนการขยายแบนด์วิธโครงข่ายเช่า MPLS เดิมซึ่งมีราคาแพง ทำให้สาขามีความพร้อมในการใช้งานคลาวด์และรองรับการใช้งานบริการที่ต้องการแบนด์วิธสูง เช่น การประชุมวิดีโอทางไกลระหว่างสาขา หรือลูกค้าที่สาขาสามารถติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญที่สำนักงานใหญ่ได้ โดยไม่กระทบกับประสิทธิภาพการทำงานของระบบงานต่างๆ ที่สาขาใช้งาน

ทางด้านสถาปัตยกรรมเทคโนโลยี ธนาคารได้จัดทำ Target Operating Model ของห่วงโซ่คุณค่าทั้งหมดภายในธนาคารเพื่อไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อนและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน อีกทั้งจัดทำ Framework ของ Virtual Master Data Model เพื่อสนับสนุนการนำเสนอข้อมูลของลูกค้าแบบ 360 องศา ด้วยวิธีการเชื่อมความสัมพันธ์ของ Data model ของแต่ละระบบงานที่อยู่แยกกันให้สามารถมองเห็นรวมเป็น Data model เดียว เพื่อให้แอปพลิเคชันสามารถนำเสนอข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารมีกลยุทธ์ในการพัฒนาให้องค์กรเป็นสำนักงานไร้

กระดาศโดยมีการพัฒนาความสามารถของระบบจัดการเอกสารขององค์กรให้ครบวงจร การจัดเก็บ Image ของเอกสารมีความถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมเรียกใช้งาน ตัวอย่างข้างต้นเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าการจัดการด้านสถาปัตยกรรมเทคโนโลยีของธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายและการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ซ้ำซ้อนได้

โดยสรุปการใช้งานเทคโนโลยีที่กล่าวมา ที่เอเอ็มบีพิจารณาให้บริการคลาวด์เป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญกับการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่นเดียวกับกับการพัฒนาองค์ความรู้สารสนเทศ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีในแต่ละด้านมาประกอบรวมกัน ทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการของธนาคารที่ใด เวลาใดก็ได้ และสามารถจัดการการเงินได้อย่างง่ายดาย ทิศทางของเทคโนโลยีเหล่านี้สอดคล้องกับนโยบายของทีเอ็มบีที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้ธนาคารสามารถก้าวสู่การเป็นผู้นำการให้บริการด้านการเงิน

• ช่องทางบริการที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย

ทีเอ็มบีมีเครือข่ายช่องทางการบริการที่สามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศจำนวน 454 สาขา ตู้เอทีเอ็มจำนวน 2,273 เครื่อง และธนาคารยังได้พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าธุรกิจ ภายใต้ชื่อ TMB Business Click เพื่อเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทางการเงินของลูกค้า ด้วยระบบธุรกรรมออนไลน์ ที่รวมบริการทางการเงินที่มีความหลากหลาย ครบวงจรและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทั้งการทำธุรกรรมภายในประเทศ ที่ได้เพิ่มบริการ โอนเงินต่างธนาคารผ่านระบบ SMART&BATHNET บริการสินเชื่อธุรกิจ บริการข้อมูลเครื่องรูดบัตร (EDC) บริการธุรกรรมอัตราแลกเปลี่ยน บริการข้อมูลบัญชี และบริการธุรกรรมระหว่างประเทศ รวมทั้ง Data Gateway/E-Logistics, NPMS (National Payment Message Standard) เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการทำธุรกรรม AEC Cross Border ทั้งนี้ลูกค้าสามารถทำการรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด พร้อมตรวจสอบสถานะ เรียกดูข้อมูลและรายงานได้ในทันทีในรูปแบบ Real Time อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดภาระงานเอกสารโดยลูกค้าสามารถส่งเอกสารผ่านระบบได้ทันที อีกทั้งในปี 2558 ทีเอ็มบียังได้เปิดตัวบริการค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ TMB e-Guarantee ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการประมวลงานภาครัฐฯ ด้วยการดำเนินการออก หรือการยกเลิก ค้ำประกันให้ทันที (Real-time) เชื่อมโยงแบบไร้รอยต่อกับระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธี e-Bidding ของรัฐบาล โดยครอบคลุมการค้ำประกันอย่างครบวงจรธุรกิจ ได้แก่ ค้ำประกันการยื่นซองประกวดราคา (Bid Bond) ค้ำประกันการปฏิบัติตามสัญญา (Performance Guarantee) ค้ำประกันการรับเงิน ค่าจ้าง/ค่าวัสดุ ล่วงหน้าหรือก่อนการตรวจรับ (Advance Payment Guarantee) และค้ำประกันการรับเงิน ประกันผลงาน (Retention Guarantee) ผู้ประกอบการสามารถทำการรายการขอค้ำประกันได้อย่างสะดวก ได้ข้อมูลครบถ้วน ไม่พลาดทุกการประมวล และดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านระบบ e-Bidding โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง และได้เปิดตัว ทีเอ็มบี ทัช โมบายแอป อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าบุคคล เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมด้วยฟังก์ชันการใช้งานที่ครบถ้วน สามารถตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

• บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ

จากนโยบาย Open Architecture ของธนาคาร ซึ่งเป็นการเปิดกว้างในการนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมทั้งครบถ้วน และหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารสามารถเลือกลงทุนได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และข้อจำกัดอื่นๆ ของลูกค้า ธนาคารจึงได้พิจารณาการเป็นผู้สนับสนุนการจำหน่าย รับซื้อคืน และปรับเปลี่ยนการถือหน่วยลงทุน ให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการอื่น นอกเหนือจาก บลจ.ทหารไทย จำกัด โดยในปี 2558 ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมให้กับลูกค้า

ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่บริหารจัดการจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน รวมทั้งสิ้น 5 บริษัท ได้แก่ บลจ.ทหารไทย จำกัด บลจ.ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด บลจ. อเบอร์ดีน (ประเทศไทย) จำกัด บลจ.ซีไอเอ็มบี-พริ้นซิเพิล (ประเทศไทย) จำกัด และ บลจ.แมนูไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยธนาคารได้คัดเลือกกองทุนรวมคุณภาพจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนชั้นนำเหล่านี้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกลงทุนได้อย่างมั่นใจ ตรงตามความต้องการ และสะดวกสบายในสถานที่เดียว

- **การบริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคารที่เข้มแข็ง**

การกำกับดูแลการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานของธนาคาร เพื่อให้ดำเนินไปอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ รวมถึงเป็นการดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นผ่านคณะกรรมการธนาคารผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้น ซึ่งถือเป็นบุคลากรที่สำคัญในการกำหนดทิศทางและควบคุมให้การบริหารงานของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การที่คณะกรรมการของทีเอ็มบีมีความเข้มแข็ง ทั้งในเรื่องของนโยบาย คุณสมบัติของกรรมการ โครงสร้างของคณะกรรมการ รวมไปถึงกระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้ทีเอ็มบีสามารถดำเนินงานได้อย่างแข็งแกร่งภายใต้การกำกับดูแลที่ดี สร้างผลกำไร และสร้างมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นได้ในระยะยาว โดยในปี 2558 คณะกรรมการทีเอ็มบีได้รับรางวัลคณะกรรมการดีเด่น จัดโดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย อันเป็นเครื่องหมายรับรองถึงคุณภาพและประสิทธิผลของคณะกรรมการ

2.3 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

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

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

2.3.1 กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่

ด้วยความเชื่อว่าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มียอดขายสูงเกินกว่า 500 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่มีความซับซ้อนทางธุรกิจ และมีความต้องการทางการเงินเพิ่มขึ้น ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาบริการเพื่อความเป็นเลิศในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งในและนอกประเทศ โดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินและพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า เพื่อที่จะสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถที่จะสร้างความเจริญเติบโตกับธุรกิจต่อไป และมีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยมีการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล

- กลุ่มลูกค้าบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ (Multi Corporate Banking) มียอดขายของกลุ่มมากกว่า 5,000 ล้านบาท ต่อปี ในปี 2558 ทางธนาคารมีลูกค้าเงินฝากและสินเชื่อและธุรกรรมทางการเงิน ในกลุ่มลูกค้าดังกล่าว ประมาณ 400 กลุ่มธุรกิจ

- กลุ่มลูกค้าบริษัทธุรกิจ (Corporate Banking) มีของกลุ่มตั้งแต่ 500 ล้านบาท ถึง 5,000 ล้านบาทต่อปี ธนาคารมีลูกค้าเงินฝากและสินเชื่อและธุรกรรมทางการเงินกว่า 3,000 บริษัท

2.3.2 กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มียอดขายต่อปีไม่เกิน 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 วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมียอดสินเชื่อธุรกิจรวม 224,443 ล้านบาท มีสำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางของธนาคารจำนวน 65 แห่ง และสำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อมของธนาคารอีกจำนวน 53 แห่ง กระจายอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางของธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และในต่างจังหวัดทั่วทุกภาคของประเทศ โดยมีผู้จัดการดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Manager) จำนวน 454 คน ดูแลและให้คำปรึกษาในเรื่องสินเชื่อธุรกิจและบริการทางการเงินให้กับลูกค้า SME ได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีศูนย์ธุรกิจสัมพันธ์ TMB SME (TMB SME Relationship Management Center) ให้การดูแลลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารทางโทรศัพท์จำนวนทั้งสิ้น 79 คน

ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการศึกษาพฤติกรรมลูกค้า ทำความเข้าใจถึงประสบการณ์ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ก่อนนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ตรงกับความต้องการสูงสุดของลูกค้า ลดข้อจำกัดในการทำธุรกรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น

นอกจากนั้น ธนาคารมุ่งหวังที่จะเป็นธนาคารที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจและใช้บริการเป็นหลัก ผลิตภัณฑ์และบริการหลักประกอบด้วย การให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน (Transactional Banking) การจัดหาเงินทุนในระยะกลางถึงระยะยาว การให้สินเชื่อเพื่อเป็นทุนหมุนเวียน การบริหารความเสี่ยงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า (Supply Chain Solution) 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 เช็คเงินปันผล เช็คเพื่อจ่ายดอกเบี้ย หรือการขายหลักทรัพย์ ตลอดจนเอกสารประกอบการส่งจ่ายประเภทต่างๆ แทนบริษัท อาทิ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย เหมาะสำหรับบริษัทที่ส่งจ่ายเช็คเป็นจำนวนมาก โดยธนาคารจะดำเนินการตามข้อมูลที่บริษัทได้ส่งคำสั่งมายังธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลิตภัณฑ์ Payroll

- บริการโอนเงินด้วยระบบอัตโนมัติเพื่อเข้าบัญชีเงินเดือนของพนักงานที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทยทั่วประเทศ บริการนี้จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานของฝ่ายบุคคลและบัญชี-การเงินในการจัดทำข้อมูลโดยพนักงานจะได้รับเงินเดือนตรงตามเวลา และสามารถเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็มได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง

ผลิตภัณฑ์ Direct Credit

- บริการจ่ายเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการโอนเงินอัตโนมัติเข้าบัญชีผู้รับเงินจำนวนมากราย ที่มีบัญชีอยู่กับธนาคารทหารไทยด้วยการส่งข้อมูลเพียงครั้งเดียวผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ บริการนี้จะช่วยให้บริษัทจ่ายเงินได้ตรงตามเวลา รวมทั้งลดขั้นตอนการทำงานและการจัดทำข้อมูล

ผลิตภัณฑ์บัตรเงินคล่องสำหรับผู้ซื้อสำหรับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (TMB Supply Chain Card)

- เป็นบัตรประเภทบัตร Electronic แบบ Closed loop สำหรับบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน นวัตกรรมทางการเงินที่พัฒนามาเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารการรับ-จ่ายเงิน โดยเน้นถึงประโยชน์และความคล่องตัวของทั้งเครือข่ายธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ผลิตภัณฑ์ โอนเงินระหว่างธนาคาร (SMART)

- บริการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการการจ่ายเงินเดือนพนักงาน จ่ายโบนัส จ่ายค่านายหน้า หรือจ่ายเงินปันผล ฯลฯ ให้กับผู้รับเงินจำนวนมากราย ที่มีบัญชีออมทรัพย์หรือบัญชีกระแสรายวันกับธนาคารซึ่งเป็นสมาชิกระบบ SMART ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ผลิตภัณฑ์ โอนเงินระหว่างธนาคาร (BAHTNET)

- บริการโอนเงินในประเทศด้วยการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทย เหมาะกับการโอนเงินที่มีมูลค่าสูงไปยังบัญชีปลายทางของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่เป็นสมาชิกของธนาคารแห่งประเทศไทย

1.2 ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมขาเข้า (Collection Services)

ผลิตภัณฑ์เช็คเรียกเก็บ

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

ประเภทของเช็คที่รับเรียกเก็บ

- **เช็คเคลียร์ริง (Local Clearing Cheque)** เป็นเช็ค ดราฟท์ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน หรือตราสารอื่นใด ที่สาขานาการผู้รับฝากและสาขานาการผู้จ่ายอยู่ในเขตสำนักหักบัญชีเดียวกัน
- **เช็คต่างจังหวัด (BC)** เป็นเช็ค ดราฟท์ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน หรือตราสารอื่นใด ที่สาขานาการผู้รับฝากและสาขานาการผู้จ่ายอยู่ต่างเขตสำนักหักบัญชีกัน
- **เช็คลงวันที่ล่วงหน้า (Post-dated Cheque: PDC)** เป็นเช็ค ดราฟท์ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน หรือตราสารอื่นใด ที่ยังไม่ถึงกำหนดส่งจ่าย ซึ่งเป็นได้ทั้งเช็คเคลียร์ริงและเช็คเรียกเก็บข้ามเขต โดยธนาคารจะทำหน้าที่เก็บรักษาเช็คนั้น และทำการส่งเรียกเก็บตามประเภทของเช็คเมื่อถึงกำหนดวันที่ส่งจ่ายตามหน้าเช็ค

ผลิตภัณฑ์ Bill Payment

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

ผลิตภัณฑ์ Direct Debit

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

ผลิตภัณฑ์ Cash Collection and Delivery

- ให้บริการรับเงินสดของผู้ขอใช้บริการ โดยธนาคารหรือตัวแทนธนาคารดำเนินการรับเงินสดจากสถานที่ทำการของผู้ขอใช้บริการหรือสถานที่ที่ผู้ขอใช้บริการกำหนด มาทำการตรวจนับ และนำฝากเข้าบัญชีของผู้ขอใช้บริการที่มีกับธนาคารตามคำสั่งและสัญญาการใช้บริการ

1.3 ผลิตภัณฑ์บริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management Services)

คือบริการที่ธนาคารทำการโอนเงินระหว่างบัญชีที่อยู่ในบริษัทเดียวกันหรือกลุ่มบริษัทเดียวกันโดยอัตโนมัติ ทุกสิ้นวัน โดยระบบงานอัตโนมัติของธนาคารจะตรวจสอบเพื่อหาขอส่วนที่เกินภาระผูกพันในบัญชีต่างๆ ของลูกค้า แล้วรวบรวมไว้ในบัญชีหลักที่ได้รับดอกเบี้ย ในขณะที่เดียวกันก็จะเติมเงินให้แก่บัญชีที่มียอดเงินต่ำกว่าภาระผูกพัน และในวันทำการ

ถัดไป 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) เพื่อให้ผู้นำเข้าสามารถออกสินค้าได้ในกรณีที่มีการส่งสินค้ามาถึงก่อนเอกสารสำคัญในการออกสินค้า

- ด้านส่งออก

- ธนาคารให้บริการเรียกเก็บเงินจากธุรกรรมการส่งออก ทั้งบริการ โอนเงินตราต่างประเทศขาเข้า บริการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าส่งออกตามเอกสารเรียกเก็บและบริการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าส่งออกตามเลตเตอร์ออฟเครดิต
- ธนาคารสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนในการส่งออก ทั้งในช่วงเวลาก่อนส่งออกสินค้าและภายหลังจากที่มีการส่งออกสินค้าแล้ว โดยผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing Credit) จะสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนในช่วงก่อนการส่งออกสินค้า และสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนภายหลังจากที่ส่งออกสินค้าแล้ว โดยผลิตภัณฑ์สินเชื่อรับซื้อเอกสารการส่งออก (Export Invoice Financing และ Export Bills Purchase)
- ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ในการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการส่งออก เช่น บริการยืนยันการชำระเงินตามเลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C Confirmation) ประกันภัยสินเชื่อทางการค้า (Trade Credit Insurance) การรับซื้อ/ซื้อลดตั๋วเงินค่าสินค้าออกแบบไม่ไล่เบี้ย (Export Bill Discount without Recourse) รวมถึงเครื่องมือในการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่หลากหลาย

- บริการโอนเงินระหว่างประเทศ

- ธนาคารให้บริการการโอนเงินตราต่างประเทศ ทั้งบริการด้านการรับโอนเงินเข้า (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 สินเชื่อขายลดตัวเงิน บริการออกหนังสือค้ำประกัน บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการอวัลหรือรับรอง เพื่อสนับสนุนการสภาพคล่องในดำเนินธุรกิจของลูกค้า

• สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า (TMB Supply Chain Financing)

เป็นความร่วมมือระหว่างองค์กรธุรกิจรายใหญ่และธนาคาร โดยธนาคารจะให้การสนับสนุนแก่ผู้ซื้อสินค้า และหรือผู้ขายสินค้า โดยผลิตภัณฑ์ไม่เพียงได้มีเพียงแต่สินเชื่อเพื่อการลงทุน สินเชื่อเพื่อเงินทุนหมุนเวียนสำหรับผู้ซื้อสินค้า (Buyer Financing Program) สินเชื่อเพื่อผู้ขายสินค้า (Receivable on Demand) แต่ยังครอบคลุมถึงการนำเสนอธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ และองค์ความรู้ผ่าน Lean Supply Chain by TMB ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ครบวงจรจะยกระดับประสิทธิภาพของทั้งวงจรธุรกิจ

ในปี 2558 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับลูกค้าธุรกิจเอสเอ็มอีมีหลากหลายประเภทด้วยกัน ได้แก่

- **สินเชื่อ ทีเอ็มบี SME 3 เท่าพลัส** ให้วงเงินสูงสุด 3 เท่าของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน พร้อมวงเงินหมุนเวียนเพิ่มอีก 50% นอกจากนี้ ยังให้วงเงินเพิ่มสำรองสินค้าอีก 30 วัน (Safety Stock) ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 3 ปี ได้เปิดตัวสู่ตลาดตั้งแต่กลางปี 2558 และสามารถตอบสนองความต้องการด้านสินเชื่อของลูกค้าเป็นอย่างดีตลอดทุกช่วงวงจรธุรกิจ
- **โครงการพิเศษเพื่อช่วยเหลือ SME** ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวในปีที่ผ่านมา ทั้งยังจัดให้มีผู้ดูแลลูกค้า SME ที่มีปัญหาสภาพคล่องตั้งแต่นั้นมา

➤ ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากกระแสรายวัน

- เป็นบัญชีเงินฝากประเภทใช้หมุนเวียนในการประกอบธุรกิจการค้าโดยใช้เช็คในการถอน หรือจ่าย หรือโอนเงิน และสามารถควบคุมการใช้จ่ายจากใบสรุปแจ้งยอดบัญชีรายเดือน

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากออมทรัพย์

- เป็น บัญชี สำหรับ ใช้ออมเงิน ที่เหลือจากการดำเนินงาน คล่องตัวในการเบิกถอน เนื่องจากสามารถทำรายการถอนได้ทุกสาขาทั่วประเทศ และยังคงได้รับดอกเบี้ยจากยอดเงินฝากในบัญชี

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากเพื่อธุรกิจ “ทีเอ็มบี วันแบงก์”

- เป็นทั้งบัญชีเดินสะพัดและออมทรัพย์ที่ช่วยให้ลูกค้าประหยัดค่าธรรมเนียม เช่น การฝากเช็คข้ามธนาคารหรือข้ามเขต ลูกค้ารับยอดเต็มโดยไม่ถูกหักค่าธรรมเนียม ช้อเช็ค 1 เล่ม แลก 1 เล่ม ไม่มีวันหมดเขต มีบริการกลบ

ยอดเช็คอัตโนมัติ และฟรีค่าธรรมเนียมทั่วประเทศเมื่อโอนเงินภายในทีเอ็มบี ผลิตภัณฑ์ทีเอ็มบี One Bank ช่วยให้ธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้า SME และส่งเสริมให้มีการเดินบัญชีผ่านทีเอ็มบีมากขึ้น

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากประจำ

- บัญชีสำหรับการออมทรัพย์เพื่อรับผลตอบแทนที่แน่นอน เลือกระยะเวลาฝากได้ตามความต้องการ ตั้งแต่ 7 วัน – 36 เดือน สามารถรับดอกเบี้ยเมื่อครบกำหนด นอกจากนี้ยังใช้เป็นหลักประกันเพื่อขอยืมเงิน สินเชื่อจากธนาคารอีกด้วย

ผลิตภัณฑ์ เงินฝากเงินตราต่างประเทศ

- เป็นบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศได้ในทุกประเภทบัญชี คือ ออมทรัพย์ ฝากประจำหรือกระแสรายวัน นอกจากนี้ บัญชีออมทรัพย์ และกระแสรายวันยังสามารถโอนเงินจากบัญชีไปต่างประเทศ หรือถอนเป็นธนบัตรต่างประเทศได้อีกด้วย

➤ บริการวาณิชธนกิจ

ธนาคารให้บริการวาณิชธนกิจที่ครอบคลุมแก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ อาทิเช่น บริการการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทตราสารหนี้ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาแหล่งเงินทุน การปรับโครงสร้างองค์กร การประเมินมูลค่าหุ้น และการหาพันธมิตรทางธุรกิจและนักลงทุน นอกจากการให้บริการด้านวาณิชธนกิจส่วนใหญ่แก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่แล้ว ธนาคารยังได้ให้บริการบางประเภทแก่ลูกค้าในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอีกด้วย

ทางด้านธุรกิจจัดจำหน่ายตราสารหนี้ ธนาคารได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ และให้บริการทั้งแบบเสนอขายต่อประชาชนทั่วไป ผู้ลงทุนรายใหญ่ และนักลงทุนสถาบัน โดยตราสารหนี้ที่ธนาคารจัดจำหน่ายมีหลายประเภท อาทิ พันธบัตร ตัวเงินและ หุ้นกู้ ทั้งนี้ ธนาคารเป็นทั้งผู้จัดการการจัดจำหน่ายเพียงผู้เดียว หรือร่วมกับผู้จัดการการจัดจำหน่ายรายอื่นๆ สำหรับการเสนอขายหลักทรัพย์นั้น ธนาคารมีทีมการตลาดลูกค้าสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญและมีความใกล้ชิดกับกลุ่มนักลงทุนสถาบัน ทีมบริหารกลุ่มลูกค้าชนบทมีพันธกิจ มีความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มผู้ลงทุนรายใหญ่ รวมถึงธนาคารยังมีการเสนอขายหลักทรัพย์ให้กับประชาชนทั่วไป ผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ

➤ ผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงิน

ธนาคารให้บริการทางการเงินกับลูกค้าภายในประเทศและต่างประเทศ โดยครอบคลุมผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งตลาดเงิน ตลาดตราสารหนี้ ตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและตลาดอนุพันธ์ ด้วยบริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบที่หลากหลาย

ธนาคารได้ดำเนินธุรกรรมเงินกู้ยืมในรูปสกุลเงินบาทและสกุลเงินต่างประเทศเพื่อการบริหารสภาพคล่องของธนาคารและรองรับธุรกรรมการค้าต่างประเทศของลูกค้า ทั้งการส่งออกและนำเข้า ในหลากหลายกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งธนาคารได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นคู่สัญญาหลัก (Primary dealer) สำหรับธุรกรรม Bilateral repurchase ตั้งแต่ปี 2554 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร และสนับสนุนการส่งผ่านอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยไปยังตลาดเงินและลูกค้าธนาคาร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการร่วมพัฒนาตลาดเงินของประเทศ

ทางด้านธุรกิจตราสารหนี้ ธนาคารได้รับการจัดอันดับโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทยให้เป็นผู้ค้าตราสารหนี้ที่มีปริมาณการซื้อขายสูงสุดเป็นอันดับที่ 3¹ นอกจากธุรกรรมการซื้อขายพันธบัตรรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และหุ้นกู้ภาคเอกชนแล้ว ธนาคารพร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการลงทุนในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเสนอขายตราสารหนี้ระยะสั้น (อายุไม่เกิน 270 วัน) และการลงทุนระยะยาวในตัวแลกเงิน/ตัวสัญญาใช้เงินที่ออกโดยธนาคาร

สำหรับธุรกรรมการบริหารสภาพคล่องผ่านธุรกรรมกู้ยืม (Private repurchase) นั้น ธนาคารได้รับการจัดอันดับโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ให้เป็นธนาคารที่มีปริมาณธุรกรรมสูงสุดเป็นอันดับที่ 3² ธนาคารมีความตั้งใจจะขยายปริมาณธุรกรรมและลูกค้าในตลาดตราสารหนี้ให้เพิ่มขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนาตลาด ธุรกรรมเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าของธนาคารได้อย่างเหมาะสม แต่ยังเป็นทางเลือกในการระดมเงินสำหรับธนาคารอีกด้วย

สำหรับตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และตลาดอนุพันธ์ ธนาคารให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อใช้บริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจากธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ 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

ธนาคารยังได้มีการจัดสัมมนาองค์ความรู้ในการบริหารอัตราแลกเปลี่ยนให้กับลูกค้าธนาคาร โดยได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการที่มีธุรกิจเกี่ยวข้องกับเงินตราต่างประเทศ สามารถรับมือกับความผันผวนของค่าเงิน ด้วยการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ และเครื่องมือที่ใช้ในการป้องกันความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยน จากผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อให้มีความหลากหลาย และสอดคล้องกับต้นทุนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนสามารถคาดการณ์รายได้และต้นทุน เพื่อการวางแผนกิจการ นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาช่องทางในการทำธุรกรรมผ่านระบบ TMB Business Click เพื่อให้ลูกค้าธนาคารได้รับความสะดวกในการใช้สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า เพื่อชำระภาระการค้าระหว่างประเทศ (Trade Finance) และการโอนเงินระหว่างประเทศ (Remittance)

ธนาคารยังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินในการป้องกันความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยนให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถเข้าถึงเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน โดยไม่ต้องใช้วงเงินในการทำธุรกรรม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ Prepaid FX Forward เป็นต้น

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

ธนาคารเชื่อมั่นว่าความต้องการในผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จากการขยายตัวของภาวะเศรษฐกิจ และความผันผวนของตลาดการเงิน โดยธนาคารได้พัฒนาศักยภาพ และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

¹ ข้อมูลตั้งแต่ ม.ค.- ค.ค. ปี 2558 โดยวัดตามมูลค่าการซื้อขายแบบ Outright ของตราสารหนี้ทุกประเภทที่มีอายุคงเหลือน้อยกว่า 1 ปี

² ข้อมูลตั้งแต่ ม.ค.- ค.ค. ปี 2558 โดยวัดตามมูลค่าธุรกรรม Private repurchase (Transaction value x repo term)

อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการลูกค้าของธนาคาร และได้พัฒนาช่องทางการให้บริการด้านอัตราแลกเปลี่ยนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (TMB Business Click) อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคาร

➤ บริการตัวแทนและบริการธุรกิจหลักทรัพย์

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

2.3.3 กลุ่มธุรกิจลูกค้าบุคคล

ทีเอ็มบี ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ในการดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจลูกค้ารายย่อยเพื่อก้าวไปสู่การเป็นธนาคารชั้นนำด้านธุรกรรมทางการเงินของประเทศ โดยยังคงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม ผ่านสาขาของธนาคาร 454 แห่ง (สาขาทีเอ็มบี 450 แห่ง และ ME Place 4 แห่ง) เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ 2,273 เครื่อง และเครื่องฝากและถอนเงินอัตโนมัติอีก 522 เครื่องที่มีเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศ

ปี 2558 เป็นปีสำคัญที่ทีเอ็มบีได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและรูปแบบช่องทางบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าผ่านการบริการที่เป็นเลิศ เน้นการสร้างคุณค่าที่จะ เปลี่ยน เพื่อให้ชีวิตลูกค้าดีขึ้น เพื่อ Make THE Difference ตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ที่ว่าลูกค้าต้องได้รับความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมการเงิน ผ่านช่องทางการบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น สาขา ตู้อัตโนมัติ ศูนย์บริการลูกค้า 1558 และช่องทางดิจิทัล ที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้ทุกที่และทุกเวลา โดยในปี 2558 ทีเอ็มบีได้ย้ายสาขา 11 แห่งไปอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้เครือข่ายการให้บริการมีความครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งยังมีแผนที่จะเพิ่มจำนวนเครื่องฝากถอนเงินสดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ทางธนาคารยังคงเน้นการให้บริการกลุ่มลูกค้าต่างชาติ โดยการเพิ่มตู้เอทีเอ็มในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ผ่านบัตร Visa, Visa Electron, Plus, MasterCard, Cirrus, Maestro, JCB และ China Union Pay

ยิ่งไปกว่านั้น ทีเอ็มบียังคงเดินหน้าพัฒนาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โฉมใหม่ อันได้แก่ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) และ โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ในรูปแบบแอปพลิเคชัน TMB Touch เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินและบริการของธนาคารได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และสามารถใช้งานได้ครบถ้วน เช่น การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ การโอนเงิน การชำระค่าบริการและสาธารณูปโภค การตรวจสอบยอดและจ่ายบัตรเครดิต ซึ่งสามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลาเมื่อลูกค้าต้องการ โดยทีเอ็มบีเน้นการพัฒนาให้ช่องทางการบริการทุกช่องทางเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อประสบการณ์ที่ดีที่สุดของลูกค้า ส่งผลให้ในปี 2558 ธนาคารมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และ โมบายแบงก์กิ้งรายใหม่เติบโตถึง 738%

ทีเอ็มบียังคงให้ความสำคัญกับเงินฝากลูกค้ารายย่อย ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญในการขับเคลื่อนเงินฝากของธนาคาร และนำไปสู่ต้นทุนทางการเงินที่มั่นคง ธนาคารยังคงมุ่งไปในทิศทางกลยุทธ์ที่ใช้เงินฝากเป็นต้นทุน สืบเนื่องจากผลสำเร็จของผลิตภัณฑ์เงินฝากคุณภาพหลายรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดทั้งด้านการออมและ

การทำธุรกรรมในหลายปีที่ผ่านมา การได้รับฟังเสียงจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้ในปี 2558 ทีเอ็มบีได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์เงินฝากใหม่ล่าสุด “ทีเอ็มบี ออลล์ ฟรี” ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากรูปแบบใหม่พร้อมบัตรเดบิตเหมาะสำหรับลูกค้าทุกคนที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงิน โดยลูกค้าสามารถกดเงิน และถามยอดได้ที่ทุกเครื่องเอทีเอ็ม ทุกธนาคาร อีกทั้งสามารถโอนเงินภายในทีเอ็มบีโดยไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่จำกัดจำนวนครั้ง มากไปกว่านั้นลูกค้าสามารถโอนเงินข้ามธนาคารหรือชำระค่าบริการโดยไม่มีค่าธรรมเนียม 5 ครั้งต่อเดือน ซึ่งลูกค้าไม่จำเป็นต้องคงเงินขั้นต่ำในบัญชี ผลิตภัณฑ์นี้จะช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายที่มากขึ้น และไม่ต้องกังวลกับค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมอีกต่อไป ทั้งนี้ปี 2558 ทีเอ็มบีมีลูกค้ามาเปิดบัญชีเพื่อการทำธุรกรรมโดยรวมเพิ่มขึ้น ร้อยละ 92 จากปี 2557 พร้อมทั้งการเติบโตของเงินฝากจาก ทีเอ็มบี โน ฟิกซ์ และ ME by TMB ทั้งหมดเติบโตได้ถึง ร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

ทีเอ็มบีได้ปฏิวัติวงการการเงินแบบดั้งเดิม ด้วยการส่งผ่านประโยชน์ของต้นทุนทางการเงินที่ลดลงจากการดำเนินงานผ่านช่องทางดิจิทัล ไปยังการให้ดอกเบี้ยกับลูกค้าที่สูงขึ้น ผ่าน ME by TMB ซึ่งมุ่งเน้นการทำธุรกรรมด้วยตนเอง อันส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและอิสระทางการเงิน อีกทั้งยังสร้างประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร นับตั้งแต่เริ่มเปิดตัวในต้นปี 2555 จนถึงปัจจุบัน ME by TMB สามารถดึงดูดลูกค้าได้มากกว่า 200,000 ราย

ทีเอ็มบีทำการศึกษาเพื่อระบุความต้องการของลูกค้าด้วยการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเช่น ผลิตภัณฑ์ประกัน กองทุน และบัตรเครดิต ที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้า ในปี 2558 ทีเอ็มบี ยังคงเดินหน้าการเป็นธนาคารไทยแห่งแรก ที่เปิดเสรีภาพการลงทุนให้ลูกค้าทุกคนทุกกลุ่ม (TMB Open Architecture - ศูนย์รวมกองทุนดี ยี่ห้อยี่ห้อดัง ที่เดียวครบ) โดยคัดเลือกกองทุนรวมคุณภาพ จากหลากหลาย บลจ.ชั้นนำ มาให้ลูกค้าลงทุนได้อย่างมั่นใจ และสะดวกในที่เดียว ปัจจุบันลูกค้ามีโอกาสดลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภท จาก 5 บลจ.ชั้นนำ อันได้แก่ Aberdeen, CIMB Principal, Manulife, TMBAM, และ UOBAM นอกจากนี้ ทีเอ็มบี ยังได้เปิดตัว ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตไลฟ์ เชฟเวอร์ 15/9 เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการทำประกันชีวิตได้ง่ายขึ้น ภายใต้แนวคิด “ประกันทำง่าย ใครก็มีได้” ด้วยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าส่งผลให้รายได้ค่าธรรมเนียมจากกองทุนรวม และผลิตภัณฑ์ประกันของทีเอ็มบีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 46 และร้อยละ 36 ตามลำดับ

ในด้านสินเชื่อผู้บริโภค ธนาคารยังคงเน้นทั้งสินเชื่อปลอดหลักประกันและสินเชื่อที่มีหลักประกัน โดยในปี 2558 ฐานสินเชื่อบัตรเครดิตของลูกค้ารายย่อยเติบโตร้อยละ 31 และสินเชื่อบ้านขยายตัวร้อยละ 27

เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคาร Make THE Difference ธนาคารจึงยึดหลักความต้องการของลูกค้าในรูปแบบ Segment เป็นสำคัญ ซึ่งได้มีการศึกษาการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม โดยได้เน้นการออกผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในส่วนที่ยังไม่ได้รับการเติมเต็ม โดยยังคงรักษาแนวคิดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้าสามารถบริหารเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยแนวคิดนี้ ผลิตภัณฑ์เพื่อรายย่อย จึงมีการจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ของลูกค้าบุคคลตามความต้องการพื้นฐานของลูกค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมธนาคาร (Primary Bank Products) (2) ผลิตภัณฑ์การลงทุน (Investment Products) (3) ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย (Retail Lending Products)

➤ ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมธนาคาร (Primary Bank Products)

ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารยังคงยึดหลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

ในปี 2558 ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากออเวอร์ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากเพื่อทำธุรกรรมธนาคารที่ดีที่สุด ในท้องตลาดภายใต้แนวคิดผลิตภัณฑ์ที่เน้นความโปร่งใส ใช้งานง่าย และมีเงื่อนไขที่ดีที่สุด โดยลูกค้าสามารถถอนเงินสดได้จากเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารทั่วประเทศ โอนเงินระหว่างบัญชี TMB และ จ่ายค่าบริการผลิตภัณฑ์ทุกประเภทของ TMB ได้ฟรีไม่จำกัดจำนวนครั้ง นอกจากนี้ยังสามารถโอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคารและทำรายการหักบัญชีอัตโนมัติฟรีสูงสุดไม่เกิน 5 รายการต่อเดือน ด้วยคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธนาคารสามารถเพิ่มจำนวนบัญชีออเวอร์ได้ถึง 540,000 บัญชี ในระยะเวลาเพียง 9 เดือนหลังผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด ส่งผลให้จำนวนบัญชีธุรกรรมธนาคารรวมทุกประเภทที่เปิดในปี 2558 สูงถึง 900,000 บัญชี

นอกจากการเพิ่มจำนวนบัญชีใหม่ ธนาคารยังเน้นกระตุ้นการใช้งานผ่านกิจกรรมบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ที่หลากหลาย ทำให้ปัจจุบันมีบัญชีเงินฝากเพื่อทำธุรกรรมที่มีการใช้งาน (active account) สูงถึง 3 ล้านบัญชี

● ผลิตภัณฑ์เงินฝากรายย่อย

เงินฝากรายย่อยยังคงบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งระดมทุนหลักและการสร้างความเติบโตของเงินฝากโดยรวมของธนาคาร ธนาคารยังคงเน้นนโยบายในการหาเงินฝากอย่างต่อเนื่องผ่านผลิตภัณฑ์หลักๆ อาทิเช่น เงินฝากไม่ประจำ No Fixed ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่สามารถถอนได้เหมือนบัญชีออมทรัพย์ และได้รับดอกเบี้ยสูงตั้งแต่บาทแรก

หลังจากผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดในปี 2554 บัญชีเงินฝาก No Fixed เติบโตอย่างรวดเร็วจนปัจจุบันจัดเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากหลักตัวหนึ่งของธนาคาร โดยในปี 2558 มีลูกค้าสมัครบัญชี No Fixed ใหม่ถึง 300,000 บัญชี ส่งผลให้จำนวนบัญชีรวมในปัจจุบันสูงกว่า 1.7 ล้านบัญชี คิดเป็นเงินยอดเงินฝากรวมกว่า 195,000 ล้านบาท และเติบโตขึ้นถึง 30% จากปี 2557 ซึ่งสูงกว่าการเติบโตของตลาดเป็นอย่างมาก และ เป็นการตอกย้ำสถานะความเป็นผู้นำเงินฝากรายย่อยของ TMB ได้เป็นอย่างดี

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์เงินฝาก Savings Care ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่ให้ ความคุ้มครองประกันสูงถึง 20 เท่าของยอดเงินฝากตั้งแต่ปี 2557 โดยในปี 2558 ธนาคารได้เพิ่มความคุ้มครองจากสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาทเป็น 3 ล้านบาท ส่งผลให้ยอดเงินฝาก Savings Care เพิ่มขึ้นกว่าเท่าตัวในปี 2558

TMB มุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากที่แตกต่าง เข้าใจง่าย และ ไม่หยุดยั้งในการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการให้บริการทางการเงินออนไลน์ที่เพิ่มความสะดวกและสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าของธนาคาร

● ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต

ในปี 2558 ธนาคารได้มีการทบทวนและขยายการให้บริการของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต โดยมุ่งเน้นการนำเสนอ สิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมขึ้น ตามรูปแบบการใช้ชีวิตและพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้า โดยธนาคารมีการนำเสนอ 3 ผลิตภัณฑ์หลัก 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 ธนาคารฯ ยังมุ่งเน้นการนำเสนอบริการเพื่อความสะดวกตัวในการใช้จ่ายของลูกค้า โดยลูกค้าจะได้รับความสะดวกมากขึ้นด้วยทางเลือกในการชำระเงินตามที่ต้องการ

- บริการแบ่งจ่ายรายเดือน TMB So GooOD โดยมีระยะเวลาการแบ่งจ่ายที่ลูกค้าสามารถเลือกได้ ตั้งแต่ 3 เดือนในอัตราดอกเบี้ย 0% หรือที่ 6 และ 10 เดือนด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ซึ่งเป็นการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าในการจับจ่ายอย่างแท้จริง
- บริการโอนยอดคงเหลือในบัตรเครดิตไปยังบัญชีธนาคารของลูกค้า TMB Cash Chill Chill เพิ่มความสะดวก ให้กับลูกค้าในการใช้เงินบัตรเครดิตเพื่อประโยชน์ใช้สอยอื่นๆ โดยจะมีการขยายระยะเวลาการผ่อนชำระให้ยาวขึ้น เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้กับลูกค้า

ทั้งนี้ ทางธนาคารฯ ยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาในด้านประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยมุ่งเน้น

- การปรับปรุงขั้นตอนการสมัครให้ง่ายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น
- พัฒนาระบบการอนุมัติบัตรฯ ให้รวดเร็วขึ้น
- พัฒนาการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ยกระดับความปลอดภัยในการซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยบัตรเครดิต โดยเพิ่มขั้นตอนการยืนยันตัวตนของผู้ถือบัตรก่อนทำรายการ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการของลูกค้า
- เพิ่มการบริการส่งข้อความแจ้งลูกค้าในการทำรายการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้า
- มีกระบวนการในการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า

ด้วยความพยายามในการขยายการให้บริการตลอดปี 2558 ส่งผลทำให้ธนาคาร สามารถขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตใหม่ได้กว่า 110,000 ราย โดยมีสัดส่วนของจำนวนลูกค้าบัตรเครดิตทั้งหมดของธนาคารที่มีใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้นเป็น 52% ซึ่งส่งผลทำให้มีรายได้จากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเป็นจำนวนกว่า 1,400 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาถึง 40%

➤ ผลิตภัณฑ์การลงทุน (Investment Products)

• การจัดการกองทุน

จากกลยุทธ์ Open Architecture ของธนาคารเพื่อให้บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่เปิดกว้างครบถ้วน และหลากหลาย เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และข้อจำกัด ของลูกค้า ในปี 2558 นอกจากเป็นตัวแทนจำหน่ายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนซีไอเอ็มบี-พริ้นซิเพิล จำกัด ธนาคารได้เป็นตัวแทนจำหน่ายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนให้กับ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แมนูไลฟ์ (ประเทศไทย) 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) รวมถึงการประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อบริษัทต่าง ๆ ที่มีกับธนาคาร

สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย ธนาคารดำเนินการร่วมกับบริษัทประกันวินาศภัยหลายแห่ง โดยให้บริการรับประกันภัยหลักประกันสินเชื่อนอกจากนี้ยังมีบริการประกันวินาศภัยอื่น ๆ เช่น ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น

➤ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย (Retail Lending Products)

สืบเนื่องจากผลสำเร็จในปีที่ผ่านมา ธนาคารยังคงมุ่งขยายฐานลูกค้าที่มีคุณภาพ ผลสำเร็จดังกล่าวเป็นผลมาจากการที่ธนาคารมีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล ธนาคารเสนอบริการทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย โดยธนาคารได้พัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการสินเชื่อเพื่อช่วยให้การพิจารณาสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพทำให้ธนาคารสามารถดำเนินการอนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้าสามารถรับทราบผลการพิจารณาเบื้องต้นได้ในทันที เป็นผลให้ธนาคารสามารถลดระยะเวลาการขอใช้สินเชื่อจากเดิมที่ต้องใช้ระยะเวลานานในการทราบผลการอนุมัติสินเชื่อ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการของสาขาของธนาคาร

นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถติดต่อผ่านสาขาธนาคาร และช่องทางการติดต่ออื่นๆ เช่น Mobile agents และ Outbound call agents เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อแก่ลูกค้า โดยทีมพนักงานขาย ที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยของธนาคารเป็นอย่างดี ธนาคารยังคงเดินหน้าเพื่อพัฒนาช่องทาง Digital เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าต่อไป

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

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทมีหลักประกัน (Secured Lending Products)

ธนาคารได้พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) เข้าใจความต้องการของลูกค้า และตอบสนองทุกความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่อยากมีบ้านเป็นของตนเอง โดยให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Home Loan) รวมถึงยังมีบริการสินเชื่อเอนกประสงค์ ที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Home Equity) ซึ่งลูกค้าไม่ต้องรับภาระค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ พร้อมทั้งเสนอโปรแกรมอัตราดอกเบี้ยพิเศษทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังคงพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและต่อเนื่อง

เพื่อสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักของธนาคาร ในความเป็น Transactional Banking ชำนาญ ลูกค้าที่สมัครสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (TMB Home Loan) หรือสินเชื่อบ้าน ที่ เอ็ม บี รีไฟแนนซ์ (TMB Re-Finance Home Loan) จะได้อัตราดอกเบี้ยพิเศษหากลูกค้าใช้บริการ ผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้ของธนาคารร่วมด้วย

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

ลูกค้าจะได้รับสิทธิ ฟรี ค่าจดทะเบียนจำนอง 1% , ค่าดำเนินการสินเชื่อ ค่าประเมินหลักทรัพย์ ค่าบริการจดทะเบียนจำนอง และฟรีประกันอัคคีภัยสินเชื่อบ้าน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้า


ผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทบุคคลไม่มีหลักประกัน (Unsecured Lending Products)

นอกจากผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารยังนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลประเภทไม่มีหลักประกัน (Unsecured Lending) ได้แก่ TMB Cash-2-Go, TMB Personal Loan Refinance ,TMB Ready Cash (ผลิตภัณฑ์บัตรกดเงินสดในรูปแบบของวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน) โดยมีโปรแกรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และรักษาลูกค้าเดิม รวมทั้งเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ยิ่งไปกว่านั้นธนาคารยังได้ขยายฐานลูกค้าเพิ่มเติมในกลุ่มของสินเชื่อสวัสดิการข้าราชการทหาร พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้บริการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารทหารไทยด้วย โดยให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อแบ่งเบาภาระการผ่อนชำระของลูกค้า

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทบุคคลไม่มีหลักประกันประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ดังต่อไปนี้

- **ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล TMB Cash 2 Go** เป็นบริการสินเชื่อเอนกประสงค์ ในรูปแบบของวงเงินสินเชื่อที่มีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล โดยเมื่อลูกค้าได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะโอนเงินทั้งจำนวนเข้าบัญชีออมทรัพย์ของลูกค้าตามที่ระบุไว้ในใบคำขอใช้บริการ ลูกค้าสามารถชำระคืนเป็นงวดรายเดือนแบบลดต้น ลดดอก โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน
- **ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล TMB Personal Loan Refinance** เป็นสินเชื่อ ลักษณะหนึ่งภายใต้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล TMB Cash 2 Go โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ลูกค้านำเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไปชำระหนี้บัตรเครดิต และ/หรือ สินเชื่อบุคคลที่มีอยู่กับสถาบันการเงินอื่น ซึ่งลูกค้าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงแรก

● **ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์ประเภทไม่มีหลักประกัน TMB Benefit Plus Loan** เป็นสินเชื่อสวัสดิการ สำหรับกลุ่มข้าราชการทหาร และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ รวมถึงบริษัทเอกชน(กลุ่มโรงพยาบาล) ที่ได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงกับธนาคาร ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

● **ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัตรเครดิตเงินสด TMB Ready Cash** เป็นบริการสินเชื่ออเนกประสงค์ในรูปแบบของวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (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

ทั้งนี้ ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2558 ธนาคารมีสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อยเป็นจำนวนรวม 104.5 พันล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 15 จากปี 2557

2.3.4 ช่องทางการจัดจำหน่าย

● สาขาในประเทศ

สาขาเป็นช่องทางหลักของธนาคารในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมถึงเพิ่มโอกาสในการสร้างธุรกิจให้กับธนาคาร ในปี 2558 ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนช่องทางการให้บริการผ่านสาขา โดยสรุปได้ ดังนี้

- การเปิดดำเนินการสาขาใหม่ จำนวน 9 สาขา
- การปิดดำเนินการสาขา จำนวน 14 สาขา

ในการพิจารณาเปิด หรือ ปิดดำเนินการสาขา ธนาคารพิจารณาจากโอกาสการทำธุรกิจและผลการประกอบการของสาขา

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคาร มีสาขาทั่วประเทศ จำนวน 450 สาขา ปรากฏในตารางดังนี้

ภูมิภาค	จำนวนสาขา	ร้อยละ
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	217	48%
ภาคเหนือ	29	6%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	48	11%
ภาคตะวันออก	44	10%
ภาคตะวันตก	17	4%
ภาคกลาง	49	11%
ภาคใต้	46	10%
รวมทั้งสิ้น	450	100%

- **สาขา ME by TMB**

ME by TMB เปิดให้บริการผ่านสาขารูปแบบใหม่ที่ให้บริการเฉพาะบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2554 โดยการทำธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าสามารถทำเองได้เองโดยง่าย ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก จึงไม่ต้องมีสาขามากมาย ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยของ ME by TMB จะสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่สาขารูปแบบปกติให้แก่ลูกค้าโดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคาร มีเครือข่ายสาขา ME by TMB จำนวน 4 แห่ง โดยครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ ยังมีทีม Mobile unit ที่ออกไปให้บริการเพื่อเปิดบัญชีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าโดยตรงอีกด้วย ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เริ่มให้บริการตั้งแต่กลางปี 2555

- **สาขาในต่างประเทศ**

ธนาคารมีสาขาในต่างประเทศจำนวน 2 แห่ง คือสาขาหมู่เกาะเคย์แมน และสาขานครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

- **สาขาในหมู่เกาะเคย์แมน** จดทะเบียนเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2537 ตามหมวด IX ของกฎหมายบริษัทของหมู่เกาะเคย์แมน (แก้ไขเพิ่มเติมในปี 2550) ธนาคารดำเนินการสาขาโดยได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารประเภทบี ตามกฎหมายว่าด้วยธนาคารและบริษัททรัสต์ของหมู่เกาะเคย์แมน (แก้ไขปี 2550 และเพิ่มเติมในปี 2552) ซึ่งใบอนุญาตดังกล่าวอนุญาตให้สาขาประกอบธุรกิจกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นๆ และบริษัทที่จดทะเบียนในต่างประเทศได้ แต่ไม่สามารถประกอบธุรกิจในหมู่เกาะเคย์แมนกับประชาชนทั่วไปหรือผู้อยู่อาศัยในหมู่เกาะเคย์แมนได้ ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด สาขาของธนาคารในหมู่เกาะเคย์แมนทำหน้าที่หลักเป็นช่องทางในการระดมทุนต่างประเทศให้แก่ธนาคาร ซึ่งที่อยู่จดทะเบียนสาขาของธนาคารในหมู่เกาะเคย์แมน คือ Harbour Place, 5th Floor, 103 South Church Street, George Town, Grand Cayman KY1-1108, Cayman Islands

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

- **สำนักงานเขตลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME Zone Offices)**

ณ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีสำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางของธนาคารจำนวน 65 แห่ง และสำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อมของธนาคารอีกจำนวน 53 แห่ง กระจายอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางของธุรกิจในเมือง ปริมณฑลและในต่างจังหวัดทั่วทุกภาคของประเทศ โดยมีผู้จัดการดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Manager) จำนวนทั้งสิ้น 454 คน เพื่อดูแลและให้คำปรึกษาในเรื่องสินเชื่อธุรกิจและบริการทางการเงินให้กับลูกค้า SME

• ศูนย์ธุรกิจสัมพันธ์ TMB SME (TMB SME Relationship Management Center)

นอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจอย่างเพียงพอและราบรื่น เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคาร ธนาคารจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า SME ทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดูแลลูกค้าผู้ประกอบการเป็นไปอย่างทั่วถึง เพิ่มความสะดวกในการรับบริการจากธนาคาร อันจะสนับสนุนการทำธุรกิจของลูกค้าให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย

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

ทั้งนี้ ศูนย์บริการลูกค้า SME จะให้บริการลูกค้าในกลุ่มผู้ประกอบการ SME ทั่วประเทศ สามารถขอใช้บริการได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2828-2828 หรือผ่านทางศูนย์บริการของธนาคารที่หมายเลข 1558

• บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารทหารไทยให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน สาขาและสำนักงานใหญ่ โดยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ที่จะเดินทางไปต่างประเทศเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 36 แห่ง ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ ทั้งนี้ สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินจำนวน 9 แห่ง ตั้งอยู่ในอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานนานาชาติ (ท่าอากาศยานภูเก็ต 3 แห่ง และท่าอากาศยานดอนเมือง 6 แห่ง) นอกจากนี้ธนาคารให้บริการนอกสถานที่สำหรับกลุ่มลูกค้า โดยสามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 0-2299-1800 ธนาคารทหารไทยมีประสบการณ์ด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมาเป็นเวลายาวนาน พนักงานมีทักษะ ความชำนาญในการให้บริการ

• ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการจำนวน 2,273 เครื่อง และเครื่องฝากถอนเงินสดจำนวน 522 เครื่องทั่วประเทศ ซึ่งธนาคารยังคงเน้นกลยุทธ์การให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรของธนาคาร ดังนี้

- 1) ปรับจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเน้นพื้นที่ที่มีการทำธุรกรรมใช้จ่ายเงินสดหนาแน่น ทั้งนี้มุ่งไปใน 20 จังหวัดยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายที่ครอบคลุมการใช้งานเอทีเอ็มที่ชัดเจน
- 2) เพิ่มขีดความสามารถของเครื่อง โดยปรับเปลี่ยนเป็นฟังก์ชันของเครื่องจากฝากเงินสดเพียงอย่างเดียว เป็นฟังก์ชันฝากเงินและถอนเงินสดในเครื่องเดียว เพื่อความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ที่เรียกว่า “เครื่องฝากถอนเงินสด” ทั่วประเทศและจะขยายการเพิ่มสัดส่วนจำนวนเครื่องฝากถอนเงินสดต่อจำนวนเครื่องเอทีเอ็มให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้แล้วทางธนาคารยังส่งเสริมการให้บริการกลุ่มลูกค้าต่างชาติ โดยการเพิ่มตู้เอทีเอ็มลงไปติดตั้งในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ผ่านบัตร Visa, Visa Electron, Plus, MasterCard, Cirrus, Maestro, JCB และ China Union Pay

- **บริการ Merchant Acquiring Business**

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

- **บริการร้านค้ารับบัตร** โดยธนาคารทำการติดตั้งเครื่อง EDC ณ ร้านค้าเพื่อให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต/เดบิต โดยผู้ถือบัตรเครดิต นำบัตรเครดิตมาชำระค่าสินค้าด้วยวิธีการส่งมอบบัตรเครดิตให้กับร้านค้าเพื่อทำการรายการขออนุมัติวงเงินผ่านเครื่อง EDC พร้อมทั้งลงลายมือชื่อในเซลล์สลিপเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเรียกเก็บเงิน
- **Mail Order/Telephone Order** คือบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต เมื่อร้านค้าได้รับคำสั่งซื้อด้วยวิธีแจ้งหมายเลขบัตรเครดิต หรือกรอกแบบฟอร์มสั่งซื้อสินค้าโดยระบุให้หักบัญชีบัตรเครดิตผ่านทางโทรสาร โทรศัพท์ หรือสื่ออื่นๆ โดยลูกค้าไม่ได้มาที่ร้านค้าด้วยตนเอง
- **Recurring** คือบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต เมื่อร้านค้าได้รับคำสั่งซื้อหรือคำขอใช้บริการจากลูกค้าด้วยวิธีแจ้งขอให้ตัดบัญชีบัตรเครดิตเป็นการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการตัดบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติเป็นรายเดือน
- **ePayment** เป็นการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Website ของร้านค้าด้วยบัตรเครดิต โดยการเชื่อมโยงระบบของร้านค้ามายัง Gateway ของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ระบบ VbV ของ VISA และ MasterCard Secure Code จาก MasterCard
- **DCC (Dynamic Currency Conversion)** เป็นบริการแปลงสกุลเงินจากเงินบาทไปเป็นสกุลเงินของบัตรเครดิตที่ออกโดยประเทศต่างๆ เมื่อผู้ถือบัตรชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต EDC

- **บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต TMB Internet Banking**

ทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง คือบริการธนาคารออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.tmbdirect.com ซึ่งได้มีการออกแบบใหม่ให้ใช้งานได้ง่าย สะดวกสบายยิ่งขึ้น ในปี 2558 ธนาคารยังได้มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการบริหารจัดการด้านบัญชีและธุรกรรมทางการเงิน มุ่งสู่การเป็นธนาคารออนไลน์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ชีวิตในปัจจุบันที่ลูกค้าจำเป็นต้องบริหารธุรกรรมทางการเงินจำนวนมากในเวลาจำกัดและเร่งรีบ เพียงเข้าสู่เว็บไซต์ของบริการทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั่วไป สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ก็สามารถทำธุรกรรมที่ต้องการได้ทุกที่ทุกเวลา

ผู้ใช้บริการสามารถโอนเงินและจ่ายบิลได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายเช่นเดิม โดยธนาคารได้เพิ่มบริการอื่นๆ ที่ได้พัฒนาใหม่เพื่อเป็นการนำประโยชน์จากเทคโนโลยีออนไลน์มาอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า อาทิเช่น ระบบออนไลน์ เพย์เมนต์ สำหรับการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเชื่อมต่อข้อมูลและแจ้งยอดที่ต้องชำระเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระตามจำนวนได้โดยสะดวกแม้ไม่มีบิลค่าไฟฟ้า พร้อมทั้งสามารถรับชำระค่าไฟฟ้าที่จ่ายล่าช้าได้โดยไม่ต้องเดินทางไปชำระเองที่ตัวแทนสาขาของการไฟฟ้า นอกจากนี้ ในด้านการเปิดบัญชี ผู้ใช้บริการสามารถเปิดบัญชี ทีเอ็มบี ออลล์ฟรีแบบออนไลน์ แล้วรับสิทธิประโยชน์จากการทำธุรกรรมฟรีแบบไม่มีค่าธรรมเนียม พร้อมทั้งรองรับบัตรเอทีเอ็ม ณ ที่อยู่ตามต้องการได้ทันทีโดยไม่ต้องไปสาขา ซึ่งเป็นครั้งแรกของวงการธนาคาร ที่มีบริการเปิดบัญชีออนไลน์พร้อมสมัครบัตรเอทีเอ็ม ทั้งหมดนี้คือ

ประโยชน์ในการใช้งานที่ธนาคารมุ่งมั่นที่จะนำเสนอ เพื่อความสะดวกสบาย รวดเร็ว เป็นเครื่องมือทางการเงินที่ทรงประสิทธิภาพและไว้ใจได้ตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ การโอนเงิน การจ่ายบิล การเติมเงิน ทั้งยังสามารถตั้งชื่อเรียกแทนบัญชีของตนเอง บัญชีที่ต้องการ โอน และสามารถเปลี่ยน Profile Picture ได้ตามต้องการ และสามารถโอนเงินได้สูงสุดถึง 500,000 บาท ในการทำรายการครั้งเดียว ในขณะที่ทั่วไปสามารถทำรายการได้ 50,000 บาท/ครั้ง โดยที่ธุรกรรมทั้งหมดผ่านช่องทาง ทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงกิ้งนี้ ยังมีระดับความปลอดภัยที่สูง มั่นใจได้ว่าการตรวจสอบ ปรับปรุง เพื่อรักษามาตรฐานในการเป็นธนาคารออนไลน์ที่พร้อมสรรพ จับใจ และมั่นใจได้ในความปลอดภัยอยู่เสมอ

● ทีเอ็มบี ทัท (TMB Touch)

ทีเอ็มบี ทัท คือ บริการธนาคารทางสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตในรูปแบบแอปพลิเคชัน สามารถสมัครใช้งานได้ง่าย และรองรับการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนได้ทั้งระบบ iOS และระบบ Android ซึ่งในปี 2558 นี้ ธนาคารได้พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งให้ครอบคลุมการใช้งานไปยังเครื่องอุปกรณ์ของลูกค้าให้มากที่สุด สามารถรองรับการใช้งานผ่าน iPad เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ในการใช้บริการของลูกค้า

นอกจากพัฒนาการใช้งานให้สามารถเชื่อมต่อผ่านเครื่องมือสื่อสารได้หลากหลายมากขึ้นแล้ว ธนาคารยังได้มีการปรับปรุงบริการเพิ่มเติมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น เช่น ระบบ Touch ID ซึ่งเป็นระบบการเข้าใช้บริการโดยการตรวจสอบลายนิ้วมือบน iPhone และมีการเพิ่มระบบออนไลน์ เพย์เมนต์ สำหรับการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเชื่อมต่อตรงข้อมูลและแจ้งยอดที่ต้องชำระเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระตามจำนวนได้โดยสะดวกแม้ไม่มีบิลค่าไฟฟ้า พร้อมทั้งสามารถรับชำระค่าไฟฟ้าที่จ่ายล่าช้าได้โดยไม่ต้องเดินทางไปชำระเองที่ตัวแทนสาขาของการไฟฟ้า นอกจากนี้ ในด้านการเปิดบัญชี ผู้ใช้บริการสามารถเปิดบัญชี ทีเอ็มบี ออลสฟี่ แล้วรับสิทธิประโยชน์จากรายการธุรกรรมฟรีค่าธรรมเนียม พร้อมทั้งรองรับบัตรเอทีเอ็ม ณ ที่อยู่ตามต้องการได้ทันทีโดยไม่ต้องไปสาขา

เหนือสิ่งอื่นใด ธนาคารฯ ได้มีการปรับปรุงวิธีการใช้บริการต่างๆ ให้สะดวกต่อการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตยิ่งขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากล โดยระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลการเข้าใช้งานทุกครั้งเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นอุปกรณ์ที่ได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคาร และ ธนาคารยังได้ลงทุนในโปรแกรมที่ตรวจจับโจรจ้น ไวรัสที่มุ่งเจาะระบบของธนาคารโดยเฉพาะ โดยโปรแกรมหวังว่าจะทำงานทุกครั้งที่มีการเรียกใช้งาน ทีเอ็มบี ทัท ทำให้ลูกค้าปลอดภัย ไร้กังวลเมื่อทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านช่องทางของธนาคาร

● ทีเอ็มบี บิสซิเนส คลิก (TMB Business Click)

บริการธนาคารออนไลน์ สำหรับลูกค้าธุรกิจ เสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทางการเงิน ด้วยระบบธุรกรรมออนไลน์ TMB Business CLICK ที่รวมหลากหลายบริการทางการเงินไว้แบบครบวงจร ทั้งบริการข้อมูลบัญชี และบริการจัดการด้านการเงิน บริการธุรกิจการค้าประเทศ และบริการเงินโอนระหว่างประเทศ บริการธุรกรรมอัตราแลกเปลี่ยน บริการสินเชื่อเครือข่ายธุรกิจ รองรับการทำธุรกรรมตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมตรวจสอบสถานะ เรียกดูข้อมูลและรายงานได้ทันทีแบบ Real Time ทั้งยังช่วยลดภาระงานเอกสาร โดยสามารถส่งเอกสารผ่านระบบได้ทันที

• บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Contact Center)

ธนาคารมีศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ รองรับการให้บริการลูกค้าได้หลากหลายช่องทางดังนี้ :

ช่องทางโทรศัพท์ โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์พิเศษ 4 หลักคือ 1558 หรือโทรจากต่างประเทศ ที่หมายเลข 66-2299-1558 เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ทั้งนี้ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารมีบริการหลายรูปแบบคือ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ผ่านระบบอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร โดยลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น สอบถามข้อมูลบัญชี รายการเดินบัญชี โอนเงิน สอบถามข้อมูลบัตรเครดิต การชำระค่าสินค้าและบริการ ขอสินเชื่อ ใบสรุปบัญชีทางโทรสาร สอบถามยอดเช็คคืนได้ด้วยตนเอง เป็นต้น และการบริการผ่านเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลในบัญชีลูกค้า เช่น ยอดเงินคงเหลือหรือยอดเงินที่ต้องชำระ คะแนนสะสมบัตรเครดิตและแลกของรางวัล เป็นศูนย์รับแจ้งทำรายการโปรแกรมแบ่งจ่ายรายเดือนประเภท TMB So GooOD สำหรับบัตรเครดิต ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ให้บริการกรณีฉุกเฉิน เช่น เป็นศูนย์รับแจ้งอายัดบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตและบัตรเครดิต เป็นศูนย์ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำลูกค้า Internet Banking, TMB Touch ในกรณีเกิดข้อปัญหาหรือข้อขัดข้องทางเทคนิคระหว่างการใช้งาน ให้บริการการเพิ่มวงเงินชั่วคราวบัตรเครดิตกรณีฉุกเฉิน เช่น เดินทางไปต่างประเทศ หรือเป็นคำปรึกษาพยาบาล รวมทั้งยังมีหน่วยงานบริการโทรออกโดยเจ้าหน้าที่การขายและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เช่น บัตรเครดิต TMB สินเชื่อบุคคล Cash2Go และผลิตภัณฑ์ประกันผ่านธนาคาร และเพื่อแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า เช่น บริการ TMB เงินสดผ่อนชำระ ชิลล์ ให้บริการเปิดบัตรเครดิต TMB บัตรกดเงินสด และมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นช่องทางสำหรับลูกค้าในการให้คำแนะนำ ดิชม บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ช่องทาง “Web Chat” โดยลูกค้าสามารถกดปุ่มจากหน้าจอหลักของ Website ธนาคาร ได้ทั้ง www.tmbbank.com หรือ www.tmbdirect.com เพื่อทำการสนทนากับเจ้าหน้าที่ผ่านอินเทอร์เน็ต และทางหน้าต่างที่ใช้สำหรับการ chat โดยลูกค้าสามารถสนทนาและรับข้อมูล ทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านทางข้อความที่ตอบสนองโดยทันทีจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ช่องทาง “Web Mail” โดยลูกค้าสามารถกรอกข้อมูล เพื่อสอบถามเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก สินเชื่อ ส่งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ ผ่าน WWW.TMBBANK.COM เมนู ติดต่อธนาคาร ซึ่งระบบจะส่งอีเมลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อประสานงานและติดต่อกลับลูกค้าทางอีเมล

• ช่องทางการให้บริการลูกค้าธุรกิจและซัพพลายเชน

เพื่อเป็นการให้บริการลูกค้าธุรกิจได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ที่สำคัญ ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาช่องทางการให้บริการ ทั้งเพิ่มช่องทางขององค์กรภายนอก รวมทั้งรูปแบบการจัดการช่องทางเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าธุรกิจให้ได้รับความรวดเร็วและเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น

นอกจากการเพิ่มช่องทางผ่านสาขาขององค์กรภายนอกแล้ว ธนาคารยังได้พัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธุรกิจและซัพพลายเชนอย่างครบวงจร สนองตอบต่อความ

ต้องการของธุรกิจที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นทุกวัน และธนาคารได้พัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มความยืดหยุ่นให้ลูกค้าสามารถจัดการการเงินและลดขั้นตอนการจัดการด้านข้อมูลการเงินได้ในเวลาเดียวกัน เช่น การพัฒนา ระบบ 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 ในการให้ข้อมูลโดยทันทีหรือตอบกลับภายในเวลา Service Level Agreement ที่กำหนด ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการได้ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-643-7000 หรือ email: CorporateCallCenter@tmbbank.com

- **ช่องทางการขายผ่านตัวแทนขาย (Sale Representative Channel)**

การขายผ่านตัวแทนขายเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารใช้ในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย (ทั้งประเภทมีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน) ผ่านพนักงานขายตรงและพนักงานขายผ่านทางโทรศัพท์ ธนาคารจึงมีการจัดตั้งหน่วยงานบริหารงานขายทางโทรศัพท์เพื่อให้บริการลูกค้า ซึ่งตัวแทนดังกล่าวเป็นนายหน้าอิสระตามสัญญาว่าจ้าง โดยธนาคารจ่ายค่าตอบแทนตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้

2.3.5 การให้บริการอื่นๆ ของธนาคาร

- **บริการตัวแทนธนาคารต่างประเทศ (Correspondent Banking)**

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

2.4 การตลาดและการแข่งขัน

2.4.1 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2558

ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยในปี 2558 ขยายตัวในอัตราชะลอลงต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ติดต่อกันโดยความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้นในอัตราที่มากกว่าอัตราการเพิ่มของการระดมเงินผ่านเงินฝากและการกู้ยืม ทำให้อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากและการกู้ยืม เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 91 จากร้อยละ 87 ของปี 2557 ขณะที่อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกันเป็นร้อยละ 98 จากร้อยละ 93 ส่งผลให้สภาพคล่อง ณ สิ้นปีอยู่ที่ 1.0 ล้านล้านบาท ลดลงจากปีก่อนที่ระดับ 1.1 ล้านล้านบาท ในส่วนของสินทรัพย์รวมของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศนั้นเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.7 เป็น 15.5 ล้านล้านบาท

สินทรัพย์ เงินฝาก และ เงินให้สินเชื่อหลังหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคาร	สินทรัพย์		เงินฝาก		เงินให้สินเชื่อสุทธิ	
	จำนวน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
กรุงเทพ	2,749	18%	2,137	19%	1,892	18%
กรุงไทย	2,742	18%	2,039	18%	1,719	16%
ไทยพาณิชย์	2,557	16%	1,885	17%	1,758	17%
กสิกรไทย	2,248	14%	1,709	15%	1,525	15%
รวม ธนาคารขนาดใหญ่ 4 แห่ง	10,297	66%	7,770	69%	6,894	66%
กรุงศรีอยุธยา	1,653	11%	1,052	9%	1,185	11%
ธนชาต	939	6%	671	6%	656	6%
ทหารไทย	838	5%	645	6%	552	5%
รวม ธนาคารขนาดกลาง 3 แห่ง	3,430	22%	2,367	21%	2,393	23%
ยูโอบี	435	3%	302	3%	283	3%
ทีสโก้	270	2%	159	1%	229	2%
ซีไอเอ็มบี	304	2%	171	2%	190	2%
เกียรตินาคิน	221	1%	105	0.9%	171	2%
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	209	1%	99	0.9%	84	0.8%
ไอซีบีซี (ไทย)	151	1%	86	0.8%	97	0.9%
แลนด์ แอนด์ เฮาส์	198	1%	137	1.2%	130	1%
รวม ธนาคารขนาดเล็ก 7 แห่ง	1,788	12%	1,059	9%	1,183	11%
ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย	33	0.2%	27	0.2%	27	0.3%
เมกะสาธกพาณิชย์	21	0.1%	9	0.1%	15	0.1%
ธนาคารแห่งประเทศไทย	58	0.4%	19	0.2%	41	0.4%
เอเอ็นแซด (ไทย)	20	0.1%	0	0.0%	4	0.0%
ซูมิโตโม มิตซูบิชิ ทรัสต์ (ไทย)	21	0.1%	1	0.0%	3	0.0%
รวม	15,514	100.0%	11,196	100.0%	10,470	100.0%

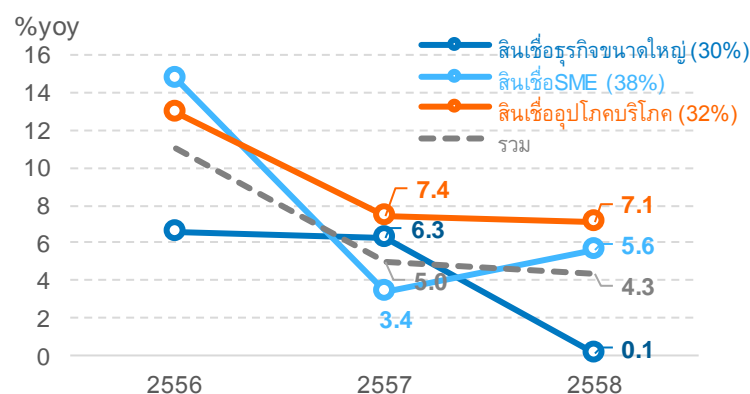
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ข้อมูล ณ สิ้นธันวาคม 2558)

สำหรับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

• ด้านสินเชื่อ

ปี 2558 ธนาคารพาณิชย์มีปริมาณสินเชื่อทั้งสิ้น 11.7 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2557 ร้อยละ 4.3 ซึ่งเติบโตในอัตราที่ชะลอตัวลงจากปีที่แล้ว ปัจจัยหลักมาจากการหดตัวของสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งขยายตัวเพียงร้อยละ 0.1 จากการลดลงของสินเชื่อในอุตสาหกรรมภาคการผลิตและภาคการค้าเป็นสำคัญจากการชำระหนี้คืนและเปลี่ยนไประดมทุนผ่านตลาดตราสารหนี้และตราสารทุนมากขึ้นจากประโยชน์ของดอกเบี้ยต่ำ รวมถึงการตัดหนี้สูญของลูกค้าหนี้บริษัทหลักทรัพย์ใหญ่แห่งหนึ่ง ในขณะที่สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เติบโตร้อยละ 5.6 จากธุรกิจวัสดุก่อสร้าง บริการโรงแรม และธุรกิจให้เช่าสำนักงานเป็นสำคัญ ซึ่งมีแนวโน้มสอดคล้องกับการเติบโตเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์และท่องเที่ยว ในช่วงปีที่ผ่านมา สินเชื่ออุปโภคบริโภคขยายตัวร้อยละ 7.1 ชะลอตัวลงเล็กน้อยจากปีที่แล้วจากสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล และบัตรเครดิต เป็นสำคัญ โดยสินเชื่อที่อยู่อาศัยชะลอตัวลงจากผลของความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยลดลงอย่างมากในช่วง 3 ไตรมาสแรกของปี อย่างไรก็ตามมาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ที่รัฐบาลได้ประกาศออกมาในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี 2558 ช่วยหนุนสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้กลับมาเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 9.3

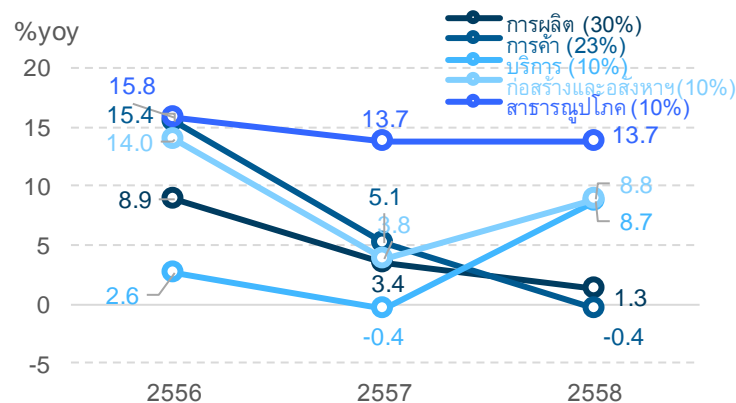
การขยายตัวของสินเชื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ



*() แสดงสัดส่วนต่อสินเชื่อรวม

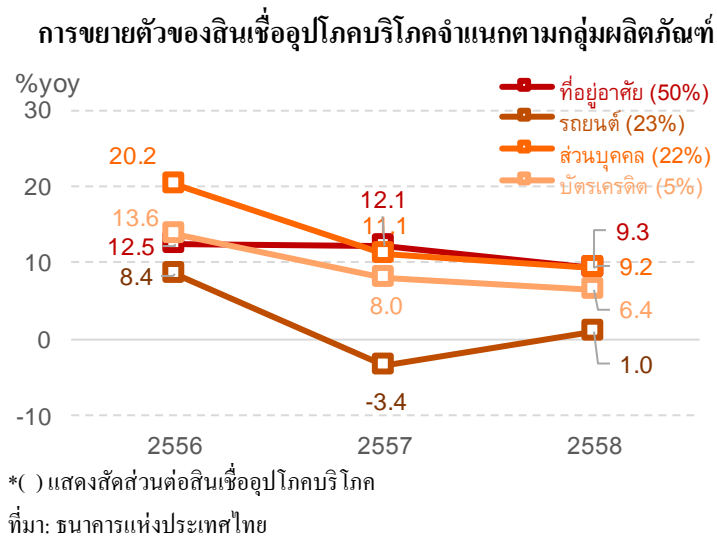
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

การขยายตัวของสินเชื่อธุรกิจจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม

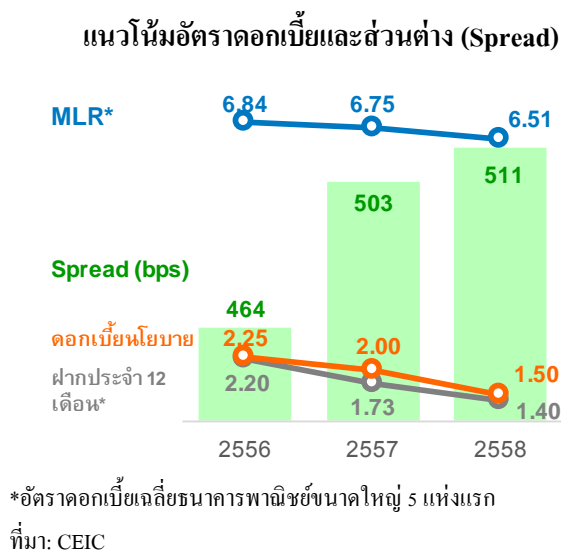


*() แสดงสัดส่วนต่อสินเชื่อธุรกิจ

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย



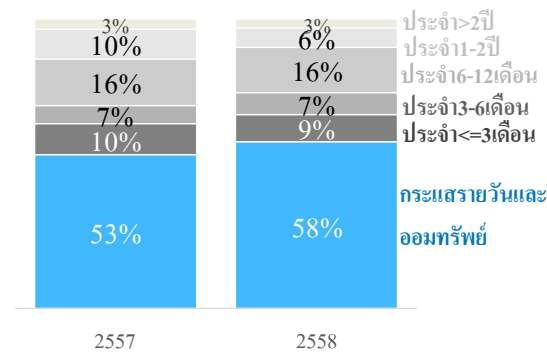
สำหรับอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ (MLR) ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่งแรกลดลง 24 basis points จากร้อยละ 6.75 ในปี 2557 เป็นร้อยละ 6.51 ซึ่งน้อยกว่าดอกเบี้ยนโยบายซึ่งลดลง 50 basis points จากร้อยละ 2.00 เป็นร้อยละ 1.50 จึงส่งผลให้ส่วนต่างระหว่าง MLR กับดอกเบี้ยฝากประจำ 12 เดือน (Spread) เพิ่มขึ้นเป็น 511 basis points



• ด้านเงินฝาก

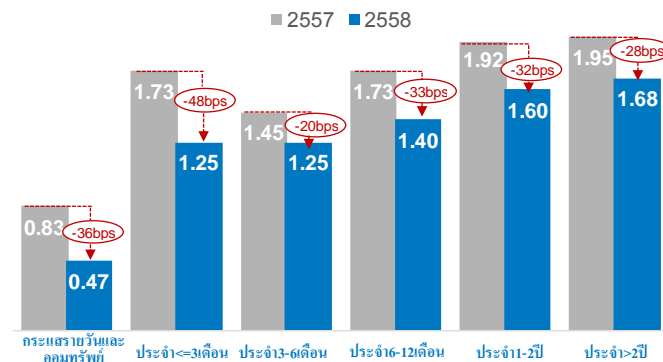
ปี 2558 เงินฝากของธนาคารพาณิชย์มีปริมาณทั้งสิ้น 12.1 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2557 ร้อยละ 2.8 ซึ่งเป็นอัตราการขยายตัวที่ต่ำกว่าสินเชื่อ สอดคล้องกับอัตราดอกเบี้ยที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ทำให้โครงสร้างของเงินฝากมีสัดส่วนบัญชีเงินฝากประจำร้อยละ 42 ลดลงจากปีที่แล้วที่อยู่ที่ยังร้อยละ 47 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่งปรับตัวลดลงจากปี 2557 ตามทิศทางการลดของดอกเบี้ยนโยบาย โดยดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ลดลง 36 basis points เป็นร้อยละ 0.47 ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน ลดลง 48 basis points เป็นร้อยละ 1.25 และ ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน ลดลง 33 basis points เป็นร้อยละ 1.40 ซึ่งดอกเบี้ยเงินฝากประจำลดลงน้อยกว่าการลดลงของอัตราดอกเบี้ยนโยบายซึ่งลดลง 50 basis points

โครงสร้างเงินฝากแยกตามอายุเงินฝาก



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยแยกตามอายุเงินฝาก



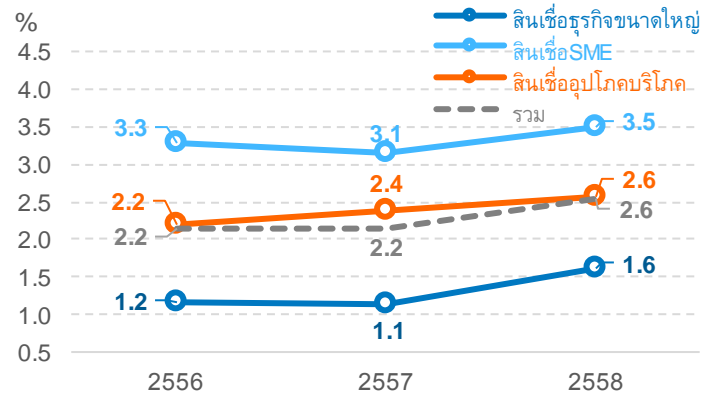
*อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่งแรก

ที่มา: CEIC

- ด้านสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)

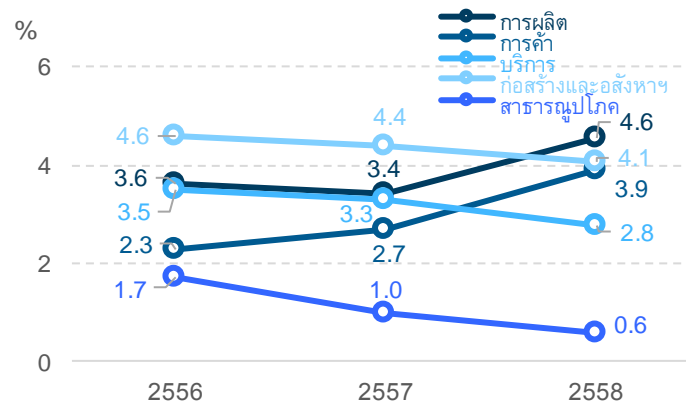
NPL ของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2558 อยู่ที่ 337.5 พันล้านบาท (Gross NPL) เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2557 จำนวน 60.3 พันล้านบาท โดยสัดส่วน NPL ต่อสินเชื่อรวม (NPL Ratio) อยู่ที่ร้อยละ 2.6 เพิ่มขึ้น 40 basis points ซึ่งเป็นผลจากผู้ผลิตเหล็กรายใหญ่ ในขณะที่สินเชื่อ SME มี NPL Ratio อยู่ที่ร้อยละ 3.5 แนวโน้มคุณภาพสินเชื่อยังด้อยลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจขายเหล็กและผู้ค้าของเก่าซึ่งเผชิญกับปัญหาราคาสินค้าโภคภัณฑ์ตกต่ำ ในขณะที่สินเชื่ออุปโภคบริโภคมี NPL Ratio อยู่ที่ร้อยละ 2.6 จากคุณภาพสินเชื่อบัตรเครดิตด้อยลง 80 basis points อยู่ที่ร้อยละ 4.0 จากการชะลอตัวของการบริโภคภาคเอกชนและปัญหาหนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง

NPL Ratio จำแนกตามประเภทสินเชื่อ



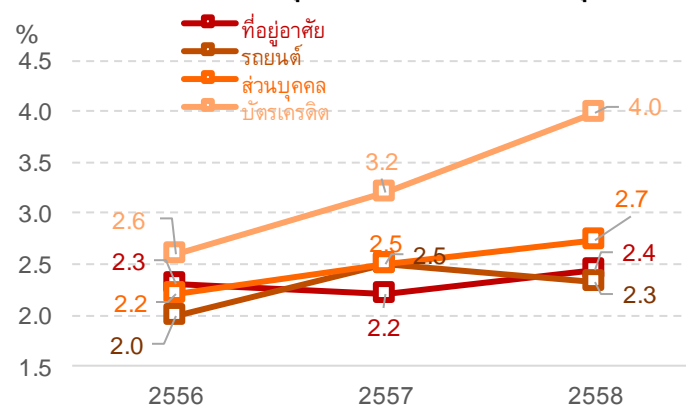
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

NPL Ratio ของสินเชื่อธุรกิจจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

NPL Ratio ของสินเชื่ออุปโภคบริโภคจำแนกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

- ด้านผลการดำเนินงาน

ในปี 2558 ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีกำไรสุทธิรวม 180 พันล้านบาท ลดลงจากปีก่อนหน้า 26 พันล้านบาทหรือร้อยละ 12 จากผลของการตั้งสำรองเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการด้อยลงของคุณภาพสินเชื่อซึ่งสูงขึ้นถึงร้อยละ 71 ในขณะที่รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 จากการปรับลดลงของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยกว่าร้อยละ 5 ตามการปรับลดลง

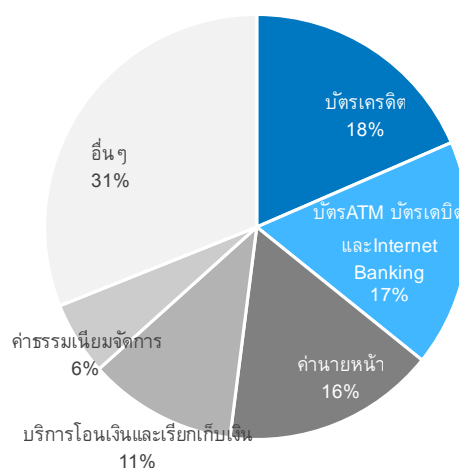
ของอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ส่วนรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเพิ่มสุทธิขึ้นร้อยละ 13 ซึ่งขับเคลื่อนโดยค่านายหน้าการทำประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance) บัตรATMและInternet Banking และบัตรเครดิต

ตารางแสดงผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

รายได้-ค่าใช้จ่าย (พันล้านบาท)	2558	2557	เปลี่ยนแปลง (%)	
รายได้ดอกเบี้ย	663	661	+3	+0.4%
หัก ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	256	269	-12	-5%
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	407	392	+15	+4%
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	169	156	+14	+9%
หัก ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	33	31	+2	+5%
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	137	125	+12	+10%
กำไรจากการปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	39	31	+8	+24%
กำไรจากเงินลงทุน	16	10	+5	+53%
กำไรจากมูลค่าสุทธิธรรม	0	-1	+1	+58%
รายได้จากการดำเนินงานอื่น	42	42	+1	+2%
รายได้ที่มีให้ดอกเบี้ยสุทธิ	233	207	+26	+13%
หัก ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่น	288	270	+18	+7%
กำไรจากการดำเนินงาน	352	329	+23	+7%
หัก หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และการด้อยค่า	136	80	+56	+71%
กำไรจากการดำเนินงานก่อนภาษีเงินได้	216	249	-33	-13%
หัก ภาษีเงินได้	36	43	-7	-17%
กำไรสุทธิ	180	206	-26	-12%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

โครงสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการปี 2558



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

2.4.2 แนวโน้มภาวะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ปี 2559

• ด้านแนวโน้มสินเชื่อและเงินฝาก

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2559 คาดว่าจะมีทิศทางที่ดีขึ้น ตามการปรับดีขึ้นของภาวะเศรษฐกิจจากการฟื้นตัวของภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะมาตรการการลงทุน โครงสร้างพื้นฐานของรัฐซึ่งจะเริ่มเบิกจ่ายในช่วงไตรมาส 3 ของปี เป็นผลดีกับอุตสาหกรรมตลอดจนสายการผลิต (Supply Chain) ที่เกี่ยวข้อง โดยอุตสาหกรรมที่จะได้รับอานิสงส์จากมาตรการนี้ได้แก่อุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้าง อย่างไรก็ตาม คุณภาพสินเชื่อในปีนี้ยังคงเป็นที่น่ากังวล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าโภคภัณฑ์ซึ่งยังคงต่ำ เช่น การค้าปลีกหรือค้าส่งสินค้าเกษตร ผู้ผลิตเหล็ก เป็นต้น ในส่วนของสินเชื่ออุปโภคบริโภค โดยเฉพาะสินเชื่อที่อยู่อาศัยจะยังคงเติบโตได้ดีในช่วงโค้งสุดท้ายของมาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ซึ่งจะหมดลงในไตรมาส 2 ของปี อย่างไรก็ตาม สินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิตมีแนวโน้ม คุณภาพสินเชื่อค่อยๆ ลดลงตามการชะลอตัวของการบริโภคภาคเอกชน ราคาสินค้าเกษตรตกต่ำยังส่งผลให้รายได้เกษตรกรลดลง และหนี้ครัวเรือนที่ยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องยังเป็นอีก 2 ปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญที่อาจจะไปลดทอนความสามารถในการชำระหนี้ของภาคครัวเรือนและอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินเชื่ออุปโภคบริโภคได้ สำหรับเงินฝากอาจปรับตัวขึ้นเล็กน้อยตามความต้องการของสินเชื่อที่จะเพิ่มมากขึ้นและการปรับลดวงเงินคุ้มครองประกันเงินฝากจาก 25 ล้านบาทเป็น 1 ล้านบาท ในช่วงเดือนสิงหาคมของปีนี้อาจทำให้ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันเรื่องระดมเงินฝากมากขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม อัตราเงินเฟ้อที่อยู่ในระดับต่ำเนื่องจากราคาน้ำมันดิบที่ปรับลดลงมาเป็นอย่างมากอาจทำให้ทิศทางของนโยบายการเงินยังผ่อนคลายเป็นต่อเนื่อง ซึ่งในที่สุดสภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์อาจตึงตัวขึ้นเล็กน้อยจากผลของการขยายตัวของสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นมากกว่าเงินฝาก

• ด้านแนวโน้มการแข่งขันทางธุรกิจ

1. ดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ธนาคารจะมีการลงทุนในระบบดิจิทัลมากขึ้นทั้งในส่วนของระบบเทคโนโลยีและบุคลากร เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย รวดเร็วและต้นทุนในการดำเนินงานต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ซึ่งการปรับเปลี่ยนไปเป็นช่องทางดิจิทัลจะช่วยให้ธนาคารพลิกโฉมรูปแบบการทำธุรกิจโดยเน้นประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) มากขึ้น ตลอดจนสามารถใช้ข้อมูลพฤติกรรม การตัดสินใจทำธุรกรรมของลูกค้า (Customer Journey) ซึ่งจะมีขนาดใหญ่มหาศาล (Big Data) ขึ้นมาวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ (Analytics) ในการวางกลยุทธ์และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดหรือสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อที่จะรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ

2. National e-Payment

เป็นแผนยุทธศาสตร์ระดับประเทศในเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยเข้าสู่สังคมดิจิทัล (Cashless society) โดยมีภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนภาคการเงินเข้าร่วมกำหนดยุทธศาสตร์นี้ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการชำระเงินทั้งระบบ สร้างรากฐานของระบบธนาคารพาณิชย์เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนโฉมภาคการเงินครั้งสำคัญในประวัติศาสตร์ อาทิ โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID โครงการขยายการใช้บัตร (Expansion of EDC) ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญที่จะทำให้แผนยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนไปได้ ซึ่งนอกจากการเพิ่มศักยภาพการทำธุรกรรมทางการเงินให้สะดวกและรวดเร็วแล้ว ยังช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง

3. Trade Finance

ธนาคารจะแข่งขันผลิตภัณฑ์ Trade Finance กันมากขึ้น และจะสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารได้มากขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดลูกค้ากลุ่ม SME เนื่องจากมีโอกาสทางธุรกรรมการค้าการลงทุนระหว่างกันในภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น โดยเฉพาะการค้าชายแดนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ประกอบกับธนาคารกลางทั้ง 10 แห่งของอาเซียนได้จัดทำหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลบริการทางการเงินสำหรับธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและการให้บริการของสถาบันการเงินในภูมิภาคที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศมีความโปร่งใส สามารถเปรียบเทียบเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ จึงเป็นโอกาสของธนาคารที่จะขยายฐานลูกค้าทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน

4. การเชื่อมโยงระดับภูมิภาค

การร่วมมือในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารภายในอาเซียน รวมทั้ง ธนาคารของจีนและญี่ปุ่น จะมีมากขึ้นเป็นลำดับ เนื่องจากแต่ละประเทศยังระมัดระวังการเปิดเสรีทางการเงิน ดังนั้นการที่ธนาคารจากต่างประเทศจะเข้าไปตั้งสาขาใหม่หรือรวมกิจการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่าย การตั้ง Qualified ASEAN Banks (QABs) กับประเทศเป้าหมายจะเพิ่มจำนวนธนาคารพาณิชย์ไทยที่ออกไปทำธุรกิจในภูมิภาคและจำนวนธนาคารพาณิชย์จากภูมิภาคที่จะเข้ามาทำธุรกิจในประเทศ ซึ่งจะทำให้เกิดบริการทางการเงินที่อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการค้าและการลงทุนเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจมากขึ้นตามไปด้วย

5. Regulatory Landscape

ในปี 2558 ได้มีการพิจารณาเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นกฎเกณฑ์การกำกับดูแลสถาบันการเงิน Basel III หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เช่น พรบ.ทวงถามหนี้ พรบ.หลักประกันทางธุรกิจ ซึ่งพรบ.หลักประกันทางธุรกิจได้ประกาศลงพระราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2558 และจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2559 โดยกฎหมายฉบับดังกล่าวจะช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น โดยนำสินค้ายึดคลัง ลูกหนี้ของกิจการ เครื่องจักร ฯลฯ มาเป็นหลักประกัน โดยไม่ต้องนำหลักประกันนั้นมาเก็บไว้ที่ธนาคาร ดังเช่นการจำนำหรือจำนอง ซึ่งเป็นกฎหมายใช้กันแพร่หลายในหลายประเทศที่มีการปฏิรูปกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายที่เตรียมเข้าสู่การพิจารณาสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดิจิทัลของประเทศไทย

2.5 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.5.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

ส่วนประกอบของแหล่งเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน เงินกู้ยืม และหนี้สินจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมียอดเงินฝากรวม (งบการเงินเฉพาะกิจการ) ทั้งสิ้นประมาณ 644,730 ล้านบาท ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากประจำร้อยละ 26.4 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ร้อยละ 63.5 และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันร้อยละ 10.1 ของเงินฝากรวม โดยเงินฝากรวมคิดเป็นร้อยละ 90.3 ของแหล่งเงินทุน นอกจากนี้ แหล่งเงินทุนธนาคารยังประกอบด้วย รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน จำนวน 36,217 ล้านบาท เงินกู้ยืม จำนวน 30,184 ล้านบาท และหนี้สินจ่ายคืนเมื่อทวงถาม จำนวน 3,008 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 5.1, ร้อยละ 4.2 และร้อยละ 0.4 ของแหล่งเงินทุนตามลำดับ

ตารางต่อไปนี้แสดงแหล่งเงินทุนของธนาคาร ณ วันที่ระบุไว้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม

(งบการเงินเฉพาะกิจการ)	2558		2557		2556	
	จำนวน		จำนวน		จำนวน	
	(ล้านบาท)	ร้อยละ	(ล้านบาท)	ร้อยละ	(ล้านบาท)	ร้อยละ
เงินฝากประจำ.....	170,227	23.8	174,024	25.4	197,988	31.1
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์.....	409,145	57.3	346,185	50.6	294,555	46.2
บัญชีกระแสรายวัน.....	65,358	9.2	51,511	7.5	37,120	5.8
บัตรเงินฝาก.....	-	-	-	-	-	-
รวมเงินฝาก.....	644,730	90.3	571,720	83.6	529,663	83.1
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน.....	36,217	5.1	72,717	10.6	66,038	10.4
หนี้สินจ่ายคืนเมื่อทวงถาม.....	3,008	0.4	3,145	0.5	3,276	0.5
เงินกู้ยืม.....	30,184	4.2	36,249	5.3	38,173	6.0
รวม.....	714,138	100.0	683,831	100.0	637,149	100.0

- นโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนและการกำหนดอัตราดอกเบี้ย

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

- นโยบายในการบริหารภาระหนี้สิน

ธนาคารมีนโยบายการบริหารภาระหนี้สินให้สอดคล้องกับด้านทรัพย์สิน หรือความต้องการใช้สินเชื่อของลูกค้า เพื่อป้องกันความเสี่ยงทั้งทางด้านอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน โดยธนาคารได้ใช้เครื่องมือทางการเงินต่างๆ อาทิ เช่น FX Swap Interest Rate Swap และ Cross Currency Swap เพื่อดำเนินนโยบายดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีที่ผ่านมาธนาคารมียอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ของธุรกรรม FX Swap ประมาณ 853 ล้านดอลลาร์สหรัฐ Interest Rate Swap 15,000 ล้านบาท และ Cross Currency Swap ประมาณ 95 ล้านดอลลาร์สหรัฐ จากการบริหารความเสี่ยงด้านหนี้สินตามนโยบายดังกล่าว ทำให้ธนาคารมีรายรับและรายจ่ายเป็นเงินสกุลต่างๆ ที่สอดคล้องกัน

2.5.2 การให้สินเชื่อ

การพิจารณาสินเชื่อและภาระผูกพันเป็นกิจกรรมที่สำคัญในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของธนาคารทหารไทยและก่อให้เกิดรายได้หลักของธนาคาร ขณะเดียวกันก็อาจทำให้รายได้และเงินกองทุนของธนาคารตกอยู่ในความเสี่ยง ความเสี่ยง

ด้านสินเชื่อเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดส่วนสูญเสียแก่ธนาคาร อันเนื่องมาจากผู้กู้และ/หรือคู่ค้า (Counterparty) ไม่สามารถชำระหนี้ตามข้อผูกพันตามสัญญาต่อธนาคาร การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สินเชื่อใหม่อย่างรัดกุม การติดตามดูแลและบริหารจัดการลูกหนี้ การเรียกเก็บหนี้และแก้ไขหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความมั่นคงและแข็งแกร่งของธนาคารทั้งในปัจจุบันและในอนาคต การดำเนินการดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จได้ด้วยการสร้างวัฒนธรรมด้านสินเชื่อที่เข้มแข็งให้เกิดขึ้นภายในธนาคารเพื่อจะช่วยลดความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคาร โดยพนักงานของธนาคารซึ่งผ่านการอบรมอย่างเข้มข้นจะต้องรู้จักและเข้าใจลูกค้าย่างรอบด้าน และเข้าใจการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (และความเสี่ยงด้านอื่นๆ) ตามหลักการป้องกัน 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)

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

c) กระบวนการสินเชื่อที่รัดกุม (Sound Credit Process)

ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อผ่านทางกรอบการดำเนินงาน ซึ่งมีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติต่างๆ ไว้ตลอดวงจรสินเชื่อ (Credit life cycle) โดยครอบคลุมการบริหารจัดการ การติดตาม การวิเคราะห์ และการวัดความเสี่ยงด้านสินเชื่อ มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในนโยบาย กระบวนการทำงาน ขั้นตอนปฏิบัติงาน และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดเพียงพอที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสินเชื่อ รวมทั้งมีการสื่อสาร และฝึกอบรมเพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสินเชื่อของธนาคาร

d) มาตรฐานความเป็นมืออาชีพ (Standard for Professionalism)

ธนาคารมีความมั่นใจว่าพนักงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้สินเชื่อ ยึดมั่นในจรรยาบรรณของการเป็นพนักงานธนาคาร รวมทั้งมีความเข้าใจและมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย ขั้นตอนปฏิบัติงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของธนาคารได้อย่างเหมาะสม ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานของธนาคารมีความรู้และปฏิบัติงานเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ได้มาตรฐาน

e) การตรวจติดตามและควบคุมความเสี่ยง (Monitoring and Control)

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

(2) การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (Credit Risk Governance)

คณะกรรมการธนาคาร (BOD) เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารโดยรวม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RMC) ได้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการธนาคารให้ทำหน้าที่ทบทวนและดูแลการบริหารความเสี่ยงทุกด้านของธนาคาร โดยมีคณะนโยบายบริหารความเสี่ยง (RPC) ซึ่งเป็นคณะกรรมการย่อยเฉพาะความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ทำหน้าที่กำกับดูแลในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย กรอบการดำเนินงาน มาตรฐานการดำเนินงาน เป้าหมายและขอบเขตของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงและประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสี่ยงด้านสินเชื่อ ในขณะที่คณะกรรมการสินเชื่อ (CC) คณะพิจารณาสินเชื่อ (CUC) คณะปรับปรุงคุณภาพสินเชื่อ 1 และ 2 (CRC1 & CRC2) ทำหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับรายการธุรกรรมด้านสินเชื่อ หน่วยงานพิจารณาสินเชื่อธุรกิจ, พิจารณาสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและธุรกิจขนาดย่อม พิจารณาสินเชื่อผู้บริโภค และพัฒนาสินทรัพย์ จัดทำมาตรฐานในการวิเคราะห์สินเชื่อ คู่มือการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและเครื่องมือในการปฏิบัติด้านสินเชื่อ เพื่อให้มาตรฐานการดำเนินงานด้านสินเชื่อเป็นไปอย่างสอดคล้องกันทั่วทั้งธนาคาร นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ บริหาร Portfolio สินเชื่อ ทบทวนคุณภาพสินเชื่อ ติดตามและแก้ไขคุณภาพสินเชื่อ บริหารนโยบายด้านสินเชื่อ ทำหน้าที่กำหนดและทบทวนนโยบาย แนวทาง การวัด และการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ตลอดจนตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของการอนุมัติสินเชื่อ, ควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อ บริหารความเสี่ยงสินเชื่อเชิงกลยุทธ์ สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง โดยการพัฒนาและติดตาม ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Credit Risk Appetite) ของธนาคาร

วิเคราะห์ Portfolio ด้านสินเชื่อ และสนับสนุนการทำ Credit risk stress testing ให้การสนับสนุนสายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ในด้านข้อมูลบริหารความเสี่ยงและระบบการตัดสินใจด้านสินเชื่อ จัดทำรายงานต่างๆเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ตลอดจนรายงานต่อทางการ รวมถึงการพัฒนาและติดตาม Credit risk models การเปลี่ยน/ การนำระบบและกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสินเชื่อมาใช้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ นอกจากนี้ยังมีศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีเอ็มบี ทำหน้าที่วิเคราะห์ภาพเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมให้แก่ธนาคาร รวมถึงการคาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจมหภาคและการจัดระดับความเสี่ยงของแต่ละอุตสาหกรรม เพื่อสนับสนุนการติดตามความเสี่ยงและการกำหนดกลยุทธ์ภายใน พร้อมทั้งนำเสนอมุมมองเศรษฐกิจให้แก่สาธารณะชนทราบ หน่วยงานสอบทานสินเชื่อ (3rd line of defense) ทำหน้าที่สอบทานสินเชื่ออย่างอิสระตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งให้การสนับสนุนในการตรวจสอบประสิทธิภาพและกระบวนการพิจารณา ตลอดจนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเพื่อให้ทราบถึงปัญหา สำหรับกลุ่มสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง หน่วยธุรกิจ ในฐานะของแนวป้องกันความเสี่ยงเบื้องต้น (First line of defense) มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของตน เพื่อสร้างสมดุลระหว่างผลตอบแทนความเสี่ยงให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ของธนาคาร

(3) ระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้

ธนาคารนำกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์เชิงรุกในภาพรวมของธนาคาร รวมถึงการบริหารความเสี่ยงและการดำเนินธุรกิจ กรอบงานนี้ได้พัฒนาเพื่อใช้เป็นวิธีการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ ตลอดจนการวัด การติดตาม และการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนของความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ธนาคารยอมรับได้ และก่อให้เกิดการถ่วงดุลวงเงินความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างระมัดระวัง และสื่อสารกรอบความเสี่ยงด้านสินเชื่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ประกอบด้วย

❖ เป้าหมายระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ (Credit RAS)

- ระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อติดตามการเติบโตของธุรกิจ โดยกำหนดในลักษณะตัววัดความเสี่ยงที่สำคัญทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมถึงวงเงินความเสี่ยงสูงสุดแต่ละประเภทที่ยอมรับได้

ภาพรวมของระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้

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

ขั้นตอนของระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้

เป้าหมายและขอบเขตของตัววัดความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งหมดภายใต้ระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้ (Credit Risk RAS) ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบร่วมกันระหว่างสายงานธุรกิจและสายงานความเสี่ยง ซึ่งจะพิจารณาทบทวน

ประจำปีโดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก RPC, อนุมัติโดย RMC และรับทราบโดย BOD ทั้งนี้การดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับแผนงานและขอบเขตจะถูกรายงาน โดยเป็นส่วนหนึ่งของ Risk Dashboard ต่อ RMC ทุกเดือน ทั้งนี้มีการติดตามและการบริหารจัดการเพิ่มเติมโดย POMOCO เป็นรายไตรมาส และ CEC เป็นรายเดือนอีกด้วย

❖ การกระจุกตัวของสินเชื่อ/การกระจายความเสี่ยง

- ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านสินเชื่อในภาพรวมของธนาคารเป็นมุมมองหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ การกำหนดวงเงินการกระจุกตัวของสินเชื่อ/ระดับความเสี่ยงสูงสุดแต่ละอุตสาหกรรมที่ยอมรับได้ในภาพรวมสินเชื่อเป็นวงเงินที่ป้องกันความเสี่ยงจากความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้ ของกลุ่มลูกหนี้ที่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ธนาคารมีอาจคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ หรือความเสี่ยงจากการที่กลุ่มลูกหนี้ที่มีความไวต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งมีลักษณะเดียวกันทั้งทางด้านภาวะเศรษฐกิจ, อุตสาหกรรม หรือระดับประเทศ
- ธนาคารบริหารความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อ โดยกำหนดระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ยอมรับได้ในแต่ละอุตสาหกรรม ระดับประเทศ และวงเงินกลุ่มลูกหนี้รายตัว เพื่อจัดการระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในปัจจุบันและในอนาคตที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของภาพรวมสินเชื่อ และหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เกินกว่าที่กำหนด

❖ สินเชื่อต้องห้าม/ ระวังการให้สินเชื่อ

- ธนาคารได้กำหนดหลักการของการบริหารความเสี่ยงสำหรับสินเชื่อต้องห้าม ได้แก่ การระงับการให้สินเชื่อแก่ธุรกรรมสินเชื่อซึ่งมีความเสี่ยงที่ผิดปกติ ผิดกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ รวมถึงการให้สินเชื่อแก่กิจการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อสังคม ขัดต่อศีลธรรม หรือส่งผลในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม หรือเกิดความเสียหายกับชื่อเสียงของธนาคาร

❖ การทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing)

- การทดสอบภาวะวิกฤตด้านสินเชื่อเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ธนาคารทำการทดสอบภาวะวิกฤตด้านสินเชื่อเพื่อประเมินผลกระทบสูงสุดโดยใช้เหตุการณ์ที่อาจเป็นไปได้ หรือการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบในอนาคตด้านสภาพเศรษฐกิจต่อคุณภาพในภาพรวมสินเชื่อ และกำหนดเงินกองทุนเพิ่มเติมเพื่อรองรับระดับเงินกองทุนที่ยอมรับได้ภายใต้ภาวะวิกฤตต่างๆ
- นอกจากนี้ การทดสอบภาวะวิกฤตยังนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการแสดงปริมาณเชิงรุกเพื่อหลีกเลี่ยงการฝ่าฝืนระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่ยอมรับได้

(4) กระบวนการอนุมัติสินเชื่อและการติดตามดูแล (Credit approval and monitoring process)

การพิจารณาและอนุมัติวงเงินสินเชื่อแก่ลูกหนี้แต่ละราย หรือแต่ละกลุ่มลูกหนี้ จะถูกดำเนินการโดยผู้มีอำนาจอนุมัติหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ตามอำนาจอนุมัติที่ระบุไว้ในกรอบการอนุมัติสินเชื่อภายใต้หลักการของการสอบทานและถ่วงดุล (check and balance concept) สำหรับลูกค้าบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่, ลูกค้าบริษัทธุรกิจ และลูกค้าธุรกิจที่วงเงินสินเชื่อค่อนข้างสูง ธนาคารใช้การจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (credit rating model) ร่วมกับประสบการณ์และความเห็นของผู้พิจารณา ในการประเมินความเสี่ยงและพิจารณาสินเชื่อ 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 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก และสินเชื่อผู้บริโภค โดยแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ภายใต้กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ได้แก่ งานบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Management) และงานบริหารด้านเครดิต (Credit Management) เพื่อการควบคุมและถ่วงดุลระหว่างกันได้อย่างเหมาะสม

สำหรับสินเชื่อธุรกิจสาขางานที่รับผิดชอบในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจจะรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจ ในขณะที่สาขางานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ในส่วนหน้าของลูกค้าธุรกิจประกอบไปด้วยการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (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 การติดตาม การบริหารและทบทวนความเสี่ยงของกลุ่มลูกค้าในความรับผิดชอบ สำหรับเอกสารสินเชื่อซึ่งมีความเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อแล้ว จะถูกนำเสนอไปยังผู้มีอำนาจอนุมัติ ซึ่งจะพิจารณาบนพื้นฐานข้อมูลของผู้กู้และข้อมูลภาพรวมของภาคอุตสาหกรรมที่ผู้กู้ดำเนินการอยู่ ภายใต้กำกับนโยบายของธนาคาร และกฎข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย สินเชื่อที่มีสัญญาณหรือแนวโน้มที่แย่ลง จะมีการดูแลเป็นพิเศษโดยการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Manager) ในแง่ของการติดตามและการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการผิวนัดชำระหนี้ สำหรับลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระในกรณีที่ต้องการปรับโครงสร้างหนี้ จะเป็นความรับผิดชอบของสาขางานพัฒนาสินทรัพย์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการปรับโครงสร้างหนี้เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขหนี้ดังกล่าวต่อไป

ในส่วนของสินเชื่อผู้บริโภคและธุรกิจขนาดเล็ก กระบวนการอำนวยการสินเชื่อได้ถูกวางแบบแผนตามรูปแบบผลิตภัณฑ์มาตรฐาน หน่วยงานการขาย/ การตลาดและการบริหารจัดการสินเชื่อนั้นได้ถูกแยกออกจากกัน โดยการขาย/ การตลาดจะรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารเอสเอ็มอีและซัพพลายเชน ในขณะที่หน่วยงานที่บริหารจัดการสินเชื่อจะรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง การสร้างฐานลูกค้าจะดำเนินการโดยผ่านช่องทางสาขา ผู้จัดการความสัมพันธ์ หรือผ่านช่องทางการตลาดอื่นๆ ภายใต้แผนการตลาดตลอดจนการแนะนำแนวทางการขายของผู้จัดการผลิตภัณฑ์และผู้จัดการฝ่ายขาย/บริหารลูกค้า ธนาคารได้เริ่มใช้ระบบการอำนวยการสินเชื่ออัตโนมัติ (RLOS: Retail Loan Origination System) สำหรับสินเชื่อผู้บริโภคทั้งสินเชื่อมีหลักประกันและสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งได้เพิ่มความสะดวกในกระบวนการงานต่างๆ ในขณะที่ยังคงมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังสนับสนุนการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับสินเชื่อเอสเอ็มอีขนาดเล็ก ธนาคารได้เริ่มใช้ระบบ การอำนวยการสินเชื่ออัตโนมัติสำหรับสินเชื่อเอสเอ็มอีขนาดเล็ก (SLOS: Small Enterprise Loan Origination System) ด้วย

ธนาคารใช้การให้คะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring) เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้สินเชื่อผู้บริโภคแบบที่ไม่มีหลักประกัน รวมถึงการเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆหรือเสนอสินเชื่อเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าปัจจุบันของธนาคารที่อยู่ในภาพรวมสินเชื่อผู้บริโภคและธุรกิจขนาดเล็ก ธนาคารได้นำ Application score model (A-score) มาช่วยเป็นเครื่องมือในการ

ตัดสินใจสำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กในช่วงต้นปี 2558 พร้อมกันนั้นจะใช้กรอบของการส่งสัญญาณเตือนล่วงหน้า (Early warning framework) เพื่อเป็นแนวทางในการเฝ้าระวัง/ติดตามความเสี่ยงของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันความสูญเสียของธนาคารได้อย่างทันทั่วถึง โดยธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนา Early Warning เพื่อนำไปใช้สนับสนุนกลุ่มลูกค้าสินเชื่อผู้บริโภครับผิดชอบในการจัดการเพื่อบรรเทาปัญหาการชำระหนี้ของลูกค้า และติดตามเรียกเก็บหนี้สินเชื่อผู้บริโภคที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีการผิดนัดชำระหนี้ รวมถึงดูแลสินเชื่อผู้บริโภคแบบไม่มีหลักประกันที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้กลับมาเป็นปกติ (NPL Recovery) ในส่วนของลูกค้าธุรกิจ SME การป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL Prevention) ถูกดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญจากสายงานพัฒนาสินทรัพย์ (Credit Restructuring) ซึ่งจะดูแล NPL Recovery สำหรับลูกค้าธุรกิจทั้งหมดและลูกค้าของสินเชื่อผู้บริโภคแบบไม่มีหลักประกันด้วย

2.5.3 การจัดหาเงินทุนหรือให้กู้ยืมผ่านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

- สัดส่วนเงินรับฝากจากกิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ร้อยละ 1.92
- สัดส่วนเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ร้อยละ 4.86

2.5.4 การดำรงความเพียงพอของเงินกองทุน

ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงดังนี้

(หน่วย : ร้อยละ)

ขั้นต่ำตามที่

เงินกองทุน (ตามหลักเกณฑ์ Basel III)	31 ธ.ค.58	31 ธ.ค.57	31 ธ.ค.56	ธปท.กำหนด
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น				
ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	11.32	11.04	9.91	4.50
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	11.32	11.04	10.62	6.00
อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	16.68	18.34	15.89	8.50

2.5.5 สภาพคล่อง

● นโยบายในการบริหารสภาพคล่อง

ธนาคารมีนโยบายการบริหารสภาพคล่องของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถจัดหาสภาพคล่องเพียงพอสำหรับรองรับภาระผูกพันต่างๆ เมื่อครบกำหนด ภายใต้การดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งในภาวะวิกฤติและภาวะปกติ โดยมีคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคาร ให้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และให้มีสภาพคล่องเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ รวมทั้งพิจารณาจัดหา

แหล่งเงินทุนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยมีการประชุมอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละครั้ง และมีการประชุมวาระพิเศษกรณีเร่งด่วนที่ต้องพิจารณาเพื่อให้มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านสภาพคล่องของ ธนาคาร และดำเนินการได้ทันต่อเหตุการณ์

3. ปัจจัยความเสี่ยง

3.1 ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ

ปี 2558 เป็นปีที่ถือว่าเป็นโจทย์ยากสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยเศรษฐกิจโลกที่ฟื้นตัวประปราย ได้ส่งผลกระทบต่อภาคการส่งออกของไทยให้อยู่ในภาวะอ่อนแอโดยทั้งปีหดตัวถึงร้อยละ 5.8 เป็นอัตราหดตัวลึกสุดในรอบ 6 ปี ขณะที่กิจกรรมเศรษฐกิจในประเทศก็อยู่ในทิศทางฟื้นตัวช้าเช่นกัน โดยการบริโภคยังคงอยู่ในระดับต่ำ สาเหตุจากราคาสินค้าเกษตรในตลาดโลกตกต่ำและปัญหายักษ์แล้ง ทำให้รายได้ภาคเกษตรอยู่ในระดับต่ำต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการลงทุนภาคเอกชนที่ภาครัฐก็ยังคงมีกำลังการผลิตเพียงพอ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่รอภาพความชัดเจนของการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ ทำให้เห็นการลงทุนใหม่หรือขยายกำลังการผลิตน้อยมาก อย่างไรก็ตามในช่วงครึ่งปีหลัง เศรษฐกิจมีสัญญาณดีขึ้นโดยเฉพาะในไตรมาสสุดท้ายด้วยปัจจัยบวกจากการขับเคลื่อนของภาครัฐผ่านการเร่งเบิกจ่ายงบประมาณ โดยเฉพาะงบลงทุน และการออกแพ็คเกจมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสั้น อาทิ การช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยและการกระตุ้นการลงทุนขนาดเล็ก รวมวงเงิน 1.36 แสนล้านบาท การส่งเสริม SMEs การกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ การเร่งรัดการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ และล่าสุด ได้แก่ มาตรการลดหย่อนภาษีสำหรับการซื้อสินค้าและบริการในประเทศ ซึ่งเป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยในช่วงปลายปี นอกจากนี้ ภาคการท่องเที่ยว เป็นอีกปัจจัยช่วยหนุนเศรษฐกิจในปี นี้ และแม้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ก่อการร้ายในกรุงเทพฯ เมื่อเดือนสิงหาคม แต่ก็สามารถฟื้นกลับสู่ระดับปกติได้เร็ว ทั้งนี้ จากเครื่องยนต์สองด้านที่ยังคงสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้ ได้ช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากภาคส่งออก แม้ไม่สามารถชดเชยได้ทั้งหมด แต่ก็ทำให้เศรษฐกิจปี 2558 ยังคงขยายตัวได้ที่ร้อยละ 2.8 ปรับดีขึ้นจากปี 2557 ที่ขยายตัวร้อยละ 0.8

จากสัญญาณเศรษฐกิจที่ปรับดีขึ้นในไตรมาสสี่ ทำให้มีโมเมนตัมส่งต่อไปในปี 2559 โดยในช่วงครึ่งปีแรกยังคงมีแรงส่งต่อเนื่องจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะสั้นที่ออกมาในปี 2558 และขยายระยะเวลาโครงการบางส่วนออกไปจนถึงภายในเดือนมิถุนายน กอปรกับในช่วงครึ่งปีหลัง คาดว่าจะมีเม็ดเงินลงทุนเข้าสู่ระบบเพิ่มขึ้น ด้วยการเร่งเบิกจ่ายงบลงทุนที่มีอยู่ 5.4 แสนล้านบาท หรือร้อยละ 20 ของงบประมาณรวมควบคู่กับการเร่งขับเคลื่อนการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานระยะ 8 ปี วงเงิน 1.8 ล้านล้านบาท ที่จะเร่งการทำสัญญาโครงการที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีให้แล้วเสร็จภายในครึ่งแรกของปีนี้ อาทิ โครงการรถไฟฟ้า โครงการรถไฟทางคู่ มอเตอร์เวย์ อันก่อให้เกิดเม็ดเงินเข้าสู่ระบบราว 1.5 แสนล้านบาทในปี นี้ ซึ่งคาดว่าจะผลักดันให้การลงทุนภาคเอกชนในโครงการที่เกี่ยวข้องขยายตัวตาม กอปรกับมีมาตรการเร่งรัดการลงทุนภาคเอกชน อาทิ เร่งรัดการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ โดยให้สิทธิประโยชน์จูงใจการลงทุนเพิ่มขึ้น มาตรการเร่งรัดการลงทุนในปี 2559-2560 ผ่าน BOI เร่งรัดโครงการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ (PPP Fast Track) จะช่วยให้บรรยากาศการลงทุนโดยรวมปรับตัวดีขึ้น นอกจากนี้ การท่องเที่ยวมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง นำโดยนักท่องเที่ยวชาวจีนและเอเชีย ด้านการบริโภคภาคเอกชน มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นจากความเชื่อมั่นที่ปรับดีขึ้นและแนวโน้มการออกมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายเพิ่มเติม แต่ยังมีปัจจัยหน่วงจากราคาสินค้าเกษตรที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำ และสถานการณ์ภัยแล้งที่ยังกดดันรายได้ของภาคเกษตร เช่นเดียวกับภาคการส่งออก ที่คาดว่าจะกลับมาขยายตัวเป็นบวกเล็กน้อยตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจคู่ค้าหลัก โดยเฉพาะตลาดสหรัฐฯ แต่ยังมีปัจจัยเสี่ยงจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนและสถานการณ์ราคาน้ำมันและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ จากเครื่องยนต์แต่ละด้านของเศรษฐกิจในปี 2559 ที่มีแนวโน้มทำงานได้สอดคล้องกันมากขึ้น โดยมีแกนหลักอยู่การลงทุนของภาครัฐ แม้ยังคงมีปัจจัยหน่วงการเติบโตของเศรษฐกิจอยู่ โดยเฉพาะภาคการส่งออก ก็คาดว่าจะทำเศรษฐกิจไทยปี 2559 สามารถขยายตัวได้ที่ร้อยละ 3.5

3.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบที่ควบคุมธนาคาร และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่สำคัญของธนาคารเกิดจากการที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน ประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายและกฎเกณฑ์ของธุรกิจหลักทรัพย์ซึ่งกำหนดพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ประกาศและหนังสือเวียนที่ออกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายของหน่วยงานราชการต่างประเทศซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจภายใต้อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไป

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ปรับปรุงประกาศเพื่อให้การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดและสภาพคล่องมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งประกาศฉบับสำคัญที่มีผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงานในหลายด้าน ได้แก่ ธปท. ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับสถาบันการเงินที่นำส่งข้อมูลเพื่อจัดทำอัตราดอกเบี้ย BIBOR ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2558 ที่กำหนดให้ธนาคารจัดทำเกณฑ์ คุณสมบัติ Prime bank และกำหนดรายชื่อของผู้เป็น Prime bank รวมถึงกำหนดกระบวนการ Submission รวมถึงประกาศเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การดำรงเงินฝากกระแสรายวันที่ ธปท. และเงินสดที่ศูนย์เงินสดกลางธนาคารพาณิชย์ และแบบรายงาน Liquidity Coverage Ratio (LCR) แบบรายงาน Net Stable Funding Ratio (NSFR) แบบรายงานฐานะสภาพคล่องสุทธิ (Liquidity Gap) แบบรายงานการกระจุกตัวของแหล่งเงิน (Funding Concentration) นอกจากนี้ ธปท. ได้ปรับปรุงประกาศเกี่ยวกับการทำธุรกรรมอนุพันธ์ที่บังคับใช้ปลายปี 2558 และธนาคารต้องจัดส่งรายงานที่เกี่ยวข้องในต้นปี 2559 หลักการที่ปรับปรุง คือ การขยายขอบเขตของประเภทธุรกรรมที่ ธปท. อนุญาตเป็นการทั่วไปให้ชัดเจน การกำหนดประเภทของกลุ่มผู้ลงทุนและการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการดูแลลูกค้า การรายงานยอดคงค้างของธุรกรรม

การประกาศใช้ “พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558” มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นไป มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม และเป็นธรรมทั้งการทวงหนี้ในระบบและนอกระบบ โดยคุ้มครองลูกหนี้และผู้ค้าประกันที่เป็นบุคคลธรรมดา รวมทั้งกำหนดบทลงโทษผู้ทวงหนี้ที่ฝ่าฝืนอย่างชัดเจน ทั้งโทษปรับทางปกครอง และโทษทางอาญา เนื้อหาส่วนใหญ่ของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 ยังคงเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 คือ ห้ามทวงหนี้กับบุคคลอื่นที่มีใช้ลูกหนี้ กำหนดเวลาทวงหนี้ ห้ามทวงหนี้เกินสมควรแก่เหตุ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ การรักษาความลับของลูกหนี้ ห้ามข่มขู่ คุกคาม ใช้ความรุนแรง ห้ามหลอกลวง หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าการทวงถามหนี้เป็นการกระทำของศาล หน่วยงานของรัฐ ทนายความ สำนักงานกฎหมาย หรือดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต (NCB) นอกจากนี้ยังมีประเด็นอื่นที่เพิ่มเติมในพระราชบัญญัตินี้ เช่น

- ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต้องจดทะเบียนประกอบธุรกิจต่อนายทะเบียน ตามที่กฎกระทรวงกำหนด
- กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการทวงถามหนี้ของผู้ทวงถามหนี้
- ให้ลูกหนี้กำหนดสถานที่ที่ตนต้องการให้ติดต่อ หรือบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้ให้ทวงถามหนี้ได้
- กำหนดวิธีติดต่อสอบถามข้อมูลลูกหนี้จากบุคคลอื่น
- ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการทวงถามหนี้ เกินกว่าที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้กำหนด
- ห้ามเจ้าหน้าที่รัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

สำหรับกรณี FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) ซึ่งเป็นกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีวัตถุประสงค์ในการป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลของสหรัฐฯ ที่ทำธุรกรรมการเงินระหว่างประเทศโดยผ่านการเปิดบัญชีกับสถาบันการเงินนอกประเทศสหรัฐฯ หรือมีการโอนเงินหรือผลกำไรออกนอกประเทศนั้นในปี 2557 ธนาคารได้ทำการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของสหรัฐฯ (International Revenue Service : IRS) เช่นเดียวกับธนาคารไทยอื่น ๆ ในการเข้าร่วมเป็น Participating Foreign Financial Institution : PFFI การลงทะเบียนเป็น PFFI กับ IRS ดังกล่าวได้ทำให้ไม่เกิดการสะดุดของธุรกิจธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจต่างประเทศอันเนื่องมาจากกฎเกณฑ์ดังกล่าว ทั้งนี้ ในปี 2558 ธนาคารได้ทำงานร่วมกับธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทยอย่างต่อเนื่อง ในการพิจารณาแนวทางในการปฏิบัติร่วมกับทางราชการในการกำหนดทิศทางตามพันธะที่รัฐบาลไทยจะมีกับทาง IRS อีกด้วย

ในปี พ.ศ. 2558 สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (“สำนักงานปปง.”) ได้มีการออก “พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2558” และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 โดยมีเหตุผลและความจำเป็น ดังนี้

เนื่องจาก พรบ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มีบทบัญญัติบางประการที่ยังไม่ครอบคลุมในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินในปัจจุบัน จึงได้ปรับปรุงบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดมูลฐาน นิยามสถาบันการเงิน ทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด และลักษณะการกระทำความผิดฐานฟอกเงิน การรายงานการทำธุรกรรม การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การจัดฝึกอบรม กำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด และการคุ้มครองสิทธิผู้เสียหายในความผิดมูลฐาน การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ และเพิ่มอำนาจหน้าที่ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินในการประเมินความเสี่ยง โดยสาระสำคัญที่มีผลกระทบต่อสถาบันการเงินมีดังนี้

- 1.กำหนดให้สถาบันการเงินรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย ในภายหลังได้ กรณีที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าธุรกรรมใดที่ได้กระทำไปแล้วเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย แต่มิได้มีการรายงาน ให้สถาบันการเงินรายงานให้สำนักงานทราบโดยไม่ชักช้า
- 2.ห้ามมิให้สถาบันการเงินหรือบุคคลใดเปิดเผยข้อมูลหรือกระทำได้ด้วยประการใดๆ อันอาจทำให้ลูกค้าหรือบุคคลภายนอกทราบเกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การรายงานธุรกรรมหรือการส่งข้อมูลอื่นใดไปยังสำนักงาน เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือเป็นการเปิดเผยข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาของผู้มีหน้าที่รายงานฯ ที่ตั้งอยู่ในหรือต่างประเทศเพื่อดำเนินการอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้
- 3.ในกรณีที่สถาบันการเงินไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าได้ ให้สถาบันการเงินรายงานให้สำนักงานปปง.ทราบโดยทันที หากสำนักงานปปง. เห็นว่ามีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิดมูลฐานหรือความผิดฐานฟอกเงิน สำนักงานปปง. ให้มีอำนาจสั่งให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการอาชีพดังกล่าวระงับการทำธุรกรรมไว้ก่อนได้ไม่เกินสิบวันทำการ
- 4.ให้สำนักงานปปง. มีหน้าที่จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ให้แก่เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินและสถาบันการเงิน

ต้องจัดให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ในการจัดทำรายงานหรือควบคุมการจัดทำรายงานการจัดให้ลูกค้าแสดงตน และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้

5. กำหนดให้สถาบันการเงินเก็บรักษารายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเป็นเวลา สิบปีนับแต่วันที่มีการปิดบัญชีหรือยุติความสัมพันธ์กับลูกค้า แต่ก่อนพ้นกำหนดเวลาสิบปีดังกล่าว หากมีเหตุจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ สำหรับลูกค้ารายใด ให้เลขธิการแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้มีหน้าที่รายงานดังกล่าวเก็บรักษารายละเอียดของลูกค้ารายนั้นต่อไปอีกไม่เกินห้าปีนับแต่พ้นเวลาสิบปีก็ได้

6. ปรับปรุงโทษโดยผู้ใดไม่ปฏิบัติตาม

- สถาบันการเงินไม่รายงานการทำธุรกรรม
- สถาบันการเงินไม่รายงานการทำธุรกรรมสงสัย กรณีต้องรายงานเพิ่มเติม
- ไม่รายงานการทำธุรกรรม หรือ ไม่รายงานธุรกรรมสงสัยกรณีต้องรายงานเพิ่มเติม
- สถาบันการเงินไม่จัดให้ลูกค้าแสดงตน
- สถาบันการเงินไม่ดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า
- สถาบันการเงินไม่บันทึกข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมของลูกค้า
- สถาบันการเงินไม่รายงานไปยังสำนักงาน ป.ป.ง. กรณีไม่อาจตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าได้
- ไม่ระงับการทำธุรกรรมไว้ชั่วคราวไม่เกิน 10 วันทำการ ตามคำสั่งของสำนักงาน ป.ป.ง.
- สถาบันการเงินไม่เก็บรักษารายละเอียดเกี่ยวกับการแสดงตนและบันทึกข้อเท็จจริง
- สถาบันการเงินไม่เก็บรายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า
- ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งยับยั้งการทำธุรกรรมไม่เกิน 3 วันทำการ
- ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งยับยั้งการทำธุรกรรมไม่เกิน 10 วันทำการ

ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

7. สถาบันการเงินไม่จัดให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมปฏิบัติหน้าที่ในการจัดทำรายงาน หรือควบคุมการจัดทำรายงาน การจัดให้ลูกค้าแสดงตน และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้ถูกต้อง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

8. ผู้ใดเปิดเผยข้อมูลหรือกระทำความผิดประการใด ๆ อันอาจทำให้ลูกค้าหรือบุคคลภายนอกทราบเกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การรายงานธุรกรรมหรือการส่งข้อมูลอื่นใดไปยังสำนักงาน ป.ป.ง. ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สำหรับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 ได้ปรับปรุงเพิ่มเติม เนื่องจากการประกาศรายชื่อบุคคลคณะบุคคล นิติบุคคล หรือองค์กรที่มีการกระทำอันเป็นการก่อการร้าย และหลักเกณฑ์การพิจารณาพฤติการณ์เกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายในบางประการยังไม่มี ความเหมาะสมเป็นอุปสรรคต่อการรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินคดี จึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประกาศรายชื่อและบทกำหนดโทษในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกำหนดให้ความผิดที่นิติบุคคลเป็นผู้กระทำความผิดให้เป็นความผิดที่เปรียบเทียบได้โดยคณะกรรมการเปรียบเทียบตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1.ให้อำนาจคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินเป็นผู้มีมติให้สำนักงานปปง. ประกาศรายชื่อบุคคลเป็น UN sanction list คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มีหน้าที่พิจารณาว่า “มติหรือประกาศดังกล่าวไม่ขัดต่อรัฐธรรมนูญและกฎหมายไทย” สำนักงานปปง. ต้องดำเนินการประกาศรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดโดยไม่ชักช้า
2. การพิจารณาพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายหรือสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงว่าพฤติกรรมนั้นต้องมีอยู่ในวันที่ศาลมีคำสั่งให้เป็นบุคคลที่ถูกกำหนด
3. กำหนดบทลงโทษแยกเป็นรายบุคคล กรณีไม่ดำเนินการระงับการดำเนินการกับทรัพย์สินของบุคคลที่ถูกกำหนดหรือของผู้กระทำการแทนหรือตามคำสั่งของผู้นั้น หรือของกิจการภายใต้การควบคุมของผู้นั้น หรือไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกระงับการดำเนินการให้สำนักงานทราบ ดังนี้
 - บุคคลที่ถูกกำหนดหรือบุคคลที่ครอบครองทรัพย์สิน รับโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 3 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
 - สถาบันการเงินปรับไม่เกิน 1 ล้านบาท และปรับอีกวันละ 1 หมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง
 - กรรมการผู้จัดการ หรือบุคคลใด ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลหรือสถาบันการเงินผู้มีหน้าที่รายงานรับโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 3 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3.3 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

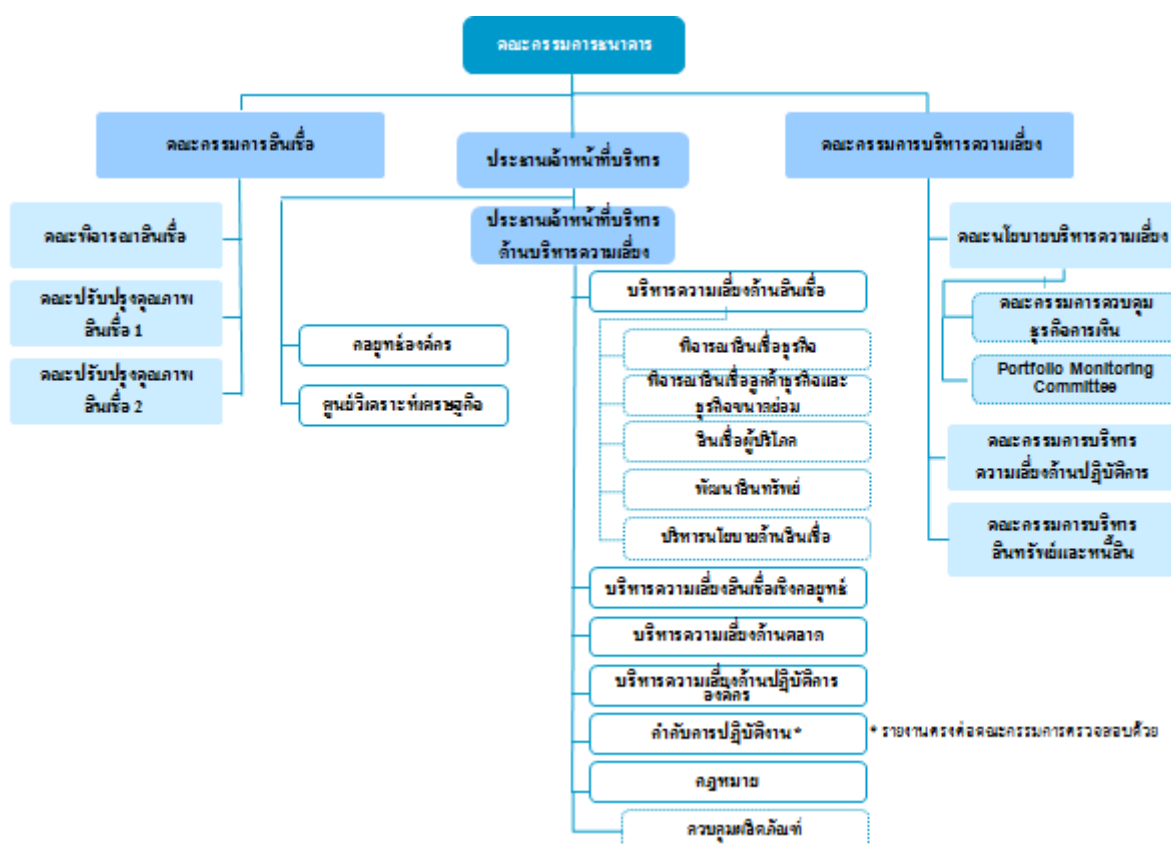
การบริหารความเสี่ยง เป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารทหารไทย เพื่อให้ธนาคารสามารถสร้างมูลค่าและผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน และเกิดความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทน โดยยึดหลักการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เข้มงวดตามกฎหมายเกณฑ์ของทางการ ทั้งนี้กรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย โครงสร้างการจัดการที่เหมาะสมและชัดเจน กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับเกณฑ์ต่างๆ และสภาพแวดล้อม และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานธุรกิจตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้การวัดความเสี่ยงยังได้ถูกผนวกกรอบอย่างครบถ้วนในการวางแผนด้านกลยุทธ์ ซึ่งทั้งหมดนี้นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงต่างๆ ดังนี้

- ในเรื่องผลิตภัณฑ์และพอร์ต กำหนดให้มีโครงสร้าง กรอบการพิจารณา การกำหนดราคา กระบวนการอนุมัติ และการบริหารที่เหมาะสม
- ในเรื่องกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มีการกำกับกับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร รวมถึงการติดตามอย่างสม่ำเสมอ
- มีการกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร ให้มีความโปร่งใสและสอดคล้องกัน
- กำหนดให้มีการมอบอำนาจดำเนินการที่สอดคล้องกับภาพรวมกลยุทธ์และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายนอกและภายใน

โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารความเสี่ยง ขณะเดียวกันต้องมั่นใจได้ว่าได้มีการกระจายอำนาจในการรับความเสี่ยงจากคณะกรรมการธนาคารไปยังคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านต่างๆ รวมถึงกฎเกณฑ์ของทางและการสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ เพื่อให้หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคาร มีการทำงานอย่างเป็นอิสระ ธนาคารได้กำหนดให้มีการรายงานแบบคู่ขนาน ทั้งต่อคณะกรรมการตรวจสอบและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร



คณะกรรมการธนาคารรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของธนาคาร และได้กระจายอำนาจในการทบทวนและกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในทุกด้านของธนาคาร ให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวมถึงให้อำนาจในการอนุมัติกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง นโยบาย กรอบและมาตรฐานในการดำเนินงาน ตลอดจนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และเพดานความเสี่ยงต่างๆ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานธุรกิจยังคงเป็นผู้รับผิดชอบอันดับแรกในการบริหารความเสี่ยงพอร์ตที่หน่วยงานดูแล

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อย ในการตัดสินใจความเสี่ยงด้านต่างๆ เฉพาะด้าน ดังนี้:

1. คณะนโยบายบริหารความเสี่ยง: มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในการกำกับดูแลในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย กรอบการดำเนินงาน มาตรฐานการดำเนินงาน เป้าหมายและเพดานของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อบุคลากร
 - คณะกรรมการควบคุมธุรกิจการเงิน: เป็นการประชุมระหว่างสายงานธุรกิจ สายงานปฏิบัติการ และสายงานบริหารความเสี่ยง โดยมีหน้าที่หลักในการบริหารธุรกิจตลาดเงินให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในแง่การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานที่เชื่อมโยงกัน กระบวนการดำเนินธุรกิจตลาดการเงิน
 - The Portfolio Monitoring Committee: เป็นการประชุมระหว่างสายงานธุรกิจและสายงานบริหารความเสี่ยง เพื่อติดตามดูแล ปรึกษาหารือและให้ความคิดเห็นต่อพอร์ตด้านสินเชื่อ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการดำเนินการในเชิงรุกในการบริหารพอร์ต ด้านสินเชื่ออย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ: มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
3. คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน: มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินและการบริหารเงิน

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) การวัดและประเมินความเสี่ยง: ธนาคารใช้วิธีการและเครื่องมือที่แตกต่างกันในการวัดความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยใช้วิธีการวัดความเสี่ยงทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติเพื่อวัดคุณภาพของพอร์ต และความสามารถของธนาคารในการยืนหยัดในภาวะวิกฤติ

3) การติดตามและควบคุมความเสี่ยง: ธนาคารควบคุมความเสี่ยงโดยการกำหนด ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key risk indicators) และขอบเขตความเสี่ยง (Risk boundaries) รวมถึงเพดานความเสี่ยง (Risk limits) ทั้งในระดับธนาคารโดยรวม

ระดับพอร์ต ระดับผลิตภัณฑ์ และระดับอื่นๆ ตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีระบบการเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System) สำหรับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ เพื่อเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยตรวจหาลูกค้าที่มีแนวโน้มว่าอาจมีผลประกอบการหรือคุณภาพที่เสื่อมถอย

4) การรายงานความเสี่ยง: ธนาคารมีการรายงานสถานะของความเสี่ยงด้านต่างๆ ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้วและกำลังจะดำเนินการ ไปยังผู้เกี่ยวข้อง คณะกรรมการต่างๆ และผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ รายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงดังกล่าว มีทั้งในระดับผลิตภัณฑ์ ระดับหน่วยงาน และระดับธนาคารโดยรวม

แนวป้องกัน 3 ระดับ

ธนาคารมีการลงทุนในการพัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยง โดยที่ผู้บริหารและพนักงานในสายงานธุรกิจ (แนวป้องกันระดับที่ 1) เป็นผู้ประเมินและรายงานความเสี่ยง พร้อมทั้งดำเนินการเพื่อปรับลดความเสี่ยงนั้น การลงทุนดังกล่าวเป็นการลงทุนทั้งในเรื่องของการฝึกอบรม การพัฒนาเครื่องมือ กระบวนการและนโยบายที่สำคัญ ส่วนสายงานบริหารความเสี่ยง (แนวป้องกันระดับที่ 2) ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และกรอบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ติดตามและดูแลการทำงานของสายงานธุรกิจ รวมถึงกระตุ้นให้มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงและผลตอบแทนอย่างสมเหตุผล ส่วนผู้รับผิดชอบระดับที่ 3 คือสายงานตรวจสอบ ทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระในการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และให้การเสนอแนะเพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงระเบียบและกรอบงานการควบคุมความเสี่ยง

3.3.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ธนาคารตระหนักดีถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการควบคุมเชิงกลยุทธ์ ที่อาจจะไม่เหมาะสมและ/หรือไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

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

ผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นผลมาจากการตัดสินใจกลยุทธ์ที่มีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อที่จะบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น ธนาคารได้ปรับปรุงกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานและควบคุมเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางธุรกิจต่างๆ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมกับการเสนอแนะทางแก้ไขหากไม่สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้เริ่มพัฒนาระบบเตือนภัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic risk dashboard) เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบและตระหนักถึงสถานะความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ตลอดจนการจัดทำการประเมินผลตนเอง (Control Self Assessment) ในความเสี่ยงด้านกลยุทธ์เป็นรายปี

โดยรวมแล้วธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดองค์กรและอัตรากำลัง การดำเนิน โครงการต่างๆ ตลอดจนกระบวนการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์หลักของธนาคาร และมีการทบทวนปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ

3.3.2 ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ความเสี่ยงด้านเครดิตคือความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียต่อธนาคาร อันเป็นผลมาจากผู้กู้ และ/หรือคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามพันธะทางการเงินหรือเงื่อนไขสัญญาที่ตกลงไว้ ความเสี่ยงด้านเครดิตส่วนใหญ่เกิดจากธุรกรรมการให้สินเชื่อและรายการภาระผูกพันนอกงบดุล เช่น การค้ำประกันการกู้ยืมเงิน และตราสารอนุพันธ์ เป็นต้น

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

- ผู้บริหารและพนักงานในสายงานธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เกิดขึ้นภายในสายงาน (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

ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์อย่างต่อเนื่อง หนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) เกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อดอกเบี้ยรับของธนาคาร ในบางกรณีเมื่อไม่สามารถชำระเงินต้นไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารบริหารคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อบนพื้นฐานและทบทวนสถานะของลูกค้าและหรือคู่สัญญาอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในระดับรายลูกค้าและระดับ portfolio ในส่วนของหลักการป้องกัน 3 ลำดับในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (3 lines of defense credit risk management) : เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Managers) ติดตามดูแลลูกค้าธุรกิจรายใหญ่เป็นรายลูกค้าและฝ่ายข้อมูลบริหารความเสี่ยงและระบบการตัดสินใจด้านสินเชื่อ สนับสนุนข้อมูลในระดับ Portfolio ในส่วนของสินเชื่อรายย่อย ธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าในรูปแบบ Portfolio Management ธนาคารให้ความสำคัญต่อหนี้ที่มีปัญหา โดยกำหนดให้มีการทบทวนและรายงานสถานะของลูกค้าโดยคุณภาพบ่อยครั้งยิ่งขึ้น จัดให้มีระบบ Early Warning system เพื่อติดตามลูกหนี้ซึ่งยังเป็นหนี้ที่มีคุณภาพดีแต่อาจได้รับผลกระทบในทางลบจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพหนี้ ธนาคารมีทีมงานปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และคณะกรรมการแก้ไขหนี้ด้วยคุณภาพซึ่งจะให้การคำแนะนำเกี่ยวกับเงื่อนไขในการปรับโครงสร้างหนี้ ธนาคารตั้งสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอย่างเพียงพอสำหรับความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ยังได้ตั้งสำรองส่วนเกินเพื่อรองรับส่วนสูญเสียดังกล่าวที่เกิดขึ้นในอนาคตกับหนี้คุณภาพดี (Loss incurred but not yet recognized) โดยคำนวณจากความน่าจะเป็นที่ลูกหนี้ที่จะผิดนัดชำระหนี้ (Probability of default) ของลูกหนี้ในแต่ละระดับความเสี่ยง ยอดหนี้เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (Exposure at default) ตามประเภทของสินเชื่อและความเสียหายเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (Loss given default) ตามประเภทหลักประกัน

● การเสื่อมค่าของมูลค่าหลักประกัน

เนื่องจากหลักประกันของสินเชื่อส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่น ซึ่งมูลค่าของหลักประกันดังกล่าวอาจได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ตัวอย่างเช่น การตกต่ำของภาคอสังหาริมทรัพย์ อาจส่งผลให้ยอดหนี้เงินต้นส่วนที่ค้ำประกันโดยอสังหาริมทรัพย์นั้นมีมูลค่าเกินกว่าอัตราส่วนสินเชื่อต่อหลักประกันที่อนุมัติไว้เดิม อีกทั้งการลดลงของมูลค่าหลักประกันอาจมีผลทำให้ธนาคารต้องตั้งสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น ธนาคารบริหารการเสื่อมค่าของมูลค่าหลักประกันโดยจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติเพื่อกำหนดแนวทางและมาตรฐานในการประเมินราคาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด โดยความถี่ในการประเมินราคาหลักประกันขึ้นกับระดับความเสี่ยงของสินเชื่อ

● การกระจุกตัวของสินเชื่อ

ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ธนาคารบริหารและติดตามดูแลการกระจุกตัวของสินเชื่อในแต่ละภาคธุรกิจ ประเทศคู่สัญญา และลูกหนี้รายใหญ่ โดยธนาคารได้กำหนดเพดานความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ทั้งในรายภาคธุรกิจ ในแต่ละประเทศคู่สัญญา และรายกลุ่มลูกค้าเพื่อการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีการกระจายตัวอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงด้านสินเชื่อสำหรับลูกหนี้รายใหญ่รวมผู้เกี่ยวข้อง ตามระดับความเสี่ยงไว้ด้วย ทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อยังคงเป็นปัจจัยหลักในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคาร

3.3.3 ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในราคาของปัจจัยเสี่ยง ด้านตลาด ซึ่งปัจจัยหลักประกอบด้วย ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์

ในการบริหารความเสี่ยง ธนาคารได้จัดให้มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด หน่วยงานธุรกิจมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายดังกล่าว ในขณะที่บริหารความเสี่ยงด้านตลาดเป็นหน่วยงานอิสระทำหน้าที่ดูแลความเสี่ยงด้านตลาดโดยรวมของธนาคาร

ธนาคารควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด โดยกำหนดเพดานความเสี่ยงภายใต้กรอบความเสี่ยงและความเสียหายสูงสุดที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยสรุปความเสี่ยงด้านตลาดที่สำคัญมีดังนี้

3.3.3.1 ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน (Foreign Exchange Risk) หมายถึง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อรายได้ และ/หรือ มูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นของธนาคาร จากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งอาจเกิดจากฐานะทั้งในงบดุลและนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้าและ/หรือบัญชีเพื่อการธนาคาร ทั้งนี้ ความเสียหายดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากมูลค่าที่ลดลงเนื่องจากการแปลงมูลค่าเงินตราต่างประเทศของฐานะที่ถืออยู่ รวมทั้งการขาดทุนจากธุรกรรมการค้าเงินตราต่างประเทศหรือการแปลงมูลค่าจากเงินสกุลหนึ่งเป็นเงินอีกสกุลหนึ่ง

ธุรกิจตลาดเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารฐานะเงินตราต่างประเทศในบัญชีเพื่อการค้าของธนาคาร บริหารความเสี่ยงด้านตลาดเป็นผู้กำหนดกรอบงานสำหรับมาตรการในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงอันเกิดจากผลกระทบด้านลบจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะตลาดมิให้เกินกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อมูลค่าหรือผลตอบแทนของบัญชีเพื่อการค้าที่เกี่ยวกับสกุลเงินต่างประเทศ 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 (Gross Amount) (มูลค่ารวมของฐานะซื้อและขายของแต่ละสกุล) และมูลค่าสุทธิ (Net Amount) (ส่วนต่างสุทธิของฐานะซื้อและขาย) สำหรับฐานะอัตราแลกเปลี่ยนที่ถือครองในแต่ละสกุล

ธุรกิจตลาดเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการทำธุรกรรมด้านการค้าและบริหารจัดการพอร์ตโฟลิโอภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนดนี้ เพื่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมที่สุดจากการลงทุน โดยบริหารความเสี่ยงด้านตลาดมีหน้าที่ในการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนดไว้

3.3.3.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้และมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยได้ดำเนินการตามกรอบนโยบายที่ได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งธนาคารมีการกำหนดและควบคุมขอบเขตของความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ยในด้านต่างๆ เช่น ขอบเขตความเสี่ยงของรายได้ และขอบเขตความเสี่ยงของมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินได้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการธนาคารให้เป็นผู้ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ภายในโครงสร้างและขอบเขตเพดานความเสี่ยงที่กำหนด

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

ในปี 2558 ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ จำนวน 23,220 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 1,625 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 จากปี 2557 โดยรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ คิดเป็นร้อยละ 69 ของรายได้จากการดำเนินงานของธนาคาร ลดลงจากปี 2557 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 72 ทั้งนี้ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิจากรายได้รอดัดบัญชีส่วนใหญ่ของธนาคารและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีอัตราดอกเบี้ยปรับขึ้นลงอ้างอิงตามอัตราตลาดคิดเป็นร้อยละ 58 ของเงินให้สินเชื่อ ลดลงเมื่อเทียบกับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 61

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 กฎเกณฑ์ของทางราชการและสภาวะตลาดที่อาจเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร แต่ละบริษัทจะบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแยกจากกัน ธนาคารมีนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ซึ่งมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีหรือเมื่อมีความจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเหมาะสมกับสภาวะการณ์

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 2558 ธนาคารมีเงินฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน เงินกู้ยืมระยะสั้น และเงินกู้ยืมระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 90.7, 5.1, 0.1 และ 4.1 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่แหล่งเงินทุน

ที่สำคัญของธนาคารมาจากเงินฝาก โดยธนาคารมีกลยุทธ์ในการจัดหาเงินทุนจากเงินฝากอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างฐานะทางการเงินให้แข็งแกร่งและมีผลประกอบการที่น่าพอใจอันจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและผู้ฝากเงิน ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยรักษาระดับสินทรัพย์สภาพคล่อง และติดตามระดับความเสี่ยงเป็นรายวัน และรายเดือน รวมทั้งกำหนดขอบเขตสำหรับตัวบ่งชี้ระดับความเสี่ยง (Risk Indicators Limit) และการดำเนินการต่างๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมกันนี้ได้มีการจัดทำแผนการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤติ เพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินการหากมีสัญญาณบ่งชี้ (Early Warning Indicators) ว่าอาจเกิดภาวะวิกฤติด้านสภาพคล่อง

3.3.5 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

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

การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารดำเนินการโดยผ่านโครงสร้างการกำกับดูแลซึ่งมีคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบระดับสูงสุดในการบริหารความเสี่ยงของทั้งองค์กร คณะกรรมการธนาคารได้มอบอำนาจให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Committee) ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะกรรมการ ทำหน้าที่ในการระบุ ประเมิน ติดตาม และบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารและบริษัทในเครือ และดำเนินการให้มั่นใจว่าการจัดการกับความเสี่ยงได้รับการดำเนินการโดยผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสมและครอบคลุมครบถ้วน

ธนาคารได้จัดตั้งการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร (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 ในการนำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการไปใช้ ควบคุมและวัดผลสถานะระดับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ธนาคารได้พัฒนารอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยกำหนดให้มีการระบุความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การวัดผล การติดตาม การรายงาน การวิเคราะห์และ

ควบคุมอย่างเป็นระบบ กรอบการดำเนินงานดังกล่าวครอบคลุมหลักการ โครงสร้างการดำเนินงาน และการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 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 กรอบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุม

ธนาคารได้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้สำหรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อพิจารณาความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (โอกาสและผลกระทบ) โดยกำหนดระดับดังกล่าวจากข้อมูลในอดีตของธนาคาร ความแข็งแกร่งทางการเงิน และสภาพแวดล้อมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยรวม ในกรณีความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสูงเกินระดับที่ยอมรับได้นั้น ธนาคารจะกำหนดแผนการจัดการความเสี่ยงเพื่อลดระดับความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำนโยบาย เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญ ตามหลักเกณฑ์ Basel New Capital Accord (Basel II) เช่น การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง (Risk and Control Self Assessment: R&CSA) ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicators: KRI) การจัดการเหตุการณ์ความเสี่ยง (Incident Management) การติดตามความคืบหน้าของแผนการจัดการความเสี่ยง (Action Tracking) กระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ (Product and Service Approval Process: PSAP) นโยบายบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก / การให้บริการด้านสนับสนุนแก่บุคคลอื่น (Outsourcing / Insourcing Risk Management) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP / DRP)

การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง เป็นกระบวนการที่ใช้ในการระบุและประเมินความเสี่ยงและการควบคุมที่สำคัญรวมถึงการพิจารณาแผนการจัดการความเสี่ยง ธนาคารยังได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญระดับองค์กรและระดับธุรกิจเพื่อเป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าให้กับผู้บริหารเพื่อดำเนินการจัดการและควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในเชิงรุก การบริหารเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นกระบวนการที่ช่วยในการตรวจหา แก้ไข และวิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและเก็บข้อมูลความเสียหาย นอกจากนี้ ยังช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจและตระหนักถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจุดอ่อนในการควบคุมความเสี่ยง รวมถึงภาพรวมของความเสี่ยงที่มีในธนาคาร ธนาคารนำระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (GRC System) ซึ่งเชื่อมต่อกับระบบการรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงเข้ากับระบบการติดตามความคืบหน้าของแผนการจัดการความเสี่ยง (Action Tracking Module) มาใช้เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงที่พบได้โดยไม่ต้องระบุชื่อผู้รายงาน และเพื่อติดตาม

และบริหารจัดการข้อสังเกตที่ได้จากการตรวจสอบ (Audit Item) และจากวิธีการอื่นที่ไม่ใช่การตรวจสอบ (Non-audit Item) อย่างมีประสิทธิภาพ

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

ธนาคารได้กำหนดให้มีนโยบายบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก / การให้บริการด้านสนับสนุนแก่บุคคลอื่น (Outsourcing / Insourcing Risk Management) เพื่อกำหนดหลักการและมาตรฐานในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

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

สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารนั้น บริษัทได้นำกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ นโยบาย ของธนาคารไปปรับใช้ มีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและคณะกรรมการที่ดูแลรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และมีการนำเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง การจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยง ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ และการจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไปใช้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของธนาคาร

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

มูลค่าสินทรัพย์ตามบัญชีของธนาคารและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556-2558 เป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2558	2557	2556
1. ที่ดิน	5,265	5,451	5,773
2. อาคาร	8,450	8,472	8,700
3. ส่วนปรับปรุงสิทธิการเช่า	1,206	1,200	1,168
4. อุปกรณ์	5,917	5,827	5,747
รวม	20,838	20,950	21,388
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	10,106	9,836	9,531
ค่าเพื่อการด้อยค่า	440	442	445
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ	10,292	10,672	11,412

4.2 สิทธิการเช่า

1. สัญญาเช่าระยะยาว

ธนาคารเช่าพื้นที่ อาคาร ดิเกอว จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เพื่อใช้เป็นที่ทำการของสำนักงาน เขต สาขา สาขาย่อย สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และติดตั้งตู้เอทีเอ็ม รวม 1,722 แห่ง โดยมีอายุตามสัญญาเช่า 1-30 ปี มีภาระค่าเช่าที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่า ปีละประมาณ 687 ล้านบาท

2. สิทธิตามสัญญาเช่า

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

รายละเอียดสัญญาเช่าระยะยาว ที่ดิน และอาคารสำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารได้ทำการเช่าที่ดินและอาคารรวมทั้งสิ้น 1,722 แห่ง เพื่อเป็นสถานที่ทำการ สาขา ที่จอดรถ ศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และเพื่อติดตั้งตู้เอทีเอ็ม โดยแบ่งเป็นสถานที่เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 879 แห่ง ต่างจังหวัด 843 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

คู่สัญญา	สถานที่ตั้ง		อายุสัญญา
	กรุงเทพและเขต ปริมณฑล (แห่ง)	ต่างจังหวัด (แห่ง)	
1. ที่ดิน (ATM)			
2.1 บุคคลภายนอก	649	612	1-3 ปี
2.2 บุคคลที่มีผลประโยชน์ร่วม			
- สนง.ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	-	-	1-3 ปี
- กรมธนารักษ์	57	84	1-3 ปี
- หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	36	1-3 ปี
รวม (1)	726	732	1,458
2. อาคาร (สาขา/สปป.)			
2.1 บุคคลภายนอก	123	86	1-30 ปี
2.2 บุคคลที่มีผลประโยชน์ร่วม			
- สนง.ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	2	2	1-3 ปี
- มหาวิทยาลัย	7	4	1-5 ปี
- กรมธนารักษ์	14	13	1-30 ปี
- หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	6	1-30 ปี
รวม (2)	153	111	264
รวมทั้งสิ้น (1)+(2)	879	843	1,722

4.3 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารได้มีการจดทะเบียนเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้า กับกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยการจดทะเบียนเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้าดังกล่าวนี้ มีอายุ 10 ปี นับแต่วันที่จดทะเบียน และอาจต่ออายุได้ทุกๆ 10 ปี โดยรายละเอียดของเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้าที่สำคัญ มีดังนี้

รูปแบบ เครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	วันสิ้นอายุ	ต่ออายุเมื่อ
	เครื่องหมายบริการ	ธนาคารพาณิชย์	4 พฤศจิกายน 2548	3 พฤศจิกายน 2558	21 กรกฎาคม 2558
	เครื่องหมายการค้า	บัตรที่มีแถบแม่เหล็ก	4 พฤศจิกายน 2548	3 พฤศจิกายน 2558	26 สิงหาคม 2558
	เครื่องหมายบริการ	ธนาคารพาณิชย์	19 ตุลาคม 2548	18 ตุลาคม 2558	26 สิงหาคม 2558

รูปแบบ เครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	วันสิ้นสุดอายุ	ต่ออายุเมื่อ
TMB	เครื่องหมายการค้า	บัตรที่มีแถบแม่เหล็ก	15 มกราคม 2550	14 มกราคม 2560	
รูปรอยประดิษฐ์	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำ ธุรกรรมทางการเงินผ่าน เว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553	1 กันยายน 2563	
ME	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำ ธุรกรรมทางการเงินผ่าน เว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553	1 กันยายน 2563	
IT'S NOT A BANK.IT'S ME	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำ ธุรกรรมทางการเงินผ่าน เว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553	1 กันยายน 2563	
ME BY TMB	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำ ธุรกรรมทางการเงินผ่าน เว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	13 กันยายน 2553	12 กันยายน 2563	
TMB TOUCH	เครื่องหมายการค้า	ร่ม, กระเป๋าสตางค์ทำด้วยผ้า, กระเป๋าดูหนัง, กระเป๋า เก็บเอกสาร, กระเป๋า สำหรับใส่เครื่องสำอางและ เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด เป้ทำ ด้วยผ้าร่ม กล่องใส่ นามบัตรทำด้วยหนัง, ถุง ใส่ของทำด้วยผ้า	5 มิถุนายน 2557	4 มิถุนายน 2567	
TMB TOUCH	เครื่องหมายการค้า	เด้นท์	5 มิถุนายน 2557	4 มิถุนายน 2567	
TMB TOUCH	เครื่องหมายการค้า	เสื้อยืด, เสื้อ (ยกเว้นเสื้อ ชั้นในและเสื้อกีฬา), หมวก, เสื้อเชิ้ต	5 มิถุนายน 2557	4 มิถุนายน 2567	

4.4 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

4.4.1 นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ และการกันเงินสำรองเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารได้จัดชั้นสินทรัพย์และกันสำรองตามแนวทางการปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง สินทรัพย์ที่ไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ และสินทรัพย์ที่สงสัยว่าจะไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งรวมถึงการจัดชั้นหนี้เชิงคุณภาพ โดยมีแนวปฏิบัติในการจัดชั้นหนี้สินเชื่อเชิงพาณิชย์ (Commercial Loan) เป็นรายลูกหนี้ ส่วนหนี้สินเชื่ออุปโภคบริโภค หรือลูกหนี้รายย่อย (Retail Loan) จะทำการจัดชั้นเป็นรายบัญชีตามระยะเวลาค้างชำระแต่หากลูกหนี้รายใดใช้สินเชื่อทั้ง 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 โดยกันเงินสำรองในอัตราเดียวกันกับอัตราการกันเงินสำรองของลูกหนี้รายเดียวกันที่ปรากฏในงบดุล

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

2. กรณีเป็นรายการนอกงบดุลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดค่าแปลงสภาพน้อยกว่า 1.0 และเป็นลูกหนี้ที่จัดชั้นปกติและจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ ธนาคารได้มีการกันสำรองภาระผูกพันเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) เพิ่มเติมของภาระผูกพันเช่นเดียวกัน

3. ธนาคารได้ประมาณการหนี้สินอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ 1 และข้อ 2 สำหรับหนี้สินที่มีภาระผูกพันและมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนที่ธนาคารจะต้องสูญเสียตามภาระผูกพันดังกล่าว

4.4.3 นโยบายการบริหารสินเชื่อบริษัทมีปัญหา

ธนาคารตระหนักถึงการบริหารสินเชื่อที่มีแนวโน้มจะมีปัญหา (Potential Non-Performing Loan) และสินเชื่อมีปัญหา (Non-Performing Loan) เป็นเรื่องที่มีผลสำคัญต่อผลประกอบการของธนาคาร จึงได้จัดทำนโยบายการบริหารสินเชื่อที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาและสินเชื่อมีปัญหาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการลดจำนวนของสินเชื่อมีปัญหาที่จะเพิ่มขึ้น โดยใช้

หลักการการเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาก่อนเกิดและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและติดตามดูแลอย่างมีประสิทธิภาพบนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้สินเชื่อบริษัทกลับมาเป็นสินเชื่อกปกติ

ธนาคารจัดตั้งทีมเพื่อสนับสนุนการแก้ไขสินเชื่อที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาขึ้นมา (ใน 2nd line of defense) ประกอบด้วย ทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ (NPL Prevention Team) ดูแลลูกหนี้ที่คาดว่าจะเริ่มผิดนัดชำระหนี้ หรือแสดงสัญญาณเตือนเริ่มแรก (Early Warning Signal) หรือเคยเกิดภาวะที่มีความเสี่ยงเป็นสินเชื่อบริษัท (NPL) โดยเฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่ถูกจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ (Special Mention) เพื่อความรวดเร็วในการติดตามควบคุมดำเนินการป้องกัน ผู้ดูแลบัญชีลูกค้า (Relationship Manager) จะประสานงานกับทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ ร่วมเจรจากับลูกหนี้ เพื่อให้ตระหนักถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงตรวจสอบหาสาเหตุและระดับของปัญหา และกำหนดแนวทางการแก้ไขในเบื้องต้น โดยใช้มาตรการต่างๆ ที่เหมาะสมแล้วแต่ปัญหาของลูกค้า อาทิเช่น ในกรณีขาดสภาพคล่องระยะสั้น สำหรับลูกหนี้ที่ยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ อาจพิจารณาขยายระยะเวลาการชำระหนี้ ปรับปรุงวงเงิน ฯลฯ ในกรณีประสบปัญหาระยะยาวและซับซ้อนสำหรับลูกหนี้ที่ยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ ธนาคารอาจพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ เป็นต้น

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย กระบวนการ ระเบียบ วิธีปฏิบัติของธนาคาร ทีมเอกสารสัญญาและระเบียบปฏิบัติ (Documentation) และทีมกฎหมาย (Legal Strategy) จะประสานงานกับทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ เพื่อจัดทำเอกสารหรือวิธีปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานสำหรับการประเมินนั้นๆ ให้เป็นไปได้อย่างถูกต้อง

เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ทีมติดตามการชำระหนี้ (Monitoring) จะเข้ามาดูแล ติดตามการปฏิบัติตามเงื่อนไขในมาตรการต่างๆ อย่างใกล้ชิดโดยประสานงานกับทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ จนกว่าความเสี่ยงของลูกค้าจะกลับสู่สถานะปกติและจัดชั้นเป็นหนี้ปกติ

สำหรับลูกหนี้มีปัญหา (NPL) เพื่อเป็นการรับประกันว่าแผนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้จะเป็นไปตามนโยบายของธนาคารและเกณฑ์ทางกฎหมาย ทีมพัฒนาสินทรัพย์จะประสานงานกับทีมกฎหมาย เพื่อพิจารณาหากลยุทธ์ที่เหมาะสม ก่อนเจรจากับลูกหนี้ ทั้งนี้ ธนาคารอาจพิจารณาตัดสินใจขาย NPL ที่ไม่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจต่อไปและไม่สามารถตกลงที่จะทำแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ไม่ว่าจะเป็นลูกหนี้รายกลุ่ม หรือรายบัญชี เพื่อให้การลด NPL เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.4.4 นโยบาย/เงื่อนไขการรับรู้รายได้ตามเกณฑ์ของธนาคาร และตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

รายได้ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อโดยใช้เกณฑ์คงค้าง ยกเว้นเงินให้สินเชื่อที่ค้างชำระเกิน 3 เดือน หรือถูกจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัยและสงสัยจะสูญตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย รายได้ดอกเบี้ยของเงินให้สินเชื่อกลุ่มนี้จะถือเป็นรายได้เมื่อได้รับชำระและธนาคารและบริษัทย่อยจะบันทึกบัญชียกเลิกรายได้ดอกเบี้ยค้างรับที่เคยรับรู้เป็นรายได้ไว้แล้วทั้งหมด ทั้งนี้ลูกหนี้ที่ได้มีการปรับโครงสร้างหนี้แล้วจะสามารถกลับมารับรู้รายได้ตามเกณฑ์คงค้างได้ เมื่อลูกหนี้เข้าเงื่อนไขทุกข้อ ดังต่อไปนี้

1. เป็นเงินให้สินเชื่อจัดชั้นปกติ
2. ไม่มียอดดอกเบี้ยคงค้างและส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้

ดอกเบี้ยจากเงินลงทุนในตราสารหนี้รับรู้เป็นรายได้ด้วยวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุการลงทุนในตราสารหนี้

รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ

รายได้ค่าธรรมเนียมรับรู้เป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้าง รายได้ค่าบริการรับรู้เมื่อได้ให้บริการแล้วโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน ทั้งนี้ในกรณีที่ธนาคารและบริษัทย่อยมีการให้โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า อาทิ การให้คะแนนสะสมเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการต่างๆ เป็นต้น ในการใช้บริการจากธนาคารและบริษัทย่อยในแต่ละคราวเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการจากธนาคารและบริษัทย่อยอยู่อย่างสม่ำเสมอ นั้น ธนาคารและบริษัทย่อยจะต้องปันส่วนสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการให้บริการดังกล่าวในแต่ละคราวด้วยมูลค่ายุติธรรมของคะแนนสะสมเป็นรายได้รอตัดบัญชี ซึ่งบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของบัญชี “หนี้สินอื่น” ในงบแสดงฐานะการเงิน และจะบันทึกรับรู้เป็นรายได้ในกำไรหรือขาดทุนเมื่อลูกค้ามาใช้สิทธิพิเศษดังกล่าว

เงินปันผลรับ

ธนาคารและบริษัทย่อยบันทึกเงินปันผลรับเป็นรายได้ในวันที่ธนาคารและบริษัทย่อยมีสิทธิได้รับเงินปันผล

4.5 เงินลงทุนในหลักทรัพย์

4.5.1 นโยบายการลงทุน

ปรัชญาในการบริหารเงินลงทุนของธนาคาร คือการลงทุนและการจัดการหลักทรัพย์ โดยยึดหลักความโปร่งใส การมีจรรยาบรรณ การคำนึงถึงผลประโยชน์และความมั่นคงของธนาคาร สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของธนาคาร และถูกต้องตามกฎหมาย 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 รวมถึงการจัดทำรายงานความเสี่ยงต่อผู้บริหารตามลำดับขั้นเพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่ทำธุรกรรมใกล้ถึงขอบเขตที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อให้ดำเนินการป้องกันหรือแก้ไขก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อธนาคาร

4.5.3 การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่า

ธนาคารกำหนดนโยบายการด้อยค่าของเงินลงทุน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานของธนาคารสำหรับการประเมินการด้อยค่า การตั้งสำรองผลขาดทุนจากการด้อยค่า และการโอนกลับสำรองผลขาดทุนจากการด้อยค่าของเงินลงทุน โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้เป็นไปตามนโยบายการบัญชี และนโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ การกักเงินสำรองและการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ของธนาคาร รวมทั้งสอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชี กฎเกณฑ์ของทางการ และนโยบายภายในของธนาคารที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารจะประเมินการด้อยค่าของเงินลงทุนทุกสิ้นไตรมาส หรืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ณ สิ้นงวดบัญชี หรือเมื่อเงินลงทุนดังกล่าวมีข้อบ่งชี้การด้อยค่าและนโยบายการบัญชี เช่น ราคาตลาดของสินทรัพย์ลดลงอย่างเป็นสาระสำคัญ มีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อกิจการที่ลงทุนอย่างเป็นสาระสำคัญ เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารจะตั้งสำรองผลขาดทุนจากการด้อยค่าเมื่อราคาตามบัญชีของเงินลงทุนสูงกว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืน

4.6 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ธนาคารมีนโยบายในการเข้าร่วมลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินและธุรกิจที่สนับสนุนธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้การบริการทางการเงินของธนาคาร เป็นไปอย่างครบวงจร และสามารถเอื้อประโยชน์สนับสนุนการดำเนินธุรกิจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี โดยธุรกิจที่ธนาคารลงทุนจะต้องเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มที่ดี

มีความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ ในการร่วมลงทุน ธนาคารมุ่งหวังที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานของบริษัทที่ธนาคารจะเข้าลงทุน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของธนาคารโดยขนาดของเงินลงทุนจะมีจำนวนไม่เกินวงเงินหรือสัดส่วนตามกฎระเบียบข้อบังคับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทั้งหมดต่อสินทรัพย์รวม ตามที่ปรากฏในงบการเงินเฉพาะของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายการ (งบเฉพาะธนาคาร)	มูลค่าเงินลงทุนสุทธิ (ล้านบาท)	สัดส่วนเงินลงทุน ต่อสินทรัพย์รวม (ร้อยละ)
เงินลงทุนในบริษัทร่วม	-	-
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	3,331	0.4
รวมเงินลงทุนในบริษัทร่วมและบริษัทย่อย	3,331	0.4
สินทรัพย์รวม	838,233	100.0

4.7 นโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของธนาคาร

ขอบเขต อำนาจในการควบคุม/การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมโดยยึดหลักการปฏิบัติตามแนวทางหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจัดทำขึ้น เพื่อกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับดูแลดำเนินการ โดยขอบเขตการกำกับดูแลของธนาคารจะแบ่งการกำกับดูแลออกเป็นด้านต่างๆ 6 ด้าน เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร โดยรายละเอียดขอบเขตนโยบายการกำกับดูแลในด้านต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. นโยบายด้านการบริหารจัดการและควบคุม

เป็นการกำหนดนโยบายในด้านบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดทำนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามแนวทางของธนาคาร และการแต่งตั้งกรรมการผู้แทน เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารรวมถึงการจัดองค์กรภายในของธนาคาร เพื่อรับผิดชอบดูแลบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ในส่วนของหลักเกณฑ์การแต่งตั้งกรรมการผู้แทน ธนาคารได้มีการกำหนดแนวทางในการแต่งตั้งไว้โดยขึ้นอยู่กับเงินลงทุนในกลุ่มธุรกิจการเงินและเงินลงทุนทั่วไปทั้งหมดของธนาคาร

2. นโยบายด้านการรายงานทางการเงิน

เป็นการกำหนดนโยบายด้านการบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อให้ธนาคารสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำงบการเงินรวมสำหรับบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร ได้อย่างถูกต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงการนำข้อมูลทางการเงินและบัญชีดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงิน ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา 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 นโยบายการทำธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเกี่ยวข้องกัน นโยบายการใช้ข้อมูลระหว่างกัน และการดำเนินการ/ธุรกรรมที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจของธนาคารต้องขอความเห็นชอบจากธนาคารก่อนการดำเนินการ

5. นโยบายด้านภาพลักษณ์องค์กร

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารถือเป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินทั้งในด้านการใช้ชื่อและเครื่องหมายการค้า และการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร

6. นโยบายด้านการตรวจสอบ

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมในการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร เพื่อการประเมินประสิทธิภาพของบริษัทในการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในของบริษัท รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มที่ธนาคารจัดทำขึ้น

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

5.1 ข้อพิพาทที่ธนาคารทหารไทยเป็นจำเลย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารทหารไทย หรือบริษัทย่อยของธนาคารทหารไทย มีข้อพิพาททางกฎหมายที่ยังไม่สิ้นสุด ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของธนาคาร ที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้นของธนาคาร ตามงบการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชี สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 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 ในข้อหาผิดสัญญาการค้าประกัน 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 เนื่องจากมีการตรวจสอบหนังสือค้ำประกันแล้วปรากฏว่า ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 มิได้เป็นผู้ออกหนังสือค้ำประกัน ต่อมา ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ได้ขอหนังสือค้ำประกันคืนเพื่อนำไปดำเนินคดีอาญากับพนักงานของ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ทั้งนี้ หจก.หลวงบำรุง จึงเห็นว่าการที่ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ปฏิเสธว่ามีได้เป็นผู้ออกหนังสือค้ำประกันถือว่าเป็นผู้ฉ้อโกงและผิดสัญญากับ หจก.หลวงบำรุง ทำให้ หจก.หลวงบำรุง เสียหาย

ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ให้การต่อสู้คดีว่าหนังสือค้ำประกันดังกล่าวเป็นเอกสารปลอมที่ หจก.หลวงบำรุง ให้นางภาณี ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาของ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ทำขึ้น โดยธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ไม่ได้มอบอำนาจให้นางภาณี ออกหนังสือค้ำประกันดังกล่าวแต่อย่างใด อีกทั้งในคดีที่ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ร่วมกับพนักงานอัยการเป็นโจทก์ฟ้องนางภาณีเป็นคดีอาญานั้น คดีดังกล่าวได้ถึงที่สุดโดยศาลพิพากษาว่าหนังสือค้ำประกันดังกล่าวเป็นเอกสารปลอม ดังนั้น การที่ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 แจ้งแก่ บมจ.บางจากฯ ว่า ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 มิได้เป็นผู้ออกหนังสือค้ำประกัน จึงไม่ได้เป็นการผิดสัญญาและมีได้ทำให้ หจก.หลวงบำรุง เสียหายแต่อย่างใด

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

ประกันดังกล่าวเป็นเอกสารปลอม ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 มิได้ออกหนังสือค้ำประกันตามฟ้องให้แก่หจก.หลวงบำรุง ดังนั้น ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จึงไม่ต้องรับผิดชอบตามหนังสือค้ำประกันต่อ 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, ขอบุเลาการบังคับคดี และขอคำวินิจฉัยอย่างคนอนาถา และเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2553 ธนาคารได้ยื่นคำแก้ฎีกา, คัดค้านคำขอทุเลาการบังคับคดี และคำขอคำวินิจฉัยอย่างคนอนาถา ปรากฏว่า เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2553 ศาลมีคำสั่งยกคำร้องขอคำวินิจฉัยอย่างคนอนาถาของ หจก.หลวงบำรุง หากหจก.หลวงบำรุง ประสงค์จะยื่นฎีกาให้นำเงินมาวางค่าธรรมเนียมศาลในชั้นฎีกาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มิคำสั่ง มิฉะนั้นจะถือว่าหจก.หลวงบำรุงไม่คิดใจฎีกา วันที่ 22 พฤศจิกายน 2553 หจก.หลวงบำรุงยื่นอุทธรณ์คำสั่งยกคำร้องขอคำวินิจฉัยอย่างคนอนาถาของศาลชั้นต้น และเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้อ่านคำสั่งของศาลฎีกา ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 ว่าที่ศาลชั้นต้นมีคำสั่งไม่อนุญาตให้ฎีกาอย่างอนาถานั้นชอบแล้วให้ยกคำร้องหากหจก.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 (“กองทุนฟื้นฟูฯ”) เป็นจำเลยที่ 1 และจำเลยที่ 2 ตามลำดับต่อศาลแพ่ง ในข้อหา ผิดสัญญา ละเมิด ตัวเงิน อาวัล โดยมีทุนทรัพย์ที่ฟ้องร้องจำนวนประมาณ 7,196 ล้านบาท

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

ต่อมา บสท. ได้มีหนังสือเพื่อขอปรับลดราคารับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีเครื่องจักรและ/หรือสินทรัพย์อื่นที่ไม่ได้มีการนำมาเป็นประกัน เนื่องจากหลักประกันที่มีเครื่องจักร และ/หรือสินทรัพย์อื่นที่ไม่ได้มีการนำมาเป็นประกันนั้นไม่สมบูรณ์ตามกฎหมาย โดยมิได้รับความยินยอมจากธนาคาร ซึ่งธนาคารได้มีหนังสือโต้แย้งการที่ บสท. จะดำเนินการปรับลดราคารับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวไว้แล้ว และเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 บสท. ได้แจ้งให้ธนาคารจัดส่งตัวสัญญาใช้เงินจำนวน 3 ฉบับ เป็นจำนวนเงินรวมประมาณ 6,525 ล้านบาท ให้แก่บสท. เนื่องจากบสท. ประสงค์จะปรับจำนวนเงิน

และได้ถอนโดยการชำระหนี้บางส่วน โดย บสท. ตกลงจะออกและส่งมอบตั๋วสัญญาใช้เงินฉบับใหม่ซึ่งมีกองทุนฟื้นฟู เป็นผู้อาวุ้ให้แก่ธนาคาร โดยธนาคารได้จัดส่งตั๋วสัญญาใช้เงินดังกล่าวให้แก่ บสท. อย่างไรก็ดี ปรากฏว่า บสท. กลับปฏิบัติผิดสัญญา กล่าวคือ บสท. ไม่ยอมออกและส่งมอบตั๋วสัญญาใช้เงินฉบับใหม่โดยมีกองทุนฟื้นฟู เป็นผู้อาวุ้ให้แก่ธนาคารแต่อย่างใด

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2549 บสท. ยังได้แจ้งแผนการให้หนี้จำนวนประมาณ 520 ล้านบาท ให้แก่ธนาคารและปฏิเสธการชำระหนี้บางส่วน พร้อมกับแจ้งยกเลิกตั๋วสัญญาใช้เงินฉบับหนึ่ง ซึ่ง บสท. ได้ออกตั๋วสัญญาใช้เงินดังกล่าวเพื่อชำระราคาสำหรับการรับโอนสินทรัพย์ค้ำประกันบางส่วน โดยมีกองทุนฟื้นฟู เป็นผู้อาวุ้

เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2550 ธนาคารจึงได้ยื่นฟ้อง บสท. และกองทุนฟื้นฟู ต่อศาลแพ่งเพื่อให้ศาลมีคำพิพากษา โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ให้ บสท. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินจำนวนประมาณ 4,432 ล้านบาท มีกำหนดวันถึงกำหนดใช้เงิน วันที่ 31 ธันวาคม 2555 และชำระดอกเบี้ย ณ วันทำการสุดท้ายของทุกปีโดยมีกองทุนฟื้นฟู เป็นผู้อาวุ้ และส่งมอบให้ธนาคารในฐานะผู้รับเงิน หากไม่ดำเนินการให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟู ร่วมกันชำระเงินจำนวนดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป

2. ให้ บสท. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินจำนวนประมาณ 2,027 ล้านบาท มีกำหนดวันถึงกำหนดใช้เงินวันที่ 31 ตุลาคม 2554 และชำระดอกเบี้ย ณ วันทำการสุดท้ายของทุกปี โดยมีกองทุนฟื้นฟู เป็นผู้อาวุ้ และส่งมอบให้ธนาคาร ในฐานะผู้รับเงิน หากไม่ดำเนินการให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟู ร่วมกันชำระเงินดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป

3. ให้ บสท. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินจำนวนประมาณ 12 ล้านบาท มีกำหนดวันถึงกำหนดใช้เงินวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 และชำระดอกเบี้ย ณ วันทำการสุดท้ายของทุกปีโดยมีกองทุนฟื้นฟู เป็นผู้อาวุ้ และส่งมอบให้ธนาคารในฐานะผู้รับเงิน หากไม่ดำเนินการให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟู ร่วมกันชำระเงินจำนวนดังกล่าวพร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป

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

เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2553 ศาลแพ่งได้มีคำพิพากษาเป็นคดีหมายเลขแดงที่ 1681/2553 ว่า ให้ บสท.ออกตั๋วสัญญาใช้เงินจำนวน 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 กองทุนฟื้นฟู อาวุ้ตั๋วสัญญาใช้เงินดังกล่าวส่งมอบให้แก่ธนาคารในฐานะผู้รับเงิน กับให้ บสท.และ กองทุนฟื้นฟู ร่วมกันใช้ค่าชดเชยธรรมเนียมแทนธนาคาร โดยกำหนดค่าทนายความ 200,000 บาท ค่าขออื่นนอกจากนี้ให้ยก.

คำพิพากษาดังกล่าว ศาลได้ยกคำขอ ข้อ 4. ที่ขอให้ให้ บสท. และกองทุนฟื้นฟู ร่วมกันชำระเงินจำนวนประมาณ 520 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากโดยเฉลี่ยจนถึงวันที่ยื่นฟ้องคดีเป็นเงินประมาณ 15 ล้านบาท รวมเป็นเงินประมาณ 535 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องเป็นต้นไป โดยศาลเห็นว่าตั๋วสัญญาใช้เงินฉบับดังกล่าวมีวันครบกำหนดใช้เงินตามตั๋วสัญญาใช้เงินระบุไว้แน่นอนคือในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2556 และปัจจุบันธนาคารยังคงยึดถือตัว

สัญญาใช้เงินไว้โดยยังไม่ส่งมอบคืนให้ 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 2558)
ทุนเรียกชำระแล้ว	: 41,562,024,634 บาท
หุ้นสามัญ	: 43,749,499,615 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.95 บาท

6.1.2 รายละเอียดนิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป

การลงทุน ในบริษัทอื่น ณ 31 ธันวาคม 2558 โดยถือหุ้นไว้ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ดังต่อไปนี้

	ชื่อบริษัท	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของหุ้น	จำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่ายแล้ว	การถือหุ้นของธนาคารทหารไทย		
						จำนวนหุ้นที่ถือ	อัตรา การถือหุ้น %	จำนวนเงิน(บาท) สุทธิจากค่าเผื่อการ ลดราคาหลักทรัพย์
	บริษัทที่เป็นการลงทุนเชิงกลยุทธ์และประกอบธุรกิจด้านการเงิน							
1	บริษัท บริหารสินทรัพย์พัฒนาไทย จำกัด โทร. 0-2354-5001 โทรสาร 0-2354-5014	กรุงเทพฯ	ธุรกิจการเงิน	หุ้นสามัญ	107,000,000	107,000,000	100.00	3,026,940,256.70
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 เคซิกนี 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 เคซิกนี 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	29,449,384	13.86	295,596,041.86
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	40,620,000
	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 เอ็น ดี กรุ๊ป ฟิเคมิลล์ จำกัด	ลำพูน	ค้าปลีก/ส่ง	หุ้นสามัญ	120,000	30,000	25.00	0.00
10	บริษัท วิงกรุ๊ป จำกัด โทร. 053-331315-6, โทรสาร 053-331314, 053-331336	เชียงใหม่	ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป	หุ้นสามัญ	9,000	2,250	25.00	0.00
11	บริษัท ไทยเจริญผลอุตสาหกรรม จำกัด โทร. 0-5458-1202, โทรสาร 0-5458-1876	แพร่	การผลิต	หุ้นสามัญ	15,500	2,500	16.13	0.00
12	บริษัท เมืองคำซัง 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

นายชาญชัย สกฤตเกิดสิน	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	เลขที่ 6827
หรือ นางสาวพรรณทิพย์ กุลสันติธำรงค์	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	เลขที่ 4208
หรือ นางวิไล บุรณเกิดติโสภณ	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	เลขที่ 3920

บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด
ชั้น 50-51 เอ็มไพร์ทาวเวอร์
1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา
เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2677-2000

6.2 ข้อมูลสำคัญอื่น

6.2.1 การจัดอันดับความน่าเชื่อถือธนาคารทหารไทย

สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ส (ปรับเพิ่มอันดับในเดือนพฤศจิกายน 2556)	2558	2557
สกุลเงินต่างประเทศ		
Long-Term Counterparty	BBB-	BBB-
Short-term Counterparty	A-3	A-3
Senior Unsecured	BBB-	BBB-
Stand-Alone Credit Profile (SACP)	bb+	bb+
แนวโน้ม	Stable	Stable

มูดีส์ (ปรับเพิ่มอันดับในเดือนกันยายน 2557)	2558	2557
สกุลเงินต่างประเทศ		
Bank Deposits	Baa2/P-2	Baa2/P-2
Baseline Credit Assessment	ba2	ba2
Adjusted Baseline Credit Assessment	ba2	ba2
Senior Unsecured MTN	(P)Baa2	(P)Baa2
แนวโน้ม	Stable	Stable

ฟิทช์ เรตติ้งส์	2558	2557
สกุลเงินต่างประเทศ		
Long-Term IDR	BBB-	BBB-
Short-Term IDR	F3	F3
Senior unsecured	BBB-	BBB-
Viability Rating	bbb-	bbb-
Support Rating	3	3
Support Rating Floor	BB+	BB+
ภายในประเทศ		
Long-Term	A+ (tha)	A+ (tha)
Short-Term	F1 (tha)	F1 (tha)
Subordinated Debt	A (tha)	A (tha)
แนวโน้ม	Stable	Stable