

ส่วนที่ 1: การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

1.1.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารทหารไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2500 โดยมีจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรกจำนวน 10 ล้านบาท โดยผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทหารทั้งในและนอกประจำการ

ในปี 2525 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม พระราชทานตราตั้งให้ธนาคารทหารไทย จำกัด และได้มีการเพิ่มทุนครั้งแรกจากจำนวน 10 ล้านบาท เป็นจำนวน 100 ล้านบาท และได้เข้าจดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2526 และจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2537

ในเดือนกันยายน ปี 2547 ธนาคารทหารไทยได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอส ไทยธนุ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งการรวมกิจการดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารมีบริษัทประกันฯ และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนอยู่ในเครือ ทำให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างครบวงจรมากขึ้น

ในเดือนธันวาคม ปี 2550 ธนาคารประสบความสำเร็จในการเพิ่มทุนจำนวน 37,622 ล้านบาท โดยกลุ่มไออน์จี ซึ่งเป็นสถาบันการเงินจากประเทศเนเธอร์แลนด์เข้ามาเป็นพันธมิตรรายใหม่ ทำให้ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันธนาคารทหารไทยเป็นธนาคารอันดับที่ 7 ในสินทรัพย์รวม เงินรับฝาก และสินเชื่อ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 (งบการเงินเฉพาะ) ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 888.2 พันล้านบาท เงินรับฝาก 649.6 พันล้านบาท และสินเชื่อ 685.7 พันล้านบาท

1.1.2 วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของธนาคารใน 5 ปีข้างหน้า

● กลยุทธ์ (Strategy)

ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 7 ประการที่จะช่วยผลักดันให้ที่เอ็มบีบรรลุเป้าหมาย โดยทั้งหมดนี้พัฒนามาจากกลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นตัวนำ (Deposit-Led Strategy) ที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2551:

1. มีความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง

ที่เอ็มบีมุ่งเน้นความสำคัญในการสร้างความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ทั้งในระดับบุคคลและระดับชุมชน (รวมถึงความเข้าใจในระหว่างกลุ่มลูกค้า) ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีนวัตกรรมที่ดีและตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. เพิ่มจำนวนเงินฝากคุณภาพ

ที่เอ็มบีมุ่งมั่นที่จะเพิ่มจำนวนเงินฝากที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งบริหารต้นทุนเงินฝากให้ใกล้เคียงกับธนาคารชั้นนำที่เป็นคู่แข่ง การเพิ่มจำนวนเงินฝากคุณภาพจะช่วยให้ธนาคารสร้างความสัมพันธ์ใหม่กับลูกค้า ขณะเดียวกันเงินฝากที่มีคุณภาพยังสามารถนำไปปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนในสินทรัพย์ได้ซึ่งทำให้ธนาคารมีผลกำไรที่ยั่งยืน

3. สร้างความเป็นเลิศด้านธุรกรรมทางการเงิน

ที่เอ็มบีให้ความสำคัญกับธุรกรรมทางการเงินเนื่องจากเป็นสิ่งที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานด้านธนาคารของลูกค้าทั้งหมด และยังช่วยให้ธนาคารมีความใกล้ชิดกับลูกค้าและเข้าใจลูกค้ามากขึ้น การมองเห็นการทำธุรกรรมของลูกค้าได้ดีขึ้นจะช่วย

ให้ธนาคารมีการบริหารสภาพคล่อง การบริหารความเสี่ยงที่ดีขึ้น และมีต้นทุนทางการเงิน (Funding cost) ลดลง สำหรับที่เอ็มบี ความเป็นเลิศด้านธุรกรรมทางการเงินยังหมายถึงการให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งผลให้ที่เอ็มบีกลายเป็นธนาคารหลักของลูกค้า

4. การสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน

ที่เอ็มบีให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เพราะรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากใช้เงินทุนเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับการปล่อยสินเชื่อ อีกทั้งยังเป็นการสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในสภาวะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจ

5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ

ที่เอ็มบีมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำ ภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้มุ่งเน้นเพิ่มจำนวนลูกค้าในกลุ่มที่มีอัตราผลตอบแทนที่ปรับค่าความเสี่ยงแล้ว (Risk-adjusted return) ที่ดีกว่า อาทิเช่น กลุ่ม SME พร้อมกับการบริหารสภาพคล่องในเชิงรุกและเพิ่มส่วนแบ่งการใช้จ่ายเงินของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Share of Wallet) โดยการ cross-selling และการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าปัจจุบัน

6. บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

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

7. เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ที่เอ็มบีมุ่งมั่นที่จะสร้างพนักงานที่มีขีดความสามารถและศักยภาพสูง โดยพนักงานมีความแนวคิดและทักษะในการทำงานร่วมมือกันข้ามสายงานและตัดสินใจเพื่อบรรลุกลยุทธ์ขององค์กร

1.2 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญ

1.2.1 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

- ปี 2556
- ที่เอ็มบีได้สร้างความร่วมมืออย่างแข็งแกร่งกับเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต ซึ่งเคยเป็นหน่วยงานหนึ่งของไอเอ็นจี ประกันชีวิต โดยมีวิสัยทัศน์ร่วมกันในการพัฒนาธุรกิจในระยะยาวและกลยุทธ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
 - การเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ให้อยู่ภายใต้ Empowering Organization Framework เพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่ให้คุณค่ากับความสามารถและผลงาน และเปิดโอกาสในการพัฒนาเส้นทางอาชีพให้กับพนักงานของธนาคาร ในปีนี้ที่เอ็มบีได้เปิดตัว 'Career by ME' เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานมีอิสระในการพัฒนาเส้นทางอาชีพของตัวเอง โดยที่เอ็มบีได้จัดหาเครื่องมือสำหรับพนักงานในการวางแผนระยะยาวที่เหมาะสมกับทักษะในปัจจุบันและเติมเต็มทักษะที่พนักงานยังขาด พนักงานสามารถวางแผนแผนเพื่อพัฒนาตัวเองพร้อมกับปรึกษาหัวหน้างานและสามารถรับผิดชอบกับเส้นทางอาชีพของตัวเอง

- ในปี 2556 ทีเอ็มบีได้กำไรก่อนตั้งสำรองถึง 14.4 พันล้านบาท เป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ของธนาคารที่กำไรก่อนตั้งสำรองทะลุหมื่นล้านบาท
 - ทีเอ็มบีได้รับการปรับเครดิตเพิ่มขึ้นโดยสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ส (Standards & Poor's) จาก BB+ เป็น BBB- เนื่องจากการพัฒนาอย่างมั่นคงของผลประกอบการ ความสามารถในการจัดการคุณภาพสินทรัพย์ รวมถึงสภาพคล่องทางการเงินที่แข็งแกร่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้รับการเข้าร่วมเป็นหนึ่งในบริษัทในดัชนี MSCI Global Standard ซึ่งการได้เข้าร่วมในดัชนี MSCI เป็นตำแหน่งที่เป็นที่ต้องการสูง และเพิ่มความโดดเด่นให้แก่หุ้นของธนาคารในสายตาของนักลงทุนทั่วโลก
- ปี 2557**
- ทีเอ็มบีบรรลุเป้าหมายอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นที่ร้อยละ 14.7 ซึ่งการเติบโตที่แข็งแกร่งนั้นมาจากความสำเร็จของการปรับใช้กลยุทธ์ของธนาคาร นอกจากนี้ทีเอ็มบียังประสบความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพสินทรัพย์ สะท้อนให้เห็นได้จาก อัตราส่วนสินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อของทีเอ็มบีลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 2.85 และ อัตราส่วนสำรองต่อสินเชื่อต่อคุณภาพเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 157
 - ทีเอ็มบีได้รับการปรับเครดิตเพิ่มขึ้นโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ (Moody's) จาก Baa3 เป็น Baa 2 พร้อมแนວໂນ້ມ “มีเสถียรภาพ” เนื่องจากการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การรักษาคุณภาพสินเชื่อและสัดส่วนสำรองต่อสินเชื่อต่อคุณภาพที่แข็งแกร่ง รวมถึงการรักษาสภาพคล่องและการดำรงเงินกองทุนที่อยู่ในระดับสูง
 - ทีเอ็มบียังประสบความสำเร็จในการเสนอขายตราสารหนี้ด้วยสิทธิเพื่อบริการเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 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 อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง สำหรับคอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ต และระบบทีเอ็มบี ทัท โมบายแอปพลิเคชัน สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS/Android เพื่อช่วยให้ทุกธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นเรื่องง่าย ทั้งนี้ทีเอ็มบีได้เพิ่มจุดบริการสำหรับการทำธุรกรรมฝากเงินสดมากกว่า 2,400 จุดบริการ ผ่านสาขาของธนาคารออมสินและที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคารในการฝากเงินสด
 - ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ได้แก่ บัตรเครดิต So Smart และ บัตรเครดิต So Fast นอกจากนี้ ทีเอ็มบี ได้ยกระดับสิทธิประโยชน์ One bank และพัฒนาอีกขั้นหนึ่งของความสะดวก ด้วยบริการรับเช็คถึงที่ เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าให้กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ
- ปี 2558**
- ธนาคารประสบความสำเร็จในการเติบโตเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ รวมถึงกำไรก่อนตั้งสำรองเพิ่มขึ้นถึง 20% แม้ในสภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน นอกจากนี้ทีเอ็มบียังประสบความสำเร็จในการออกหุ้นกู้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิสกุลเงินหยวน (ดิมช่าบอนด์) วงเงิน 600 ล้านดอลลาร์ อายุ 3 ปี ชุดแรกจากประเทศไทยที่จำหน่ายในต่างประเทศ ซึ่งทีเอ็มบีได้รับรางวัลตราสารหนี้สกุลเงินท้องถิ่นยอดเยี่ยม 2015 (Best Local Currency Bond 2015) จาก The Asset Triple A Country Awards

- ธนาคารเปิดตัว ทีเอ็มบี ทักษะ โภชาญ แอปพลิเคชันทางการเงิน ซึ่งเป็นโมบายแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ทุกธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย สะดวกสบาย พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยที่มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในการใช้งาน อีกทั้งยังได้มีการพัฒนาระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าธุรกิจ หรือ TMB Business Click ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ด้วยการเพิ่มฟังก์ชันการโอนเงินต่างธนาคารผ่านระบบ SMART และ BAHTNET เพื่อให้อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการการเงินได้ครบวงจร นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้เปิดตัวบริการค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ TMB e-Guarantee ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการประมูลงานภาครัฐโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อ
- นอกจากนี้ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่น บัญชีทีเอ็มบี ออลล์ ฟรี ซึ่งเป็นบัญชีเพื่อการทำธุรกรรมโดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมภายในธนาคารทีเอ็มบีและถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มทุกธนาคารทั่วไทยโดยไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่จำกัดจำนวนครั้ง รวมถึงไม่มีค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร การชำระเงิน และหักบัญชีอัตโนมัติ 5 รายการแรกต่อเดือน อีกทั้งไม่จำเป็นต้องมีเงินขั้นต่ำคงไว้ในบัญชี ทั้งนี้การเติบโตถึงร้อยละ 10 จากปี 2557 สะท้อนความสำเร็จของเงินฝากสำหรับการทำธุรกรรม (Transactional deposit) ประเภทนี้ได้เป็นอย่างดี
- โปรแกรมการเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ถูกนำมาปฏิบัติเพื่อให้ธนาคารมีสภาพแวดล้อมที่ให้คุณค่ากับความสามารถและผลงาน และเปิดโอกาสในการพัฒนาเส้นทางอาชีพให้กับพนักงานของธนาคาร ในปี 2558 นี้ ได้มีการริเริ่มโครงการพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพ (Talent Development Program) เพราะทีเอ็มบีเชื่อว่าพนักงานที่มีศักยภาพจะเป็นกำลังขับเคลื่อนองค์กรที่สำคัญในการสร้างประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นและเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของทีเอ็มบี โดยธนาคารได้สร้างโอกาสให้กับพนักงานในการเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ให้กับตนเอง อีกทั้งยังวางแผนให้พนักงานได้เห็นถึงโอกาสในการเติบโตภายในธนาคาร และสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนให้มากยิ่งขึ้นสืบเนื่องไป
- ตลอด 6 ปีที่ทีเอ็มบีมุ่งมั่นมอบโอกาส และปลูกฝังเยาวชนด้วยโครงการไฟฟ้า เพื่อสร้างสิ่งดีๆ คืนสู่สังคมไทยอย่างยั่งยืน ผ่านการเรียนรู้กิจกรรมสร้างสรรค์เชิงศิลปะแขนงต่างๆ นอกจากนี้ยังมีโครงการไฟฟ้า อินอะบ็อกซ์ โดยให้พนักงานสาขาเป็นพลังขับเคลื่อน รับฟังชุมชน แก้ปัญหาชุมชน และตอบโจทย์ความต้องการของชุมชนที่อยู่รอบธนาคาร โดยช่วยแก้ไขปัญหา พัฒนาชุมชน เป็นการพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืน เพราะจะเล็งความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริงและเป็นการปลูกฝังจิตสำนึก Make THE Difference ให้กับพนักงาน โดยในปี 2558 ทีเอ็มบีได้รับรางวัลยอดเยี่ยมด้านการพัฒนาชุมชนของ “ไฟฟ้า” และรางวัลยอดเยี่ยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาคธุรกิจการเงินและการธนาคารในระดับภูมิภาคเอเชีย จากผลงานด้านซีเอสอาร์ยอดเยี่ยมแห่งเอเชีย ครั้งที่ 5 (The 5th Asia Best CSR Practices Awards) ที่จัดโดยเครือข่ายผู้บริหารการตลาดแห่งเอเชีย (Chief Marketing Officers Asia) ณ ประเทศสิงคโปร์

ปี 2559

- ในปี 2559 ทีเอ็มบีประสบความสำเร็จในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการการทำงาน และจะมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อนำเสนอ “Differences” เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้อย่างเข้มแข็งยิ่งขึ้น

- ประสบความสำเร็จในการเติบโตก่อนการตั้งสำรองถึง 10% แม้สภาวะเศรษฐกิจจะยังไม่ฟื้นตัว ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตประสบความสำเร็จในการเติบโตได้อย่างดีเนื่องจากที่เอ็มบีเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ามากขึ้นจึงเสนอผลิตภัณฑ์ที่ใช้ง่ายในราคาของลูกค้าเข้าถึงได้ ภายใต้แนวคิด “ประกันทำง่าย ใครก็มีได้”
- นอกจากนี้ที่เอ็มบียังยึดถือความเป็นเลิศด้านกระบวนการทำงาน โดยในปี 2559 ได้ทำการพัฒนาศักยภาพและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อบ้านสำหรับลูกค้ารายย่อยจากที่ใช้เวลาในการพิจารณาสินเชื่อถึง 30 วัน ปัจจุบันใช้เวลาเพียง 5 วันทำการ ตั้งแต่การยื่นขอจนถึงได้รับอนุมัติและยืนยันลูกค้า
- การมุ่งเป็นธนาคารเพื่อธุรกรรมทางการเงินที่เป็นเลิศ ที่เอ็มบีมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่ช่วยลดความยุ่งยากในการทำธุรกรรมและช่วยให้ลูกค้าเชื่อมโยงกับสังคมและธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2559 ที่เอ็มบีได้พัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ ออลล์ ฟรี เพื่อตอบโจทย์ความต้องการในการทำธุรกรรมของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยลูกค้ายังคงสามารถทำธุรกรรมภายในธนาคารที่เอ็มบีและถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มทุกธนาคารทั่วไทยโดยไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่จำกัดจำนวนครั้ง พร้อมทั้งขยายการยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร การชำระเงิน และหักบัญชีอัตโนมัติ จาก 5 ครั้งต่อเดือนเป็นไม่จำกัดจำนวนครั้ง โดยไม่ต้องมีเงินคงเหลือในบัญชี
- ตั้งแต่การเปิดตัวอย่างเป็นทางการในปี 2558 ของ ทีเอ็มบี ทัช โมบายแอป ซึ่งเป็นโมบายแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ทุกธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย สะดวกสบาย ปัจจุบันจำนวนธุรกรรมทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เติบโตอย่างก้าวกระโดด จนมีจำนวนธุรกรรมมากกว่าธุรกรรมทางการเงินที่ผ่านช่องทางที่ใช้คนในการบริการในปี 2559
- จากโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติที่เกิดจากการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของประเทศไทยให้สอดคล้องและส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจไทย พร้อมเพย์ เป็นโครงการแรกที่ถูกพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนเงินและรับโอนเงินที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งการรับเงินสวัสดิการต่างๆจากภาครัฐ ซึ่งที่เอ็มบีได้เตรียมพร้อมรองรับทั้งในด้านระบบและบริการที่จะเปิดตัวในปี 2560
- หลักประกันทางธุรกิจ ที่เอ็มบีเป็นธนาคารแรกที่ออกผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับกฎหมายหลักประกันทางธุรกิจที่เริ่มมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 ก.ค. 2559 เพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับโอกาสในการทำธุรกิจมากขึ้น เพราะสามารถนำ “ทรัพย์สินที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ” มาเป็นหลักประกันเพิ่มเพื่อขอสินเชื่อได้

- การเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Transformation) ที่เอ็มบีเชื่อว่าพนักงานที่มีศักยภาพจะเป็นกำลังขับเคลื่อนองค์กรที่สำคัญในการสร้างประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ที่จะเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของทีเอ็มบี ในปี 2559 ทีเอ็มบีปรับเปลี่ยนการพิจารณาผลประโยชน์ของพนักงานจากระบบลำดับขั้นขององค์กรเป็นพิจารณาตามหน้าที่งาน เพื่อเป็นตัวผลักดันให้พนักงานพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนั้นทีเอ็มบียังปรับองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยการลดจำนวนระดับขั้นของโครงสร้างองค์กรจาก 6 ชั้น มาเป็น 5 ชั้น เพื่อให้ลดความเลื่อมล้ำภายในองค์กรและให้พนักงานแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่
- ปี 2560
- เติบโตฐานลูกค้าด้วยการบริการการทำธุรกรรมที่ตอบโจทย์และประโยชน์ตามการใช้งานจริง ด้วยการที่ผู้โอนไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีที่ใช้บริการพร้อมเพย์ ประกอบกับการไม่มีค่าธรรมเนียมโอนออกของบัญชีออนไลน์ฟรี ทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมทั้งรับและจ่ายได้ในบัญชีเดียว เป็นผลให้ในปี 2560 ธนาคารสามารถโตเงินฝากของบัญชีออนไลน์ฟรีได้ถึงร้อยละ 50.9
 - ทีเอ็มบีได้มีโปรแกรมด้านการตลาดที่ให้ประโยชน์กับลูกค้าที่ใช้ธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัลชื่อ TMB WOW เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้มาใช้บริการเป็นธนาคารหลัก และเพิ่มการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดี ร้อยละ 40 ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านทีเอ็มบีฯ เข้าร่วมโปรแกรมและด้วยการพัฒนาช่องทางบริการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือทั้งด้านการตลาดและประสบการณ์การใช้งานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ลูกค้าหันมาใช้บริการผ่านทีเอ็มบีฯ มากขึ้นอย่างรวดเร็ว จำนวนผู้ใช้งานได้ทะลุเกินหนึ่งล้านรายในปี 2560
 - รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเติบโตต่อเนื่อง เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 21.4 ทีเอ็มบีได้ต่อสัญญาความร่วมมือที่ธนาคารมีกับเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลาขั้นต้น 15 ปี มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ซึ่งการร่วมมือในครั้งนี้ ธนาคารได้รับรายได้ค่าธรรมเนียมการเข้าถึงช่องทางการให้บริการของธนาคาร (Access fee) ที่นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมการขายและรายได้พิเศษ (Incentive) หลังหักค่าใช้จ่ายและภาษีต่างๆทั้งสิ้น เป็นส่วนหนึ่งของรายได้รอดักบัญชี รวมเป็นจำนวนเงินสุทธิ 19,582 ล้านบาท ธนาคารและเอฟดับบลิวดีได้ร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตให้กับลูกค้าธนาคารมาเป็นระยะเวลายาวนาน ดังนั้น การต่อสัญญาความร่วมมือในครั้งนี้จะสนับสนุนให้ธุรกิจการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารแข็งแกร่งมากขึ้น ด้วยความมุ่งมั่นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
 - เพื่อต่อยอดคุณค่าของการสร้างเสรีภาพในการลงทุน (Open Architecture) ให้กับลูกค้า ทีเอ็มบีได้เปิดให้บริการการซื้อกองทุนบนแอปพลิเคชันทีเอ็มบีฯ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่ทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมและติดตามผลการลงทุนได้สะดวกมากขึ้น พร้อมตัวเลือกกองทุนที่มีผลการดำเนินงานดีที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่แตกต่างของลูกค้า นอกเหนือจากนั้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้คำปรึกษาเพื่อการลงทุนที่ซับซ้อนได้มากขึ้น ทีเอ็มบีได้เปิดให้บริการที่ปรึกษาด้านการลงทุน (TMB Advisory) ที่มาพร้อมกับห้องให้คำปรึกษาส่วนตัว (Advisory room) ในสาขา เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการผู้เชี่ยวชาญการลงทุนจากสาขาใกล้เคียง ผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ โดยมีเจ้าหน้าที่สาขาคอยช่วยเหลือและร่วมการพูดคุย เป็นผลให้รายได้ค่าธรรมเนียมการซื้อขายกองทุนเติบโตถึงร้อยละ 76 ในปี 2560

1.2.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในปี 2561

ในปี 2561 ที่เอ็มบียังคงมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าด้วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรม และการขายที่เน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งเป็นผลให้ธนาคารมีการเติบโตของกำไรจากผลการดำเนินงานและรายได้อย่างต่อเนื่อง

- มุ่งมั่นการสร้างฐานลูกค้าที่ใช้เอ็มบีเป็นธนาคารหลักด้วยการเปิดตัวผลประโยชน์รูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “Get More with TMB” ซึ่งเป็นผลให้มีจำนวนลูกค้าที่ใช้เอ็มบีเป็นธนาคารหลักเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 จากปี 2560 ในขณะเดียวกันก็มีลูกค้าใหม่ที่ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์เข้ามาเพิ่มเติมด้วย โดยมีจำนวนบัญชี No-Fixed เพิ่มขึ้นกว่า 540,000 บัญชี และบัญชี All Free เพิ่มขึ้นกว่า 530,000 บัญชี ในปี 2561
- เพื่อเป็นการต่อยอดและพัฒนาการขายผลิตภัณฑ์การลงทุนอย่างเสรีภาพ (Open Architecture) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทีเอ็มบีได้ประกาศความร่วมมือกับ Eastspring Investment ที่เป็นผู้นำบริษัทจัดการกองทุนระดับเอเชีย โดยการร่วมมือในครั้งนี้ ไม่เพียงแต่ทำให้ธนาคารมีรายได้พิเศษเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จนเป็นผลให้รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 85 จากการขายหุ้นร้อยละ 65 ในบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย ในปี 2561 แต่จะทำให้ทีเอ็มบีสามารถเข้าถึงความเชี่ยวชาญในธุรกิจหลักทรัพย์ระดับโลก จากบริษัทในเครือของพูเด็นเซียลที่เป็นบริษัทแม่ของ Eastspring Investment อีกด้วย ทั้งนี้ Eastspring Investment เป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่ประสบความสำเร็จที่มีกองทุนระดับต้นๆ ทั่วเอเชีย บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จะได้รับการสนับสนุนและสามารถเข้าถึงความรู้ที่จะนำมาพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งสุดท้ายแล้วก็จะประโยชน์กับทีเอ็มบีที่เป็นทั้งลูกค้าและผู้ถือหุ้นของบริษัท
- จากรายได้พิเศษที่ได้จากความร่วมมือกับ Eastspring Investment และจากการที่มาตรฐานทางบัญชี IFRS9 จะถูกนำมาบังคับใช้เร็วๆ นี้ ทีเอ็มบีจึงใช้กลยุทธ์การบริหารงานอย่างรอบคอบ ด้วยการตั้งสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติม ส่งผลให้เงินสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเป็น 16,100 ล้านบาท ในปี 2561

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

1.3.1 นโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

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

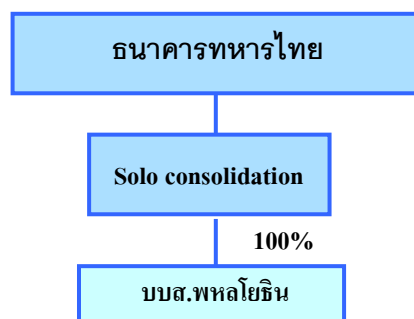
1. **กลุ่ม Solo Consolidation** เป็นบริษัทลูกที่ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อหรือธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อที่มีกฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจไว้เป็นการเฉพาะหรือมีหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะซึ่งธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และการบริหารงานของบริษัทฯ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคาร
2. **กลุ่ม Non-Solo Consolidation** เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจ ด้านการเงินและธุรกิจสนับสนุนการดำเนินการของธนาคาร โดยบริษัทย่อยในกลุ่มนี้จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนี้
 - **ธุรกิจด้านการเงิน** เป็นบริษัทลูกซึ่งดำเนินธุรกิจการเงินที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ซึ่งการประกอบธุรกิจของธุรกิจทางการเงินอาจมีลักษณะการประกอบธุรกิจที่มีกฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจไว้เป็นการเฉพาะหรือมีหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะ เช่น ธุรกิจหลักทรัพย์

ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจประกันวินาศภัย ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์

- **ธุรกิจสนับสนุนการดำเนินการของธนาคาร** เป็นบริษัทลูกซึ่งประกอบกิจการใน 2 ลักษณะ
 - (1) ที่เป็นงานด้านปฏิบัติการ ซึ่งธนาคารจะต้องปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจปกติหรืองานที่เชื่ออำนาจต่อการดำเนินงานของธนาคารโดยตรงโดยเป็นการให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกันหรือตามที่กำหนดในประกาศธปท.ว่าด้วยการอนุญาตให้ธนาคารรับให้บริการแก่ธุรกิจทางการเงินหรือทางการ (insourcing) หากเป็นธุรกิจสนับสนุนประเภทที่มีธุรกิจที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งรวมถึงธุรกิจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure) สามารถให้บริการแก่บุคคลทั่วไปได้ นอกจากนี้ธุรกิจสนับสนุนดังกล่าวยังสามารถให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งเงินรายอื่นได้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งเงินรายอื่นนั้นเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ต้องดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)
 - (2) ธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงินที่มีลักษณะเป็นการให้บริการเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหรือเป็นการบริการที่ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้ามีข้อมูลทางการเงินที่จะช่วยสนับสนุนการเข้าถึงสินเชื่อของสถาบันการเงิน โดยธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

โดยรายละเอียดของบริษัทย่อยในกลุ่มตามผังภูมิโครงสร้างกลุ่มธุรกิจของธนาคาร มีดังนี้

1.3.2 โครงสร้างของกลุ่มบริษัท



1.3.3 การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีการลงทุนในบริษัทย่อย 2 บริษัท ดังนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	มูลค่าเงินลงทุน ตามวิธีราคาทุน ณ 31 ธันวาคม 2561 (ล้านบาท)	การถือหุ้นของ ธนาคาร ณ 31 ธันวาคม 2561 (ร้อยละ)
บริษัทย่อย			
1. บบส. พหุโยธิน	บริหารสินทรัพย์	25	100.00
2. บลจ. พญาไท*	บริหารสินทรัพย์	649	100.00
รวมเงินลงทุนในบริษัทย่อย		674	
1. บลจ. ทหารไทย	บริหารจัดการกองทุน	197	35.00
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า		(649)	
เงินลงทุนในบริษัทย่อย สุทธิ		222	

*บริษัทได้ยื่นคำร้องขอขออรรถประโยชน์ไปยังกระทรวงพาณิชย์ ตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2561 และปัจจุบันอยู่ในระหว่างขั้นตอนการชำระบัญชี

- **บริษัท บริหารสินทรัพย์พหุโยธินจำกัด** เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับโอนสินเชื่อและสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของธนาคาร รวมถึงหลักประกันของสินทรัพย์นั้น และนำไปบริหารให้ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น
- **บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด** เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการกองทุนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และธุรกิจจัดการลงทุน ตามที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ บริษัทถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีธนาคารทหารไทยเป็นแกนนำของกลุ่มผู้ถือหุ้น ปัจจุบันบริษัทให้บริการทางด้านกองทุนรวมและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแก่ลูกค้า

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของธนาคารและบริษัทย่อยประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ และรายได้จากการดำเนินงานอื่น โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางแสดงโครงสร้างรายได้ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558 - 2561 ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2561	ร้อยละ	2560	ร้อยละ	2559	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย	35,128	56.6	34,713	68.9	35,631	73.8
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,761	2.8	1,824	3.6	1,746	3.6
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	56	0.1	61	0.1	267	0.6
เงินลงทุนในตราสารหนี้	1,219	2.0	1,213	2.4	1,369	2.8
เงินให้สินเชื่อ	32,082	51.7	31,580	62.7	32,086	66.5
อื่นๆ	10	-	35	0.1	163	0.3
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	12,764	20.6	13,533	26.9	10,168	21.1
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารตราต่างประเทศ	1,529	2.4	1,147	2.3	1,692	3.5
ขาดทุนสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่ายุติธรรม	(11)	-	(24)	-	(13)	-
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	11,963	19.2	64	0.1	201	0.4
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	64	0.1	-	-	-	-
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	663	1.1	932	1.8	585	1.2
รายได้รวม	62,100	100.0	50,365	100.0	48,264	100.0

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน และประกันชีวิต และทรัพย์สิน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกัน ธนาคารจึงได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น กลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
2. กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)
3. กลุ่มลูกค้ารายย่อย

2.1.1 ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ประกอบด้วย

- กลุ่มลูกค้าบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ (Multi Corporate Banking) ที่มียอดขายมากกว่า 5,000 ล้านบาทต่อปี
- กลุ่มลูกค้าบริษัทธุรกิจ (Corporate Banking) มียอดขายตั้งแต่ 1,000 ล้านบาท ถึง 5,000 ล้านบาทต่อปี
- กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลาง (Business Banking) มียอดขายตั้งแต่ 100 ล้านบาท ถึง 1,000 ล้านบาทต่อปี

ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ สามารถสรุปได้ตามตารางด้านล่างนี้

ประเภท	ผลิตภัณฑ์และบริการ
ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ เช่น บัญชีธุรกิจ TMB One Bank
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ	สินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า หนังสือค้ำประกัน
บริการธุรกรรมทางการเงิน	บริการด้านชำระเงิน บริการด้านเรียกเก็บเงิน บริการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน
บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ	บริการด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์ประกัน	ผลิตภัณฑ์ประกันและคุ้มครองธุรกิจ
บริการเพิ่มเติม	บริการบัตรธุรกิจ บริการตัวแทนและธุรกิจหลักทรัพย์ บริการวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน

2.1.2 ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) :

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ประกอบด้วย

- ผู้ประกอบการขนาดย่อม (Small Enterprise) มียอดขายน้อยกว่า 100 ล้านบาทต่อปี

ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถสรุปได้ตามตารางด้านล่างนี้

ประเภท	ผลิตภัณฑ์และบริการ
ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ เช่น บัญชีธุรกิจ TMB One Bank
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ	สินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า สินเชื่อเพื่อ SME (ทีเอ็มบี เอสเอ็มอี สมาร์ท บิส) หนังสือค้ำประกัน
บริการธุรกรรมทางการเงิน	บริการด้านชำระเงิน บริการด้านเรียกเก็บเงิน บริการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน
บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ	บริการด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์ประกัน	ผลิตภัณฑ์ประกันและคุ้มครองธุรกิจ
บริการเพิ่มเติม	บริการบัตรธุรกิจ

2.1.3 ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

กลุ่มลูกค้าบุคคล สามารถแบ่งได้เป็น

- ลูกค้าธนบดีและธนบดีธนกิจ สำหรับลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทต่อเดือน
- ลูกค้าบุคคลระดับกลาง สำหรับลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท – 100,000 บาทต่อเดือน
- ลูกค้าบุคคลทั่วไป สำหรับลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน

ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล สามารถสรุปได้ตามตารางด้านล่างนี้

ประเภท	ผลิตภัณฑ์และบริการ
ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	บัญชีเงินฝากเพื่อใช้ (All Free) บัญชีเงินฝากเพื่อออม (No Fixed)
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบ้าน
ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต	บัตรเครดิต
ผลิตภัณฑ์การลงทุน	ศูนย์รวมกองทุนดี ยี่ห้อดัง ที่เดียวครบ
ผลิตภัณฑ์ประกัน	ประกันชีวิตเพื่อการออม ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน
บริการธนบดีธนกิจ	บริการธนบดีธนกิจ บริการธนบดี

การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การลงทุน TMB Open Architecture

ทีเอ็มบีถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรก ที่เปิดเสรีภาพการลงทุนกองทุนรวมให้กับลูกค้าทุกคนทุกกลุ่ม ธนาคารได้เปิดให้บริการ TMB Open Architecture ศูนย์รวมกองทุนดี ยี่ห้อดัง ที่เดียวครบ โดยคัดเลือกกองทุนรวมคุณภาพ จากหลากหลาย บลจ.ชั้นนำ ที่เหมาะกับความเสี่ยงของลูกค้าหลายระดับมาให้เลือกลงทุนได้อย่างมั่นใจและสะดวกในที่เดียว ปัจจุบันลูกค้ามีโอกาสลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภท จาก บลจ.ชั้นนำ ซึ่งรวมถึง Aberdeen, CIMB Principal, Manulife, One Asset, Tisco, TMBAM, และ UOBAM และ บลจ. KAsset ให้ลูกค้ามีตัวเลือกที่มากขึ้นอีกด้วย

การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันภัย

ธนาคารและเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต ร่วมมือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมกันสร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและการประกันสุขภาพที่ดี ที่ตอบสนองการวางแผนทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงชีวิตได้อย่างลงตัว ลูกค้าทุกคนจะสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมั่นใจและก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง

สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย ธนาคารร่วมกับบริษัทประกันวินาศภัยหลายแห่ง โดยให้บริการรับประกันภัยหลักประกันสินเชื่อ นอกจากนี้ ยังมีบริการประกันวินาศภัยอื่น ๆ เช่น ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

2.2.1 นโยบายการตลาดของผลิตภัณฑ์และบริการในปีที่ผ่านมา

1) กลุ่มธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่

เป้าหมายของกลุ่มธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่

ทีเอ็มบียังคงมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับ 1 ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Most advocated operating bank) ควบคู่ไปกับการเป็นพี่พี่ที่ปรึกษาที่ช่วยเพิ่มพูนศักยภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด ผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินและโซลูชันทางธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

ภาพรวมในปี 2561

ในปีที่ผ่านมาทีเอ็มบีได้นำเสนอโซลูชันหลายโซลูชัน (Supply chain solutions) และยังคงมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการทางธุรกรรมผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล (Integrated digital transactional banking) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยทีเอ็มบีได้ส่งมอบการทำธุรกรรมทางการเงินที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่ปรึกษาทางการเงิน ส่งผลให้ธนาคารมีสัดส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมจากการทำธุรกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังมุ่งเน้นในการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก (Proactive Risk Management) และการบริหารจัดการพอร์ตอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Portfolio Optimization)

- **การเป็นผู้นำด้านการบริการทางธุรกรรมผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล (Integrated digital transactional banking):** ทีเอ็มบียังคงมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางธุรกรรมบนแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งทีเอ็มบีประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่หลากหลาย ตัวอย่างเช่น พร้อมเพย์บิลเพย์เมนต์ (PromptPay BillPayment), บริการแจ้งเตือนการชำระเงิน (PayAlert/ Request-to-pay) และแอปพลิเคชันสำหรับร้านค้า ซึ่งในปีที่ผ่านมา ทีเอ็มบีสามารถผลักดันให้กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่จำนวนหลายพันบริษัทใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน TMB Business Click และ TMB Business Touch ซึ่งเป็นช่องทางดิจิทัลของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ธุรกิจของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งทีเอ็มบียังเป็นองค์กรที่ออกผลิตภัณฑ์การบริการการเงินผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลรายแรกของประเทศไทย ซึ่งในปีที่ผ่านมาทีเอ็มบีได้เปิดตัว “ปัญญา” เว็บไซต์แรกที่รวบรวมองค์ความรู้และโครงการ

เพื่อสังคมทั่วประเทศ ต่อยอดโครงการภาครัฐด้านการพัฒนาระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) และตอบโจทย์ความต้องการในยุคสังคมไร้เงินสดของลูกค้าทุกกลุ่ม

- **ซัพพลายเชนโซลูชัน (Supply chain solutions):** ที่เอ็มบีเน้นย้ำความเป็นผู้นำในการให้บริการซัพพลายเชนโซลูชัน ด้วยการนำเสนอนวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของทุกธุรกิจในทุกห่วงโซ่ ทั้งในกลุ่มลูกค้าภาคธุรกิจ องค์กรภาครัฐ และองค์กรด้านการทหาร ในปีที่ผ่านมาที่เอ็มบีได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ด้านซัพพลายเชนโซลูชันผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลให้กับลูกค้าธุรกิจ องค์กรภาครัฐและองค์กรด้านการทหารจำนวนมาก โดยในปี 2561 ที่เอ็มบีได้รับรางวัล Best in Treasury and Working Capital Award จากองค์กร THE Asset จากการให้บริการซัพพลายเชนโซลูชันให้กับองค์กรภาครัฐ
- **การทำงานแบบอไจล์และยืดหยุ่นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer centric and Agility way of working):** ที่เอ็มบีให้ความสำคัญกับการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยได้นำรูปแบบการทำงานแบบใหม่ Agility way of working มาใช้ในการพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมขีดความสามารถของพนักงานและส่งเสริมวัฒนธรรมการคิดเชิงนวัตกรรมให้กับองค์กร ในการส่งมอบประสบการณ์การให้บริการที่ง่ายและสะดวกให้แก่ลูกค้า ที่เอ็มบีได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการช่วยลดความซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนและกระบวนการการทำงาน อีกทั้งช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร

2) กลุ่มธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

เป้าหมายของกลุ่มธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม

ที่เอ็มบีตั้งเป้าหมายที่จะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเอสเอ็มอี (SME) ชื่นชอบและบอกต่อมากที่สุดในประเทศไทย (The Most Advocated Bank in Thailand) ด้วยการสร้างศักยภาพการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับลูกค้า SME ผ่านการตอบโจทย์ที่ตรงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ใช้ง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อน

วิถีทางที่จะบรรลุเป้าหมาย

- เพิ่มจำนวนลูกค้า SME คุณภาพที่ทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วยข้อเสนอที่ดึงดูดและตอบโจทย์ สร้างการรับรู้ของลูกค้าเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งออนไลน์และออฟไลน์
- ส่งเสริมให้ลูกค้า SME ใช้ที่เอ็มบีเป็นธนาคารหลัก (Primary Bank) ด้วยความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง และมุ่งมั่นเสนอประสบการณ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอี ให้ลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมและสมัครสินเชื่อตามความต้องการได้ด้วยตัวเอง และเน้นการตลาดแบบรายบุคคล (Personalization) พร้อมบริการที่เหนือกว่าในทุกด้าน
- ปรับเปลี่ยนลูกค้าที่ใช้ที่เอ็มบีเป็นธนาคารหลักในการทำธุรกรรม (Primary Banking Customers) ให้กลายเป็นลูกค้าสินเชื่อผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ 360 องศา พร้อมการสมัครสินเชื่อและกระบวนการอนุมัติอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และการส่งมอบวงเงินสินเชื่อที่เพียงพอและเหมาะสมให้กับลูกค้า โดยที่เอ็มบีมุ่งมั่นส่งมอบประสบการณ์ด้านสินเชื่อที่เหนือกว่าในทุกช่องทางให้บริการ ไม่ว่าจะเป็น ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ เอสเอ็มอีคอลเซ็นเตอร์ แอปพลิเคชันสินเชื่อและเครือข่ายสาขา

ภาพรวมในปี 2561

ในปี 2561 ทีเอ็มบีมุ่งเน้นกลยุทธ์การเป็นธนาคารหลักในการทำธุรกรรมของลูกค้าเอสเอ็มอี ด้วยบริการที่สะดวก ใช้งานง่ายและตรงความต้องการทางธุรกิจของลูกค้า นับว่าเป็นการเติบโตที่สำคัญของการเปิดบัญชีธุรกิจ TMB SME One Bank บัญชีที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกยิ่งขึ้น จะเห็นได้จากจำนวนบัญชีของ TMB SME One Bank ที่เพิ่มขึ้น 4 เท่า โดย โดยที่กว่าร้อยละ 90 ของลูกค้าที่ใช้บัญชีนี้นำไปใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม ทำให้การเติบโตของธุรกรรมของ SME เพิ่มขึ้นเกือบ 4 เท่าในปี 2561 ซึ่งสูงขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับลูกค้าเอสเอ็มอีกลุ่มอื่นๆ ของทีเอ็มบี

ในขณะเดียวกัน ทีเอ็มบีดำเนินการขยายลูกค้าสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมอบประสบการณ์ด้านสินเชื่อที่เหนือกว่าสำหรับลูกค้าที่มีการทำธุรกรรมกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง ยอดวงเงินสินเชื่อใหม่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 60 ซึ่งเป็นผลมาจากการมุ่งเน้นคุณภาพในกระบวนการสมัครสินเชื่อและกระบวนการอนุมัติในทุกขั้นตอน รวมไปถึงนวัตกรรมชั้นนำทางด้านผลิตภัณฑ์และช่องทางการสมัครใหม่ด้วยการขอสินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ยอดการสมัครสินเชื่อของลูกค้าเอสเอ็มอีของทีเอ็มบีเติบโตอย่างรวดเร็ว ทีเอ็มบียังคงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับต้นทุนและการมอบประสบการณ์ที่ไร้รอยต่อให้ลูกค้าธนาคารด้วยกระบวนการสมัครสินเชื่อที่ง่ายขึ้นผ่านเทคโนโลยีใหม่ๆ ทีเอ็มบีจึงเป็นธนาคารแรกที่เปิดตัวบริการขอสินเชื่อผ่านช่องทางโมบายแอปพลิเคชันสำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอีในปี 2561 ทำให้เอสเอ็มอีขนาดเล็กสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายกว่าและสะดวกสบายยิ่งขึ้น

โครงการสินเชื่อและโปรแกรมทางการตลาดต่างๆ ได้ถูกพัฒนาขึ้นจากความเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง การจัดการฐานข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล และการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของทีเอ็มบีเพื่อมุ่งเน้นประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและการสนับสนุนที่ดีขึ้นจากลูกค้าเอสเอ็มอี

สิ่งที่ทีเอ็มบีให้ความสำคัญอยู่เสมอ คือการให้บริการลูกค้าด้วยวิธีที่สะดวก รวดเร็ว และตรงความต้องการของ SME มากที่สุด เช่น การให้บริการลูกค้าในการสอบถามความต้องการทางธุรกิจและสินเชื่อผ่านช่องทาง TMB SME Call Me Now ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ Call Center ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 5 นาที เมื่อส่งคำขอผ่าน TMB BIZ TOUCH โมบายแอปพลิเคชัน หรือ TMB BIZ ADVISORY บริการให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจที่ธนาคารทีเอ็มบีหลายสาขาใกล้คุณ

3) กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย

เป้าหมายของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย

- เป็นธนาคารที่ลูกค้าอยากบอกต่อและแนะนำมากที่สุด (The Most Advocated Bank) โดยส่งมอบประสบการณ์การทำธุรกรรมทางการเงินที่ง่ายที่สุด และนำเสนอผลิตภัณฑ์พร้อมบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าผ่านหลากหลายช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการที่เชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ไร้รอยต่อให้กับลูกค้า (Omni-channel)

วิธีทางที่จะบรรลุเป้าหมาย

- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสำคัญและมีคุณค่า ในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ณ ช่วงเวลานั้น
- ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า
- จัดเตรียมสินค้าและบริการ ผ่านหลากหลายช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียว โดยเฉพาะช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงสินค้าและบริการของธนาคารได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ขยายฐานลูกค้า และเพิ่มส่วนแบ่งการใช้จ่ายเงินของลูกค้าที่ใช้ทีเอ็มบีเป็นธนาคารหลักในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ภาพรวมในปี 2561

ทีเอ็มบียังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องภายใต้ปรัชญา Make THE Difference และการยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้รู้จักและเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง โดยยังคงดำเนินกลยุทธ์ที่ใช้ผลิตภัณฑ์เงินฝากเป็นตัวนำ ซึ่งในปี 2561 นี้ ถือว่าเป็นปีที่เป็นหลักสำคัญสำหรับทีเอ็มบีที่ยังคงมุ่งเน้นสานต่อคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้า เพื่อจะเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้มากขึ้น รวมไปถึงพฤติกรรม กระบวนการคิดและตัดสินใจของลูกค้าที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทีเอ็มบียังคงให้ความสำคัญและพยายามพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นธนาคารหลักที่มีประสิทธิภาพสำหรับกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน

ทีเอ็มบีมุ่งมั่นอย่างไม่หยุดหย่อนเพื่อให้หลากหลายสินค้าและบริการตัวหลักของทีเอ็มบีตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสินค้าและบริการดังกล่าวนี้ได้แก่ ทีเอ็มบีออลฟรี (TMB ALL Free) ซึ่งเป็นบัญชีเพื่อการทำธุรกรรมที่ดีที่สุดให้ลูกค้าสามารถกด โอน จ่าย ฟรี ไม่มีเงื่อนไข ไม่มีดอกเบี้ย ไม่จำกัดจำนวนครั้ง, ทีเอ็มบีเวฟ (TMB Wave) นวัตกรรมใหม่ที่ใช้ชิปจ่ายแทนเงินสด โดยติดที่อุปกรณ์ที่สวมใส่ติดตัวและใช้จ่ายเงินได้ง่ายๆ เพียงแค่แตะที่เครื่องที่รองรับ ช่วยตอบโจทย์เรื่องความสะดวกในการใช้จ่ายให้แก่ลูกค้า, ทีเอ็มบีโนฟิกซ์ (TMB No Fixed) ซึ่งเป็นบัญชีเพื่อออม ถอนได้ ดอกเบี้ยสูง และยังสามารถดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น เมื่อลูกค้าทำธุรกรรมผ่านบัญชี TMB ALL Free เป็นประจำตั้งแต่ 5 ครั้ง / เดือนขึ้นไป, ทีเอ็มบีว้าว (TMB WOW) ลอยัลตี้โปรแกรมในรูปแบบของเกม ที่ได้รับรางวัลจากสถาบัน The Asian Banking & Finance โดยเป็นลอยัลตี้โปรแกรมที่เปลี่ยนโลกการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนให้ไม่เป็นเรื่องที่น่าเบื่ออีกต่อไป ด้วยการให้ลูกค้าสะสมคะแนนจากการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่าน TMB TOUCH และนำคะแนนมาแลกกับของรางวัลมากมาย, ทีเอ็มบีทัช (TMB Touch) โนบายแอปพลิเคชันของทีเอ็มบี ที่สามารถตอบสนองทุกความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าได้ภายในแอปพลิเคชันเดียว, ทีเอ็มบีแอดไวซอรี (TMB Advisory) บริการด้านการลงทุนและการบริหารจัดการกองทุน ให้ลูกค้าเข้าถึงและเลือกรับคำปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญผ่านทางหลากหลายช่องทาง ด้วยกองทุนคุณภาพที่คัดสรรมาอย่างดีทำให้ลูกค้าเข้าถึงได้สะดวกขึ้นและเพิ่มความมั่นใจในการลงทุนยิ่งขึ้น และยังมีกลุ่มสินค้าและบริการจาก ME by TMB ซึ่งมีบัญชีเงินออมดิจิทัลที่ให้ดอกเบี้ยสูง (ME Save) และ บัญชีใช้จ่ายดิจิทัลโอนเงินได้ฟรีตลอดทุกครั้ง (ME Move) และประกันชีวิตสะสมทรัพย์ (ME Sure) ซึ่งในปี 2561 นี้ ทางทีเอ็มบีมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ทีเอ็มบีมีลูกค้ารายย่อยกว่า 2.6 ล้านคน ที่ยังคงเป็นลูกค้าที่มีคุณภาพและทำธุรกรรมกับทีเอ็มบีอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้แล้ว ทีเอ็มบียังได้เปิดตัวธนาคารสาขา Flagship แห่งใหม่ จำนวน 2 สาขา ตั้งอยู่ที่ตึกยูไนเต็๊ด สีลม และ ไอคอน สยาม ซึ่งเป็นสาขาที่มีการติดตั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากมายอยู่ภายในเพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าในการเข้าใช้บริการที่ทีเอ็มบี และยังได้กลายเป็นสาขาที่เป็นต้นแบบในการพัฒนาสาขาอื่นๆต่อไป อาจจะเรียกได้ว่าเป็นสาขาที่ผสมผสานการทำธนาคารดิจิทัลในรูปแบบใหม่พร้อมด้วยการมอบประสบการณ์ครบวงจร ให้ลูกค้าได้สัมผัสกับหลากหลายช่องทางการติดต่อสื่อสารและการขายสินค้าและบริการที่เชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียว (Omni-channel)

เมื่อลูกค้าเข้ามาในธนาคารสาขา Flagship แล้ว ลูกค้าจะได้รับการต้อนรับโดยพนักงานต้อนรับที่จะพาลูกค้าไปยังจุดเริ่มต้นเพื่อค้นหา Avatar หรืออัตลักษณ์ส่วนบุคคลของลูกค้า โดยอ้างอิงมาจากประวัติของลูกค้า ความสนใจ ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ทางการเงิน เมื่อลูกค้าได้รับ Avatar แล้ว ลูกค้าจะได้รับคำแนะนำและข้อเสนอที่ถูกออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ของลูกค้าท่านนั้น โดยเฉพาะ ซึ่งการเปิดตัวธนาคารสาขา Flagship แห่งใหม่ของทีเอ็มบีนั้นได้ต่อยอดภาพของทีเอ็มบี ที่เป็นธนาคารดิจิทัลที่มีวิสัยทัศน์และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ลูกค้าสัมผัสประสบการณ์ต่างๆ ผ่านช่องทาง Omni channel ของธนาคาร

2.2.2 ช่องทางการให้บริการ

1) สาขาและศูนย์ธุรกิจ

สาขาในประเทศ	416 สาขา ทั่วประเทศ (รวม ME by TMB 1 สาขา)
สาขาต่างประเทศ	สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขานครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
สำนักงานเขตลูกค้า SME	สำนักงานเขตสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม 55 แห่ง สำนักงานเขตสำหรับลูกค้าธุรกิจ 42 แห่ง
จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	1 แห่ง สำนักงานใหญ่
สาขา ME by TMB	1 สาขา

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดสาขาและเวลาให้บริการ สามารถค้นหาได้ที่ www.tmbbank.com หรือโทรสอบถาม 1558

2) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)

ช่องทาง ATM และ ADM

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการจำนวน 2,066 เครื่อง, เครื่องฝากถอนเงินสดจำนวน 768 เครื่องและเครื่องออกลินวัน 57 เครื่อง รวมทั้งสิ้น 2,891 เครื่องทั่วประเทศ ซึ่งธนาคารยังคงเน้นกลยุทธ์การให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรของธนาคาร ดังนี้

- 1) เพิ่มจุดติดตั้งเครื่องรับฝากและถอนเงิน (ADM Recycle) จำนวน 50 เครื่องในพื้นที่ที่มีการใช้จ่ายเงินสดหนาแน่น อาทิ เช่น ตลาดสด, ลูกค้าเจ้าของกิจการขนาดเล็ก, ศูนย์การค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่
- 2) เน้นการบริการให้ลูกค้าผู้ถือบัตรของธนาคาร โดยปรับเปลี่ยนจุดติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มจำนวน 234 เครื่องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเน้นพื้นที่ที่มีการทำธุรกรรมใช้จ่ายเงินสดหนาแน่น ทั้งนี้มุ่งเน้นที่จังหวัดยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายที่ครอบคลุมการใช้งานเอทีเอ็มที่ชัดเจน
- 3) เพิ่มการติดตั้งตู้เอทีเอ็มในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับการให้บริการกลุ่มลูกค้าต่างชาติ เพื่อสร้างรายได้ผ่านบัตร Visa, Visa Electron, Plus, MasterCard, Cirrus, Maestro, JCB และ China Union Pay รวมถึงกลุ่มลูกค้าธนาคารที่เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

บริการ Merchant Acquiring Business

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

1. **บริการร้านค้ารับบัตร** โดยธนาคารทำการติดตั้งเครื่อง EDC ณ ร้านค้าเพื่อให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต/เดบิต โดยผู้ถือบัตรเครดิต นำบัตรเครดิตมาชำระค่าสินค้าด้วยวิธีการส่งมอบบัตรเครดิตให้กับร้านค้าเพื่อทำรายการขออนุมัติวงเงินผ่านเครื่อง EDC พร้อมทั้งลงลายมือชื่อในเซลล์สลิปเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเรียกเก็บเงิน

2. **Mail Order/Telephone Order** คือบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต เมื่อร้านค้าได้รับคำสั่งซื้อด้วยวิธีแจ้งหมายเลขบัตรเครดิต หรือกรอกแบบฟอร์มสั่งซื้อสินค้าโดยระบุให้หักบัญชีบัตรเครดิตผ่านทางโทรสาร โทรศัพท์ หรือสื่ออื่นๆ โดยลูกค้าไม่ได้มาที่ร้านค้าด้วยตนเอง
3. **Recurring** คือบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต เมื่อร้านค้าได้รับคำสั่งซื้อหรือคำขอให้บริการจากลูกค้าด้วยวิธีแจ้งขอให้ตัดบัญชีบัตรเครดิตเป็นการชำระค่าสินค้าและบริการโดยการตัดบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติเป็นรายเดือน
4. **E-Payment** เป็นการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Website ของร้านค้าด้วยบัตรเครดิต โดยการเชื่อมโยงระบบของร้านค้ามายัง Gateway ของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ระบบ VbV ของ VISA และ MasterCard Secure Code จาก MasterCard
5. **DCC (Dynamic Currency Conversion)** เป็นบริการแปลงสกุลเงินจากเงินบาทไปเป็นสกุลเงินของบัตรเครดิตที่ออกโดยประเทศต่างๆ เมื่อผู้ถือบัตรชำระเงินผ่านเครื่องรูดบัตรเครดิต EDC

3) ช่องทางดิจิทัล (Digital Banking)

<p>ทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (TMB Internet Banking)</p>	<p>บริการธนาคารออนไลน์ TMB Internet Banking ผ่านเว็บไซต์ www.tmbdirect.com และบริการทางธนาคารทางโทรศัพท์มือถือผ่านแอปพลิเคชัน TMB TOUCH</p> <p>ในปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาระบบทั้งในด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยเพื่อลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ Digital Banking ที่ดีขึ้น อาทิ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเข้าใช้งาน TMB Internet Banking ด้วยการสแกน QR Code จาก TMB Touch ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการจดจำ User ID และ Password ในขณะเดียวกันก็เพิ่มความปลอดภัยในการเข้าใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น - นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Mobile ทั้งในรูปแบบ Next Best Offer หรือ การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ โดยเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า - ชำระการซื้อกองทุนด้วยบัตรเครดิต - สมัครใช้บริการและติดตามผล Credit Card และ Personal Loan - Cardless withdraw บริการถอนเงินสดจากเครื่อง ATM โดยไม่ใช้บัตร - Self Service Management เช่น การเพิ่มวงเงินชั่วคราวของบัตรเครดิตได้ด้วยตัวเอง (Temp Credit Line increase) หรือ สามารถกำหนดประเภทการใช้งานบัตรเดบิต (Usage Customization)
<p>ทีเอ็มบี แทช (TMB Touch)</p>	<p>บริการธนาคารดิจิทัลที่ให้ลูกค้าทำธุรกรรมการเงินด้วยตัวเอง เพื่อผลตอบแทนที่มากกว่า ในปี 2561 ME by TMB ได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ 2 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ME MOVE บัญชีใช้จ่ายดิจิทัล เพื่อการทำธุรกรรมเงินฝากผ่านช่องทางออนไลน์ - ME SURE ผลิตภัณฑ์ประกันแบบสะสมทรัพย์ที่มาพร้อมกับความคุ้มครองชีวิต บริหารจัดการโดยบริษัทประกันชีวิต FWD สามารถซื้อผ่านช่องทางออนไลน์
<p>ME by TMB</p>	<p>บริการธนาคารดิจิทัลที่ให้ลูกค้าทำธุรกรรมการเงินด้วยตัวเอง เพื่อผลตอบแทนที่มากกว่า ในปี 2561 ME by TMB ได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ 2 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ME MOVE บัญชีใช้จ่ายดิจิทัล เพื่อการทำธุรกรรมเงินฝากผ่านช่องทางออนไลน์ - ME SURE ผลิตภัณฑ์ประกันแบบสะสมทรัพย์ที่มาพร้อมกับความคุ้มครองชีวิต บริหารจัดการโดยบริษัทประกันชีวิต FWD สามารถซื้อผ่านช่องทางออนไลน์
<p>ทีเอ็มบี บิสซิเนส คลิ๊ก (TMB Business Click)</p>	<p>ธนาคารออนไลน์สำหรับลูกค้าธุรกิจ เสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทางการเงิน รองรับการทำธุรกรรมตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมตรวจสอบสถานะ เรียกดูข้อมูลและรายงานได้ทันทีแบบ Real Time ทั้งยังช่วยลดภาระงานเอกสาร โดยสามารถส่งเอกสารผ่านระบบได้ทันที มีการปรับปรุงรูปแบบการสมัครบริการเพิ่มเติมในรูปแบบ E-Onboarding ประมาณไตรมาสที่ 3 เพื่อขยายกลุ่มลูกค้าใหม่และรองรับกับดิจิทัลไลฟ์สไตล์</p>
<p>ทีเอ็มบี บิสซิเนส แทช (TMB Business Touch)</p>	<p>บริการธนาคารทางสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตในรูปแบบแอปพลิเคชัน สำหรับลูกค้าธุรกิจ รองรับการใช้งานได้ทั้งระบบ iOS และ Android มุ่งพัฒนาช่องทาง TMB BIZTOUCH ให้เป็นมากกว่าการทำธุรกรรมการเงิน แต่จะเพิ่มศักยภาพให้ลูกค้า SME ใช้ TMB BIZTOUCH เป็นธนาคารบนมือถืออย่างเต็มรูปแบบ</p>

4) ช่องทางโทรศัพท์ (Phone Banking)

บริการลูกค้าสัมพันธ์ Contact Center	1558 หรือโทรจากต่างประเทศที่หมายเลข 66-2299-1558
ศูนย์ธุรกิจสัมพันธ์ TMB SME	0-2828-2828 ให้บริการลูกค้าในกลุ่มผู้ประกอบการ SME ทั่วประเทศ
ศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจ Corporate Call Center	02-643-7000 จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึง 18.00 น. ทุกวันทำการของธนาคาร

2.2.3 การตลาดและการแข่งขัน

1) ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2561

ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในปี 2561 ขยายตัวแข็งแกร่งจากการขยายตัวของสินเชื่อ โดยความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงกว่าอัตราการเพิ่มของเงินฝาก ทำให้อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 98.3 จากร้อยละ 96.3 ของปี 2560 ส่งผลให้สภาพคล่อง ณ สิ้นปีอยู่ที่ 3.4 ล้านล้านบาท ลดลงจากปีก่อนที่ระดับ 3.5 ล้านล้านบาท ในส่วนของสินทรัพย์รวมของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศนั้นเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 เป็น 17.3 ล้านล้านบาท

ปี 2561 ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบมีปริมาณสินเชื่อทั้งสิ้น 13.2 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2560 ร้อยละ 6 ปัจจัยหลักมาจากการขยายตัวของสินเชื่ออุปโภคบริโภคทั้งสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล สอดคล้องกับการขยายตัวดีของการบริโภคภาคเอกชน ในขณะที่สินเชื่อธุรกิจใหญ่กลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง โดยขยายตัวที่ร้อยละ 4.7 จากอุตสาหกรรมภาคบริการ พาณิชย์และอสังหาริมทรัพย์เป็นสำคัญหนุนโดยการลงทุนภาครัฐและความเชื่อมั่นภาคธุรกิจที่อยู่ในเกณฑ์ดี อย่างไรก็ดี สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ชะลอตัวจากปีก่อนโดยขยายตัวได้ร้อยละ 4.1

สำหรับอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ (MLR) ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่งแรกคงที่จากปีก่อนอยู่ที่ร้อยละ 6.20 ณ สิ้นปี 2018 ถึงแม้ว่าจะมีการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายจากร้อยละ 1.5 เป็นร้อยละ 1.75 ในเดือนธันวาคม 2561 ทั้งนี้ เพื่อแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยให้กับลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการ SMEs จึงส่งผลให้ส่วนต่างระหว่าง MLR กับดอกเบี้ยฝากประจำ 12 เดือน (Spread) คงที่ที่ 480 basis points

ปี 2561 เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบมีปริมาณทั้งสิ้น 13.4 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2560 ร้อยละ 3.9 ซึ่งเป็นการขยายตัวจากเงินฝากออมทรัพย์เป็นหลัก ทำให้สัดส่วนบัญชีเงินฝากประจำลดลงเหลือเพียงร้อยละ 37 จากเดิมที่ในปีที่แล้วอยู่ที่ร้อยละ 38 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทั้ง 5 แห่งยังคงที่แม้ว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบายจะปรับขึ้นไปแล้วก็ตาม สะท้อนสภาพคล่องที่ยังอยู่ในระดับสูง

NPL ของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2561 อยู่ที่ 443 พันล้านบาท (Gross NPL) เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2560 ที่ 14 พันล้านบาท โดยสัดส่วน NPL ต่อสินเชื่อรวม (NPL Ratio) ยังคงอยู่ในระดับสูงที่ร้อยละ 2.93 เพิ่มขึ้น 2 basis points ซึ่งเป็นผลจากสินเชื่อ SME ที่มีแนวโน้มคุณภาพสินเชื่อยังด้อยลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มก่อสร้าง ภาคการผลิต และธุรกิจการค้าและการพาณิชย์จากการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากธุรกิจ E-Commerce และการเจาะตลาดภูมิภาคของการค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ในขณะที่สินเชื่ออุปโภคบริโภคมี NPL Ratio ทรงตัวอยู่ที่ระดับร้อยละ 2.7 จากคุณภาพสินเชื่อบ้านและที่อยู่อาศัยที่ยังคงด้อยลงจากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อบ้านหลังที่สองและสามที่มีมาตรฐานการให้สินเชื่อลดลง

ในปี 2561 ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยแม้ว่ารายได้จากค่าธรรมเนียมจะลดลง แต่มีกำไรสุทธิรวม 192 พันล้านบาท เพิ่มขึ้น 18 พันล้านบาทหรือร้อยละ 10 จากปีก่อนหน้า โดยมีรายได้จากดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 4 จากการขยายตัวของสินเชื่อ และการหนี้สูญที่ลดลงกว่าร้อยละ 13 อย่างไรก็ตาม รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลงกว่าร้อยละ 5 จากการยกเลิกค่าธรรมเนียมโอนเงินและรายได้จากค่านายหน้าการทำประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance) และกองทุนรวมที่ลดลงตามแนวโน้มการชะลอตัวของอุตสาหกรรม

สินทรัพย์ เงินฝาก และ เงินให้สินเชื่อหลังหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของธนาคารพาณิชย์ไทย

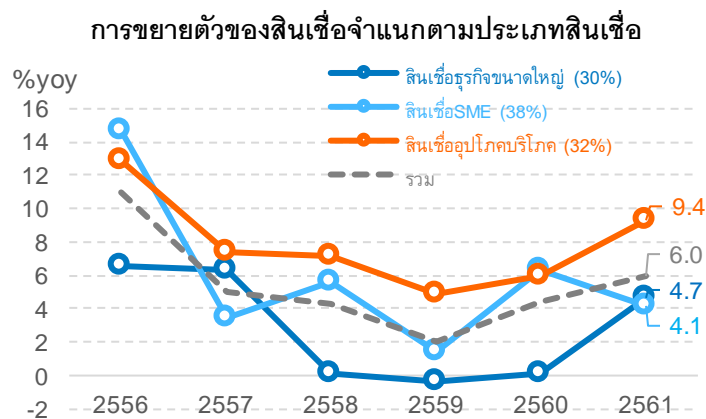
ธนาคาร	สินทรัพย์		เงินฝาก		เงินให้สินเชื่อสุทธิ	
	จำนวน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
กรุงเทพ	3,008	17%	2,262	18%	1,876	16%
ไทยพาณิชย์	2,860	16%	2,157	17%	2,022	17%
กรุงไทย	2,656	15%	2,043	16%	1,823	15%
กสิกรไทย	2,641	15%	1,991	16%	1,752	15%
กรุงศรีอยุธยา	2,050	12%	1,421	11%	1,503	13%
รวม ธนาคารขนาดใหญ่ 5 แห่ง	13,216	76%	9,875	78%	8,976	76%
ธนาชาต	984	6%	754	6%	680	6%
ทหารไทย	888	5%	650	5%	653	6%
ยูโอบี	525	3%	405	3%	372	3%
รวม ธนาคารขนาดกลาง 3 แห่ง	2,397	14%	1,809	14%	1,705	14%
ซีไอเอ็มบี	350	2%	185	1%	209	2%
เกียรตินาคิน	295	2%	182	1.4%	220	2%
ทีเอสโก้	291	2%	195	2%	226	2%
แลนด์ แอนด์ เฮาส์	239	1%	168	1.3%	158	1%
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	152	1%	61	0.5%	32	0.3%
ไอซีบีซี (ไทย)	200	1%	102	0.8%	106	0.9%
รวม ธนาคารขนาดเล็ก 6 แห่ง	1,526	9%	894	7%	952	8%
ซูมิโตโม มิตรูบิ ทริสต์ (ไทย)	77	0.4%	20	0.2%	51	0.4%
ธนาคารแห่งประเทศไทย	50	0.3%	29	0.2%	35	0.3%
ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย	50	0.3%	42	0.3%	42	0.4%
เอเอ็นแซด (ไทย)	33	0.2%	10	0.1%	18	0.2%
เมกะสาธกพาณิชย์	22	0.1%	12	0.1%	18	0.2%
รวม	17,372	100%	12,692	100.0%	11,797	100%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ข้อมูล ณ สิ้นธันวาคม 2561)

สำหรับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

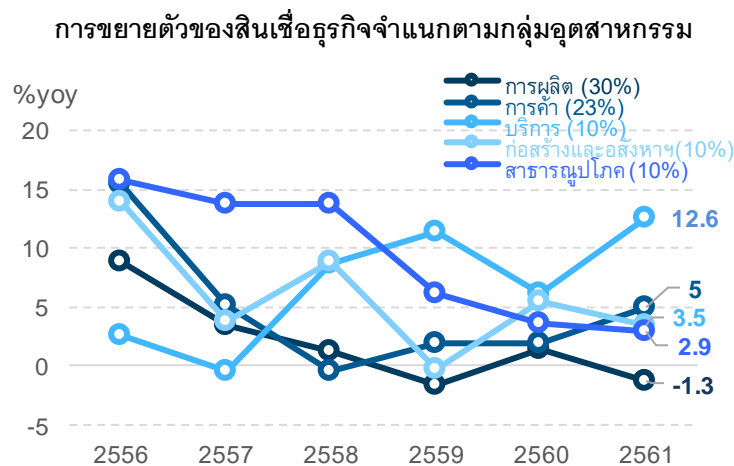
• ด้านสินเชื่อ

ปี 2561 ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบมีปริมาณสินเชื่อทั้งสิ้น 13.2 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2560 ร้อยละ 6 ปัจจัยหลักมาจากการขยายตัวของสินเชื่ออุปโภคบริโภคทุกประเภท สอดคล้องกับการขยายตัวดีของการบริโภคภาคเอกชน ในขณะที่สินเชื่อธุรกิจใหญ่กลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง โดยขยายตัวที่ร้อยละ 4.7 จากอุตสาหกรรมภาคบริการ พาณิชย์และอสังหาริมทรัพย์เป็นสำคัญหนุนโดยการลงทุนภาครัฐและความเชื่อมั่นภาคธุรกิจที่อยู่ในเกณฑ์ดี อย่างไรก็ตามสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ชะลอตัวจากปีก่อนโดยขยายตัวได้ร้อยละ 4.1



*() แสดงสัดส่วนต่อสินเชื่อรวม

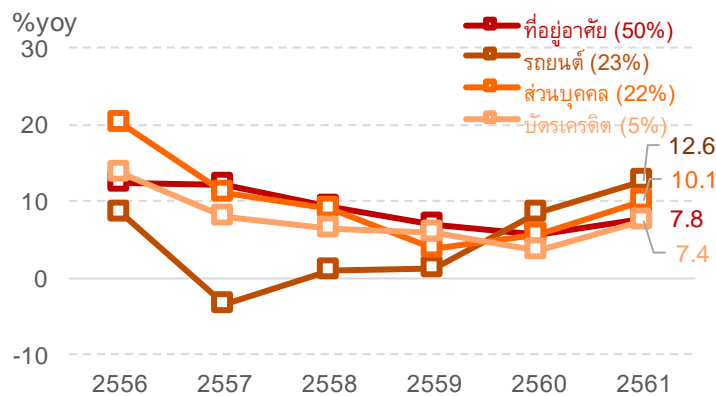
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย



*() แสดงสัดส่วนต่อสินเชื่อธุรกิจ

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

การขยายตัวของสินเชื่ออุปโภคบริโภคจำแนกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์

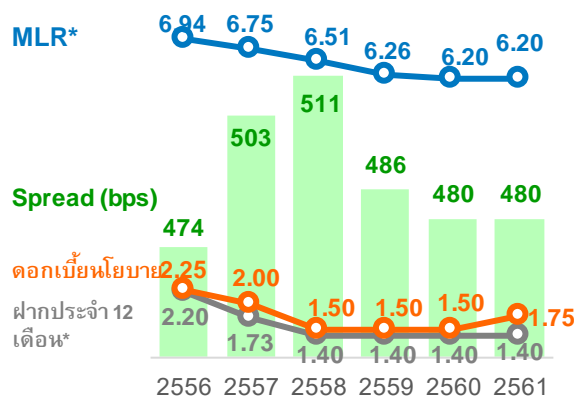


*() แสดงสัดส่วนต่อสินเชื่ออุปโภคบริโภค

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

สำหรับอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ (MLR) ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่งแรกคงที่จากปีก่อนอยู่ที่ร้อยละ 6.20 ณ สิ้นปี 2018 ถึงแม้ว่าจะมีการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายจากร้อยละ 1.5 เป็นร้อยละ 1.75 ในเดือนธันวาคม 2561 ทั้งนี้ เพื่อแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยให้กับลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการ SMEs จึงส่งผลให้ส่วนต่างระหว่าง MLR กับดอกเบี้ยฝากประจำ 12 เดือน (Spread) คงที่ที่ 480 basis points

แนวโน้มอัตราดอกเบี้ยและส่วนต่าง (Spread)



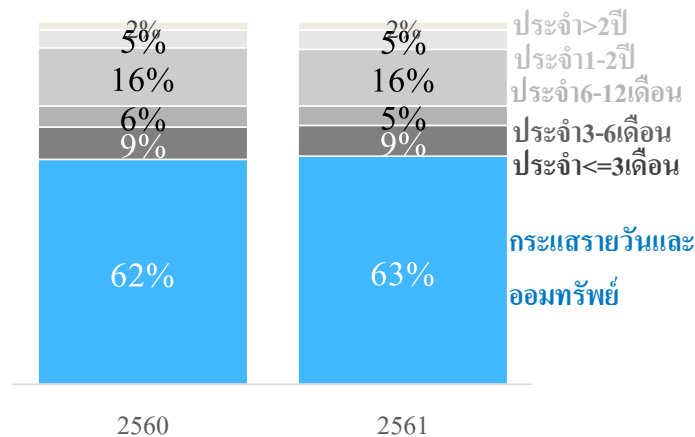
*อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่งแรก

ที่มา: CEIC

- ด้านเงินฝาก

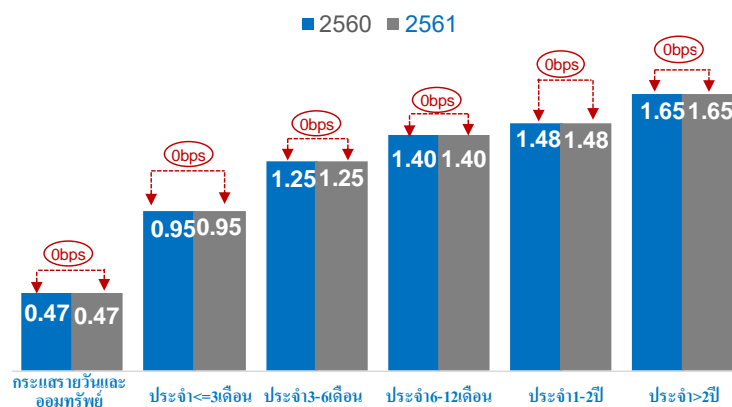
ปี 2561 เงินฝากของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบมีปริมาณทั้งสิ้น 13.4 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2560 ร้อยละ 3.9 ซึ่งเป็นการขยายตัวจากเงินฝากออมทรัพย์เป็นหลัก ทำให้สัดส่วนบัญชีเงินฝากประจำลดลงเหลือเพียงร้อยละ 37 จากเดิมที่ในปีที่แล้วอยู่ที่ร้อยละ 38 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทั้ง 5 แห่งยังคงที่แม้ว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบายจะปรับขึ้นไปแล้วก็ตาม สะท้อนสภาพคล่องที่ยังอยู่ในระดับสูง

โครงสร้างเงินฝากแยกตามอายุเงินฝาก



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยแยกตามอายุเงินฝาก

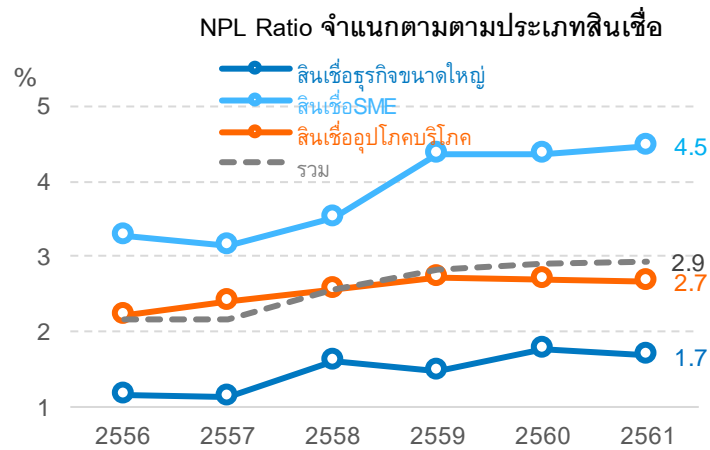


*อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 แห่งแรก

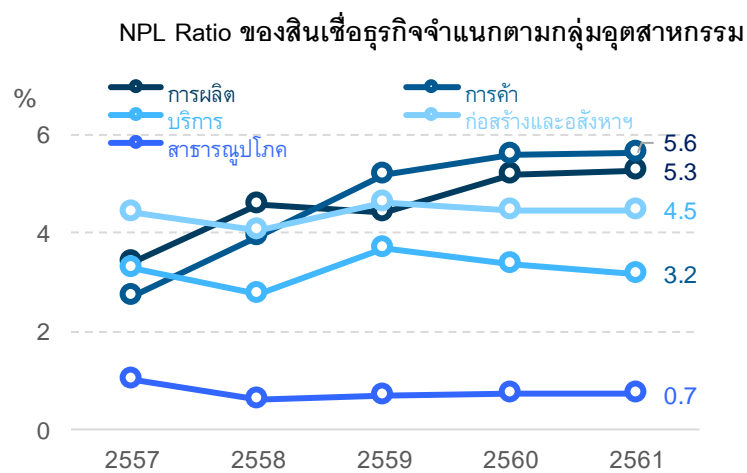
ที่มา: CEIC

- ด้านสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)

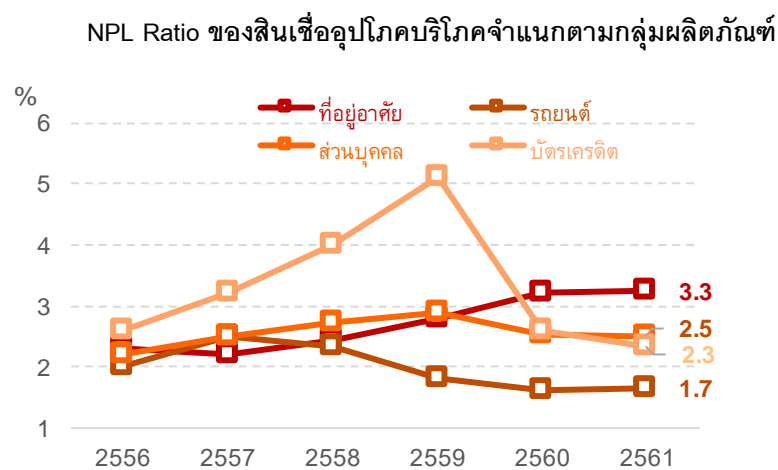
NPL ของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2561 อยู่ที่ 443 พันล้านบาท (Gross NPL) เพิ่มขึ้น 14 พันล้านบาทจากสิ้นปี 2560 โดยสัดส่วน NPL ต่อสินเชื่อรวม (NPL Ratio) ยังคงอยู่ในระดับสูงที่ร้อยละ 2.93 เพิ่มขึ้น 2 basis points ซึ่งเป็นผลจากสินเชื่อ SME ที่มีแนวโน้มคุณภาพสินเชื่อที่ย่ำแย่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มก่อสร้าง ภาคการผลิต และธุรกิจการค้าและการพาณิชย์จากการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากธุรกิจ E-Commerce และการเจาะตลาดภูมิภาคของการค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ในขณะที่สินเชื่ออุปโภคบริโภคมี NPL Ratio ทรงตัวอยู่ที่ระดับร้อยละ 2.7 จากคุณภาพสินเชื่อบ้านและที่อยู่อาศัยที่ยังคงด้อยลงจากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อบ้านหลังที่สองและสามที่มีมาตรฐานการให้สินเชื่อลดลง



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

- ด้านผลการดำเนินงาน

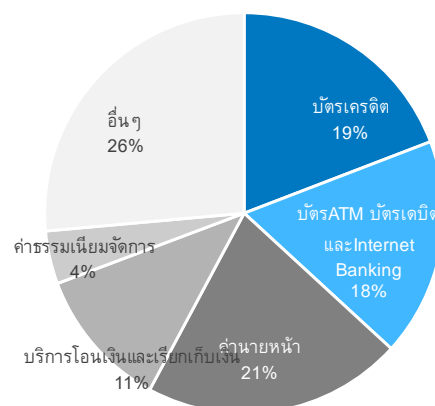
ในปี 2561 ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยแม้ว่ารายได้จากค่าธรรมเนียมจะลดลง แต่มีกำไรสุทธิรวม 192 พันล้านบาท เพิ่มขึ้น 18 พันล้านบาทหรือร้อยละ 10 จากปีก่อนหน้า โดยมีรายได้จากดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 4 จากการขยายตัวของสินเชื่อ และการหนี้สูญที่ลดลงกว่าร้อยละ 13 อย่างไรก็ตาม รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลงกว่าร้อยละ 5 จากการยกเลิกค่าธรรมเนียมโอนเงินและรายได้จากค่านายหน้าการทำประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance) และกองทุนรวมที่ลดลงตามแนวโน้มการชะลอตัวของอุตสาหกรรม

ตารางแสดงผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

รายได้-ค่าใช้จ่าย (พันล้านบาท)	2561	2560	เปลี่ยนแปลง (%)	
รายได้ดอกเบี้ย	681	658	+23	+3.6%
หัก ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	218	209	+9	+4%
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	463	449	+14	+3%
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	189	189	+1	+0%
หัก ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	48	39	+9	+23%
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	142	150	-8	-5%
กำไรจากการบริหารเงินตราต่างประเทศ	38	37	+2	+5%
กำไรจากเงินลงทุน	18	13	+4	+34%
กำไรจากมูลค่าสุทธิ	-1	-2	+1	+56%
รายได้จากการดำเนินงานอื่น	46	39	+7	+18%
รายได้ที่มีไม่ดอกเบี้ยสุทธิ	243	237	+6	+3%
หัก ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่น	330	310	+20	+7%
กำไรจากการดำเนินงาน	376	376	+0	+0%
หัก หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และการด้อยค่า	146	168	-22	-13%
กำไรจากการดำเนินงานก่อนภาษีเงินได้	230	208	+22	+11%
หัก ภาษีเงินได้	38	34	+4	+12%
กำไรสุทธิ	192	174	+18	+10%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

โครงสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการปี 2561



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

2) แนวโน้มภาวะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ปี 2562

• ด้านแนวโน้มสินเชื่อและเงินฝาก

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2562 คาดว่าจะมีทิศทางการดำเนินงานที่ดี ตามการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นของการลงทุนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยจะได้รับแรงส่งจากนโยบายการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก หรือ Eastern Economic Corridor (EEC) ทั้งการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานหลักและและเม็ดเงินที่จะเพิ่มขึ้นจากการลงทุนของภาคธุรกิจ ใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นผลดีกับอุตสาหกรรมในสายการผลิต (Supply Chain) ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมก่อสร้างและธุรกิจวัสดุก่อสร้าง นอกจากนี้ การบริโภคในประเทศและการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติก็คาดว่าจะขยายตัวในเกณฑ์ดี ส่งผลดีกับอุตสาหกรรมบริการและค้าปลีก

คุณภาพสินเชื่อปีนี้คาดว่าจะปรับตัวดีขึ้นเล็กน้อย จากการขยายตัวของการลงทุน การบริโภคในประเทศและการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจ SME อาจได้รับผลกระทบจากกำลังซื้อของผู้มีรายได้น้อยที่ถูกกดดันจากราคาสินค้าเกษตรที่ยังอยู่ในระดับต่ำ

ในส่วนของสินเชื่ออุปโภคบริโภค สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลจะยังคงเติบโตต่อเนื่องในปี นี้ จากกำลังซื้อที่กลับมาหลังการปลดล็อกนโยบายรถคันแรกและรายได้นอกภาคเกษตรที่เพิ่มขึ้น ในส่วนของสินเชื่อที่อยู่อาศัยน่าจะกลับมาฟื้นตัวได้บ้าง จากการขยายตัวของเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงภูมิภาคเข้าด้วยกัน อีกทั้งการก่อสร้างรถไฟฟ้าภายในกรุงเทพและปริมณฑลจะช่วยดึงดูดความต้องการอสังหาริมทรัพย์ตามแนวรถไฟฟ้ากลับมาได้ อย่างไรก็ตาม คุณภาพสินเชื่อที่อยู่อาศัยอาจต้องเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง จากพฤติกรรมแสวงหาผลตอบแทนที่สูงขึ้นในภาวะดอกเบี้ยต่ำเป็นเวลานาน ทำให้มีการซื้อที่อยู่อาศัยโดยหวังผลตอบแทนจากการปล่อยเช่าหรือขายต่อในราคาที่สูงขึ้นแต่ไม่ใช่เพื่อการอยู่อาศัยจริง ประกอบกับการแข่งขันของสถาบันการเงินในการปล่อยสินเชื่อที่รุนแรงขึ้น อาจกระตุ้นการก่อหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือนและนำไปสู่อัตราการผิดนัดชำระที่มากขึ้นกว่าเดิมได้

สำหรับเงินฝากปรับตัวดีขึ้นตามความความต้องการของสินเชื่อที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันเรื่องระดมเงินฝากมากขึ้นได้แต่ไม่รุนแรง เนื่องจากสภาพคล่องในระบบธนาคารยังอยู่ในระดับสูงจากการดำเนินนโยบายการเงินที่ผ่อนคลายของธนาคารกลางขนาดใหญ่หลายแห่ง รวมถึงธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นมากกว่าเงินฝากจะทำให้ในที่สุดแล้วสภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์อาจตึงตัวขึ้นเล็กน้อย

• ด้านแนวโน้มการแข่งขันทางธุรกิจ

1. ดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ธนาคารจะมีการลงทุนในระบบดิจิทัลมากขึ้นทั้งในส่วนของบริษัทเทคโนโลยีและบุคลากร เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย รวดเร็วและต้นทุนในการดำเนินงานต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ซึ่งการควบคุมต้นทุนจะเป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญมากขึ้น หลังจากที่มีการยกเลิกค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลทำให้รายได้จากค่าธรรมเนียมลดลง นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนไปเป็นช่องทางดิจิทัลจะช่วยให้อาณาจักรพลิกโฉมรูปแบบการทำธุรกิจโดยเน้นประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) มากขึ้น ตลอดจนสามารถใช้ข้อมูลพฤติกรรมการณ์ตัดสินใจทำธุรกรรมของลูกค้า (Customer Journey) ซึ่งจะมีขนาดใหญ่มหาศาล (Big Data) ขึ้นมาวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ (Analytics) ในการวางกลยุทธ์และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด และสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ นอกจากนั้นแล้ว โดยในปีนี้จะเห็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างองค์กรของธนาคารให้สอดคล้องกับการแข่งขันด้านดิจิทัล โดยเน้นความคล่องตัวและฉับไว (Agile) ในการส่งมอบความต้องการให้กับลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น

2. National e-Payment

เป็นแผนยุทธศาสตร์ระดับประเทศในเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติที่มีความทันสมัยและได้มาตรฐานสากล เพื่อลดต้นทุนการทำธุรกรรมสำหรับประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ อีกทั้งยังสร้างรากฐานของระบบธนาคารพาณิชย์เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ หลังจากเริ่มโครงการไปในปี 2558 National e-Payment ได้ เปลี่ยนโฉมภาคการเงินไทยไปทั้งการมีระบบ PromptPay และการขยายการใช้อุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เครื่อง EDC และการขยายการใช้ระบบ QR Payment โดยในปีนั้นภาครัฐจะมีการใช้ระบบ e-Payment อย่างเต็มรูปแบบทั้งการค่าน้ำและจ่ายสวัสดิการแก่ประชาชนผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) แต่ e-Commerce ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันให้ e-Payment เติบโตอาจถูกกระทบจากการแก้ไขกฎหมายให้รองรับการทำธุรกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์

3. Fintech

Fintech ได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปีที่ผ่านมา เช่น การโอนเงินและชำระเงิน การลงทุน และประกันภัย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่ผลักดันให้ Fintech เติบโตได้เร็วขึ้นมาจากตอบสนองความต้องการทางการเงินทั้งภาคธุรกิจและบุคคล ด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับต้นทุนด้านการดำเนินการที่ถูกมองว่าต่ำกว่าสถาบันการเงินดั้งเดิมโดยอาศัยการระดมทุนผ่าน Venture Capital ทำให้ Fintech สามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็ว

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ได้ จัดตั้งศูนย์ทดสอบเพื่อสร้างนวัตกรรม Fintech หรือเรียกว่า Regulatory Sandbox ขึ้นมา เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาวัตกรรมการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางการเงิน โดยให้ทดลองบริการกับผู้บริโภคจริง และจำกัดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ต่อผู้บริโภค และนำไปสู่การพิจารณากำหนดนโยบายการกำกับดูแลที่เหมาะสมอีกด้วย ซึ่งในปีนี้น่าจะมี Fintech รูปแบบอื่นๆ เข้ามามากขึ้น เช่น การให้สินเชื่อระหว่างกัน (Peer-to-Peer Lending) และการให้บริการการลงทุน Robo-Advisor หรือการระดมทุนผ่าน ICO (Initial Coin Offering)

4. การเชื่อมโยงระดับภูมิภาค

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

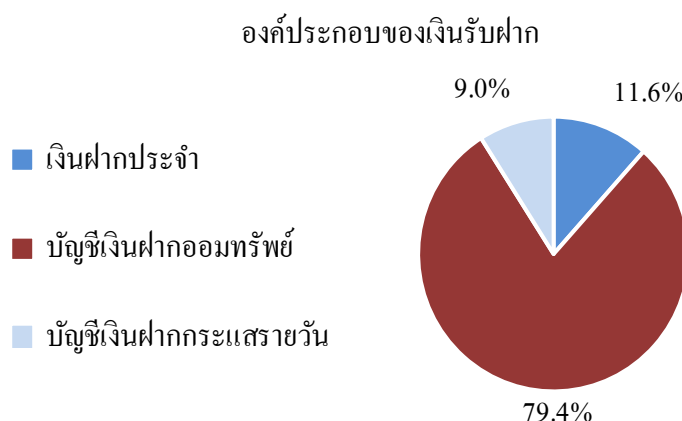
5. e-Marketplace Platform

ในปี 2562 จะได้เห็นการเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจของธนาคารและสถาบันการเงินหลายๆ แห่ง จากเดิมที่เป็นตัวกลางทางการเงิน (Financial Intermediary) เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนสิ่งของ (Marketplace) ตามพฤติกรรมการซื้อขายของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินธุรกิจลักษณะนี้ได้ เพื่อเป็นช่องทางในการซื้อขายและบริการ รวมถึงชำระเงินออนไลน์ และสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.3.1 แหล่งที่มาเงินทุน

ส่วนประกอบของแหล่งเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และเงินกู้ยืม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมียอดเงินฝากรวม (งบการเงินเฉพาะกิจการ) ทั้งสิ้นประมาณ 649,575 ล้านบาท ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากประจำร้อยละ 11.6 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ร้อยละ 79.4 และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันร้อยละ 9.0 ของเงินฝากรวม



โดยเงินฝากรวมคิดเป็นร้อยละ 86.7 ของแหล่งเงินทุน นอกจากนี้ แหล่งเงินทุนธนาคารยังประกอบด้วย รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน จำนวน 64,267 ล้านบาท และเงินกู้ยืม จำนวน 35,124 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 8.6 และร้อยละ 4.7 ของแหล่งเงินทุนตามลำดับ โดยแบ่งเป็นเงินกู้ยืมระยะสั้น 15,017 ล้านบาท และเงินกู้ยืมระยะยาว 20,107 ล้านบาท

ตารางต่อไปนี้แสดงแหล่งเงินทุนของธนาคาร ณ วันที่ระบุไว้

(งบการเงินเฉพาะกิจการ)	ณ วันที่ 31 ธันวาคม					
	2561		2560		2559	
	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ	จำนวน (ล้านบาท)	ร้อยละ
เงินฝากประจำ	75,178	10.0	82,890	11.8	115,131	16.8
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	515,914	68.9	475,573	67.4	433,084	63.3
บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	58,482	7.8	53,045	7.5	50,806	7.4
รวมเงินรับฝาก	649,575	86.7	611,508	86.7	599,021	87.5
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	64,267	8.6	60,349	8.6	45,417	6.6
เงินกู้ยืม	35,124	4.7	33,352	4.7	39,874	5.8
รวมเงินกู้ยืม	99,391	13.3	93,701	13.3	85,292	12.5
รวมแหล่งที่มาเงินทุนทั้งหมด	748,965	100.0	705,209	100.0	684,313	100.0

2.3.2 นโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนและการกำหนดอัตราดอกเบี้ย

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

2.3.3 นโยบายการจัดการภาวะหนี้สิน

ธนาคารมีนโยบายการบริหารภาวะด้านหนี้สินให้สอดคล้องกับด้านทรัพย์สิน หรือความต้องการใช้สินเชื่อบริการลูกค้า เพื่อป้องกันความเสี่ยงทั้งทางด้านอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน โดยธนาคารได้ใช้เครื่องมือทางการเงินต่างๆ อาทิเช่น FX Swap, Interest Rate Swap และ Cross Currency Swap เพื่อดำเนินนโยบายดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.4 ความเพียงพอของเงินทุนสำรอง

ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงดังนี้

(หน่วย : ร้อยละ)

เงินกองทุน (ตามหลักเกณฑ์ Basel III)	ขั้นต่ำตามที่			
	ธปท.กำหนด *	31 ธ.ค. 61	31 ธ.ค. 60	31 ธ.ค. 59
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น				
สินทรัพย์เสี่ยง	6.375	13.61	13.18	12.80
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	7.875	13.61	13.18	12.80
อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	10.375	17.46	17.34	18.14

* รวมเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤตตามข้อกำหนดของธปท. โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559

3. ปัจจัยความเสี่ยง

3.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

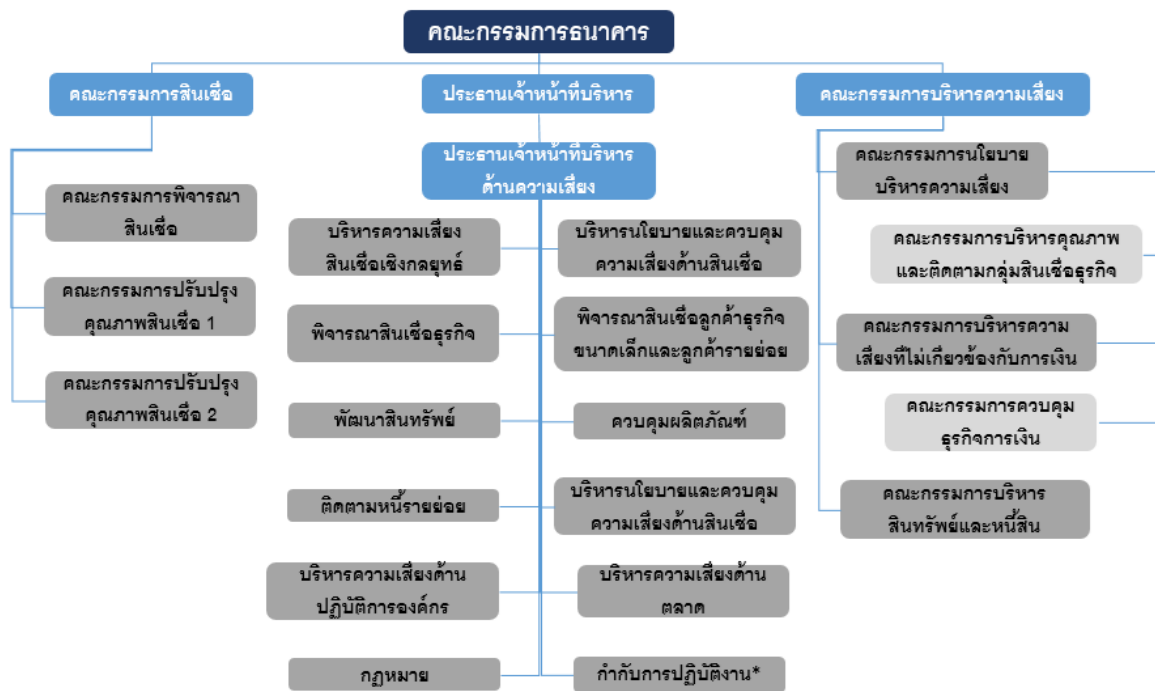
การบริหารความเสี่ยง เป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของทีเอ็มบี เพื่อให้ธนาคารสามารถสร้างมูลค่าและผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน และเกิดความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทน โดยยึดหลักการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เข้มงวดตามกฎหมายเกณฑ์ของทางการ ทั้งนี้กรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วยโครงสร้างการจัดการที่เหมาะสมและชัดเจน กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับกฎหมายต่างๆและสภาพแวดล้อม และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานธุรกิจตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ การวัดความเสี่ยงยังได้ถูกผนวกอย่างครบถ้วนในการวางแผนด้านกลยุทธ์ ซึ่งทั้งหมดนี้นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงต่างๆ ดังนี้

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

3.1.1 โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารความเสี่ยง ขณะเดียวกันต้องมั่นใจได้ว่าได้มีการกระจายอำนาจในการรับความเสี่ยงจากคณะกรรมการธนาคารไปยังคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านต่างๆ รวมถึงกฎเกณฑ์ของทางการและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ เพื่อให้หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคารมีทำงานอย่างเป็นอิสระ ธนาคารได้กำหนดให้มีการรายงานแบบคู่ขนาน ทั้งต่อคณะกรรมการตรวจสอบและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร



*รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบด้วย

คณะกรรมการธนาคารรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของธนาคาร และได้กระจายอำนาจในการทบทวนและกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในเฉพาะด้านของธนาคาร ให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวมถึงให้อำนาจในการอนุมัติกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง นโยบาย กรอบและมาตรฐานในการดำเนินงาน ตลอดจนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และเพดานความเสี่ยงต่างๆ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานธุรกิจยังคงเป็นผู้รับผิดชอบอันดับแรกในการบริหารความเสี่ยงพอร์ตที่หน่วยงานดูแล

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อย ในการตัดสินใจความเสี่ยงด้านต่างๆเฉพาะด้าน ดังนี้:

1. คณะนโยบายบริหารความเสี่ยง: มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในการกำกับดูแลในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย กรอบการดำเนินงาน มาตรฐานการดำเนินงาน เป้าหมายของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ
 - คณะกรรมการบริหารคุณภาพและติดตามกลุ่มสินเชื่อธุรกิจ: เป็นการประชุมระหว่างสายงานธุรกิจและสายงานบริหารความเสี่ยง เพื่อติดตามดูแล ปรึกษาหารือและให้ความคิดเห็นต่อพอร์ตด้านสินเชื่อ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการดำเนินการในเชิงรุกในการบริหารพอร์ต ด้านสินเชื่ออย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน: มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงในธนาคารและบริษัทย่อยโดยกำหนดกลยุทธ์และนโยบายความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินและกำกับดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าจะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ เพื่อเน้นประสิทธิภาพของ “แนวป้องกัน 3 ชั้น” ธนาคารจัดตั้ง 3 หน่วยธุรกิจได้แก่ คณะกรรมการความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน ด้านธุรกิจรายย่อย ธุรกิจขนาดกลาง และ ธุรกิจขนาดใหญ่ ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินระดับธนาคาร

- คณะกรรมการควบคุมธุรกิจการเงิน: ทำหน้าที่จัดตั้งประชุมด้านการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการระหว่างสายงานธุรกิจ หน่วยงานปฏิบัติการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเป้าหมายหลักในการควบคุมความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจและกระบวนการควบคุมธุรกรรมของตลาดการเงินตั้งแต่การอนุมัติและทบทวนผลิตภัณฑ์จนจบกระบวนการด้านการตลาดการเงินของธนาคาร
3. คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน: มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในประเด็นที่เกี่ยวกับการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินและการบริหารเงิน
- ทั้งนี้ สายงานธุรกิจจะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการประเมินและบริหารความเสี่ยงของตนเองภายใต้กรอบการดำเนินงานที่กำหนดสายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง อยู่ภายใต้การดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง (ซึ่งเป็นสมาชิกของคณะประธานเจ้าหน้าที่บริหารและรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) มีหน้าที่กำกับดูแล ส่งเสริมให้มีการพัฒนาและนำการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ มาใช้อย่างสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

3.1.2 กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารบริหารความเสี่ยง ผ่านทางกระบวนการสำคัญ 4 ด้านได้แก่

- 1) **การระบุความเสี่ยง:** ธนาคารจำแนกความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานออกเป็น 5 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงด้านตลาด (ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
- 2) **การวัดและประเมินความเสี่ยง:** ธนาคารใช้วิธีการและเครื่องมือที่แตกต่างกันในการวัดความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยใช้วิธีการวัดความเสี่ยงทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤติ เพื่อวัดคุณภาพของพอร์ต และความสามารถของธนาคารในการยืนหยัดในภาวะวิกฤติ
- 3) **การติดตามและควบคุมความเสี่ยง:** ธนาคารควบคุมความเสี่ยงโดยการกำหนด ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key risk indicators) รวมถึงเพดานความเสี่ยง (Risk limits) ทั้งในระดับธนาคารโดยรวม ระดับพอร์ต ระดับผลิตภัณฑ์ และระดับอื่นๆ ตามความเหมาะสม
- 4) **การรายงานความเสี่ยง:** ธนาคารมีการรายงานสถานะของความเสี่ยงด้านต่างๆ ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้วและกำลังจะดำเนินการไปยังผู้เกี่ยวข้อง คณะกรรมการต่างๆ และผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ รายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงดังกล่าว มีทั้งในระดับผลิตภัณฑ์ ระดับพอร์ตโฟลิโอ ระดับหน่วยงาน และระดับธนาคารโดยรวม

แนวป้องกัน 3 ระดับ

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

3.2 ปัจจัยความเสี่ยงหลัก

ปัจจัยความเสี่ยงหลัก ได้แก่ ปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจซึ่งธนาคารได้จำแนกไว้ 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ คือ ความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียต่อธนาคาร อันเป็นผลมาจากผู้กู้ และ/หรือคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามพันธะทางการเงินหรือเงื่อนไขสัญญาที่ตกลงไว้ ความเสี่ยงด้านเครดิตส่วนใหญ่เกิดจากกรรมการให้สินเชื่อและรายการภาระผูกพันนอกงบดุล เช่น การค้ำประกันการกู้ยืมเงิน และตราสารอนุพันธ์ เป็นต้น

ธนาคารมีเป้าหมายในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อสร้างผลตอบแทนให้เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยการควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ และสร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร

ธนาคารให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง โดยมีการพัฒนาบุคลากร การกำกับดูแลด้านการบริหารความเสี่ยง กระบวนการ เครื่องมือและระบบวัดระดับความเสี่ยง รวมถึงการพัฒนาแนวทางบริหารความเสี่ยงในรูปของทุนเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic capital) การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ (Credit Assessment & Origination) และ เครื่องมือ ในการวัดระดับ ความเสี่ยง เช่น Risk Rating Model, Application Scorecard, Behavior Scorecard, Collection Scorecard จัดทำและปรับปรุงนโยบาย กระบวนการ รวมถึงแนวทางในการวัด และบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่แข็งแกร่งภายในธนาคาร ผ่านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าของธนาคารอย่างรอบด้าน พนักงานของธนาคารผ่านการอบรมอย่างเข้มข้น เป็นไปตามหลักการป้องกัน 3 ลำดับในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (3 lines of defense credit risk management framework) ซึ่งช่วยในการลดความเสี่ยงดังกล่าว ดังนี้:-

- ผู้บริหารและพนักงานในสายงานธุรกิจ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เกิดขึ้นภายในสายงาน (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 ในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

3.2.1.1 ปัจจัยเสี่ยงด้านเครดิต

คุณภาพสินเชื่อ

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์อย่างต่อเนื่อง สินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL) เกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อดอกเบี้ยรับของธนาคาร ในบางกรณีเมื่อไม่สามารถชำระเงินต้นไม่ทั่วทั้งหมดหรือบางส่วน อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารบริหารคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อโดยติดตามและทบทวนสถานะของลูกหนี้และ/หรือคู่สัญญาอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในระดับรายลูกค้าและระดับ portfolio ในส่วนของหลักการป้องกัน 3 ลำดับในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต (3 lines of defense credit risk management): เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Relationship Managers) ติดตามดูแลลูกค้าธุรกิจรายใหญ่เป็นรายลูกค้าและฝ่ายข้อมูลบริหารความเสี่ยงและระบบการตัดสินใจด้านเครดิต สนับสนุนข้อมูลในระดับ Portfolio ในส่วนของสินเชื่อ

รายย่อย ธนาคารมีการติดตามดูแลลูกค้าในรูปแบบ Portfolio Management ธนาคารให้ความสำคัญต่อหนี้ที่มีปัญหา โดยกำหนดให้มีการทบทวนและรายงานสถานะของลูกค้านี้ด้วยคุณภาพบ่อยครั้งยิ่งขึ้น จัดให้มีระบบ Early Warning System, Qualitative Risk Score, และ Behaviour Risk Level เพื่อติดตามลูกค้าซึ่งยังเป็นหนี้ที่มีคุณภาพดีแต่อาจได้รับผลกระทบในทางลบจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพหนี้ ธนาคารมีทีมงานปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และคณะกรรมการแก้ไขหนี้ด้วยคุณภาพซึ่งจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงื่อนไขในการปรับโครงสร้างหนี้ ธนาคารตั้งสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอย่างเพียงพอสำหรับความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ยังได้ตั้งสำรองส่วนเกินเพื่อรองรับส่วนสูญเสียดังกล่าวที่เกิดขึ้นในอนาคตกับหนี้คุณภาพดี (Loss incurred but not yet recognized) โดยคำนวณจากความเป็นที่ลูกหนี้ที่จะผิดนัดชำระหนี้ (Probability of Default) ของลูกหนี้ในแต่ละระดับความเสี่ยง ยอดหนี้เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (Exposure at Default) ตามประเภทของสินเชื่อและความเสียหายเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ (Loss Given Default) ตามประเภทหลักประกัน

ความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารรับได้ (RAS) ถูกกำหนดไว้ในรูปแบบประเภทและระดับความเสี่ยงที่ทางธนาคารยอมรับเพื่อที่จะสามารถดำเนินงานตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ RAS ได้ถูกกำหนดไว้เพื่อให้ธนาคารมั่นใจว่าความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริงยังคงอยู่ในกรอบเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และหากความเสี่ยงนี้อยู่เกินกรอบที่กำหนด ธนาคารจะปฏิบัติการแก้ไขให้ทันทั่วทั้ง ทั้งนี้ RAS ถูกตั้งบนพื้นฐานของแผนการด้านการเงินของทางธนาคาร โดยที่ RAS ประกอบไปด้วยกลุ่มการวัดเชิงปริมาณซึ่งใช้วัดและรายงานให้กับทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการผู้บริหารทุกเดือน อีกทั้ง RAS จะถูกรายงานต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพและติดตามกลุ่มสินเชื่อธุรกิจทุกเดือนเพื่อที่จะมั่นใจว่ามีการแก้ไขปัญหาที่ทันทั่วทั้ง

การเสื่อมค่าของมูลค่าหลักประกัน

เนื่องจากหลักประกันของสินเชื่อบริษัทส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่น ซึ่งมูลค่าของหลักประกันดังกล่าวอาจได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ตัวอย่างเช่น การตกต่ำของภาคอสังหาริมทรัพย์อาจส่งผลให้ยอดขายที่ดินส่วนที่ค้ำประกันโดยอสังหาริมทรัพย์นั้นมีมูลค่าเกินกว่าอัตราส่วนสินเชื่อกับหลักประกันที่อนุมัติไว้เดิม อีกทั้งการลดลงของมูลค่าหลักประกันอาจมีผลทำให้ธนาคารต้องตั้งสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น ธนาคารบริหารการเสื่อมค่าของมูลค่าหลักประกันโดยจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติเพื่อกำหนดแนวทางและมาตรฐานในการประเมินราคาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด โดยความถี่ในการประเมินราคาหลักประกันขึ้นกับระดับความเสี่ยงของสินเชื่อ

การกระจุกตัวของสินเชื่อ

ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ธนาคารบริหารและติดตามดูแลการกระจุกตัวของสินเชื่อในแต่ละภาคธุรกิจ ประเทศคู่สัญญา และลูกหนี้รายใหญ่ โดยธนาคารได้กำหนดเพดานความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ทั้งในรายภาคธุรกิจ ในแต่ละประเทศคู่สัญญา และรายกลุ่มลูกค้า เพื่อบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีการกระจายตัวอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงด้านสินเชื่อสำหรับลูกหนี้รายใหญ่รวมผู้เกี่ยวข้อง ตามระดับความเสี่ยงไว้ด้วย ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อยังคงเป็นปัจจัยหลักในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคาร

3.2.1.2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ และการกันเงินสำรองเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ธนาคารได้จัดชั้นสินทรัพย์และกันสำรองตามแนวทางการปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง สินทรัพย์ที่ไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ และสินทรัพย์ที่สงสัยว่าจะไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งรวมถึงการจัดชั้นหนี้เชิงคุณภาพ โดยมีแนวปฏิบัติในการจัดชั้นหนี้เชิงพาณิชย์ (Commercial Loan) เป็นรายลูกหนี้ ส่วนหนี้สินเชื่ออุปโภคบริโภค หรือลูกหนี้

รายย่อย (Retail Loan) จะทำการจัดชั้นเป็นรายบัญชีตามระยะเวลาดังข้างต้น หากลูกหนี้รายใดใช้สินเชื่อกว่า 2 ประเภท จะทำการจัดชั้นเป็นรายลูกหนี้ตามแหล่งที่มาของรายได้หลักของลูกหนี้รายนั้น เพื่อให้สะท้อนถึงคุณภาพของสินทรัพย์ที่แท้จริงและกันสำรองค่าเผื่อหนี้สูญได้อย่างพอเพียง

นอกเหนือจากการกันสำรองตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าวข้างต้น ธนาคารได้มีการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) เพิ่มเติมสำหรับลูกหนี้ที่จัดชั้นปกติและจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ โดยพิจารณาเงินสำรองกลุ่มลูกหนี้ดังกล่าวตามระดับความเสี่ยงแต่ละระดับตามนโยบายของธนาคาร

นโยบายการกันสำรองสำหรับรายการนอกงบดุล

ธนาคารมีการประมาณการหนี้สินจากรายการภาระนอกงบดุลทุกไตรมาส ซึ่งเป็นการกันสำรองตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ในการกันเงินสำรองภาระผูกพันนอกงบดุลดังต่อไปนี้

1. รายการกันสำรองภาระนอกงบดุลที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตในระดับสูง ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดค่าแปลงสภาพ (Credit Conversion Factor) ในการคำนวณเงินกองทุนที่ต้องดำรงเท่ากับ 1.0 รวมถึงหนังสือค้ำประกันสินเชื่อ
 - 1.1 กรณีเป็นรายการนอกงบดุลของลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นสินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญ และสูญตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นสินทรัพย์ที่กำหนดไว้ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกันเงินสำรองในอัตราเดียวกันกับอัตราการกันเงินสำรองของลูกหนี้รายเดียวกันที่ปรากฏในงบดุล
 - 1.2 กรณีเป็นรายการนอกงบดุลที่ไม่เป็นลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นสินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญ และสูญ ธนาคารพิจารณากันเงินสำรองภาระผูกพันจากยอดประมาณการความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยการกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) เพิ่มเติมของภาระผูกพันดังกล่าว
2. กรณีเป็นรายการนอกงบดุลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดค่าแปลงสภาพน้อยกว่า 1.0 และเป็นลูกหนี้ที่จัดชั้นปกติและจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ ธนาคารได้มีการกันสำรองภาระผูกพันเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) เพิ่มเติมของภาระผูกพันเช่นเดียวกัน
3. ธนาคารได้ประมาณการหนี้สินอื่นๆ นอกเหนือจากข้อ 1 และข้อ 2 สำหรับหนี้สินที่มีภาระผูกพันและมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนที่ธนาคารจะต้องสูญเสียดังภาระผูกพันดังกล่าว

นโยบายการบริหารสินเชื่อมีปัญหา

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

ธนาคารจัดตั้งทีมเพื่อสนับสนุนการแก้ไขสินเชื่อที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาล่วงหน้า (ใน 2nd line of defense) ประกอบด้วย ทีมพัฒนากลั่นกรองคุณภาพหนี้ (NPL Prevention Team) ภายใต้พัฒนาสินทรัพย์ ดูแลลูกหนี้ที่คาดว่าจะเริ่มผิดนัดชำระหนี้ หรือแสดงสัญญาณเตือนเริ่มแรก (Early Warning Signal) หรือเคยเกิดภาวะที่มีความเสี่ยงเป็นสินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL) โดยเฉพาะลูกหนี้

กลุ่มที่ถูกจัดขึ้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ (Special Mention) เพื่อความรวดเร็วในการติดตามควบคุมดำเนินการป้องกัน ผู้ดูแลบัญชีลูกค้า (Relationship Manager) จะประสานงานกับทีมพัฒนากลุ่มรองคุณภาพหนี้ ร่วมเจรจากับลูกหนี้ เพื่อให้ตระหนักถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงตรวจสอบหาสาเหตุและระดับของปัญหา และกำหนดแนวทางการแก้ไขในเบื้องต้น โดยใช้มาตรการต่างๆ ที่เหมาะสมแล้วแต่ปัญหาของลูกหนี้ อาทิเช่น ในกรณีขาดสภาพคล่องระยะสั้นสำหรับลูกหนี้ที่ยังสามารถดำเนินการกิจการต่อไปได้ อาจพิจารณาขยายระยะเวลาการชำระหนี้ ปรับปรุงวงเงินฯลฯ ในกรณีประสบปัญหาระยะยาวและซับซ้อนสำหรับลูกหนี้ที่ยังสามารถดำเนินการกิจการต่อไปได้ ธนาคารอาจพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ เป็นต้น¹

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติของธนาคาร ทีมเอกสารสัญญาและระเบียบปฏิบัติ (Documentation) และทีมกฎหมาย (Legal Strategy) จะประสานงานกับทีมพัฒนากลุ่มรองคุณภาพหนี้ เพื่อจัดทำเอกสารหรือวิธีปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานสำหรับการประเมินหนี้ ให้เป็นไปได้อย่างถูกต้อง เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ทีมติดตามการชำระหนี้ (Monitoring) จะเข้ามาดูแล ติดตามการปฏิบัติตามเงื่อนไขในมาตรการต่างๆ อย่างใกล้ชิดโดยประสานงานกับทีมพัฒนากลุ่มรองคุณภาพหนี้ จนกว่าความเสี่ยงของลูกหนี้จะกลับสู่สภาวะปกติและจัดชั้นเป็นหนี้ปกติ

สำหรับลูกหนี้มีปัญหา (NPL) เพื่อเป็นการรับประกันว่าแผนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้จะเป็นไปตามนโยบายของธนาคาร และเกณฑ์ทางกฎหมาย ทีมพัฒนาสินทรัพย์จะประสานงานกับทีมกฎหมาย เพื่อพิจารณาหากกลยุทธ์ที่เหมาะสม ก่อนเจรจากับลูกหนี้ ทั้งนี้ ธนาคารอาจพิจารณาดัดสินใจขาย NPL ที่ไม่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจต่อไปและไม่สามารถตกลงที่จะทำแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ไม่ว่าจะเป็นลูกหนี้รายกลุ่ม หรือรายบัญชี เพื่อให้การลด NPL เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเสี่ยงด้านตลาด หมายถึง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในราคาของปัจจัยเสี่ยงด้านตลาด ซึ่งปัจจัยหลักประกอบด้วย ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ในการบริหารความเสี่ยง ธนาคารได้จัดให้มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด หน่วยงานธุรกิจมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้มาตรฐานที่ได้กำหนดในนโยบายดังกล่าว ในขณะที่บริหารความเสี่ยงด้านตลาดเป็นหน่วยงานอิสระทำหน้าที่ดูแลความเสี่ยงด้านตลาดโดยรวมของธนาคาร

ธนาคารควบคุมความเสี่ยงด้านตลาด โดยกำหนดความเสี่ยงสูงสุดที่รับได้ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยสรุปความเสี่ยงด้านตลาดที่สำคัญมีดังนี้

¹ ธุรกิจขนาดเล็ก

- ก่อนเดือนพฤษภาคม 2560 การบริหารพอร์ตหนี้แบ่งตามการจัดชั้นของลูกหนี้ โดยมีผู้ดูแลบัญชีลูกค้าเป็นผู้ดูแลลูกหนี้พอร์ต Current และทีมพัฒนากลุ่มรองคุณภาพหนี้ (NPL Prevention Team) เป็นผู้ดูแลลูกหนี้พอร์ต DPD
- บริหารคุณภาพและติดตามกลุ่มสินเชื่อ ธุรกิจขนาดเล็ก ถูกจัดตั้งขึ้นในเดือนพฤษภาคม 2560 (ประกอบด้วย การดูแลติดตามสินเชื่อในส่วนของลูกค้ากลุ่ม Current (จากเดิมคือผู้ดูแลบัญชีลูกค้า) และ ลูกค้ากลุ่ม DPD (ทีมพัฒนากลุ่มรองคุณภาพหนี้) เข้าด้วยกัน) โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการปรับปรุงคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กให้เป็นพอร์ตคุณภาพดี

3.2.2.1 ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน

ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน (Foreign Exchange Risk) หมายถึง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อรายได้ และ/หรือ มูลค่าส่วนของผู้ถือหุ้นของธนาคาร จากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งอาจเกิดจากฐานะทั้งในงบดุล และนอกงบดุลที่อยู่ในบัญชีเพื่อการค้าและ/หรือบัญชีเพื่อการธนาคาร ทั้งนี้ ความเสียหายดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากมูลค่าที่ลดลง เนื่องจากการแปลงมูลค่าเงินตราต่างประเทศของฐานะที่ถืออยู่ รวมทั้งการขาดทุนจากธุรกรรมการค้าเงินตราต่างประเทศหรือการแปลงมูลค่าจากเงินสกุลหนึ่งเป็นเงินอีกสกุลหนึ่ง

ธุรกิจตลาดเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารฐานะเงินตราต่างประเทศในบัญชีเพื่อการค้าของธนาคาร บริหารความเสี่ยงด้านตลาดเป็นผู้กำหนดกรอบงานสำหรับมาตรการในการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงอันเกิดจากผลกระทบด้านลบจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะตลาดมิให้เกินกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งอาจส่งผลต่อมูลค่าหรือผลตอบแทนของบัญชีเพื่อการค้าที่เกี่ยวข้องกับสกุลเงินต่างประเทศ ของธนาคาร โดยมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงในเรื่องดังต่อไปนี้

1. Delta – หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าของสัญญาใช้สิทธิ (Option) ต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาของสินทรัพย์อ้างอิง
2. Gamma – หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของ Delta ต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาของสินทรัพย์อ้างอิง
3. Vega - หมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าของสัญญาใช้สิทธิ (Option) ต่อการเปลี่ยนแปลงของความผันผวนของสินทรัพย์อ้างอิง

ภายใต้เพดานความเสี่ยงดังกล่าว ธุรกิจตลาดเงินจะรับผิดชอบการบริหารพอร์ตโฟลิโอ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดีที่สุดจากการลงทุน โดยบริหารความเสี่ยงด้านตลาดจะเป็นดูแลเรื่องกำหนดเพดานความเสี่ยง

3.2.2.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้และมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยได้ดำเนินการตามกรอบนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งธนาคารมีการกำหนดและควบคุมขอบเขตของความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ยในด้านต่างๆ เช่น ขอบเขตความเสี่ยงของรายได้ และขอบเขตความเสี่ยงของมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset & Liability Management Committee: ALCO) ได้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการธนาคารให้เป็นผู้ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ภายในโครงสร้างและขอบเขตเพดานความเสี่ยงที่กำหนด

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

3.2.3 ความเสี่ยงสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง คือ ความเสี่ยงที่ธนาคารไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันได้เมื่อครบกำหนด เนื่องจากธนาคารไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ทันหรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน จนทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset & Liability Management Committee: ALCO) มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารสภาพคล่อง เพื่อให้ธนาคารมีสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินธุรกิจทั้งสกุลเงินบาทและเงินตราต่างประเทศในภาวะปกติและภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นได้ และสามารถดำรงระดับสภาพคล่องสูงกว่าขั้นต่ำตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่ง

ประเทศไทยกำหนด ซึ่งต้องอยู่ภายในกรอบความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนนโยบาย แผนและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรืออาจมีการทบทวนเป็นกรณีพิเศษหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญอันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารสภาพคล่องตามนโยบายหรือแผนงานดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของธนาคาร โครงสร้างขององค์กร กฎเกณฑ์ของทางการและสภาวะตลาดที่อาจเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร แต่ละบริษัทจะบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องแยกจากกัน

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

ในการบริหารสภาพคล่อง ธนาคารมีการติดตามดูแลแหล่งเงินทุนและความสามารถในการเข้าถึงตลาดทุนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความสำคัญในการถือครองสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เร็วหรือสามารถใช้เป็นหลักประกันในการระดมเงินทุนได้

เมื่อพิจารณาแหล่งเงินทุนของธนาคาร โดยส่วนใหญ่แหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารมาจากเงินฝาก โดยธนาคารมีกลยุทธ์ในการจัดหาเงินทุนจากเงินฝากอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างฐานะทางการเงินให้แข็งแกร่งและมีผลประกอบการที่น่าพอใจอันจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและผู้ฝากเงิน ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยรักษาระดับสินทรัพย์สภาพคล่อง และติดตามระดับความเสี่ยงเป็นรายวัน และรายเดือน รวมทั้งกำหนดขอบเขตสำหรับตัวบ่งชี้ระดับความเสี่ยง (Risk Indicators Limit) และการดำเนินการต่างๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งมีการระบุถึงบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แผนการจัดหาเงินทุน แผนการสื่อสารและติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

3.2.4 ความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน

ความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน (Non-financial risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน อันเป็นผลมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการปรับปรุงภายใน บุคลากร ระบบงานของธนาคาร หรือจากเหตุการณ์ภายนอกธนาคารทั้งหมด รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย แต่ไม่รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputational Risk) ธนาคารใช้วิธี Basic Indicator Approach (BIA) โดยใช้รายได้จากการดำเนินงาน (Gross Income) เป็นค่าตัวแทนในการคำนวณมูลค่าเทียบเท่าสินทรัพย์ตามน้ำหนักความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (RWA)

การบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินของธนาคารดำเนินการโดยผ่านโครงสร้างการกำกับดูแลซึ่งมีคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบระดับสูงสุดในการบริหารความเสี่ยงของทั้งองค์กร คณะกรรมการธนาคารได้มอบอำนาจให้กับคณะกรรมการด้านความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน (Bank Non-Financial Risk Committee - BNFR) ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะกรรมการ ทำหน้าที่บริหารจัดการความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน ของธนาคารและบริษัทในเครือ โดยดำเนินการกำหนดกลยุทธ์ให้มั่นใจว่ามีการจัดการนโยบายและกำกับดูแลด้วยกับความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและครอบคลุมครบถ้วน

ธนาคารมีหลักการ “แนวป้องกัน 3 ระดับ” (3 lines of defense risk governance model) ที่สอดคล้องกับแนวทาง COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission) ธนาคารได้จัดให้มีคณะกรรมการด้านความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน (Non-Financial Risk Committee) อีก 3 คณะในระดับสายงานธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจรายย่อย ธุรกิจ

ขนาดกลาง ธุรกิจขนาดใหญ่ โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการธุรกิจ (CRBO) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าเอสเอ็มอี (CSBO) และประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจ (CWBO) เป็นประธานตามลำดับ และขึ้นตรงต่อ BNFRG เพื่อให้ “แนวป้องกัน 3 ระดับ” มีประสิทธิภาพ จากระดับล่างขององค์กรและให้ผู้บริหารระดับล่างสามารถปรับปรุงและบริหารความเสี่ยงด้านกำกับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติการภายในหน่วยงาน

ภายใต้หลักการ “แนวป้องกัน 3 ระดับ” (3 lines of defense risk governance model) สายงานธุรกิจและสายงานสนับสนุน (BU/SU) เป็นแนวป้องกันขั้นที่หนึ่ง รับผิดชอบหลักในการบริหารและควบคุมความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินของหน่วยงานของตน บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการธุรกิจ (Business Operational Risk Management: BORM) เป็นหน่วยงานจัดตั้งขึ้นภายใต้สายงานธุรกิจและสายงานสนับสนุน ในการบริหารและควบคุมความเสี่ยง โดยมีสายการรายงานร่วม (Joint reporting line) ต่อ CORM ทั้งนี้ BORM ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและสนับสนุนสายงานธุรกิจและสายงานสนับสนุน ในการนำนโยบายที่มีใช้ด้านการเงินไปใช้ ควบคุมและวัดผลสถานะระดับความเสี่ยงของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ธนาคารได้จัดตั้ง Corporate Operational Risk Management (CORM) ขึ้นต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง (CRO) เป็นแนวป้องกันขั้นที่ 2 ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงเช่นความเสี่ยงด้านกระบวนการ ความเสี่ยงด้านควบคุม ความเสี่ยงด้านกิจกรรมไม่ได้รับอนุญาต ความเสี่ยงด้านข้อมูล ความเสี่ยงด้านแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ความเสี่ยงด้านทุจริต ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลและทางกายภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน CORM กำหนดนโยบายด้านบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินเพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงจะถูกระบุอย่างถูกต้อง มีการประเมินผลตรวจสอบ วิเคราะห์และรายงานอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกัน นโยบายที่กำหนดขึ้นนี้เป็นหลักการเพื่อให้มีการส่งมอบ รักษาและกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน

กำกับการปฏิบัติงาน (Compliance) เป็นแนวป้องกันขั้นที่ 2 ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านกฎเกณฑ์ทางการ (Compliance risk) ซึ่งเป็นหนึ่งในประเภทความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน กำกับการปฏิบัติงานกำหนดนโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ (Compliance Risk Policy) เพื่อใช้ถือปฏิบัติ (ดูรายละเอียดในหัวข้อ 3.2.6)

กฎหมาย (Legal) และควบคุมการเงิน (Financial Control) เป็นแนวป้องกันขั้นที่ 2 ขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง และประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน ตามลำดับ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านกฎหมายและความเสี่ยงด้านการเงินซึ่งอยู่ภายใต้ประเภทความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน

หน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่เป็น “แนวป้องกันขั้นที่สาม” ภารกิจของสายงานตรวจสอบคือการตรวจสอบโดยอิสระเพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการควบคุมภายในซึ่งดำเนินการโดยแนวป้องกันขั้นที่หนึ่ง (หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน) และแนวป้องกันขั้นที่สอง (บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร กำกับการปฏิบัติงาน กฎหมาย และควบคุมการเงิน) ได้รับการออกแบบอย่างดี และสามารถควบคุมความเสี่ยงในการทำธุรกิจของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบจะให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเพื่อปรับปรุงระบบบริหารกิจการ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุม

ธนาคารได้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Statement: RAS) และนโยบายต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินที่สำคัญ ตามหลักเกณฑ์ Basel New Capital Accord (Basel II) อาทิ 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) นโยบายบริหารความเสี่ยงจากการให้บริการจากผู้ให้บริการ

ภายนอก (Outsourcing Risk Management) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP / DRP) และการควบคุมที่สำคัญในการทดสอบ (KCT)

ธนาคารกำหนด ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ Risk Appetite Statement (RAS) โดยระบุประเภทและระดับความเสี่ยงที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินที่ธนาคารจะรับได้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ RAS กำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริงจะเป็นไปตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้นได้ถูกตรวจพบและควบคุมทันเวลา

RAS กำหนดขึ้นโดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ของธนาคาร TMB Way กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และข้อมูลสถิติที่ผ่านมา โดยกำหนดทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ RAS เชิงปริมาณสามารถวัดได้และสอดคล้องกับลำดับความสำคัญของกลยุทธ์องค์กร RAS เชิงคุณภาพเป็นการอธิบายความเสี่ยงที่ไม่เกี่ยวกับการเงินที่ธนาคารยอมรับได้หรือยอมรับไม่ได้ในเชิงทัศนคติและพฤติกรรมขององค์กร โดยรวม กระบวนการการวัดผล ติดตาม และการรายงาน RAS จะดำเนินการโดยจัดทำ Non-Financial Risk Dashboard (NFRD) ซึ่งจัดทำขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงเชิงรุก ในกรณีที่ธนาคารมีความเสี่ยงเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้ หน่วยงานที่รับผิดชอบจะบ่งชี้ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในรายงาน NFRD ที่เสนอต่อ BNFRD ซึ่งผู้บริหารและพนักงานต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ความเสี่ยงกลับมาอยู่ภายในระดับที่รับได้

การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง (R&CSA) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการระบุ ประเมินความเสี่ยงที่สำคัญ และการควบคุม รวมถึงการพิจารณาแผนการจัดการลดความเสี่ยง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญระดับองค์กรและระดับธุรกิจเพื่อเป็นสัญญาณเตือนให้กับผู้บริหารทุกระดับเพื่อดำเนินการจัดการและควบคุมความเสี่ยงในเชิงรุก การบริหารเหตุการณ์ความเสี่ยง (Incident Management) เป็นกระบวนการที่ช่วยในการตรวจหา แก้ไข และวิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยง รวมถึงการเก็บข้อมูลความเสียหาย การรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงและการจัดการแก้ไขเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ ผู้บริหารเข้าใจและตระหนักถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากเหตุการณ์ความเสี่ยง จุดอ่อนในการควบคุมความเสี่ยง และภาพรวมของความเสี่ยงที่มีในธนาคาร ธนาคารใช้ระบบการบริหารความเสี่ยง (GRC System) เป็นเครื่องมือในการรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยง การติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการจัดการความเสี่ยง (Action Tracking Module) ทั้งรายการที่ตรวจพบจากการตรวจสอบ (Audit Item) และจากวิธีการอื่นที่ไม่ใช่การตรวจสอบ (Non-audit Item) เพื่อให้มั่นใจทุกเหตุการณ์ได้รับการติดตามและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพโดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

ธนาคารได้กำหนดให้มียุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing Risk Management) เพื่อกำหนดหลักการและมาตรฐานในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารได้จัดให้มียุทธศาสตร์และมาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM) ซึ่งกำหนดแนวทางให้กับทุกหน่วยงานในการพัฒนาแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจภายใต้บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานดังกล่าว รวมทั้งประเมินระดับความพร้อมและประสานงานการพัฒนาแผนเพื่อให้ธนาคารมีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง/การกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP/DRP)

ธนาคารได้กำหนด การทดสอบการควบคุมที่สำคัญ (Key Control Testing: KCT) เพื่อเป็นแนวทางและมาตรฐานสำหรับหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงาน KCT เป็นวิธีการและกระบวนการสำหรับการระบุการควบคุมที่สำคัญ, การบำรุงรักษาและการทดสอบเพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมทางธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน มีความเสี่ยงอยู่ภายในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ มีการควบคุมที่มีประสิทธิผลและสร้างวัฒนธรรมป้องกันความเสี่ยงเชิงรุก

การบริหารความเสี่ยงที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินของบริษัทย่อย มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารตามความเหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทย่อยมีการจัดองค์กรเพื่อการบริหารความเสี่ยงเป็นของตนเอง และใช้เครื่องมือบริหารความเสี่ยง อาทิ R&CSA Incident reporting KRI และ BCP

3.2.5 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ธนาคารตระหนักดีถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการควบคุมเชิงกลยุทธ์ ที่อาจจะไม่เหมาะสมและ/หรือไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะ “จุดประกายให้ทุกคนใช้พลังของตนเอง เพื่อเปลี่ยนชีวิตให้ดีขึ้น” โดยจัดการดำเนินกลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นตัวนำ (Deposit-Led Strategy) และการมุ่งเป็นธนาคารเพื่อธุรกรรมทางการเงินที่เป็นเลิศ (Transactional Banking Excellence) เพื่อสร้างฐานที่มั่นคงสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารได้จัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี ซึ่งกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนเพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำตลาดด้านเงินฝาก ธนาคารจะมีการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์นี้ให้ทันสมัยตามสิ่งแวดล้อมและตลาดในแต่ละปี

เพื่อที่จะบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น ธนาคารได้ปรับปรุงกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน และการควบคุมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางธุรกิจต่างๆ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมกับการเสนอแนวทางแก้ไขหากไม่สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้เริ่มพัฒนารายงานความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk Dashboard) เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบและตระหนักถึงสถานะความเสี่ยง ตลอดจนการจัดทำการประเมินผลตนเอง (Control Self-Assessment) ในความเสี่ยงด้านกลยุทธ์เป็นรายปี

โดยรวมแล้วธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดองค์กรและอัตรากำลัง การดำเนินโครงการต่างๆ ตลอดจนกระบวนการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์หลักของธนาคาร และมีการทบทวนปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ

3.2.6 ปัจจัยความเสี่ยงอื่นๆ

1. ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ

ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจของธนาคารหรือ TMB Analytics คาดเศรษฐกิจไทยในปี 2562 มีแนวโน้มเติบโตที่ร้อยละ 3.8 ชะลอตัวลงเล็กน้อยจากร้อยละ 4.1 ในปีก่อน ปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจเป็นเครื่องยนต์ในประเทศทั้งการบริโภคภาคเอกชนที่มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่อง การลงทุนภาคเอกชนมีแนวโน้มดีโดยมีปัจจัยหนุนจากการขยายกำลังการผลิตในหลายอุตสาหกรรม และคาดเริ่มมีการลงทุนของอุตสาหกรรม S-Curve ที่ได้รับการอนุมัติจาก BOI ในปี 2559-2560 ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ปีเตอร์เคมี เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแนวโน้มการย้ายฐานการผลิตมาไทย สอดคล้องกับการลงทุนภาครัฐที่มีความชัดเจน

ต่อเนื่อง โดยเฉพาะในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับโครงการระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกหรือ EEC เช่น รถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน สนามบินและศูนย์ซ่อมอากาศยานอู่ตะเภา ท่าเรือแหลมฉบัง คิดเป็นเม็ดเงินกว่า 1 แสนล้านบาท

ขณะที่ ปัจจัยภายนอกจะเป็นความเสี่ยงต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจชัดเจนมากขึ้นในปี นี้ ทั้งเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มชะลอตัวโดยล่าสุดกองทุนการเงินระหว่างประเทศหรือ IMF ปรับลดคาดการณ์เศรษฐกิจโลกเติบโตที่ร้อยละ 3.5 จากเดิมมองที่ร้อยละ 3.7 และประเด็นความเสี่ยงจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐกับจีนที่อาจทวีความรุนแรงขึ้นกดดันปริมาณการค้าโลก โดย IMF มองว่าปริมาณการค้าโลกจะขยายตัวที่ร้อยละ 4.0 ชะลอตัวจากปีก่อนหน้า สอดคล้องกับศูนย์วิเคราะห์ค่ามูลค่าส่งออกของไทยจะเติบโตชะลอตัวที่ร้อยละ 4.3 จากร้อยละ 6.7 ในปีก่อนหน้า นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านนโยบายการเงินของประเทศเศรษฐกิจหลักเป็นสิ่งที่ต้องติดตาม โดยเฉพาะความไม่แน่นอนการปรับขึ้นดอกเบี้ยอย่างต่อเนื่องของธนาคารกลางสหรัฐ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผันผวนต่อเงินทุนเคลื่อนย้าย และส่งผลกระทบต่อทิศทางตลาดการเงินในประเทศ ทั้งอัตราดอกเบี้ยและค่าเงินบาท โดยอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยมีแนวโน้มที่ปรับสูงขึ้นจากร้อยละ 1.75 เป็นร้อยละ 2.0 ณ สิ้นปี ส่วนค่าเงินบาทมีแนวโน้มเผชิญความผันผวนที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังต้องติดตามราคาสินค้าเกษตรที่สำคัญ เช่น ยางพารา มันสำปะหลังและปาล์มน้ำมัน ที่ยังอยู่ในระดับต่ำซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาคการบริโภคภาคเอกชน ขณะที่ปัจจัยเสี่ยงภายในประเทศมีแนวโน้มลดลง โดยเฉพาะด้านเสถียรภาพทางการเงิน

ธนาคารตระหนักดีถึงความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้น และให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว โดยมีศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจของธนาคารคอยติดตามและประเมินสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจและเศรษฐกิจและเครื่องชี้วัดต่างๆ พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ตลอด เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีความพร้อมในการดำเนินงานและสามารถรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นได้ ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ บทวิเคราะห์ด้านเศรษฐกิจการเงิน และแนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรมให้กับลูกค้าของธนาคาร

2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ

ในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารต้องปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ และกฎระเบียบข้อบังคับ อาทิ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน ประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายและกฎเกณฑ์ของธุรกิจหลักทรัพย์ซึ่งกำหนดตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ประกาศและหนังสือเวียนที่ออกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และคณะกรรมการกำกับตลาดทุน พระราชบัญญัติประกันชีวิต พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ประกาศและหนังสือเวียนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายของหน่วยงานราชการต่างประเทศซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจภายใต้อุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ด้วย

หน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงานทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ชี้แจงและให้ความเห็นในเรื่องกฎเกณฑ์ทางการกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มเป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ทางการและระเบียบปฏิบัติงานภายในของธนาคาร ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญจะมีการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ เพื่อให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านกฎเกณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ในปี 2561 หน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันการเงินได้ออกแนวนโยบาย รวมถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติ สรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ดังนี้

ธนาคารแห่งประเทศไทย (“ธปท.”) มุ่งเน้นการกำกับดูแลสถาบันการเงินเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินให้ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและการสร้างนวัตกรรมทางการเงิน ซึ่งธปท.ได้ออกแนวนโยบาย และหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อกำกับดูแลสถาบันการเงิน อาทิ การ

บริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) กำหนดหลักเกณฑ์ครอบคลุมระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (end-to-end process) ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (Banking Channel) เพิ่มความยืดหยุ่นในขอบเขตการให้บริการและการขออนุญาตเพื่อรองรับการเปิด-ปิดสาขา การปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาและวันเวลาทำการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ซึ่งลูกค้าสามารถได้รับบริการผ่านช่องทางอื่นที่มีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำลงได้ เช่น ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์หรือ mobile banking การขยายประเภทตัวแทน (banking agent)

นอกจากนี้ ในด้านนโยบายกำกับกับการแลกเปลี่ยนเงิน ธปท. ได้ออกประกาศเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน ผ่อนคลายหลักเกณฑ์ภายใต้โครงการการปฏิรูปกฎเกณฑ์ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมเงินตราต่างประเทศของภาคเอกชน (Ease of doing business) โดยการปรับปรุงหลักเกณฑ์และลดเอกสารประกอบการทำธุรกรรม การรวมประเภทบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposits – FCD) ซึ่งปัจจุบันมีอยู่หลายประเภทเข้าด้วยกัน รวมถึงผ่อนคลายหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจโอนเงินระหว่างประเทศ ทั้งในด้านคุณสมบัติและรูปแบบการให้บริการ เพื่อรองรับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) ได้ออกประกาศเกี่ยวกับการให้บริการออกแบบการลงทุน (Wealth Advice) เพื่อรองรับการให้บริการ Wealth Advice ที่มีการให้คำแนะนำและนำเสนอ Investment Solutions คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญเพื่อรองรับเป้าหมายทางการเงินระยะยาว (Long Term Financial Well-being) การออกหนังสือชี้แจงความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดให้มีระบบงานและการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ลูกค้าได้รับการดูแลและใส่ใจแก้ปัญหาอย่างสมเหตุสมผล ธนาคารมีมาตรการลงโทษพนักงานที่กระทำผิดอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและปรับปรุงแก้ไข หรือมีมาตรการควบคุมเพิ่มเติม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ออกประกาศเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิต และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร ซึ่ง คปภ. กำหนดให้ต้องมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการขาย โดยรวมถึงการบริหารจัดการ การดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลพฤติกรรมในการขายทุกช่องทาง เพื่อให้แน่ใจได้ว่ากรมธรรม์ประกันภัยและกระบวนการขายของผู้เสนอขายในทุกช่องทางได้คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ

3. ความเสี่ยงของผู้ถือหุ้น

ความเสี่ยงต่อผู้ถือหุ้น คือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นหากผลตอบแทนจากการลงทุนในหุ้นไม่เป็นไปตามที่ผู้ถือหุ้นคาดหวัง โดยผลตอบแทนจากการถือหุ้นประกอบด้วย ผลตอบแทนจากส่วนต่างราคาหุ้น และ/หรือผลตอบแทนจากเงินปันผล ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งหวังที่จะสร้างผลการดำเนินงานให้ได้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบ เพื่อที่จะสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของธนาคารที่อาจส่งผลให้เกิดความผันผวนต่อราคาหุ้นได้ เช่น สถานการณ์การเมืองทั้งในและต่างประเทศ กระแสการไหลเข้าออกของเงินทุนจากต่างประเทศ รวมถึงเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ดังนั้น ผู้ถือหุ้นจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของธนาคารเหล่านี้ และตัดสินใจลงทุนให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ผู้ถือหุ้นสามารถรับได้

4. ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

1. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

ความสำคัญ:

นวัตกรรมทางการเงินและการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลนั้น สามารถสร้างโอกาสให้กับสถาบันการเงินเป็นอย่างมากทั้งในด้านการลดต้นทุน การเข้าใจความต้องการของลูกค้า แต่ในขณะเดียวกันธนาคารอาจได้รับผลกระทบหากไม่มีความพร้อมต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ และนวัตกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อธนาคารที่ยังคงใช้แผนธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และการบริการแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ ความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงทางไซเบอร์ การทุจริตทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ก็เป็นผลที่ตามมาจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลเช่นกัน

มาตรการลดความเสี่ยง:

ทีเอ็มบีได้ดำเนินโปรแกรมการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital transformation) ประกอบด้วยการพัฒนาด้านดิจิทัลแบรนด์ (Digital branding) การทำงานแบบอจีล์ (Agile) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT infrastructure) การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data analytics) และการสร้างพันธมิตรธุรกิจทางดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ทีเอ็มบีได้ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินความเป็นไปได้ของโอกาสที่เกิดจากนวัตกรรมทางการเงิน ฟินเทค และเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิเช่น บิ๊กดาต้า (Big data) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเป็นการสิ่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าของธนาคาร

2. ความมั่นคงทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ความสำคัญ:

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทางเทคโนโลยีได้ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องด้านความมั่นคงทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งสามารถส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความเชื่อมั่น ชื่อเสียง และในกรณีที่ร้ายแรงที่สุดคือการได้รับบทลงโทษทางกฎหมายและการถูกปรับ หากธนาคารไม่สามารถดำเนินการป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรการลดความเสี่ยง:

ทีเอ็มบีเล็งเห็นว่าความมั่นคงทางไซเบอร์นั้นมีความสำคัญต่อความยั่งยืนของธนาคาร จึงได้ลงทุนและจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านระบบไอที ให้ความรู้แก่บุคลากร เพื่อให้บริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์และกรอบการดำเนินงานในการกำกับดูแลอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ บอร์ดบริหารของธนาคารได้กำกับดูแลกลยุทธ์ กรอบการดำเนินงาน และความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการอย่างใกล้ชิด ทีเอ็มบีได้ร่วมมือกับผู้กำกับดูแลด้านกฎเกณฑ์ (Regulator) ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีแนวโน้มที่เข้มงวดยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะได้รับการปกป้องอย่างดีที่สุดและสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ใหม่

3. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ความสำคัญ:

ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสร้างผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านการเงินของธนาคารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การให้บริการทางการเงินกับลูกค้าที่ไม่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมจะไม่เพียงส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร แต่ยังส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของธนาคารในระยะยาวทั้งด้านมูลค่าสินทรัพย์และผลประโยชน์

มาตรการลดความเสี่ยง:

ที่เอ็มบีตระหนักว่าธนาคารมีส่วนสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสร้างการเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-carbon economy) ผ่านเครื่องมือทางการเงิน ที่เอ็มบีได้ใช้นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Responsibility policy) เพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการปล่อยกู้แก่กลุ่มธุรกิจอย่างเข้มงวด

นอกจากนี้ ที่เอ็มบีเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่ออกพันธบัตรสีเขียว (Green bond) ที่เป็นการร่วมมือกับบริษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (International Finance Corporate: IFC) ในการสนับสนุนเงินทุนแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ธุรกิจพลังงานหมุนเวียน ซึ่งสอดคล้องกับแผนการขยายพอร์ตการกู้ยืมสีเขียว (Green lending) ของธนาคาร

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของธนาคาร

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

มูลค่าสินทรัพย์ตามบัญชีของธนาคารและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559-2561 เป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2561	2560	2559
1. ที่ดิน	6,137	6,293	6,465
2. อาคาร	8,880	8,915	8,967
3. ส่วนปรับปรุงสิทธิการเช่า	1,362	1,309	1,308
4. อุปกรณ์	6,585	6,441	6,403
รวม	22,964	22,958	23,143
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	10,823	10,602	10,453
ค่าเผื่อการด้อยค่า	265	285	307
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ	11,876	12,071	12,383

4.2 สิทธิการเช่า

1. สัญญาเช่าระยะยาว

ธนาคารเช่าพื้นที่ อาคาร ตึกแถว จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เพื่อใช้เป็นที่ทำการของสำนักงานเขตสาขา ที่จอดรถ และติดตั้งตู้เอทีเอ็ม รวม 1,916 แห่ง โดยมีอายุตามสัญญาเช่า 1-30 ปี มีภาระค่าเช่าและค่าบริการ ที่ต้องจ่ายตามสัญญา ปีละประมาณ 831 ล้านบาท

2. สิทธิตามสัญญาเช่า

สิทธิตามสัญญาเช่าเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคารตามอายุสัญญาเช่า รวม 3 แห่ง ได้แก่ มาบุญครองเซ็นเตอร์, ตลาดคณาธร ราชบุรี และ ถนนหลวงวรจักร เป็นจำนวนเงิน ปีละประมาณ 104 ล้านบาท ระยะเวลาการเช่า 10-30 ปี เพื่อเป็นที่ทำการของสาขา

รายละเอียดสัญญาเช่าระยะยาว ที่ดิน และอาคารสำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารได้ทำการเช่าที่ดินและอาคารรวมทั้งสิ้น 1,916 แห่ง เพื่อเป็นสถานที่ทำการสาขา ที่จอดรถ และเพื่อติดตั้งตู้เอทีเอ็ม โดยแบ่งเป็นสถานที่เช่าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 459 แห่ง ต่างจังหวัด 1,457 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

คู่สัญญา	สถานที่ตั้ง		อายุสัญญา
	กรุงเทพและเขต	ต่างจังหวัด	
1. ที่ดิน (ATM)			
2.1 บุคคลภายนอก	272	1,250	1-3 ปี
2.2 บุคคลที่มีผลประโยชน์ร่วม			
- สนง.ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	-	-	1-3 ปี
- กรมธนารักษ์	40	68	1-3 ปี
- หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	39	1-3 ปี
รวม (1)	326	1,357	1,683
2. อาคาร (สาขา/สปป.)			
2.1 บุคคลภายนอก	111	82	1-30 ปี
2.2 บุคคลที่มีผลประโยชน์ร่วม			
- สนง.ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	2	2	1-3 ปี
- มหาวิทยาลัย	4	1	1-5 ปี
- กรมธนารักษ์	12	10	1-24 ปี
- หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	5	1-30 ปี
รวม (2)	133	100	233
รวมทั้งสิ้น (1)+(2)	459	1,457	1,916





4.3 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน



ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารได้มีการจดทะเบียนเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้า กับกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยการจดทะเบียนเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้าดังกล่าวนี้ มีอายุ 10 ปี นับแต่วันที่จดทะเบียน และอาจต่ออายุได้ทุก ๆ 10 ปี โดยรายละเอียดของเครื่องหมายบริการ และเครื่องหมายการค้าที่สำคัญ มีดังนี้


รูปแบบเครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	ต่ออายุเมื่อ	วันสิ้นอายุ
	เครื่องหมายบริการ	ธนาคารพาณิชย์	4 พฤศจิกายน 2548	21 กรกฎาคม 2558	3 พฤศจิกายน 2568
	เครื่องหมายการค้า	บัตรที่มีแถบแม่เหล็ก	4 พฤศจิกายน 2548	26 สิงหาคม 2558	3 พฤศจิกายน 2568
	เครื่องหมายบริการ	ธนาคารพาณิชย์	19 ตุลาคม 2548	26 สิงหาคม 2558	18 ตุลาคม 2568
	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	บัตรที่มีแถบแม่เหล็ก	15 มกราคม 2550	8 ธันวาคม 2559	14 มกราคม 2570
รูปรอยประดิษฐ์	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553		1 กันยายน 2563
	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553		1 กันยายน 2563
IT'S NOT A BANK.IT'S 	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	2 กันยายน 2553		1 กันยายน 2563
 BY 	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	13 กันยายน 2553		12 กันยายน 2563
	เครื่องหมายการค้า	ร่ม, กระเป๋าสตางค์ทำด้วยผ้า, กระเป๋าเดินทาง, กระเป๋าเก็บเอกสาร, กระเป๋าสำหรับใส่	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567

รูปแบบ เครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	ต่ออายุเมื่อ	วันสิ้นอายุ
		เครื่องสำอางค์และ เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด, แป้นทำด้วยผ้าร่ม, กล้อง ใส่นามบัตรทำด้วยหนัง, ถุงใส่ของทำด้วยผ้า			
	เครื่องหมายการค้า	เด็นท์	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567
	เครื่องหมายการค้า	เสื้อยืด, เสื้อ (ยกเว้นเสื้อ ชั้นในและเสื้อกีฬ), หมวก, เสื้อเชิ้ต	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567
	เครื่องหมายการค้า	กล่องเสียงดนตรี, หีบเพลง	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567
	เครื่องหมายการค้า	น้ำดื่ม	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567
	เครื่องหมายการค้า	ร่ม, กระเป๋าใส่ของทำด้วย ผ้า, กระเป๋าเดินทาง, กระเป๋าเก็บเอกสาร , กระเป๋าเป้สำหรับใส่ เครื่องสำอางค์ และ เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด, แป้นทำด้วยผ้าร่ม, กล้อง ใส่นามบัตรด้วยหนัง, ถุงใส่ของทำด้วยผ้า	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567
	เครื่องหมายการค้า	เด็นท์	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567
	เครื่องหมายการค้า	กาดัมน้ำไฟฟ้า, ไฟฉาย	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567
	เครื่องหมายการค้า	กล่องเสียงดนตรี, หีบเพลง	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567
	เครื่องหมายการค้า	ถุงกอล์ฟ, ลูกกอล์ฟ, ตุ๊กตา	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567
	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	เครื่องคิดเลข, เครื่องเก็บ บันทึกข้อมูลภายในเครื่อง คอมพิวเตอร์(ฮาร์ดดิสก์), เครื่องคอมพิวเตอร์เก็บ ข้อมูลแบบเชื่อมต่อยูเอสบี , กระเป๋าใส่เครื่อง	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567

รูปแบบ เครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	ต่ออายุเมื่อ	วันสิ้นอายุ
		คอมพิวเตอร์, เครื่องวิทยุ, แท่นชาร์จโทรศัพท์ มือถือ, ที่ใส่โทรศัพท์ เคลื่อนที่, แผ่นรองเมาส์ คอมพิวเตอร์, ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ประยุกต์, ภาพวีดีโอและข้อมูลที่ ดาวน์โหลดได้, แผ่นดิสก์ บันทึกวีดีโอ			
	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	เสื้อ (ยกเว้นเสื้อชั้นในและ เสื้อกีฬา), หมวก	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567
	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	บริการโฆษณาทาง โทรทัศน์, บริการโฆษณา ทางวิทยุ, บริการโฆษณา ทางหนังสือพิมพ์, บริการ โฆษณาทางออนไลน์, บริการโฆษณาผ่านสื่อ นอกบ้าน	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567
	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	การให้บริการด้านการเงิน, การรับประกันวินาศภัย, การให้บริการด้านสินเชื่อ, การให้ บริการกู้ยืมเงิน, การให้ บริการบัตรเครดิต, การให้บริการบัตรเดบิต, บริการค้ำประกัน, บริการ โอนเงินทางเครื่อง อิเล็กทรอนิกส์, การรับ ฝากของโดยตู้নিরภัย, บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา , บริการออกเช็คเดินทาง, การให้บริการธนาคารผ่าน ทางอินเทอร์เน็ต, การ ให้บริการธนาคารผ่านทาง โทรศัพท์และ	5 กันยายน 2557		4 กันยายน 2567

รูปแบบ เครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	ต่ออายุเมื่อ	วันสิ้นอายุ
		โทรศัพท์เคลื่อนที่, บริการ นายหน้าประกันชีวิต, บริการนายหน้าประกัน, บริการรับประกันชีวิต, บริการรับประกันภัยทาง ทะเล, บริการรับประกัน อัคคีภัย, บริการรับประกัน อุบัติเหตุ, จัดหาเงินกู้เป็น งวด, บริการด้านกองทุน รวม, บริการสินเชื่อเพื่อ การเช่าซื้อ, บริการสินเชื่อ เพื่อการก่อสร้าง, บริการรับ ฝากออมทรัพย์, วิเคราะห์ ด้านการเงินการคลัง, หัก บัญชี, ให้กู้เงินโดยมี หลักประกัน, ให้คำปรึกษา ด้านการเงินการคลัง			
	เครื่องหมายการค้า	น้ำดื่ม	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567
	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	กาต้มน้ำไฟฟ้า, ไฟฉาย	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567
	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	ถุงกอล์ฟ ลูกกอล์ฟ ตุ๊กตา	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567
	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	บัตรเครดิต, บัตรเดบิต ชนิดเข้ารหัสแม่เหล็ก, เครื่องคิดเลข, เครื่องเก็บ บันทึกข้อมูลภายในเครื่อง คอมพิวเตอร์(ฮาร์ดดิสก์), อุปกรณ์เก็บข้อมูลขนาด พกพาแบบเชื่อมต่อยูเอสบี , กระเป๋าใส่เครื่อง คอมพิวเตอร์, เครื่องวิทยุ, แท่นวางโทรศัพท์, ที่ใส่ โทรศัพท์เคลื่อนที่, แผ่นรอง	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567

รูปแบบ เครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	ต่ออายุเมื่อ	วันสิ้นอายุ
		เม้าคอมพิวเตอร์, ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ประยุกต์, ภาพวิดีโอ, แผ่นดิสก์บันทึกวีดีโอ			
	เครื่องหมายบริการ	บริการโฆษณาทาง โทรทัศน์, บริการโฆษณา ทางวิทยุ, บริการโฆษณา ทางหนังสือพิมพ์, บริการ โฆษณาทางออนไลน์, บริการโฆษณาผ่านสื่อ นอกบ้าน	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567
	เครื่องหมายบริการ	การให้บริการด้านการเงิน, การให้บริการด้านการ ธนาคาร, การรับประกัน วินาศภัย, การให้บริการ ด้านสินเชื่อ, การให้ บริการกู้ยืมเงิน, การให้ บริการบัตรเครดิต, การ ให้บริการบัตรเดบิต, บริการค้าประกัน, บริการ โอนเงินทางเครื่อง อิเล็กทรอนิกส์, การรับ ฝากของโดยผู้นิรภัย, บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา , บริการออกเช็คเดินทาง, การให้บริการธนาคารผ่าน ทางอินเทอร์เน็ต, การ ให้บริการธนาคารผ่านทาง โทรศัพท์และ โทรศัพท์เคลื่อนที่, บริการ นายหน้าประกันชีวิต, บริการนายหน้าประกัน, บริการรับประกันชีวิต, บริการรับประกันภัยทาง	5 มิถุนายน 2557		4 มิถุนายน 2567

รูปแบบ เครื่องหมาย	ประเภทเครื่องหมาย	รายการสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน	ต่ออายุเมื่อ	วันสิ้นอายุ
		ทะเล, บริการรับประกัน อัคคีภัย, บริการรับประกัน อุบัติเหตุ, จัดหาเงินกู้เป็น งวด, บริการด้านกองทุน รวม, บริการสินเชื่อเพื่อ การเช่าซื้อ, บริการสินเชื่อ เพื่อการก่อสร้าง, บริการรับ ฝากออมทรัพย์, วิเคราะห์ ด้านการเงินการคลัง, หัก บัญชี, ให้กู้เงินโดยมี หลักประกัน, ให้คำปรึกษา ด้านการเงินการคลัง			
 Make THE Difference	เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ	ธนาคารพาณิชย์	2 กันยายน 2553		1 กันยายน 2563

4.4 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

4.4.1 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ธนาคารมีนโยบายในการเข้าร่วมลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินและธุรกิจที่สนับสนุนธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้การบริการทางการเงินของธนาคาร เป็นไปอย่างครบวงจร และสามารถเอื้อประโยชน์สนับสนุนการดำเนินธุรกิจซึ่งกันและกัน ได้อย่างเหมาะสม โดยธุรกิจที่ธนาคารลงทุนจะต้องเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มที่ดี มีความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ ในการร่วมลงทุน ธนาคารมุ่งหวังที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานของบริษัทที่ธนาคารจะเข้าลงทุน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของธนาคารโดยขนาดของเงินลงทุนจะมีจำนวนไม่เกินวงเงินหรือสัดส่วนตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีสัดส่วนเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมทั้งหมดต่อสินทรัพย์รวม ตามที่ปรากฏในงบการเงินเฉพาะของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายการ (งบเฉพาะธนาคาร)	มูลค่าเงินลงทุนสุทธิ (ล้านบาท)	สัดส่วนเงินลงทุน ต่อสินทรัพย์รวม (ร้อยละ)
เงินลงทุนในบริษัทร่วม	197	0.02
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	25	0.00
รวมเงินลงทุนในบริษัทร่วมและบริษัทย่อย	222	0.02
สินทรัพย์รวม	888,151	100.0

4.4.2 นโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของธนาคาร

การกำหนดแนวนโยบายในการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคาร เป็นการกำหนดโดยยึดหลักการปฏิบัติตามแนวทางหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจัดทำขึ้น เพื่อกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับดูแลดำเนินการ โดยขอบเขตการกำกับดูแลของธนาคารจะแบ่งการกำกับดูแลออกเป็นด้านต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินการของบริษัทในกลุ่มฯ โดยมีรายละเอียดขอบเขตนโยบายการกำกับดูแลในด้านต่างๆ โดยแบ่งออกเป็นนโยบายหลัก 1 ด้าน และนโยบายสนับสนุน 7 ด้าน สรุปได้ดังนี้

นโยบายหลัก

1. โครงสร้างการบริหารจัดการและควบคุม (Governance Structure)

เป็นการกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มฯ ในด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ และการแต่งตั้งกรรมการผู้แทน เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มฯ รวมถึงการจ้องครภายในของธนาคารเพื่อรับผิดชอบดูแลบริษัทในกลุ่มฯ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เฉพาะในส่วนหลักเกณฑ์การแต่งตั้งกรรมการผู้แทน ธนาคารได้มีการกำหนดแนวทางในการแต่งตั้งไว้โดยครอบคลุมถึงเงินลงทุนในกลุ่มธุรกิจทางการเงินอื่นๆ และเงินลงทุนทั่วไปทั้งหมดของธนาคารด้วย

นโยบายสนับสนุน

1. นโยบายบัญชีและการรายงานทางการเงิน (Accounting Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายด้านการบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อให้ธนาคารสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทางการเงินรวมสำหรับบริษัทในกลุ่มฯ ได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงการนำข้อมูลทางการเงินและบัญชีดังกล่าวมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัทในกลุ่มฯ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและติดตามผลการดำเนินงาน

2. นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Policy) และนโยบายการทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์และนโยบายการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน (Policy on Confidential & Insider Information and Conflicts of Interest)

2.1 นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายให้บริษัทในกลุ่มฯ ต้องดำเนินการในด้านต่างๆ ภายใต้จริยธรรมทางธุรกิจและการมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยมีหลักการและแนวปฏิบัติสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ข้อพึงปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และสอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร

2.2 นโยบายการทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์และนโยบายการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน (Policy on Confidential & Insider Information and Conflicts of Interest)

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทในกลุ่มฯ ปฏิบัติตามนโยบายการทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในของบริษัทในกลุ่มฯ

3. นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทในกลุ่มฯ ปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน และนโยบายที่เกี่ยวข้องดังกล่าวของธนาคาร รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของธนาคารและบริษัทในกลุ่มฯ ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การให้-รับสินบนหรืออามิสสินจ้าง ทั้งจากเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

4. นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มฯ โดยครอบคลุมความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มฯ และส่งผลต่อความมั่นคงของบริษัทในกลุ่มฯ ประกอบด้วย

- 4.1 การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk Management)
- 4.2 การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk Management)
- 4.3 การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management)
- 4.4 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (Credit Risk Management)

5. นโยบายด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายให้บริษัทในกลุ่มฯ ถือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการของบริษัทในกลุ่มฯ เป็นไปตามนโยบายด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการ การปฏิบัติตามนโยบาย ประกาศ และหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย การรู้จักตัวตนของลูกค้าและการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

6. นโยบายด้านภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Communication Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทในกลุ่มฯ ถือเป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงิน ทั้งในด้านการใช้ชื่อ เครื่องหมายการค้า และการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทในกลุ่มฯ

7. นโยบายด้านการตรวจสอบ (Audit Policy)

เป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่ของตรวจสอบ และสอบทานสินเชื่อ และบทบาทการกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ อันสัมพันธ์ร่วมกับบทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการ และผู้สอบบัญชีภายนอกของธนาคารในการตรวจสอบ ควบคุม และกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคาร รวมทั้งบริษัทในกลุ่มฯ มีวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการควบคุมภายใน และบรรษัทภิบาลที่ดี

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งยังไม่สิ้นสุดและอาจกระทบด้านลบต่อทรัพย์สินที่มีจำนวนทุนทรัพย์สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้นสุทธิของธนาคาร

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

ชื่อบริษัท	: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	: ธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน และประกอบกิจการประเภทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงิน ตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง 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
ทุนจดทะเบียน	: 41,903,301,555.05 บาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)
ทุนเรียกชำระแล้ว	: 41,659,298,454.50 บาท
หุ้นสามัญ	: 43,851,893,110 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.95 บาท

6.2 รายละเอียดนิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป

การลงทุน ในบริษัทอื่น ณ 31 ธันวาคม 2561 โดยถือหุ้นไว้ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท ดังต่อไปนี้

	ชื่อบริษัท	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของหุ้น	จำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่ายแล้ว	การถือหุ้นของธนาคารทหารไทย		
						จำนวนหุ้นที่ถือ	อัตรา การถือหุ้น %	จำนวนเงิน(บาท) สุทธิจากค่าเผื่อ การลดราคา หลักทรัพย์
1	บริษัทที่เป็นการลงทุนเชิงกลยุทธ์และประกอบธุรกิจด้านการเงิน บริษัท บริหารสินทรัพย์พญาไท จำกัด โทร. 0-2354-5001 โทรสาร 0-2354-5014	กรุงเทพฯ	ธุรกิจการเงิน	หุ้นสามัญ	107,000,000	107,000,000	100.00	0.00
2	บริษัท บริหารสินทรัพย์พหลโยธิน จำกัด โทร. 0-2617-4068-70	กรุงเทพฯ	ธุรกิจการเงิน	หุ้นสามัญ	2,500,000	2,500,000	100.00	25,000,000.00
3	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด โทร. 0-2636-1800 ต่อ 1725 (ส่วนลูกค้าสัมพันธ์)	กรุงเทพฯ	ธุรกิจการเงิน	หุ้นสามัญ	10,000,000	3,500,000	35.00	196,942,475.58
4	บริษัทที่สนับสนุนธุรกิจธนาคาร 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
5	บริษัทอื่นๆ บริษัท เอ็น ดี กรุ๊ป ฟีดมิลล์ จำกัด	ลำพูน	ค้าปลีก/ส่ง	หุ้นสามัญ	120,000	30,000	25.00	0.00
6	บริษัท เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด โทร. 0-2558-7555, โทรสาร 0-2558-7566	กรุงเทพฯ	การบริการ	หุ้นสามัญ	500,000	53,703	10.74	46,900,863.18
7	บริษัท เอ็มไทยเอสเตท จำกัด โทร. 0-2261-1144, โทรสาร 0-2261-1143	กรุงเทพฯ	อสังหาริมทรัพย์	หุ้นสามัญ	30,000,000	3,000,000	10.00	0.00
8	บริษัท ไทยเจริญผลอุตสาหกรรม จำกัด โทร. 0-5458-1202, โทรสาร 0-5458-1876	แพร่	การผลิต	หุ้นสามัญ	15,500	2,500	16.13	0.00
9	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
10	บริษัท เมืองค้าส่ง จำกัด โทร. 0-2531-6860 โทรสาร 0-2532-3009	กรุงเทพฯ	การขนส่ง	หุ้นสามัญ	22,000	2,200	10.00	0.00
11	บริษัท วิงกรุ๊ป จำกัด โทร. 053-331315-6, โทรสาร 053-331314, 053-331336	เชียงใหม่	ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป	หุ้นสามัญ	9,000	2,250	25.00	0.00

6.3 รายการที่มีผลกระทบต่อการลงทุน

ในปี 2561 ธนาคารได้รับการเปรียบเทียบปรับจากผู้กำกับดูแลทางการเงิน ตามจำนวนเงิน และมาตราตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

หน่วยงาน	2557 - 2560	2561
ทางการ	ยอดเงิน (บาท)	ยอดเงิน (บาท)
ธนาคารแห่งประเทศไทย	ธนาคารแห่งประเทศไทยเปรียบเทียบปรับธนาคาร ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 จำนวนทั้งสิ้น 1,404,375 บาท ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • มาตรา 24(10) จำนวน 691,875.- บาท • มาตรา 71 จำนวน 712,500.- บาท 	ธนาคารแห่งประเทศไทย เปรียบเทียบปรับธนาคาร ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 จำนวนทั้งสิ้น 4,903,125 บาท แบ่งเป็น <ul style="list-style-type: none"> • มาตรา 60 จำนวน 2,128,125.- บาท • มาตรา 71 จำนวน 2,775,000.- บาท
สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาด หลักทรัพย์	ไม่มี	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ เปรียบเทียบปรับธนาคาร ตามมาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 จำนวน 832,000.- บาท

6.4 บุคคลอ้างอิงอื่น ๆ

• นายทะเบียนหุ้น

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 0-2229-2888

• ผู้สอบบัญชี

นายชาญชัย สกุลเกิดสิน

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ 6827

หรือ นางสาวพรรณทิพย์ กุลสันติธำรงค์

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ 4208

หรือ นางวิไล บุรณกิตติโสภณ

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ 3920

บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด

ชั้น 50-51 เอ็มไพร์ทาวเวอร์

1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา

เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 0-2677-2000

6.5 ข้อมูลสำคัญอื่น

6.5.1 การจัดอันดับความน่าเชื่อถือธนาคารทหารไทย โดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ส, มูดีส์ อินเวสต์เตอร์ และฟิช เวทติ้งส์ ณ สิ้นสุดเดือนธันวาคม 2560 และ 2561

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	31 ธันวาคม 2561	31 ธันวาคม 2560
สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ส (เอสแอนด์พี)		
<u>สกุลเงินต่างประเทศ</u>		
ระยะยาว : ตราสารหนี้	BBB-	BBB-
ระยะสั้น : เงินฝาก / ตราสารหนี้	A-3	A-3
Stand-Alone Credit Rating Profile (SACP)	bb+	bb+
แนวโน้ม	Stable	Stable
มูดีส์ อินเวสต์เตอร์		
<u>สกุลเงินต่างประเทศ</u>		
ระยะยาว : เงินฝาก	Baa2	Baa2
ระยะสั้น : เงินฝาก / ตราสารหนี้	Prime-2	Prime-2
แนวโน้ม	Stable	Stable
ความแข็งแกร่งทางการเงิน	ba1	ba2
แนวโน้มความแข็งแกร่งทางการเงิน	Positive	Stable
ฟิช เวทติ้งส์		
<u>สกุลเงินต่างประเทศ</u>		
ระยะยาว	BBB-	BBB-
ระยะสั้น	F3	F3
<u>ภายในประเทศ</u>		
ระยะยาว	AA-(tha)	A+(tha)
ระยะสั้น	F1+(tha)	F1+(tha)
หุ้นกู้ด้อยสิทธิ	A(thai)	A(thai)
ความแข็งแกร่งทางการเงิน	bbb-	bbb-
เครดิตสนับสนุน	3	3
เครดิตสนับสนุนขั้นต่ำ	BB+	BB+
แนวโน้ม	Stable	Stable

