

## ส่วนที่ 1

### การประกอบธุรกิจ

#### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

##### ภาพรวมในการประกอบธุรกิจ

บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต ซึ่งบริษัทในกลุ่มธนชาตจัดแบ่งประเภทการประกอบธุรกิจออกเป็น 2 กลุ่ม 1) ธุรกิจทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจประกัน ธุรกิจให้สินเชื่อ และธุรกิจลีสซิ่ง 2) ธุรกิจสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจโบรกเกอร์ ธุรกิจบริการ และธุรกิจการพัฒนาฝึกอบรม โดยมีธนาคารธนชาตเป็นธุรกิจหลัก จึงถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจทางการเงินครบวงจร โดยแยกธุรกิจและการดำเนินงานอย่างชัดเจน และดำเนินธุรกิจอย่างส่งเสริมซึ่งกันและกัน ในส่วนของช่องทางการให้บริการทางการเงินของกลุ่มธนชาตจะผ่านเครือข่ายและช่องทางการบริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารธนชาต”) เป็นหลัก โดยสามารถกล่าวถึงการประกอบธุรกิจแต่ละบริษัทได้ ดังนี้

##### บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต

##### ก) บริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงิน ได้แก่

1. บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจการลงทุน (Holding Company) โดยเป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต

2. ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (“ธปท.”) อนุญาต เช่น การเป็นนายหน้าประกันภัย การเป็นนายหน้าประกันชีวิต การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ค่าหลักทรัพย์และการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน

3. บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจ ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้บริการข้อมูลวิเคราะห์หลักทรัพย์แก่ลูกค้า ให้บริการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและตราสารอนุพันธ์ ให้บริการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ (SBL) การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน จัดหาหรือสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การให้บริการเป็นตัวแทนสนับสนุนการขาย และให้ข้อมูลกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่าง ๆ ที่บริษัทหลักทรัพย์ธนชาตเป็นตัวแทนการให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินและเป็นผู้จัดจำหน่าย และรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน งานบริการนายทะเบียนหลักทรัพย์

4. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างธนาคารธนชาต (ถือหุ้นในอัตราร้อยละ 75) กับธนาคารออมสิน (ถือหุ้นในอัตราร้อยละ 25) ประกอบธุรกิจจัดการกองทุนรวม ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และประกอบธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุน

5. บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจให้บริการด้านประกันวินาศภัย ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

6. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจประกันชีวิต ให้บริการรับประกันชีวิต รายบุคคล ประกันชีวิตกลุ่ม ซึ่งเป็นหลักประกันในการออมเงิน ให้ความคุ้มครองในชีวิตและสุขภาพ สำหรับบุคคล ลูกค้านักสะสม และองค์กรทั่วไป

7. บริษัท ธนชาตกรุ๊ป ลีสซิ่ง จำกัด ประกอบธุรกิจเช่าซื้อ โดยปัจจุบันไม่มีธุรกิจใหม่ คงเหลือเฉพาะสัญญาเช่าซื้อเดิมเท่านั้น

8. บริษัท ราชธานี ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ใหม่ และรถยนต์มือสอง เน้นรถยนต์ บรรทุก 6 ล้อ และ 10 ล้อ โดยให้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลเพื่อใช้ประกอบธุรกิจ นอกจากนั้นยังให้เช่าซื้อรถยนต์ เพื่อการพาณิชย์ ทั้งรถบรรทุก รถปิกอัพ รถแท็กซี่ รถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่ (Big Bike) และการให้สินเชื่อเพื่อ รถเฉพาะกิจเพิ่มเติมจากสินเชื่อหลัก เช่น รถเครน รถโฟล์คลิฟท์ รถจักรยานยนต์ รถชุด รถตัก และอื่น ๆ ซึ่งต้องอาศัย ความชำนาญพิเศษเฉพาะทางในการประเมินราคาทั้งรถใหม่และรถเก่า

9. บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ โดยการรับซื้อ หรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินในกลุ่มธนชาตและสถาบันการเงินอื่นมาบริหาร

10. บริษัทบริหารสินทรัพย์ แมกซ์ จำกัด ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ โดยการรับซื้อ หรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินอื่นมาบริหาร

11. บริษัทบริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ เพื่อรับโอนสินทรัพย์ ด้วยคุณภาพของธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารธนชาตมาบริหาร

12. บริษัท เนชั่นเนล ลีสซิ่ง จำกัด ประกอบธุรกิจให้เช่าทรัพย์สินแบบลีสซิ่ง โดยไม่ได้ทำธุรกรรมกับ นิติบุคคลภายนอก

#### ข) บริษัทที่ประกอบธุรกิจสนับสนุน ได้แก่

1. บริษัท ธนชาต แมนเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการพนักงานในส่วนพนักงานบริการ

2. บริษัท ธนชาต เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ให้บริการงานฝึกอบรมแก่บุคลากรของบริษัท ในกลุ่มธนชาต

3. บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด ประกอบธุรกิจในการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกัน ชีวิต โดยแนะนำหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันชีวิตในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนชาต และของบริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ ให้กับลูกค้าของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต และบุคคลทั่วไป รวมทั้งประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต และธุรกิจประกันวินาศภัย

4. บริษัท สกิบ เซอร์วิส จำกัด ประกอบธุรกิจด้านงานบริการต่าง ๆ ให้แก่บริษัทในกลุ่มธนชาต อาทิ บริการ ทำความสะอาด รักษาความปลอดภัย รับ-ส่งเอกสาร เป็นต้น

#### ความเป็นมา การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประเภทเงินทุนและหลักทรัพย์ตั้งแต่ปี 2517 ใน ชื่อ บริษัท ลีควมมิ่ง ทรัสต์ จำกัด ก่อนจะเปลี่ยนมาเป็น บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด ในปี 2523 โดยมุ่งเน้น ธุรกิจเงินทุนและบริการทางการเงินอื่น ๆ อย่างครบวงจรผ่านทางบริษัทในกลุ่ม ซึ่งต่อมาในปี 2540 ได้แยกธุรกิจ

หลักทรัพย์ออกจากบริษัทฯ ไปดำเนินธุรกิจในนาม “บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด” ตามนโยบายของทางการ และบริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)”

#### การดำเนินการตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ (One Presence)

ในปี 2548 บริษัทฯ ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังโดยผ่านทาง ธปท. ให้ดำเนินการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจของกลุ่มธนชาต ตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบของกระทรวงการคลัง โดยได้ทำการโอนธุรกรรมเงินฝากและสินเชื่อไปยังธนาคารธนชาตซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่ม ส่งผลให้ธนาคารธนชาตเป็นเพียงบริษัทแห่งเดียวในกลุ่มธนชาตที่ดำเนินธุรกิจสถาบันการเงิน โดยบริษัทฯ ได้คืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนให้แก่กระทรวงการคลังในระหว่างปี 2549 ซึ่งส่งผลให้บริษัทฯ เปลี่ยนสถานะจากบริษัทเงินทุนเป็นบริษัทมหาชนจำกัดที่เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธนชาต (Holding Company) พร้อมทั้งได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน)”

#### การจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต ตามเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision)

จากที่สถาบันการเงินมีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่หลากหลาย ในรูปแบบเครือข่ายหรือกลุ่มธุรกิจทางการเงินมากขึ้น เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธปท. ได้ประกาศหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) เพื่อเป็นการพัฒนาการกำกับดูแลสถาบันการเงินให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ซึ่งบริษัทฯ ได้ยื่นคำขอจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2549 โดย ธปท. ได้อนุญาตการจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม มีบริษัทฯ เป็นบริษัทแม่ของบริษัทในกลุ่มธนชาตที่ประกอบธุรกิจทางการเงินและเป็นผู้ถือหุ้นบริษัทในกลุ่ม ซึ่งต่อมาในปี 2550 กลุ่มธนชาตได้ประกาศแผนปรับโครงสร้างการถือหุ้นบริษัทในกลุ่ม โดยให้ธนาคารธนชาตเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงินในกลุ่มธนชาตแทนบริษัทฯ

#### ธนาคารแห่งโนวาสโกเทียเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกลุ่มธนชาต

ธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย (“สโกเทียแบงก์”) ได้เล็งเห็นศักยภาพในการเติบโตและการแข่งขันของธนาคารธนชาต และบริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงินกับทีมบริหารมืออาชีพของกลุ่มธนชาต จึงได้จัดทำข้อตกลงกับบริษัทฯ เพื่อเข้าเป็นผู้ถือหุ้นดำเนินธุรกิจธนาคารธนชาตภายใต้ความเห็นชอบจาก ธปท. โดยในปี 2550 สโกเทียแบงก์ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นในธนาคารธนชาตคิดเป็นร้อยละ 24.98 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และต่อมาในปี 2552 ได้ซื้อหุ้นธนาคารธนชาตจากบริษัทฯ เพิ่มเติม จนเป็นผู้ถือหุ้นในธนาคารธนชาตคิดเป็นร้อยละ 49.00 และบริษัทฯ ถือหุ้นในธนาคารธนชาต ณ ขณะนั้นคิดเป็นร้อยละ 50.92 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาสโกเทียแบงก์ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินกิจการและการส่งผู้แทนที่มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ มาร่วมเป็นผู้บริหารในธนาคารธนชาต เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันให้กับธนาคารธนชาตเป็นอย่างมาก โดยต่อมาสโกเทียแบงก์ได้เปลี่ยนให้ Scotia Netherlands Holding B.V. (บริษัทในกลุ่มของสโกเทียแบงก์) เป็นผู้ถือหุ้นธนาคารธนชาตแทน เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2554

#### การเข้าซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทย เพื่อรับโอนกิจการทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยมายังธนาคารธนชาต

ด้วยกลุ่มธนชาต ได้เล็งเห็นความลงตัวของความร่วมมือการกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารนครหลวงไทย”) ทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่องทางจำหน่ายและการบริการ

และการผสมผสานที่ลงตัวของสินทรัพย์ ในต้นปี 2553 ธนาкарธนชาตจึงได้เข้าประมูลซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทย จากกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน (“กองทุนฟื้นฟู”) ในจำนวนที่กองทุนฟื้นฟู ถืออยู่ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 47.58 และเป็นผู้ชนะการประมูลดังกล่าว โดยธนาคารธนชาตได้รับอนุญาตจาก ธปท. ในการถือหุ้น ธนาคารนครหลวงไทยในหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (ร้อยละ 100) ซึ่งต่อมาธนาคารธนชาตได้ทำการซื้อหุ้น ธนาคารนครหลวงไทยจากกองทุนฟื้นฟู พร้อมทำการเสนอซื้อหุ้นทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหุ้น รายอื่นจนทำให้ธนาคารธนชาตเป็นผู้ถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทยคิดเป็นร้อยละ 99.95 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ประกาศให้หุ้นธนาคารนครหลวงไทยออกจากการเป็น หลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์โดยสมัครใจ ตั้งแต่วันที่ 13 ธันวาคม 2553

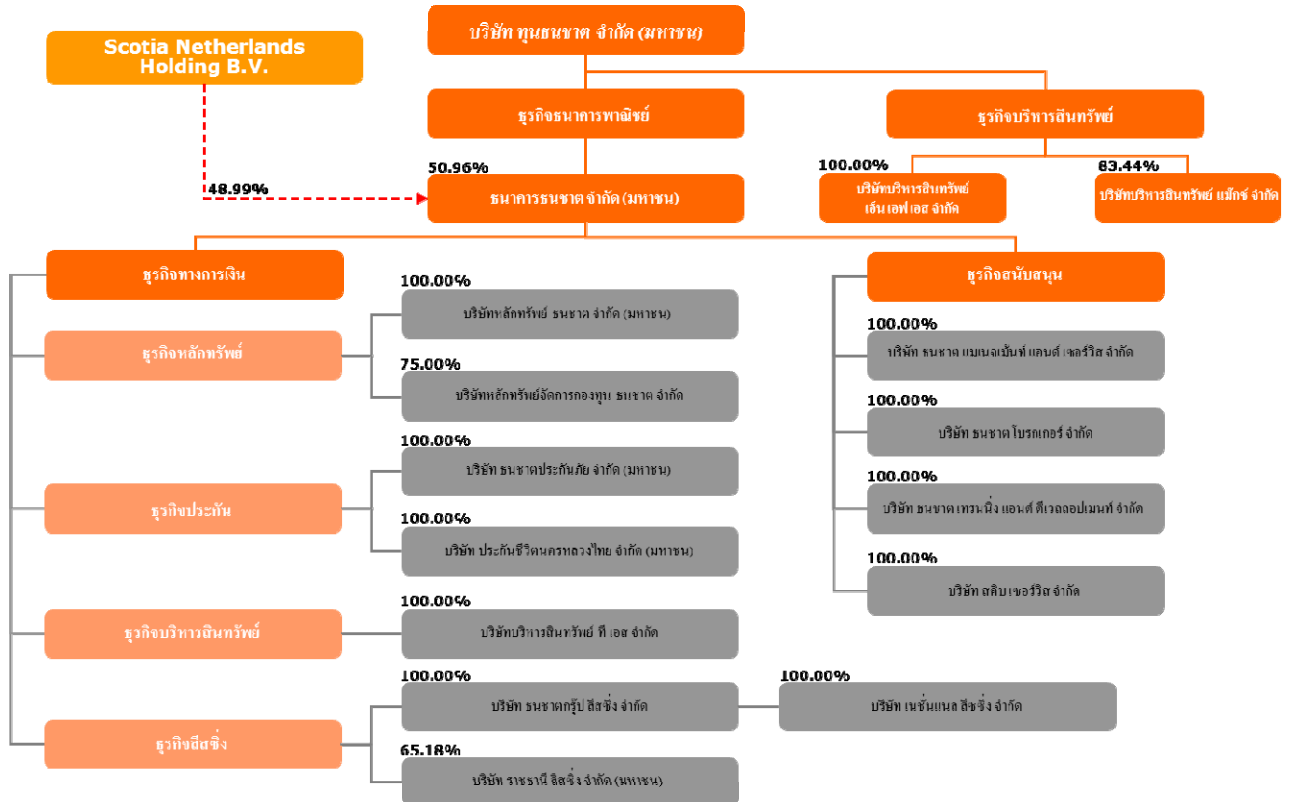
ต่อมาธนาคารธนชาตและธนาคารนครหลวงไทย ได้ร่วมกันเสนอโครงการโอนกิจการทั้งหมดของธนาคารนครหลวง ไทยให้แก่ธนาคารธนชาต ซึ่ง ธปท. ได้ประกาศให้ความเห็นชอบโครงการดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2554 อันเป็นการดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 ที่ ธปท. ประกาศเพื่อเป็นการ เสริมสร้างความมั่นคงและยกระดับความสามารถในการแข่งขันของระบบสถาบันการเงิน หลังจากนั้นธนาคารนคร หลวงไทยได้ทำการโอนกิจการทั้งหมดให้แก่ธนาคารธนชาต พร้อมหยุดการประกอบธุรกิจทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 และทำการเลิกบริษัทเข้าสู่กระบวนการชำระบัญชีตั้งแต่เดือนธันวาคม 2554 ตามเงื่อนไขที่ ธปท. กำหนด ทั้งนี้ ในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายน 2554 ธนาคารธนชาตได้เปิดรับซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหุ้นรายย่อยทุกราย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทยที่ประสงค์จะขายหุ้นสามารถขายหุ้นได้ก่อนที่จะทำการเลิกบริษัท โดย มีผู้ถือหุ้นจำนวนหนึ่งได้เสนอขายหุ้นธนาคารนครหลวงไทยให้กับธนาคารธนชาต ทำให้ธนาคารธนชาตเป็นผู้ถือหุ้น ธนาคารนครหลวงไทยรวมทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 99.98 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

#### เหตุการณ์สำคัญในปี 2556

- วันที่ 4 เมษายน 2556 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 มีมติยกเลิกวงเงินออกหุ้นกู้เดิมที่ยังคงเหลืออยู่ พร้อมกับอนุมัติวงเงินการออกและเสนอขายหุ้นกู้ใหม่จำนวนไม่เกิน 30,000 ล้านบาท
- วันที่ 3 พฤษภาคม 2556 ธนาคารธนชาต และบริษัท พรุณเซ็นทรัล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (“บมจ. พรุณเซ็นทรัล ประกันชีวิต”) ได้ลงนามสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจในการแนะนำผลิตภัณฑ์และ บริการด้านประกันชีวิตมีกำหนดเวลา 15 ปี และธนาคารธนชาตได้ดำเนินการโอนหุ้นสามัญของ บริษัท ธนชาตประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“ธนชาตประกันชีวิต”) จำนวน 328,500,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด พร้อมรับชำระราคาค่าหุ้นจาก บมจ. พรุณเซ็นทรัล ประกันชีวิต ตามข้อตกลงจำนวน 17,500 ล้านบาท
- วันที่ 9 สิงหาคม 2556 บริษัทฯ ได้ออกหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกันและไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ มีอายุ 10 ปี จำนวน 500 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 4.85 ต่อปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2566 และมีอายุ 12 ปี จำนวน 900 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 4.95 ต่อปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2568 โดยได้รับการจัดอันดับเครดิตที่ ระดับ A+ จากบริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด
- วันที่ 15 พฤศจิกายน 2556 บริษัทฯ ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีประกัน ไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ จำนวน 2 ชุด โดยหุ้นกู้ชุดแรกมีมูลค่า 3,100 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 4.70 ต่อปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2561 และหุ้นกู้ชุดที่สอง มีมูลค่า 2,900 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 5.03 ต่อปี ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2563 และหุ้นกู้ทั้งสองชุดได้รับการจัดอันดับเครดิตที่ระดับ A+ จากบริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด

## แผนภาพแสดงโครงสร้างการถือหุ้นในกลุ่มธนชาติ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556



- หมายเหตุ**
- ร้อยละการถือหุ้นแสดงนับรวมการถือหุ้นโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - บริษัทฯ มีสิทธิออกเสียงตามสัดส่วนการถือหุ้นที่ถืออยู่

## นโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนชาต

ในปี 2557 กลุ่มธนชาตได้กำหนดกลยุทธ์องค์กร โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจภายใต้กลุ่มธุรกิจการเงินครบวงจร ที่พร้อมด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย และมีคุณภาพเพื่อเติมเต็มทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า ภายใต้วิสัยทัศน์ ที่ได้กำหนดไว้ คือ

**“การให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มุ่งเน้นตอบสนองทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และให้คำปรึกษา ด้วยคุณภาพการให้บริการอย่างมืออาชีพ”**

โดยวิสัยทัศน์ดังกล่าว ได้ถูกสร้างขึ้นจาก 3 แนวคิดหลัก คือ การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร (Universal Banking) และการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม (Customer Centric) ตลอดจนการร่วมมือและร่วมใจกันของทุกหน่วยงานเพื่อส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า (Collaboration) ความพยายามและความสำเร็จภายใต้ 3 แนวคิดหลักนี้ ไม่เพียงแต่ทำให้กลุ่มธนชาต เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินครบวงจรที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขัน แต่ยังเป็นพลังสำคัญในการที่จะทำให้นาการธนชาตเป็นธนาคารระดับชั้นนำของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยได้อีก 3 ถึง 5 ปีข้างหน้า

นอกจากนี้ ภายใต้ความเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างกลุ่มธนชาตและสโกเทียแบงก์ กลุ่มธนชาตได้นำความเชี่ยวชาญและนวัตกรรมของสโกเทียแบงก์ มาพัฒนาระบบงานให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบของงานขายและงานบริการ (CRM Tools for Sales & Service) เป็นต้น ซึ่งเป็นระบบงานสำคัญที่จะเพิ่มความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า อันนำมาซึ่งความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ตลอดจนเพิ่มจำนวนการถือครองผลิตภัณฑ์และรายได้ให้แก่ธนาคารธนชาต

ทั้งนี้ กลุ่มธนชาตได้สื่อสารกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานทุกคนทุกหน่วยธุรกิจ มีความมุ่งมั่นเดียวกัน ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง ให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายทางกลยุทธ์ที่วางไว้ โดยกำหนดเป็นความมุ่งมั่นทางกลยุทธ์ (Strategic Intents) 4 ประการ ดังนี้

1. เรามีความมุ่งมั่นที่จะเติบโตในสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์และสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม พร้อมทั้งมาตรฐานการให้บริการ และการให้คำปรึกษาทางการเงินที่เป็นเลิศ ควบคู่กับการดำรงสถานะความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (To accelerate growth in commercial and unsecured loans under prudent risk standards through the provision of superior service and financial advice while maintaining our dominant position in auto lending)
2. เรามีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนานโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงที่รัดกุม โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการสินเชื่อ เพื่อลดสัดส่วนการค้ำของสินเชื่อบริษัททั้งหมด (To improve our risk management and reduce LIC across all portfolios through focused origination, risk based policies and use of market leading technology across the credit cycle)
3. เรามีความมุ่งมั่นที่จะขยายฐานลูกค้า และปรับโครงสร้างเงินฝากให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับความผันผวนในภาวะวิกฤต ผ่านการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ในการออมเงิน ผลิตภัณฑ์กลุ่มประกันภัยและผลิตภัณฑ์การลงทุน ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า (To attract

new customers and grow and diversify our funding base to meet LCR requirements by offering innovative savings, insurance and investment products)

4. เรามีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือทางด้านการเงินกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ ในขณะเดียวกัน สร้างการเติบโตในรายได้ค่าธรรมเนียมของธนาคาร ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินแบบครบวงจร โดยการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าแต่ละราย (To help our clients succeed financially and grow our fee revenue through relationship based cross selling of the full suite of financial products and services tailored to meet their needs)

และเพื่อให้ทุกความมุ่งมั่นทางกลยุทธ์ ทุกเป้าหมาย และให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้องค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน กลุ่มธนาคารจึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการ CEO's Focus Agenda 6 ประการ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการช่วยให้เป้าหมายที่วางไว้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพและเป็นระบบ ดังนี้

1. ผลดำเนินการของธนาคารมีกำไรสุทธิ การขยายตัวทางด้านสินเชื่อ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และอัตราส่วนต้นทุนจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) บรรลุตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่กำหนด (Financial Target)
2. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานหลัก และกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนถึงการส่งมอบบริการให้ลูกค้า รวมถึงเครื่องมือสำหรับสนับสนุนการขาย ให้ทีมงานทุกช่องทางการขายและหน่วยงานสนับสนุนการทำงานเพื่อให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Customer Growth Initiatives)
3. ดำเนินการรวมศูนย์งานสนับสนุน พัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ บริหารจัดการความเสี่ยง และบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ (Operational Improvement)
4. พัฒนาระดับหัวหน้างานและทีมงานให้แข็งแกร่ง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นผู้นำ การกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร (Enhancing Human Capital Capabilities)
5. ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยมาตรฐานสูงสุด เพื่อดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกระดับ และสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับถือปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Good Corporate Governance)
6. เพิ่มความตระหนักและรับรู้ในภาพลักษณ์ของธนาคารและสร้างการจดจำการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ รวมถึงพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ (Public Relations and Communications)

### นโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

บริษัทฯ เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร ที่ถือหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในระดับที่มีอำนาจควบคุมกิจการ (มากกว่าร้อยละ 50 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว) โดยมีแนวทางบริหารจัดการบริษัทในกลุ่ม ดังนี้



## นโยบายการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ และธนาคารธนชาตจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนชาตเป็นประจำทุกปี และให้บริษัทลูกทุกบริษัทจัดทำแผนงานธุรกิจและงบประมาณระยะ 3 - 5 ปี เสนอให้บริษัทแม่พิจารณาว่ามีแนวทางดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจหรือไม่ และจะมีการประเมินผล ทบทวน และปรับแผนธุรกิจ และงบประมาณเป็นประจำ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันของธุรกิจ

## การดูแลการประกอบธุรกิจบริษัทลูก

บริษัทฯ และธนาคารธนชาตจะส่งกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงร่วมเป็นกรรมการในบริษัทลูก เพื่อร่วมกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสามารถกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของบริษัทลูกได้อย่างใกล้ชิด และจัดให้กรรมการผู้จัดการบริษัทลูกรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการธนาคารธนชาต และมีการสรุปข้อมูลรายงานแก่คณะกรรมการบริษัทฯ

## การรวมศูนย์งานสนับสนุน

เป็นการรวมงานสนับสนุนที่แต่ละบริษัทในกลุ่มธนชาตต้องใช้บริการไว้ ณ บริษัทใดบริษัทหนึ่ง แล้วให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มธนชาตทั้งหมด เพื่อเป็นการจัดการให้มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการเชี่ยวชาญของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ และความประหยัดในเรื่องอัตราพนักงาน ซึ่งในปัจจุบันได้มีการรวมศูนย์งานสนับสนุนในกลุ่มธนชาต เช่น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบุคลากร งานพัฒนาระบบงานและระเบียบคำสั่ง งานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ งานปฏิบัติการ งานควบคุมธุรกิจ งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ งานธุรการและจัดซื้อทรัพย์สิน งานกฎหมายและประเมินราคา งานติดตามหนี้รายย่อย และงานตัวแทนเรียกเก็บหนี้

## การควบคุมภายใน การตรวจสอบ การกำกับดูแลกิจการบริษัทแม่และบริษัทในกลุ่มธนชาต

กลุ่มธนชาตให้ความสำคัญด้านการควบคุมภายในเป็นอย่างยิ่ง โดยยึดหลักการให้มีการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินธุรกิจ การบริการ และการปฏิบัติงาน รวมถึงแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้มีการตรวจสอบซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีการสอบทานรายการอย่างเหมาะสม (Check & Balance) และจัดให้มีประกาศ คำสั่ง ระเบียบการปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร ครอบคลุมธุรกิจที่ดำเนินการ และการปฏิบัติที่สำคัญ เปิดเผยให้พนักงานทุกคนสามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ตลอดเวลา โดยมีหน่วยงานกลางที่ธนาคารธนชาตเป็นหน่วยงานในการพิจารณาจัดทำและเสนอประกาศ คำสั่ง ระเบียบการปฏิบัติของทุกบริษัทในกลุ่มธนชาต

ด้านการตรวจสอบภายใน สายงานตรวจสอบภายใน จะเป็นทีมงานที่ทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทในกลุ่มธนชาตทุกบริษัท ให้มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ ระบบงานที่กำหนด และการตรวจสอบความผิดพลาดบกพร่องในการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอข้อแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้มีการควบคุมที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังจัดให้มีหน่วยงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ (Compliance) เป็นหน่วยงานติดตามศึกษากฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ และการปฏิบัติงานของธุรกิจที่กลุ่มดำเนินการอยู่เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทในกลุ่มธนชาตมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการประกาศกำหนด



การกำกับดูแลการควบคุมภายในและการตรวจสอบของแต่ละบริษัทในกลุ่มธนชาต มีคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่กำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบ เพื่อให้ฝ่ายตรวจสอบสามารถปฏิบัติหน้าที่และแสดงความเห็นได้อย่างมีอิสระจากฝ่ายจัดการของแต่ละบริษัท เพื่อให้แต่ละบริษัทมีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสอบทานให้มีรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง

ในส่วนของการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริษัทแม่และบริษัทในกลุ่มให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการ ทั้งในระดับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย โดยจัดโครงสร้างให้มีการถ่วงดุลระหว่างกรรมการอิสระกับกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ทางประกาศกำหนด นอกจากนี้ ยังได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณ ประกาศให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในกลุ่มธนชาตถือปฏิบัติ โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และไม่ทำการที่เป็นการขัดแย้งทางผลประโยชน์

#### **การบริหารจัดการความเสี่ยง**

บริษัทฯ มีระบบการดูแลให้บริษัทในกลุ่มธนชาตมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการจัดให้มีการจัดการความเสี่ยงตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงานทางที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ของบริษัทในกลุ่มธนชาตที่อาจต้องการการสนับสนุนทางการเงินหรือการจัดการจากบริษัทฯ โดยตรงซึ่งมีการจัดทำรายงานสถานะความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทในกลุ่มเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ นโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้จัดทำตามแนวทางที่ ธปท. กำหนด

## โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่มีนัยสำคัญจากงบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2554 – 2556 มีดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	2556		2555 (ปรับปรุงใหม่)		2554	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>						
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,871	3.47	2,294	6.41	1,899	5.44
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	467	0.87	491	1.37	86	0.24
เงินลงทุนในตราสารหนี้	4,039	7.49	3,641	10.18	4,319	12.37
เงินให้สินเชื่อ	21,286	39.47	21,500	60.09	20,942	59.96
การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	26,452	49.06	21,155	59.12	17,012	48.71
<b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>	<b>54,115</b>	<b>100.36</b>	<b>49,081</b>	<b>137.17</b>	<b>44,258</b>	<b>126.72</b>
<b>ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>	<b>27,558</b>	<b>51.11</b>	<b>25,786</b>	<b>72.07</b>	<b>19,943</b>	<b>57.10</b>
<b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>	<b>26,557</b>	<b>49.25</b>	<b>23,295</b>	<b>65.10</b>	<b>24,315</b>	<b>69.62</b>
<b>รายได้ที่มีไข่ออกเบี้ย</b>						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	6,900	12.80	5,089	14.22	3,720	10.65
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	531	0.98	663	1.85	891	2.55
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	13,592	25.21	717	2.01	1,139	3.26
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทร่วมตามวิธีส่วนได้เสีย	800	1.48	293	0.82	258	0.74
กำไรจากทรัพย์สินรอการขายและทรัพย์สินอื่น	815	1.51	1,059	2.96	47	0.14
รายได้จากการรับประกันภัย/ประกันชีวิตสุทธิ	2,282	4.23	2,147	6.00	2,127	6.09
รายได้เงินปันผล	634	1.18	437	1.22	755	2.16
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	1,812	3.36	2,082	5.82	1,673	4.79
<b>รวมรายได้ที่มีไข่ออกเบี้ย</b>	<b>27,366</b>	<b>50.75</b>	<b>12,487</b>	<b>34.90</b>	<b>10,610</b>	<b>30.38</b>
<b>รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ</b>	<b>53,923</b>	<b>100.00</b>	<b>35,782</b>	<b>100.00</b>	<b>34,925</b>	<b>100.00</b>

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารธนชาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน และประกาศ ธปท. ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประกอบกิจการเป็นผู้แนะนำซื้อขายหน่วยลงทุน แนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ นายหน้าประกันภัย/ประกันชีวิต ที่ปรึกษาทางการเงิน บริการเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นกู้ และดูแลรักษาหลักทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ธนาคารธนชาตมีสาขารวม 620 สาขา (ไม่รวมสำนักดินสน ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่) สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคารธนชาต มีจำนวน 54 แห่ง แบ่งเป็น สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายในที่ทำการสาขา หรือ Booth in Branch จำนวน 28 แห่ง และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายนอกที่ทำการสาขา หรือ Stand Alone จำนวน 26 แห่ง เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) จำนวน 2,057 เครื่อง เครื่องฝากและถอนเงินสดอัตโนมัติ (Recycling Machine) จำนวน 2 เครื่อง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) จำนวน 46 เครื่อง และเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ (Passbook Update Machine) จำนวน 127 เครื่อง

#### กลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์ 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

#### กลุ่มที่ 1 บริการด้านเงินฝาก

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการด้านเงินฝากกับกลุ่มลูกค้าทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล แบ่งบริการด้านเงินฝากออกเป็น 4 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit) เงินฝากประจำ (Fixed Deposit) เงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposit) และเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit)

##### การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2556 ธนาคารธนชาตยังคงมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าขนาดเล็กและกลาง ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคารธนชาตเป็นธนาคารหลัก (Main Bank) ด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายผ่านช่องทางการขายที่มีประสิทธิภาพของธนาคารธนชาต ท่ามกลางการแข่งขันระดมเงินฝากที่รุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specific Financial Institutions: SFIs) และธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ รวมถึงการแข่งขันอื่น ๆ ในรูปผลิตภัณฑ์ทดแทนเงินฝาก เช่น กองทุนรวม หุ้นกู้เอกชน ที่มีการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ

โดยนอกเหนือจากผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำที่มีระยะเวลาการฝากที่หลากหลายที่ธนาคารธนชาตได้นำเสนอเพื่อเป็นทางเลือกในการออม และกระจายการลงทุน ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดีแล้ว ในปีนี้ธนาคารธนชาตยังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ออกสู่ตลาดเพื่อตอบสนองการทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวันของลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ภายใต้อุดมการณ์ที่คุ้มค่า ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ “เงินฝากประจำตามแผน” ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำที่ลูกค้าสามารถเลือกระยะเวลาฝาก หรือวันครบกำหนดให้สอดคล้องกับแผนการเงินของลูกค้าได้ด้วยตัวเอง บนผลตอบแทนที่คุ้มค่า และตั้งแต่เดือนกรกฎาคมที่ผ่านมา ธนาคารธนชาตริเริ่มการให้บริการ “ฝาก ถอน ด้วย

เงินสด และโอนเงิน “ไม่ต้องเขียนใบสลิป” ที่ทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น  
อีกทางหนึ่งด้วย

## กลุ่มที่ 2 บริการด้านเงินให้สินเชื่อ

### 2.1 สินเชื่อธุรกิจ

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สินเชื่อธุรกิจเป็นวงเงินสินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนในการประกอบธุรกิจ หรือใช้เสริมสภาพคล่องหมุนเวียนใน  
กิจการ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลายประเภทสินเชื่อ

1) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Banking)** ธนาคารธนชาตได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ  
ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเงินให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินให้กู้ที่มีความ  
ยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า (Flexible Loan) บริการหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) เพื่อค้ำประกัน  
การประมูลงาน สัญญา ผลงาน และการชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น เงินให้สินเชื่อโครงการ (Project Finance) เงินให้  
สินเชื่อเพื่อการนำเข้าและส่งออก (Trade Finance) รวมไปถึงการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงิน เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีต้นทุน  
ทางการเงินอย่างเหมาะสม (Financial Advisory Service) ทั้งทางด้านตลาดตราสารหนี้และตลาดทุน (Debt and Capital  
Market) เช่น การออกหุ้นกู้ การระดมทุนเพื่อจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น นอกจากนี้  
ยังเสนอผลิตภัณฑ์ที่ช่วยบริหารความเสี่ยงแก่ลูกค้า เช่น Interest Rate Swap (IRS) เพื่อช่วยป้องกันความเสี่ยงจากความ  
ผันผวนของอัตราดอกเบี้ย หรือป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนไม่ว่าจะเป็น Forward Contract, Foreign  
Currency Swap เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการบริหารจัดการเงินสด  
(Cash Management) โดยเสนอผลิตภัณฑ์ที่ช่วยตอบสนองความต้องการอย่างหลากหลายอีกด้วย

2) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Commercial Banking)** สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อมนั้น ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นบริการสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นหลากหลาย โดยจะพิจารณาให้ตามความต้องการ  
ของลูกค้าแต่ละราย เช่น สินเชื่อเติมเต็ม (Top Up Facilities) ซึ่งเป็นวงเงินพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้า วงเงินเบิกเกินบัญชี  
(O/D) เพื่อให้หมุนเวียนในกิจการ หนังสือค้ำประกัน (L/G) สำหรับลูกค้าธุรกิจ หรือลูกค้าบุคคลที่มีความต้องการใช้  
วงเงินค้ำประกันสินเชื่อในการค้ำประกันการดำเนินงานให้กับหน่วยงานบริษัท ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เป็นต้น

3) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก (SME S)** สำหรับกลุ่มลูกค้า SME ขนาดเล็ก ธนาคารธนชาตมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อ  
SME-S ซึ่งเป็นสินเชื่อวงเงินสูงสุดไม่เกิน 10 ล้านบาท เน้นการอนุมัติที่รวดเร็วจับใจ โดยจะเน้นการขายผ่านช่องทาง  
สาขาเป็นหลัก

#### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตมุ่งขยายธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าธุรกิจลูกค้าขนาดเล็กที่มีความต้องการวงเงินสูงสุดไม่เกิน 10  
ล้านบาท เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการการสนับสนุนทางการเงินจากธนาคารเป็นพิเศษ ซึ่งปัจจุบันธนาคาร  
ธนชาตมีผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อ SME-S” สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มีความต้องการสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 10 ล้านบาท ซึ่งเน้น  
การอนุมัติที่รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วถึง นอกจากนี้ ยังเน้นการประชาสัมพันธ์ และจัด  
โครงการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นยอดสินเชื่อและขยายฐานลูกค้า สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่  
และกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ธนาคารธนชาตยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า  
และนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบวงจรตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

## 2.2 สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับรถยนต์

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการเกี่ยวกับรถยนต์ที่มีความต้องการวงเงินกู้ ประเภทเงินกู้ระยะสั้น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องในกิจการ และวงเงินกู้ระยะยาวเพื่อใช้ในการขยายธุรกิจ หรือลดต้นทุนทางการเงิน รวมถึงเสนอบริการทางการเงินด้านอื่น ๆ เช่น สินเชื่อเช่าซื้อเพื่อใช้ในธุรกิจ (Fleet) และการให้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) เป็นต้น

### การตลาดและการแข่งขัน

มุ่งเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อกับกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นพันธมิตรอันดีในธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารธนชาตเสมอมา โดยธนาคารธนชาตใช้ฐานข้อมูลที่มีอยู่พัฒนาเครื่องมือสำหรับพิจารณาและกลั่นกรองการอนุมัติสินเชื่อภายใต้เกณฑ์การควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม (Credit Scoring) นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สอดคล้องกับรูปแบบ และช่องทางความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ กลุ่มลูกค้ารถยนต์ใหม่ และผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้วที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หรือกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้วที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางบริษัทผู้ให้บริการประมูลรถยนต์ เป็นต้น ในส่วนของธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อประเภท Fleet และธุรกิจการให้เช่าทางการเงิน (Financial Lease) ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นการให้บริการบนฐานลูกค้าเดิมที่มีศักยภาพและมีความมั่นคงทางการเงินสูง โดยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการขายให้ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศ

## 2.3 สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

เป็นการให้บริการครบวงจรในด้านการค้าต่างประเทศ เช่น การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อนำเข้าสินค้า (Import L/C Issuance) และการให้สินเชื่อเพื่อการนำเข้าแบบทรัสต์รีซีพ (Trust Receipt) การเป็นตัวแทนในการชำระเงินค่าสินค้าตามเอกสารเรียกเก็บ D/P, D/A ให้แก่ผู้ขายในต่างประเทศ การให้สินเชื่อเพื่อการส่งออกแบบแพคกิ้งเครดิต (Packing Credit) การรับซื้อและซื้อลดเอกสารส่งออก (Export Bill Purchased/Discounted) การบริการเรียกเก็บเงินตามเอกสารส่งออก (Export Bill for Collection) การออกหนังสือค้ำประกันในประเทศและต่างประเทศ (Letter of Guarantee, Stand-by L/C) การบริการเงินโอนไปต่างประเทศและการบริการรับเงินโอนจากต่างประเทศ

### การตลาดและการแข่งขัน

การบริการที่ถูกต้องแม่นยำ สะดวกรวดเร็ว อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านธุรกรรมการค้าต่างประเทศ โดยธนาคารธนชาตคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการ และการส่งเสริมการทำธุรกรรมของลูกค้าในภาพรวม ธนาคารธนชาตมีเป้าหมายการขยายฐานลูกค้าทั้งที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารธนชาตได้สนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อการนำเข้า สินเชื่อเพื่อการส่งออก เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องให้แก่ลูกค้า รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการค้าต่างประเทศจากผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งธนาคารธนชาตได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการค้าต่างประเทศให้มีความหลากหลาย และตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่มีครอบคลุมอยู่ในทุกทวีปเพื่อบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการจากธนาคารธนชาต

## 2.4 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใน 3 รูปแบบ ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว และสินเชื่อ Sale and Lease Back ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “**สินเชื่อธนชาตรถแลกเงิน**” ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการเงินสด ด้วยวงเงินอนุมัติที่สูงกว่าสินเชื่อเงินสดส่วนบุคคล และมีระยะเวลาการผ่อนชำระนานกว่าสินเชื่อบุคคลทั่วไป ผู้บริโภคจึงสามารถเลือกระยะเวลาและค่างวดที่สอดคล้องกับความสามารถในการผ่อนชำระ โดยมีจุดขาย คือ การอำนวยความสะดวกลูกค้าผ่านช่องทางสาขาที่มีอยู่กว่า 600 สาขาของธนาคารธนชาต

### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ โดยผ่านช่องทางผู้แทนจำหน่ายรถยนต์และสาขานานาชาติ ด้วยการกำหนดนโยบายด้านราคาที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งภายนอก เช่น ภาวะการแข่งขันในตลาดและปัจจัยภายใน เช่น ต้นทุนทางการเงิน และความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ เป็นต้น สำหรับการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ธนาคารธนชาตประสานความร่วมมือกับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ในแต่ละพื้นที่จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อเสนอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่มีเงื่อนไขสอดคล้อง และตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ นอกจากการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระดับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์แล้ว ธนาคารธนชาตยังมีนโยบายส่งเสริมความสัมพันธ์ และเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขายในระดับบริษัทผู้ผลิตรถยนต์อีกด้วย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดด้านเช่าซื้อรถยนต์ และส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำด้านเช่าซื้อรถยนต์ โดยในปีนี้นับว่าธนาคารธนชาตมีการพัฒนาและนำระบบ HiPad (Hire Purchase by iPad) สำหรับเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อมาใช้เพื่อให้ธนาคารธนชาตสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทั่วประเทศได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

## 2.5 สินเชื่อบุคคลที่มีหลักประกัน

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ได้แก่ **บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย** ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ธนาคาร Home Loan **บริการสินเชื่อเนกประสงค์** ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์สินเชื่อธนาคารบ้านแลกเงิน (Cash Your Home) และสินเชื่อโฮมพลัส (Home Plus)

### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ครบวงจร ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีการส่งเสริมการตลาดตามสถานการณ์ และภาวะการแข่งขัน โดยมีสายงาน Retail Banking เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เงื่อนไข ตลอดจนอัตราดอกเบี้ย โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าที่ต้องการซื้อบ้าน และลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล โดยใช้บ้านเป็นหลักประกัน ทั้งนี้ ธนาคารธนชาตจัดให้มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อบุคคล โดยเจ้าหน้าที่ทีมขายลูกค้าผู้บริโภค ดูแลการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนธุรกิจ และเครือข่ายสาขาเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์สินเชื่อบุคคลหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ แก่ลูกค้า

## 2.6 สินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลโดยไม่มีหลักประกันประเภทสินเชื่อเนกประสงค์ที่ไม่ระบุวัตถุประสงค์และระบุวัตถุประสงค์ เพื่อเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้หลากหลาย และครอบคลุมทุกความต้องการตามเงื่อนไขสินเชื่อที่กำหนด ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ ดังนี้

1) **สินเชื่อส่วนบุคคล (FLASH Loan)** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์ สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระเป็นรายเดือนเท่า ๆ กันทุกเดือนตามกำหนดระยะเวลา

2) **สินเชื่อสารพัดนึก** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์วงเงินกู้เพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าเข้าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาตที่มีประวัติการผ่อนชำระดี

3) **สินเชื่อสำหรับพนักงานในโครงการพิเศษ** เป็นสินเชื่อที่ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่เข้าร่วมโครงการกับธนาคารธนชาต

4) **สินเชื่อเพื่อการศึกษา (Scholar Loan)** เป็นสินเชื่อที่ระบุวัตถุประสงค์ชัดเจนเพื่อชำระค่าเล่าเรียน หรือค่าใช้จ่ายในการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท และปริญญาเอก

5) **สินเชื่อบำนาญค่าประกัน** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์โครงการพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าข้าราชการผู้รับบำนาญรายเดือนผ่านกรมบัญชีกลาง

6) **บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล (FLASH Card)** เป็นสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ซึ่งให้บริการในรูปแบบบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “FLASH Card” เป็นผลิตภัณฑ์ที่เน้นความสะดวกและรวดเร็วในการเบิกถอนเงินสดจากตู้ ATM ได้ทั่วโลก โดยลูกค้าสามารถที่จะเลือกจ่ายขั้นต่ำได้ในแต่ละรอบบัญชี

7) **สินเชื่อส่วนบุคคล FLASH O/D (Unsecured FLASH O/D)** เป็นวงเงินเบิกเกินบัญชี (Over Draft) ที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ธนาคารธนชาตจะให้บริการสำหรับลูกค้าคนสำคัญของธนาคารธนชาต เพื่อนำวงเงินไปใช้โดยมีวัตถุประสงค์ในการลงทุนในธุรกิจ

8) **บัตรเครดิต** เป็นวงเงินสินเชื่อในบัตรสำหรับใช้ซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด หรือสามารถเบิกถอนเงินสดได้ ธนาคารธนชาตมีบัตรเครดิตร่วมกับ VISA และ Master Card เพื่อให้บริการบัตรเครดิตหลากหลายประเภท โดยแบ่งตามคุณสมบัติของลูกค้า และความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการบัตรเครดิต ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ ดังนี้

- **บัตรเครดิตธนชาต Drive** สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่ต้องการมีบัตรเครดิต โดยมีสิทธิประโยชน์หลักในการรับส่วนลดในรูปแบบเป็นการจ่ายเงินบางส่วน (Cash Back) สำหรับการเติมน้ำมัน

- **บัตรเครดิตธนชาต MAX Platinum** สำหรับลูกค้าที่ต้องการอภิสิทธิ์ และสิทธิประโยชน์ในรูปแบบของความหรูหรา สะดวกสบายในฐานะผู้ถือบัตร และยังได้รับส่วนลดในรูปแบบของการจ่ายเงินบางส่วน (Cash Back) สำหรับทุก ๆ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร

- **บัตรเครดิตธนชาต LIVE Platinum** เป็นบัตรเครดิตที่มุ่งเน้นกลุ่มผู้ถือบัตรรุ่นใหม่ที่สนใจการผ่อนชำระ และสิทธิประโยชน์ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าดอกเบี้ยบัตรเครดิตทั่วไป โดยจะยังคงได้รับสิทธิพิเศษระดับ Platinum

### การตลาดและการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์ในกลุ่มสินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน (Unsecured Lending Product) ให้กำหนดกลยุทธ์ทางการแข่งขันบนพื้นฐานความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป้าหมายเป็นสำคัญ ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การนำเสนอแคมเปญทางการตลาด ช่องทางการบริการ และวิธีการให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งได้จัดให้มี



ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยให้ลูกค้าเลือกได้ตามความเหมาะสมตามช่วงอายุ (Life Stage) และวิถีการดำเนินชีวิต (Life Style) โดยเน้นการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย สามารถใช้ได้ตามเงื่อนไขจริง ไม่ยุ่งยาก และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ เพื่อการเข้าถึงลูกค้าในฐานะผลิตภัณฑ์ในชีวิตประจำวัน (Everyday Needs) กลยุทธ์การแข่งขันหลักสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์

1. **สินเชื่อส่วนบุคคล** จัดให้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของลูกค้า

2. **บัตรสินเชื่อหมุนเวียน** เป็นวงเงินสำรองในการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นในทุกเวลา ซึ่งลูกค้าสามารถเบิกเงินสินเชื่อได้ตามความต้องการจากเครื่อง ATM ทั่วโลก

3. **บัตรเครดิต** เน้นการใช้ในชีวิตประจำวัน ที่ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้ได้จริง ไม่ยุ่งยาก และได้รับผลประโยชน์จากการใช้บัตรตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตได้ขยายการให้บริการบัตรเครดิตสำหรับลูกค้าธุรกิจ ได้แก่ บัตรเครดิต ธนชาต คอร์ปอเรท เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการด้านการเบิกจ่ายสำหรับลูกค้าธุรกิจ

### กลุ่มที่ 3 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

รองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารธนชาต ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย บริการโอนเงิน (Fund Transfer) บริการโอนเงินรายย่อยอัตโนมัติ (ATS) บริการโอนเงินรายใหญ่ระหว่างธนาคาร (BAHTNET) บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Bulk Payment System) บริการรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ (Bill Payment) บริการบัตรเดบิต นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่

- บริการ Thanachart i-Net
- บริการ Thanachart SMS Alert
- ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตแคชแบ็ก

#### การตลาดและการแข่งขัน

สามารถนำเสนอได้ทั้งบริษัทขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยเน้นกลยุทธ์ในการขายผ่านช่องทางสาขาแบบ Cross Selling และ Up-selling สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม และต้องการความปลอดภัยในการโอนเงิน เพิ่มรายการส่งเสริมการขายให้ดึงดูดใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น เน้นการเข้าถึง ความง่าย และสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และสามารถรับเงินได้ภายในวันเดียวกับวันที่สั่งโอน โดยมีสาขาตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือบริเวณใกล้เคียงอาคารสำนักงานเพื่อพร้อมให้บริการ ธนาคารธนชาตได้เปิดให้บริการ ดังนี้

1. บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี โอนเงินภายในและระหว่างธนาคาร ตลอดจนชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เพิ่มอีกหนึ่งช่องทาง

2. บริการแจ้งข้อมูลการเงินผ่านระบบ SMS แจ้งผลการทำรายการไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคารธนชาต ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน โอน ตลอด 24 ชั่วโมง

3. มอบบริการที่เป็นเอกลักษณ์พิเศษของบัตรเดบิตแคชแบ็ก ทั้งความคุ้มค่าจากการบริการรับเงินคืนเข้าบัญชี ทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร และความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ถือบัตรด้วยเทคโนโลยี EMV ที่ช่วยป้องกันการโจรกรรมข้อมูลบัตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## กลุ่มที่ 4 บริการด้านอื่น ๆ

### 4.1 บริการธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการซื้อขายธนบัตรต่างประเทศ Travellers' Cheques รวมถึงการซื้อขายเงินตราต่างประเทศทันที และการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า เพื่อธุรกรรมของลูกค้าทางด้านการค้าต่างประเทศ และเพื่อการโอนเงินตราต่างประเทศเข้า/ออก สำหรับการรับและชำระค่าสินค้าและบริการเพื่อบุคคลธรรมดา รวมถึงการเปิดบัญชีเงินฝากที่เป็นเงินตราต่างประเทศ (FCD) เป็นต้น

#### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตได้มีการขยายเครือข่ายสาขา และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ครอบคลุมการให้บริการแก่ธุรกิจ และนักท่องเที่ยวไปยังทั่วประเทศ รวมถึงการปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยอิงกับการเคลื่อนไหวของเงินตราต่างประเทศในตลาดโลกเป็นสำคัญ ทำให้ลูกค้าของธนาคารธนชาตได้ราคาที่ดีต่อเหตุการณ์ และเป็นธรรม

### 4.2 ธุรกิจบริการงานสนับสนุนธุรกิจหลักทรัพย์

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการเป็นผู้รับฝากทรัพย์สิน (Custodian) เป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุน (Trustee, Fund Supervisor) เป็นผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ (Bondholder Representative) และเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์และตัวแทนชำระเงิน (Registrar and Paying Agent)

#### การตลาดและการแข่งขัน

เพื่อเติมเต็มธุรกิจให้สามารถให้บริการครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า ในส่วนของการให้บริการเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินและผู้ดูแลผลประโยชน์ ธนาคารธนชาตใช้ผลิตภัณฑ์เสริมเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารการเงินและการลงทุนแก่กองทุนต่าง ๆ ที่มาใช้บริการ เช่น ผลิตภัณฑ์ด้าน Cash Management เป็นต้น ส่วนบริการผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ และนายทะเบียนหลักทรัพย์ และตัวแทนชำระเงิน ธนาคารธนชาตอาศัยเครือข่ายธุรกิจ และความสัมพันธ์อันดีกับฐานลูกค้าของธนาคารธนชาตในการขยายการบริการดังกล่าว

## ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโอกาสหรือข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจ

ในปี 2556 ที่ผ่านมา การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทย<sup>1</sup> ขยายตัวชะลอลงตามการบริโภคภาคเอกชนที่ชะลอตัวหลังจากที่เร่งใช้จ่ายไปมากในปีก่อน ประกอบกับผู้ประกอบการบางส่วนชะลอการลงทุนออกไปเพื่อประเมินสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง ในขณะเดียวกันการส่งออกสินค้าฟื้นตัวได้อย่างช้า ๆ เนื่องจากบางอุตสาหกรรมประสบปัญหาขาดแคลนวัตถุดิบ รวมถึงมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต ทำให้เกิดข้อจำกัดทางการแข่งขัน (Competitiveness) ไม่สามารถผลิตสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของตลาดโลกที่เปลี่ยนไปได้มากนัก ทำให้ในไตรมาส 4 ปี 2556 เศรษฐกิจขยายตัวร้อยละ 0.6 ชะลอลงจากการขยายตัวร้อยละ 5.4 ร้อยละ 2.9 และร้อยละ 2.7 ในไตรมาส 1 ปี 2556 ไตรมาส 2 ปี 2556 และไตรมาส 3 ปี 2556 ตามลำดับ โดยในด้านการใช้จ่ายมีปัจจัยสนับสนุนจากการใช้จ่ายภาครัฐ การส่งออก และการสะสมสินค้าคงคลัง ในขณะที่การใช้จ่ายภาคครัวเรือนลดลง ส่วนในด้านการผลิตมีปัจจัยสนับสนุนจากการขยายตัวของสาขาโรงแรมและภัตตาคาร อสังหาริมทรัพย์และเกษตรกรรม แต่สาขา

<sup>1</sup> ตามรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

อุตสาหกรรมและก่อสร้างหดตัว เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาส 3 ปี 2556 และ โดยรวมทั้งปี 2556 เศรษฐกิจไทยขยายตัวร้อยละ 2.9

เมื่อพิจารณาด้านเสถียรภาพเศรษฐกิจของไทย พบว่าอัตราการว่างงานอยู่ในระดับต่ำ อัตราเงินเฟ้อชะลอตัวตามราคาพลังงาน และการชะลอตัวของเศรษฐกิจคู่ค้าซึ่งเผชิญชะตากรรมคล้ายคลึงกัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลจากการนำเข้าทองคำและการส่งกลับกำไรและเงินปันผลไปต่างประเทศ ส่วนดุลเงินทุนเคลื่อนย้ายเกินดุลจากการกู้ยืมเงินต่างประเทศของสถาบันรับฝากเงินและการลงทุนโดยตรงของนักลงทุนต่างประเทศโดยรวมทำให้ดุลการชำระเงินขาดดุล ภาพรวมเงินเฟ้อปี 2556 อัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยทั้งปีอยู่ในระดับต่ำที่ร้อยละ 2.18 ชะลอตัวจากปีก่อนตามราคาพลังงาน และอัตราเงินเฟ้อพื้นฐาน (Core inflation) โดยราคาพลังงานชะลอตัวจากราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศตามทิศทางราคาน้ำมันในตลาดโลก รวมถึงผลของค่าไฟฟ้าที่ปรับเพิ่มขึ้นน้อยกว่าปีก่อน สำหรับอัตราเงินเฟ้อพื้นฐาน ปี 2556 ชะลอตัวจากปี 2555 มาอยู่ที่ร้อยละ 1.0 ตามแรงกดดันด้านต้นทุนโดยรวมที่อยู่ในระดับต่ำ แม้จะเพิ่มขึ้นบ้างในไตรมาสที่ 4 ตามการทยอยปรับราคาก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ภาครถเร็วขึ้น แต่อุปสงค์ในประเทศที่ชะลอตัวและการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ทำให้การปรับขึ้นราคาสินค้าและบริการในภาพรวมทำได้ค่อนข้างจำกัด

ในปี 2557 การคาดการณ์ว่า เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวได้อ่อนในเกณฑ์ต่ำ เนื่องจากคาดการณ์ว่าอุปสงค์ในประเทศทั้งการบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนจะยังคงชะลอตัวลงต่อเนื่อง และอาจใช้เวลานานกว่าเดิมในการปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติ อันเนื่องมาจากความเชื่อมั่นผู้บริโภคที่ลดลง และนักลงทุนรอดูความชัดเจนของการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและสถานการณ์ทางการเมือง เช่นเดียวกับการใช้จ่ายและลงทุนภาครัฐที่มีแนวโน้มล่าช้าออกไปอีก แม้การส่งออกในภาพรวมน่าจะปรับดีขึ้นในเกือบทุกตลาดและหมวดสินค้าและมีแนวโน้มค่อย ๆ ปรับดีขึ้น ตามเศรษฐกิจหลักที่ฟื้นตัวอย่างช้า ๆ แต่คงไม่เพียงพอที่จะชดเชยการชะลอตัวของอุปสงค์ในประเทศ ขณะที่ภาคการท่องเที่ยวซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักในช่วงที่ผ่านมาเริ่มได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทางการเมืองในประเทศ และคาดว่าจะสามารถฟื้นตัวได้เร็วหลังเหตุการณ์สงบลง

การเมืองในประเทศและการบริหารงานของรัฐบาล เป็นเงื่อนไขสำคัญต่อแนวโน้มเศรษฐกิจในปีนี้ ทั้งนี้ นอกจากปัญหาการเมืองที่ยืดเยื้อจะมีผลกระทบต่อการใช้จ่ายและการลงทุนของภาครัฐแล้ว ปัญหาการเมืองยังมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้จ่ายของประชาชนและบรรยากาศการลงทุนของภาคเอกชนด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ในการประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ของ ธปท. เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2557 นั้น คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าการท่องเที่ยวจึงได้ปรับลดประมาณการการขยายตัวทางเศรษฐกิจไทยในปี 2557 เหลือเพียงร้อยละ 3.0 จากเดิมที่เคยประมาณไว้ร้อยละ 4.0 ในการประชุมครั้งก่อนหน้า ส่วนในรายงานภาวะเศรษฐกิจของ สศช. ที่เผยแพร่ในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2557 นั้นคาดว่าจะเศรษฐกิจไทยจะขยายตัวร้อยละ 3.0 - 4.0 ในปี 2557

จากภาวะเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอน ส่งผลในธนาคารได้มีแผนงานในการติดตามและทบทวนสถานการณ์แวดล้อม (Landscape) ทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจภายในประเทศ การให้ความดูแลอย่างใกล้ชิดของความเข้มแข็งในภาคอุตสาหกรรม สภาพคล่องทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงภายนอกประเทศ อาทิ การที่ธนาคารกลางสหรัฐฯ ประกาศแผนการปรับลดขนาดธุรกรรมอัดฉีดสภาพคล่อง (QE Tapering) การปรับตัวของกลุ่มยูโรหลังภาวะวิกฤตที่ยังแก้ไขปัญหาค่าเงินและการคลังที่ยัง

<sup>2</sup> คาดการณ์เศรษฐกิจ จากสถาบันการเงินต่าง ๆ อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และศูนย์วิจัยเศรษฐกิจของ Nova Scotia Bank

ไม่เสร็จสิ้น และการแก้ไขปัญหาลักษณะการเงินและการคลังที่ยังไม่มีความคืบหน้าชัดเจนนัก โดยอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของธนาคารในประเทศที่ประสบปัญหา เช่น สเปนและอิตาลี ยังอยู่ในระดับที่สูงกว่าประเทศอื่น ๆ ค่อนข้างมาก อีกทั้งนโยบายการคลังยังเข้มงวดขึ้นต่อเนื่อง ด้านภาวะการเงินที่ผ่อนคลายลงบ้างในบางประเทศยังต้องใช้เวลาส่งผ่านไปยังภาคเศรษฐกิจจริง ความเสี่ยงของเศรษฐกิจจีนจากความเปราะบางในภาคอสังหาริมทรัพย์และภาคนี้นอกภาคธนาคาร (Shadow Banking) ที่มีสัดส่วนต่อ GDP ค่อนข้างสูงแต่ไม่ได้มีการกำกับตรวจสอบที่เข้มงวดนัก และอาจกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้ และการปรับขึ้นภาษีการบริโภคของญี่ปุ่นที่มีกำหนดเริ่มในเดือนเมษายน 2557 อาจส่งผลกระทบต่ออุปสงค์ในประเทศซึ่งเป็นแรงส่งสำคัญของเศรษฐกิจ โดยผลกระทบเชิงจิตวิทยายังประเมินได้ยาก ซึ่งปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อปริมาณเงินในตลาด สภาพคล่องของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน และการปรับดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

การติดตามความคืบหน้าของโอกาส (Opportunity) ในการประกอบธุรกิจ จากกระแสประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทำให้การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของกิจกรรมการค้าขายแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน (พม่า ลาว กัมพูชา และมาเลเซีย) ที่ยังคงเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในทุกด้านการค้าขายแดน จะช่วยผลักดันให้ไทยยังคงเกินดุลจากการค้าขายแดนภายใต้ด้านการค้าขายแดนต่าง ๆ รอบประเทศ จากประเทศเพื่อนบ้าน นับเป็นตลาดศักยภาพสำหรับสินค้าส่งออกอีกแห่งหนึ่งที่อยู่ใกล้ตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อกำแพงภาษีระหว่างประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านกลุ่มนี้จะลดน้อยลงในช่วงที่เปลี่ยนผ่านเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ซึ่งโอกาสในการประกอบธุรกิจจะเกิดขึ้นจากการการเข้าถึง และการนำเสนอธุรกรรมทางการเงินต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการในพื้นที่การค้าขายแดน และการให้การสนับสนุนผู้บริโภคและผู้ประกอบการทางด้านเงินทุน การบริการ และการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 ที่จะดำเนินการต่อเนื่องในปี 2557 ในอันที่จะให้การสนับสนุนผู้ประกอบการและผู้ออมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมและการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนได้มากขึ้น อีกทั้งให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ปี 2555 – 2559 (Payment System Roadmap) ในการที่จะส่งเสริมการทำธุรกรรมและการเข้าถึงการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การเตรียมความพร้อมและการลดความเสี่ยงในระบบการชำระเงิน นอกจากการติดตาม ความคืบหน้าของโอกาสแล้ว การสร้างความแข็งแกร่งของสถาบันการเงิน โดยการบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน จึงเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง

#### ภาวะอุตสาหกรรมและแนวโน้มการแข่งขัน

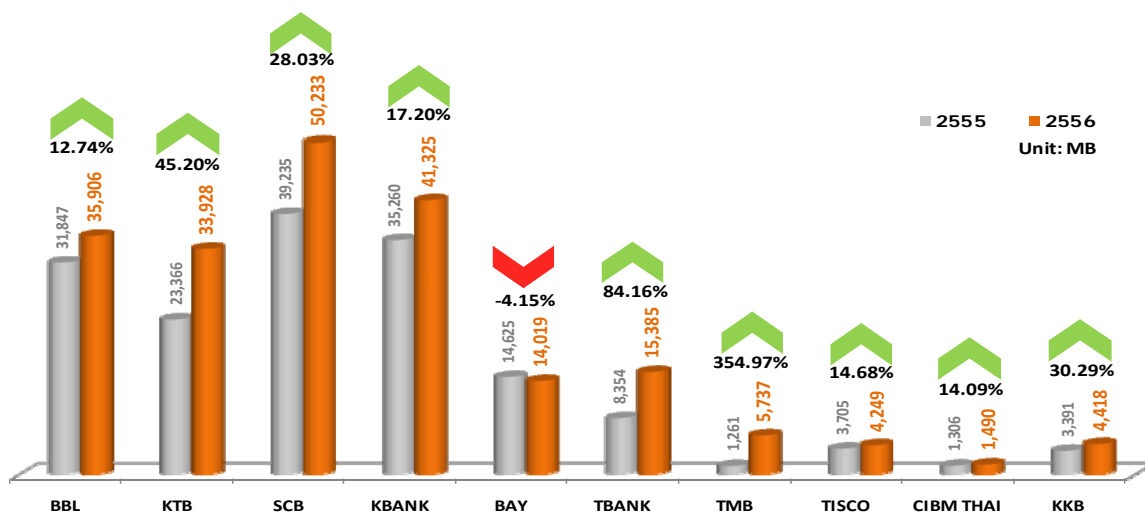
จากผลประกอบการทางการเงินของระบบธนาคารพาณิชย์<sup>3</sup> ในปี 2556 พบว่า ผลกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์อยู่ที่ 214,853 ล้านบาท หรือเติบโตร้อยละ 23.60 จากปี 2555 โดยธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย และสาขาธนาคารต่างประเทศมีอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิร้อยละ 25.09 และร้อยละ 10.29 ตามลำดับ อันสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และการปรับตัวของกลุ่มธนาคารพาณิชย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจและการเมืองได้เป็นอย่างดี โดยในปี 2556 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในประเทศไทยใช้ 2 กลยุทธ์หลักในการแข่งขัน ได้แก่ กลยุทธ์การเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร (Universal Banking) และกลยุทธ์ในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าใช้ธนาคารเป็นธนาคารหลัก (Main Bank) ในการทำธุรกรรม รวมทั้งยังได้ให้ความสำคัญกับการขยายเครือข่ายสาขาไปยังประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อตอบรับกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community: AEC) และเพื่อสนับสนุนการขยาย

<sup>3</sup> ระบบธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศและสาขาธนาคารต่างประเทศรวม 30 ธนาคาร

ธุรกิจของลูกค้าในกลุ่มประเทศอาเซียนอีกทางหนึ่ง ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ ขนาดใหญ่มีผลกำไรสุทธิเติบโตร้อยละ 24.43 ในปี 2556 สำหรับธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางที่จดทะเบียนในประเทศไทยได้เน้นการแข่งขันด้วยกลยุทธ์แบบเฉพาะเจาะจงหรือใช้ธุรกิจที่ธนาคารมีความชำนาญเป็นแรงขับเคลื่อน ผลกำไรสุทธิขององค์กร นอกจากนี้ ยังใช้กลยุทธ์ขยายฐานลูกค้าในตลาดใหม่ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งการปรับปรุงระบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการให้บริการลูกค้าเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ จากกลยุทธ์ที่นำมาดำเนินการในปี 2556 ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางมีผลกำไรสุทธิที่เติบโตสูงสุดหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 44.97 และสำหรับธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กที่จดทะเบียนในประเทศไทยได้ใช้กลยุทธ์ในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งกลยุทธ์ในการทำ Branding ของธนาคารเพื่อให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยผลกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กเติบโตร้อยละ 20.89 ในปี 2556

ทั้งนี้ ผลกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยจำนวน 10 ธนาคาร ตามรายธนาคารได้แสดงตามรูปภาพด้านล่าง

**รูปภาพ: ผลกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย แบ่งตามรายธนาคาร ปี 2555 - 2556**



ที่มา: งบการเงินฉบับก่อนการตรวจสอบ ค่าอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ และข้อมูลบริษัท

สินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2556 เท่ากับ 12,342,093 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 9.44 หรือประมาณ 1,064,355 ล้านบาท จากปี 2555 โดยธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศและสาขานานาชาติต่างประเทศมีสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.45 และร้อยละ 0.26 ตามลำดับ ถึงแม้สินเชื่อจะอยู่ในเกณฑ์การขยายตัวที่ค่อนข้างดี แต่มีอัตราการเติบโตที่ลดลงจากปี 2555 ที่มีการขยายตัวที่ ร้อยละ 15.29 เนื่องจากการปรับสัดส่วนโครงสร้างสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดกลางขยายฐานลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่อย่างรอบคอบรัดกุม เพื่อรองรับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง สำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและสินเชื่อรายย่อย แม้จะมีการขยายตัวแต่เป็นการเติบโตในอัตราที่ลดลงในทุกกลุ่มธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ เนื่องจากหนี้ภาคครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์เพิ่มความเข้มงวดในการอนุมัติสินเชื่อ โดยสินเชื่อรายย่อยที่มีการชะลอตัวสูงสุด คือ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ อันเป็นผลจากการเติบโตของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่สูงในปี 2555 ตามนโยบายรถยนต์คันแรกของรัฐบาล และจากความต้องการสินเชื่อที่ชะลอตัวลงทั้งในสินเชื่อภาคธุรกิจและสินเชื่อรายย่อย

จากการชะลอตัวของสินเชื่อและการหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ทำให้ระบบธนาคารพาณิชย์ได้กันสำรองเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจในอนาคต ส่งผลให้สัดส่วนเงินสำรอง (Loan Loss Provision) ที่มีต่อเงินสำรองพึงกัน (Regulatory Loan Loss Provision) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 168.3 อันเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าธนาคารพาณิชย์ได้ป้องกันความเสี่ยงมากขึ้นและมีความพร้อมที่จะรองรับกับภาวะวิกฤตต่าง ๆ ได้

ในปี 2556 เงินฝากรวมตัวแลกเงินของระบบธนาคารพาณิชย์ขยายตัวร้อยละ 7.13 จากปี 2555 โดยเงินฝากทั้งระบบเท่ากับ 11,175,674 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556 ซึ่งแบ่งเป็นการเติบโตของเงินฝากธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศและสาขาต่างประเทศ ร้อยละ 9.81 และร้อยละ 2.91 ตามลำดับ ในขณะที่ปริมาณตัวแลกเงินปรับตัวลดลง ร้อยละ 57.03 จากปี 2555 เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของพระราชบัญญัติคุ้มครองเงินฝาก ทั้งนี้ ในช่วงครึ่งปีแรก สถาบันการเงินได้ขยายปริมาณเงินฝาก เพื่อรองรับการขยายตัวของสินเชื่อ รวมถึงเงินกู้ยืมโดยการออกตราสารหนี้ระยะสั้น เพื่อเสริมสร้างสภาพคล่องในการขยายสินเชื่ออีกด้วย อย่างไรก็ตาม ในช่วงครึ่งปีหลัง การเติบโตของเงินฝากได้ชะลอตัวลงและรักษาระดับจนถึงสิ้นปี อันสอดคล้องกับการชะลอตัวของการขยายตัวของสินเชื่อ

#### ความสำเร็จของธนาคารธนชาตในปี 2556

ธนาคารได้ประสบความสำเร็จในการบรรลุความมุ่งมั่นทั้ง 6 ประการ ผ่านผลประกอบการทางการเงินที่ดีเยี่ยม โดยสามารถนำเสนอแยกตามความมุ่งมั่นในแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

1. เรามีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรด้วยคุณภาพที่ดีเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ธนาคารได้นำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี อันส่งผลให้ฐานลูกค้าใหม่ทั้งหมดของธนาคารเพิ่มขึ้นกว่า 650,000 ราย ในปี 2556 โดยผลิตภัณฑ์ที่มีฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เงินฝากปลอดภาษี ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต และผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่และรถยนต์ใช้แล้ว นอกจากนี้ ธนาคารยังมีรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยที่ไม่รวมรายการพิเศษจากการขายธนาคารประกันชีวิต เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.50 ในปี 2556 อันเป็นผลมาจากผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งของบริษัทในเครือ และการทำ Cross selling กับฐานลูกค้าปัจจุบันของธนาคาร ส่งผลให้อัตราส่วน Cross-sell ต่อลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่และลูกค้าธุรกิจที่มีอัตราส่วน Cross-sell ต่อลูกค้าเพิ่มขึ้นมากถึง 6 ผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้า จากปี 2555

2. เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของลูกค้า โดยเน้นการลงทุนทางด้านบุคลากร เพิ่มความรู้ความสามารถและพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ รวมถึงพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน

ธนาคารได้พัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศภายใต้ความร่วมมือจาก Nova Scotia พันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานผ่านโครงการ “Optimization Strategy” เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ ระบบ Business Line Reengineering ที่จะช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงาน (End-to-end Process) ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ระบบ Sales and Services, CRM Tool, Customer Satisfaction Index (CSI) และ T-Advisor ที่จะช่วยให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด หรือระบบ Collection Optimization ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อควบคุมหนี้ด้วยคุณภาพ และการตั้งเงินสำรองของธนาคาร เป็นต้น



3. เรามีความมุ่งมั่นที่จะดำรงความเป็นที่หนึ่งในตลาดสินเชื่อรถยนต์และขายธุรกิจในตลาดสินเชื่อรถมือสองและธุรกิจรถแลกเงิน

ในปี 2556 ธนาคารยังคงดำรงความเป็นที่หนึ่งในตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงองค์ประกอบของโครงสร้างสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ทั้งหมดให้มีคุณภาพ และสามารถนำเสนอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ครบวงจรตรงตาม ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม ทั้งสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง และสินเชื่อ รถแลกเงิน นอกเหนือจากการเติบโตของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่กว่า 200,000 คันในปี 2556 แล้วธนาคารยังประสบผลสำเร็จในการขายธุรกิจสินเชื่อรถแลกเงินซึ่งเป็นธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนสูง โดยในปี 2556 ธนาคารได้ขายธุรกิจรถแลกเงินเพิ่มขึ้นกว่า 40,000 คัน อย่างไรก็ตาม เพื่อรักษาคุณภาพของโครงสร้างสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารมีนโยบายระมัดระวัง การขายธุรกิจของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง เพื่อควบคุมความเสี่ยงในการเกิดสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญกับการเป็นสถาบันการเงินที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเช่าซื้อครบวงจร ผ่านการดำเนิน โครงการ Original Equipment Manufacturer (OEM) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ผลิต รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์กับดีลเลอร์รถยนต์อันเป็นคู่ค้าสำคัญทางธุรกิจของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

4. เรามุ่งมั่นที่จะขยายฐานลูกค้าเงินฝากเพื่อสร้างสภาพคล่องให้เพียงพอต่อการเจริญเติบโต

เพื่อเสริมสร้างสภาพคล่องให้สอดคล้องกับการเติบโตของสินเชื่อ ในปี 2556 ธนาคารได้ขยายฐานลูกค้าเงินฝากใหม่มากกว่า 370,000 ราย โดยเฉพาะเงินฝากประเภทปลอดภาษีที่ฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นมากกว่า 15,000 ราย นอกจากนี้ ธนาคารยังประสบความสำเร็จในการปรับปรุงโครงสร้างกลุ่มลูกค้าเงินฝากที่มุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้ารายย่อย และโครงสร้างประเภทเงินฝากโดยการขยายฐานลูกค้าบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากประจำให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม อันนำไปสู่การลดต้นทุนเงินฝากของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ

5. เรามุ่งมั่นที่จะขยายและเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดธุรกิจสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ในปี 2556 ธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับโครงสร้างสินเชื่อเพื่อสร้างความสมดุล โดยการใช้กลยุทธ์ในการขายสินเชื่อประเภทอื่นนอกเหนือจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ สินเชื่อธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อลูกค้ารายย่อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับกลยุทธ์ในการมุ่งเน้นสินเชื่อที่มีผลตอบแทนสูง ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม (SME-S) สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งในปี 2556 ธนาคารประสบผลสำเร็จในการขายสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อรายย่อย โดยฐานลูกค้ารายใหม่ได้ขยายตัวเกือบแสนราย

6. เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มปริมาณและสัดส่วนรายได้ทางด้านค่าธรรมเนียมให้อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์

เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายในการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมในระยะยาว และปรับโครงสร้างรายได้ของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญ และมุ่งเน้นการทำ Cross selling ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือ อาทิ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผลิตภัณฑ์หลักทรัพย์และผลิตภัณฑ์กองทุนรวม เป็นต้น โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ธนาคารได้ร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับพรุเด็นเชิลประกันชีวิต อันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ และได้รับการพัฒนาจากสถาบันการเงินชั้นนำระดับโลก



นอกเหนือจากความสำเร็จในด้านผลประกอบการที่เห็นได้อย่างชัดเจนแล้ว ธนาคารยังได้รับความไว้วางใจจากสถาบันจัดอันดับความเสี่ยง (Credit Rating) ชำนาญของประเทศไทยและของโลก อันนำมาสู่การได้รับรางวัล ดังนี้ รางวัล “Trusted Brand 2013” จาก Reader Digest รางวัล “Automotive Finance Company of the Year” จาก Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards 2013 รางวัล “Morningstar Thailand Fund Award 2013” จาก Morningstar Awards รางวัล “Best Surveyor Award 2012” จากสมาคมประกันวินาศภัยไทย รางวัล “บริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่น อันดับ 2 ประจำปี 2555” จากคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และรางวัล “บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี: Company of the year 2012” จากหอการค้าไทย-แคนาดา อันบ่งชี้ถึงศักยภาพของธนาคารในการเป็นธนาคารชั้นนำที่พร้อมจะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

### ความสามารถในการแข่งขันของธนาคารเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

หากเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ธนาคารนับได้ว่าเป็นธนาคารหนึ่งที่มีศักยภาพในการเติบโตในระยะยาว โดยในปี 2556 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 1,038,349 ล้านบาท เพิ่มขึ้นกว่า 19,000 ล้านบาทจากปี 2555 หรือคิดเป็นร้อยละ 7.33 ของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย การเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ของธนาคารเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อ ณ สิ้นปี 2556 โดยธนาคารมีสินเชื่อทั้งหมด 790,017 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.77 จากปี 2555 ทั้งนี้ สัดส่วนสินเชื่อของธนาคารเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 7.04 โดยสินเชื่อที่มีการเติบโตสูงสุดใน 2 ลำดับแรก ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน นอกจากนี้ ในปี 2556 ธนาคารมีเงินฝากและเงินกู้ยืมทั้งหมด 811,308 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.48 จากปี 2555 อันเป็นผลจากการขยายฐานลูกค้ารายย่อยในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์เพื่อลดต้นทุนเงินฝากอย่างยั่งยืน โดยสัดส่วนเงินฝากของธนาคารต่อเงินฝากทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 6.86

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้ารับบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการ ธนาคารได้จัดเตรียมช่องทางในการให้บริการในหลากหลายรูปแบบให้กับลูกค้า โดย ณ สิ้นปี 2556 ธนาคารมีจำนวนสาขา รวมสำนักงานใหญ่ทั้งหมด 621 สาขา นับเป็นลำดับที่ 5 ของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ หรือคิดเป็นร้อยละ 9.38 ของสาขาธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ให้บริการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ ตู้เอทีเอ็ม จำนวน 2,057 ตู้ ธนาคารออนไลน์ หรือ “ธนชาต i-Net” และการให้บริการทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์หรือ Interactive Voice Response (IVR) อันเป็นการนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมและครอบคลุมกับความต้องการที่หลากหลายในแต่ละกลุ่มลูกค้า

### ผลิตภัณฑ์ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจจัดการลงทุน

#### ผลิตภัณฑ์ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจจัดการลงทุน

ธุรกิจหลักทรัพย์ ให้บริการโดยบริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน) (“บล. ธนชาต”) ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์แบบ ก (Full License) ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (ในประเทศและต่างประเทศ) การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน การเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ และได้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแบบ ส-1 ได้แก่ การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อตนเอง ส่วนธุรกิจจัดการลงทุน ให้บริการโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด (“บลจ. ธนชาต”) ประกอบธุรกิจจัดการลงทุน ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุน

## ธุรกิจหลักทรัพย์

### บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บล. ธนชาต ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ และสายงานธุรกิจวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บล. ธนชาต มีสำนักงานสาขาทั้งหมด 35 สาขา โดยประกอบไปด้วยธุรกิจต่าง ๆ ดังนี้

1. นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ รวมทั้งให้บริการข้อมูลวิเคราะห์หลักทรัพย์แก่ลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ลูกค้าของ บล. ธนชาต มีทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และลูกค้าสถาบันทั้งในและต่างประเทศ

บริษัทได้ดำเนินธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ในต่างประเทศ โดยเริ่มให้บริการในปี 2552 ทั้งนี้ บริษัทมีแนวคิดที่จะเปิดโอกาสในการลงทุนสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย และนิติบุคคล เพื่อให้นักลงทุนมีทางเลือกที่หลากหลาย และสามารถกระจายความเสี่ยงจากการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบริษัทได้ให้บริการระบบส่งคำสั่งซื้อขายแบบ Direct Market Access: DMA เพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ในประเทศต่าง ๆ ได้โดยตรงเกือบทั่วโลก ดังนี้

**ทวีปเอเชีย:** ออสเตรเลีย ฮองกง สิงคโปร์ มาเลเซีย ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เกาหลีใต้ ไต้หวัน จีน โดยในปี 2557 เตรียมเปิดให้บริการเพิ่มในประเทศเวียดนาม และลาว

**ทวีปอเมริกา:** สหรัฐอเมริกา แคนาดา

**ทวีปยุโรป:** เนเธอร์แลนด์ เบลเยียม โปรตุเกส ฝรั่งเศส เยอรมนี อังกฤษ อิตาลี เดนมาร์ก ฟินแลนด์ สวีเดน นอร์เวย์ สเปน สวิตเซอร์แลนด์ โปแลนด์ ออสเตรีย

2. การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ให้บริการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และตราสารอนุพันธ์

3. การยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ (Securities Borrowing and Lending: SBL) ให้บริการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ สำหรับลูกค้าที่มีความประสงค์ต้องการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์

4. การเป็นผู้ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ (Derivative warrant: DW) เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการลงทุนให้กับลูกค้าในการเพิ่มสภาพคล่อง และกระจายความเสี่ยงในการลงทุน

5. ตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ให้บริการเป็นตัวแทนสนับสนุนการขาย และให้ข้อมูลกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่าง ๆ ที่ บล. ธนชาต เป็นตัวแทน

6. ที่ปรึกษาทางการเงินและจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ที่ปรึกษาทางการเงินอิสระ และเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน ทั้งในบทบาทของผู้จัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย ผู้ร่วมจัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย ผู้จัดการจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย

7. นายทะเบียนหลักทรัพย์ ให้บริการใน 3 ลักษณะ คือ งานบริการนายทะเบียนหลักทรัพย์ผู้ออกหลักทรัพย์ นายทะเบียนผู้ถือหลักทรัพย์ และนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์โครงการการเสนอขายหลักทรัพย์ที่ออกใหม่แก่กรรมการ หรือพนักงาน หรือบริษัทย่อย (Employee Stock Option Program: ESOP)

8. การเป็นผู้ออกและเสนอขายหุ้นกึ่งอนุพันธ์ (Structured Notes) เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการลงทุนที่หลากหลายให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นเครื่องมือทางเลือกในการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน

### การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1. ปี 2556 ถือเป็นปีที่ดีที่สุดในรอบทศวรรษ ทั้งปริมาณการซื้อขาย และดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Index) ซึ่งตลาดหลักทรัพย์ไทยมีธุรกรรมการซื้อขายอย่างเนืองแน่นในช่วง 6 เดือนแรกของปีก่อนที่จะกลับมาซบเซาลงในช่วงครึ่งปีหลัง ด้วยมีสาเหตุหลักเริ่มจากความกังวลเกี่ยวกับปัญหาเงินทุนไหลออกจากตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets) โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชีย กลับไปยังสหรัฐอเมริกา (สหรัฐฯ) หากสหรัฐฯ เริ่มถอนมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณ (Quantitative Easing: QE) เมื่อปัจจัยทางเศรษฐกิจฟื้นตัวตามเป้าหมาย ส่งผลให้ SET Index เกิดความผันผวนตั้งแต่ช่วงไตรมาส 2 ตามด้วยประเด็นเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัวลงต่อเนื่องหลังไตรมาส 1 โดยเป็นการชะลอตัวของภาคการบริโภคภายในประเทศ จากปัญหารถยนต์คันแรกและหนี้ครัวเรือน ขณะที่ภาคส่งออกฟื้นตัวช้าจากการแข็งค่าของเงินบาทในช่วงต้นปี และการหดตัวของยอดส่งออกสินค้าเกษตร และสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ส่งท้ายปลายปีด้วยปัญหาการเมืองภายในประเทศ ซึ่งกระทบต่อการบริโภคและการลงทุนส่งผลให้เศรษฐกิจในไตรมาส 4 ชะลอตัวลงอีกครั้ง สำหรับมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์ในปี 2556 อยู่ที่ 12.33 ล้านล้านบาท โดยนักลงทุนรายย่อยยังคงมีส่วนในการซื้อขายหลักทรัพย์สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 57 ของตลาด ขณะที่นักลงทุนต่างประเทศเป็นผู้ขายสุทธิด้วยมูลค่าขายสุทธิสูงถึง 193,911 ล้านบาท ด้านการระดมทุนในปี 2556 มีบริษัทจดทะเบียนเข้าระดมทุนในตลาดแรกทั้งหมด 28 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์ (SET) 13 บริษัท และตลาดหลักทรัพย์ใหม่ (MAI) 15 บริษัท) ทั้งนี้ ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ไทย ณ สิ้นปีปิดที่ 1,298.71 จุด ต่ำกว่าปี 2555 ซึ่งปิดที่ 1,391.93 จุด อยู่ 93.22 จุด หรือลดลงร้อยละ 6.7 มูลค่าซื้อขายเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 48,070.25 ล้านบาท

สำหรับ บล. ธนชาต มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 4.66 เป็นอันดับที่ 6 จากจำนวนบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมด 33 บริษัท ในปี 2556 ภาวะการแข่งขันยังคงมีมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มนักลงทุนทั่วไป (Retail) จากการเปิดตัวบริษัทหลักทรัพย์ใหม่ 2 บริษัท คือ บริษัทหลักทรัพย์ เออีซี จำกัด (มหาชน) (AEC) และบริษัทหลักทรัพย์ แอปเพิล เวลธ์ จำกัด (Apple Wealth) ขณะที่บริษัทหลักทรัพย์ต่างประเทศสามารถแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดได้มากขึ้น และเริ่มมีความร่วมมือในการสร้างธุรกิจระหว่างธนาคาร และบริษัทหลักทรัพย์ในเครือมากขึ้น

2. สมาชิกในตลาดอนุพันธ์ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 42 ราย ในปี 2556 มีปริมาณการซื้อขายรวมทั้งสิ้น 16,664,126 สัญญาคิดเป็นปริมาณการซื้อขายเฉลี่ย 68,017 สัญญาต่อวัน เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 55.2 จากปี 2555 ที่มีจำนวน 43,823 สัญญาต่อวัน โดยปริมาณการซื้อขายส่วนใหญ่มาจาก Stock Futures, SET50 Index Futures, Gold Futures และ USD Futures ตามลำดับ โดยเมื่อคำนวณเป็นมูลค่าการซื้อขายต่อวันของทั้งตลาด ณ สิ้นปี 2556 พบว่า มีมูลค่าสูงสุดถึง 26,970 ล้านบาทต่อวัน และมีจำนวนบัญชีซื้อขายของผู้ลงทุนรวมทั้งสิ้น 87,693 บัญชี สำหรับ บล. ธนชาต มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 2.20 หรืออันดับที่ 16 จากจำนวนสมาชิกในตลาดอนุพันธ์ทั้งหมด

3. ปัจจุบันธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงินและการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ยังมีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง โดยเฉพาะในส่วนของธุรกรรมของการรวมกิจการ การเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และการระดมทุนที่เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าการแข่งขันด้านราคาจะมีสูงขึ้น แต่ศักยภาพการแข่งขันหลักด้านคุณภาพของการให้บริการ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรทั้งด้านการให้คำแนะนำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า การมีเครือข่ายของผู้ให้บริการ ตลอดจนการสร้างสรรค และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม และประโยชน์ให้กับลูกค้าได้ อันจะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้น

## ธุรกิจจัดการลงทุน

### บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บลจ. ธนชาต ให้บริการจัดการลงทุนในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนรายใหญ่ และผู้ลงทุนสถาบัน โดยเสนอขายหน่วยลงทุนผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายหลายช่องทาง ได้แก่ สาขาของธนาคาร และผู้สนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนอื่นที่เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต. ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดในการให้บริการที่เกี่ยวกับการลงทุน โดยควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ลงทุน และในปีนี้มี การนำเสนอการให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### การตลาดและภาวะการแข่งขัน

ณ สิ้นปี 2556 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทั้งสิ้น 22 บริษัท มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิจากการจัดการกองทุนรวมที่เสนอขายประชาชนทั่วไปทั้งสิ้น 2,670,044.63 ล้านบาท (ไม่รวมกองทุนรวมวายุภักษ์ กองทุนรวมที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนต่างประเทศ กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์เพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงิน และกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และสิทธิเรียกร้อง) ซึ่งมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ร้อยละ 17.86 มีกองทุนที่จัดตั้งใหม่ระหว่างปี 2556 จำนวน 823 กองทุน รวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิทั้งสิ้น 1,635,060.98 ล้านบาท โดยกองทุนที่จัดตั้งใหม่ส่วนใหญ่เป็นกองทุนประเภทตราสารหนี้ระยะสั้นอายุไม่เกิน 1 ปี ที่ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 647 กองทุน มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ 1,389,647.76 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 84.99 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนที่จัดตั้งใหม่ในปี 2556 สำหรับกองทุนที่ บลจ. ธนชาต เสนอขายในปี 2556 ร้อยละ 67.97 เป็นกองทุนตราสารหนี้ระยะสั้นอายุไม่เกิน 1 ปี ซึ่งมีแนวโน้มเป็นไปตามอุตสาหกรรมกองทุนรวม

ณ สิ้นปี 2556 บลจ. ธนชาต มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการรวม 134,401 ล้านบาท แบ่งเป็น ธุรกิจกองทุนรวม 105,308.74 ล้านบาท กองทุนส่วนบุคคล 18,565.15 ล้านบาท และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 10,526.70 ล้านบาท

#### ผลิตภัณฑ์ธุรกิจประกัน

การดำเนินธุรกิจประกันของกลุ่มธนชาต แบ่งออกเป็น 2 ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจประกันภัย ดำเนินการโดยบริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) (ธนชาตประกันภัย) ให้บริการประกันวินาศภัยทุกประเภท และธุรกิจประกันชีวิต ดำเนินการโดยบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ประกันชีวิตนครหลวงไทย) ประกอบธุรกิจหลักประเภทธุรกิจประกันชีวิต สำหรับสถาบันและองค์กร และสำหรับบุคคลทั่วไป

## ธุรกิจประกันภัย

### บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ให้บริการประกันภัยโดยครอบคลุมถึง การบริการรับประกันวินาศภัย ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และธุรกิจการลงทุน

### การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2556 ธุรกิจประกันวินาศภัยของไทยยังคงมีอัตราการเติบโตของเบี้ยประกันภัยรับตรงเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจากปี 2555 โดยในช่วง 9 เดือนของปี 2556 มีอัตราการเจริญเติบโตที่ระดับร้อยละ 15.8 เป็นอัตราการเติบโตที่ลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2555 ที่มีอัตราการเติบโตร้อยละ 27.1 เป็นผลจากโครงการของภาครัฐในปี 2555 ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีรถคันแรก ทำให้เบี้ยประกันภัยรถยนต์ของอุตสาหกรรมมีอัตราเพิ่มขึ้นสูงเมื่อเทียบกับปีปัจจุบัน

โครงสร้างตลาดประกันวินาศภัยในปี 2556 การประกันภัยรถยนต์ยังคงมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดถึงร้อยละ 57 ของมูลค่าตลาดรวม รองลงมาคือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด มีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 36 ส่วนการประกันภัยอัคคีภัย และการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 5 และร้อยละ 2 ตามลำดับ

ธนชาตประกันภัยมุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการที่ดี รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และซื่อสัตย์ ตลอดจนได้พัฒนาสายผลิตภัณฑ์ และนำเสนอกรมธรรม์ประเภทใหม่ ๆ ที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความต้องการของกลุ่มลูกค้า คำนึงถึงอัตราเบี้ยประกันภัยที่ยุติธรรมต่อลูกค้า รวมทั้งการปรับแผนเชิงรุกทางการแข่งขัน ให้ทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ขยายฐานสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ และรักษากลุ่มลูกค้าเดิม กลุ่มลูกค้าหลักส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 95 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อยที่มีทุนประกันของทรัพย์สินเอาประกันภัยในช่วงไม่เกิน 5 ล้านบาท โดยประเภทผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่ลูกค้าเลือก ได้แก่ การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยอัคคีภัยบ้านอยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าดังกล่าวมาจากลูกค้าสินเชื่อของธนาคารธนชาต และการทำการตลาดของธนชาตประกันภัย

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีทุนประกันของทรัพย์สินเอาประกันภัยตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไปนั้น ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มสถาบันองค์กรเอกชนที่ดำเนินกิจการธุรกิจหลากหลายสาขา ทั้งการพาณิชย์และอุตสาหกรรม โดยผลิตภัณฑ์หลัก ๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ คือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และการประกันภัยอัคคีภัย จากลักษณะของฐานลูกค้าที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตั้งแต่ธนชาตประกันภัยได้เริ่มประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย มิได้มีการพึ่งพิงลูกค้ารายหนึ่งรายใดเกินร้อยละ 30 ของรายได้รวมของธนชาตประกันภัย นอกจากนี้ ได้เปิดดำเนินการให้บริการรับประกันภัยเฉพาะลูกค้าภายในประเทศเท่านั้น

ภาวะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทย จากประมาณการเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของปี 2557 ซึ่งอ้างอิงจากบริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) คาดการณ์ว่า เศรษฐกิจไทยจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจากปี 2556 ซึ่งจะส่งผลให้เบี้ยประกันวินาศภัยของไทยมีอัตราการขยายตัวที่ร้อยละ 16.7 โดยคาดว่าจะมีเบี้ยประกันวินาศภัยรับรวมทั้งสิ้น 252,383 ล้านบาท ทั้งนี้ อัตราการเติบโตสูงสุดของการประกันภัยเบ็ดเตล็ดจะอยู่ที่ร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ การประกันภัยรถยนต์จะมีอัตราการเติบโตร้อยละ 12.9 การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยอัคคีภัย จะมีอัตราการเติบโตร้อยละ 9.9 และร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

### ธุรกิจประกันชีวิต

#### **บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

ให้บริการรับประกันชีวิตรายบุคคล ประกันชีวิตกลุ่ม ซึ่งเป็นหลักประกันด้านการออมเงิน ให้ความคุ้มครองชีวิต และสุขภาพ สำหรับบุคคล ลูกค้าสถาบัน และองค์กรทั่วไป

- ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตรายบุคคลของบริษัท มีผลิตภัณฑ์สะสมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ชั่วระยะเวลา ดังนี้
  - ผลิตภัณฑ์ **SCI Life 20/10M** ระยะเวลาเอาประกันภัย 20 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 10 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1-19 รับเงินคืนร้อยละ 3 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 20 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 150 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 207 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
  - ผลิตภัณฑ์ **Healthy Max** ระยะเวลาเอาประกัน 5 ปี ชำระเบี้ยประกัน 5 ปี ให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตทุกกรณี ทั้งกรณีเจ็บป่วย และอุบัติเหตุ โดยให้คุ้มครองชีวิตสูงถึง 100,000 บาท พร้อมความคุ้มครองด้านค่ารักษาพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน ทั้งกรณีเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ด้วยวงเงินค่ารักษาพยาบาลสูงถึง 200,000 บาทต่อครั้ง
- ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตกลุ่มของบริษัท มีผลิตภัณฑ์ทั้งแบบที่ให้ความคุ้มครองชีวิต และความคุ้มครองด้านสุขภาพ โดยให้ความคุ้มครองทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน และรับความคุ้มครองได้โดยไม่ต้องตรวจสุขภาพ ด้วยเบี้ยประกันอัตราเดียวทุกเพศ ทุกอายุ

#### การตลาดและภาวะการแข่งขัน

##### **กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย**

กลยุทธ์ด้านการตลาดของประกันชีวิตนครหลวงไทย จะเน้นการทำตลาดสำหรับลูกค้ารายบุคคล โดยบริษัทจะเน้นการขายผลิตภัณฑ์ออมทรัพย์และสุขภาพ สำหรับลูกค้าที่มีรายได้ระดับกลางขึ้นไป (Middle-Upper Income)

##### **ช่องทางการจำหน่าย**

ประกันชีวิตนครหลวงไทย ดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์ทางการตลาดหลากหลายช่องทางการขาย เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านการเงินและความคุ้มครองได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยช่องทางการขายของบริษัท ประกอบด้วย ช่องทางการขายทางโทรศัพท์ (Telesales) และช่องทางการขายผ่านนายหน้าบุคคล (Broker) ที่ไม่ใช่ช่องทางการขายผ่านธนาคารธนชาต

## **ธุรกิจบริหารสินทรัพย์**

##### **ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ**

ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ของกลุ่มธนชาต แบ่งกลุ่มได้ดังนี้

1. บริษัทบริหารสินทรัพย์เอ็น เอฟ เอส จำกัด (“บพส. เอ็น เอฟ เอส”) และบริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด (“บพส. แม็กซ์”) ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นโดยตรง ประกอบกิจการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพรวมทั้งหลักประกันของสินทรัพย์นั้น จากสถาบันการเงินทั่วไป และสถาบันการเงินที่ปิดกิจการแล้ว เพื่อนำมาบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอนต่อไป และประกอบกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในประกาศกระทรวงการคลังหรือกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### การตลาดและภาวะการแข่งขัน

การบริหารจัดการทรัพย์สินดังกล่าวมีเป้าหมายหลักในการแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระ โดยพิจารณาถึงสถานะทางการเงินของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มีวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพและฟื้นฟูคุณภาพลูกค้า โดยดำเนินการติดตามลูกหนี้เพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง และกลับเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ สำหรับการบริหารทรัพย์สินรอการขาย



รวมทั้งการขายทรัพย์สินรอการขายให้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์การดำเนินงานที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ โดยได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาพิเศษด้านทรัพย์สินรอการขายไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดราคาขาย และบริหารทรัพย์สินขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง รวมทั้งพิจารณาแต่งตั้งตัวแทนนายหน้าระดับมืออาชีพในการขายทรัพย์สินเหล่านั้น ด้วยการจัดทำ Package ของทรัพย์สินให้มี Value-added เพิ่มขึ้น โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือ และเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่าย เช่น ผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจัดหา และติดต่อกับบริษัทที่ดำเนินการประมูลขายหลักทรัพย์ และผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มธนชาต รวมถึงการจัดหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

2. บริษัท บริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด (“บส. ที เอส”) ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่รับโอนจากธนาคารนครหลวงไทย ทั้งสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และทรัพย์สินรอการขาย โดยดำเนินการติดตามลูกหนี้เพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง และกลับเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ

#### การตลาดและการแข่งขัน

บส. ที เอส มีวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ และฟื้นฟูคุณภาพลูกหนี้ที่รับโอนมาจากธนาคารนครหลวงไทย เพื่อนำมาบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอน รวมทั้งการขายทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ให้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจทั่วไป ดังนั้น เพื่อให้การขายทรัพย์สินกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ บริษัทจึงได้ว่าจ้างที่ปรึกษาพิเศษด้านทรัพย์สินรอการขายไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดราคาขายและบริหารทรัพย์สินขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง พร้อมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ของทรัพย์สิน จัดทำแผนและนำเสนอขายต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งแต่งตั้งนายหน้าหรือตัวแทนระดับมืออาชีพในการขายทรัพย์สินเหล่านั้น เพื่อจัดทำรูปแบบ (Package) ของทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่ม (Value-Added) โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือและเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่าย เช่น ผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจัดหาและติดต่อกับบริษัทที่ดำเนินการประมูลขายทรัพย์สิน หรือผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มธนชาต รวมถึงการจัดหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

### **ธุรกิจลิสซิ่ง**

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัท ราชธานี ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (“ราชธานีลิสซิ่ง”) ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อและสินเชื่อเพื่อเช่าทางการเงิน โดยมุ่งเน้นตลาดรถยนต์ทั้งใหม่และเก่า รถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ รถกระบะ รถแท็กซี่ รถหัวลาก และรถบรรทุกขนาดใหญ่ เป็นต้น และประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ทั้งนี้ บริษัทมีเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่และรถยนต์เก่า คิดเป็นประมาณร้อยละ 50 และ 50 ตามลำดับ ของยอดเงินให้สินเชื่อทั้งหมด และมีสัดส่วนเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถบรรทุก และรถยนต์ประเภทอื่น คิดเป็นร้อยละ 75 และ 25 ตามลำดับ

การดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ถือเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงเมื่อเทียบกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ บริษัทจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ ซึ่งได้แก่ สภาพการใช้งานของรถ ราคาอ้างอิงในตลาดรถยนต์มือสอง การตรวจสอบหลักฐาน ทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงต้องมีทีมงานที่มีประสบการณ์ในการตรวจสอบสภาพและราคาตลาดของรถยนต์มือสอง

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการให้บริการหลังการขาย เช่น การให้บริการต่อภาษีทะเบียนรถยนต์ประจำปี การต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย รวมทั้งการนำรถยนต์ไปตรวจสภาพเพื่อต่อภาษีทะเบียนรถยนต์ ซึ่งนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแล้ว ยังเป็นการเสริมรายได้ให้กับบริษัท รวมทั้งเอื้อประโยชน์ให้กับบริษัทในแง่ของการคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าและป้องกันความเสียหายให้แก่บริษัทด้วย



### การตลาดและภาวะการแข่งขัน

ภาพรวมของการแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อซึ่งและเข้าซื้อในประเทศ ยังคงมีการแข่งขันที่รุนแรงโดยสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจสินเชื่อและผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ซึ่งมุ่งเน้นการทำตลาดสินเชื่อรถยนต์ใหม่ ส่วนบุคคลเป็นหลัก ทำให้ผู้ประกอบการบางรายมีการปรับตัวและขยายสัดส่วนไปยังการให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์มือสองที่มีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า เพื่อรักษาส่วนต่างของดอกเบี้ย (Margin) อย่างไรก็ตาม บริษัทมีแผนปรับสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ประเภทรถบรรทุกมากขึ้น ทั้งรถบรรทุกใหม่และรถบรรทุกมือสอง ในช่วง 3-5 ปีข้างหน้า โดยมีเป้าหมายที่ร้อยละ 75 ของพอร์ตสินเชื่อเข้าซื้อของบริษัท เนื่องจากบริษัทคาดว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวจะมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และให้ผลตอบแทนในด้านอัตราการทำกำไรที่สูงกว่า และมีความเสี่ยงที่ต่ำกว่ารถยนต์นั่งส่วนบุคคล ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถเลี่ยงการแข่งขันกับสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่มีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำกว่า และสามารถเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจได้มากขึ้น

จากประสบการณ์อันยาวนานและความชำนาญทางธุรกิจ การให้บริการที่รวดเร็ว รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์ และการให้ผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้จำหน่ายรถยนต์มือสอง ทำให้บริษัทยังคงสามารถแข่งขัน และสามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้ ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน

### การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

#### (1) แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของธนาคารธนชาตและบริษัทย่อย นอกจากจะได้จากเงินกองทุน ซึ่งได้แก่ ทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว ซึ่งในปี 2556 มีจำนวน 55,137 ล้านบาท รวมถึงสำรองตามกฎหมายและกำไรสะสมแล้ว แหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารธนชาตยังได้จากแหล่งที่มาที่สำคัญอีก 2 แห่ง คือ

1. เงินฝาก ณ สิ้นปี 2556 มีจำนวน 719,079 ล้านบาท
2. เงินกู้ยืม จำนวน 92,229 ล้านบาท แบ่งเป็น แหล่งเงินทุนที่ได้จากหุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายทุน เพื่อนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 7,130 ล้านบาท หุ้นกู้ด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 40,516 ล้านบาท หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ จำนวน 14,246 ล้านบาท หุ้นกู้ระยะสั้น จำนวน 29,226 ล้านบาท ตัวแลกเงิน จำนวน 1,065 ล้านบาท และอื่น ๆ จำนวน 46 ล้านบาท

#### (2) การจัดหาเงินทุน หรือให้กู้ยืมผ่านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ธนาคารธนชาตได้ให้กู้ยืมแก่บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องกันเฉพาะในกลุ่มธนชาต โดย ณ สิ้นปี 2556 ธนาคารธนชาตได้ให้กู้ยืมแก่ บบส. ที เอส (บริษัทย่อยของธนาคารธนชาต) เพื่อใช้ในการบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพตามนโยบายธุรกิจของกลุ่มธนชาต โดยในปี 2556 มียอดเงินกู้คงค้างจำนวน 4,555 ล้านบาท ลดลงจาก 6,060 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2555

ยอดเงินกู้ยืมคงค้างดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 0.68 ของยอดเงินที่ให้กู้ยืมทั้งหมด ณ สิ้นปี 2556 โดยทั้งหมดเป็นการให้กู้ยืมเงินภายใต้การอนุญาตจาก ธปท.

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

#### ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2556 การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกโดยรวมยังเป็นไปอย่างล่าช้า ดังจะเห็นได้จากตัวเลขเศรษฐกิจของ ประเทศสหรัฐอเมริกา จีน ญี่ปุ่น และอาเซียนหลายประเทศขยายตัวในอัตราที่ชะลอตัวลง ขณะที่เศรษฐกิจของกลุ่มประเทศในสหภาพยุโรปยังคงหดตัว แม้ว่าจะมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นในช่วงปลายปี ส่งผลให้ความต้องการสินค้าส่งออกของไทยลดลง ประกอบกับ อุปสงค์ภายในประเทศภาคเอกชนทั้งด้านการบริโภค และด้านการลงทุน ปรับตัวลดลง อันเนื่องมาจากปัญหาเสถียรภาพทางการเมืองและเศรษฐกิจภายในประเทศ ทำให้เศรษฐกิจของไทยในปี 2556 ขยายตัวในอัตราที่ชะลอตัวลง

ด้านเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในปี 2556 สินเชื่อภาคเอกชนและสินเชื่อภาคครัวเรือนขยายตัวในอัตราที่ลดลง ตามการชะลอการบริโภคและการลงทุนของภาคเอกชน อันเกิดจากความไม่ชัดเจนของสถานการณ์เศรษฐกิจ และการระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ภาคครัวเรือนของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นผลจากการระมัดระวังที่อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ สินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถยนต์ เป็นหนึ่งในประเภทสินเชื่อที่มีการชะลอตัวลงมาก ภายหลังการส่งมอบรถยนต์ ภายใต้โครงการคืนภาษีรถคันแรกของรัฐบาลในปี 2555 หมดลง

อย่างไรก็ดี ในปี 2557 มีปัจจัยเสี่ยงหลายด้านที่ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมหลัก การปรับลดมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณ (Quantitative Easing Program) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งส่งผลต่อการไหลเข้าออกของเงินทุน และค่าเงินบาท ปัญหาเสถียรภาพทางการเมือง ซึ่งส่งผลต่อการลงทุนและการเบิกจ่ายในโครงสร้างของภาครัฐ รวมถึงปัญหาภัยแล้ง ซึ่งมีแนวโน้มจะรุนแรงกว่าปีที่ผ่านมา

บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารธนชาต”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ได้มีการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุน (ICAAP) เพื่อรองรับความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ตามมาตรการกำกับดูแลเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์ด้วยหลักเกณฑ์ Basel III ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (“ธปท.”) กำหนด ซึ่งทำให้ธนาคารธนชาตสามารถบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ มีฐานะเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง สามารถรองรับการขยายธุรกิจได้อย่างมั่นคง

อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ยังคงมีการกำกับดูแล ติดตามและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการต่าง ๆ ยังคงมีความสอดคล้องและทันต่อปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ ได้กำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามกรอบนโยบายผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการต่าง ๆ ดังนี้

#### โครงสร้างในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ

**คณะกรรมการบริษัทฯ** มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย และแนวทางดูแลการบริหารความเสี่ยงในลักษณะภาพรวม (Enterprise-wide Risk) ซึ่งครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยจะพิจารณาถึงผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัทฯ

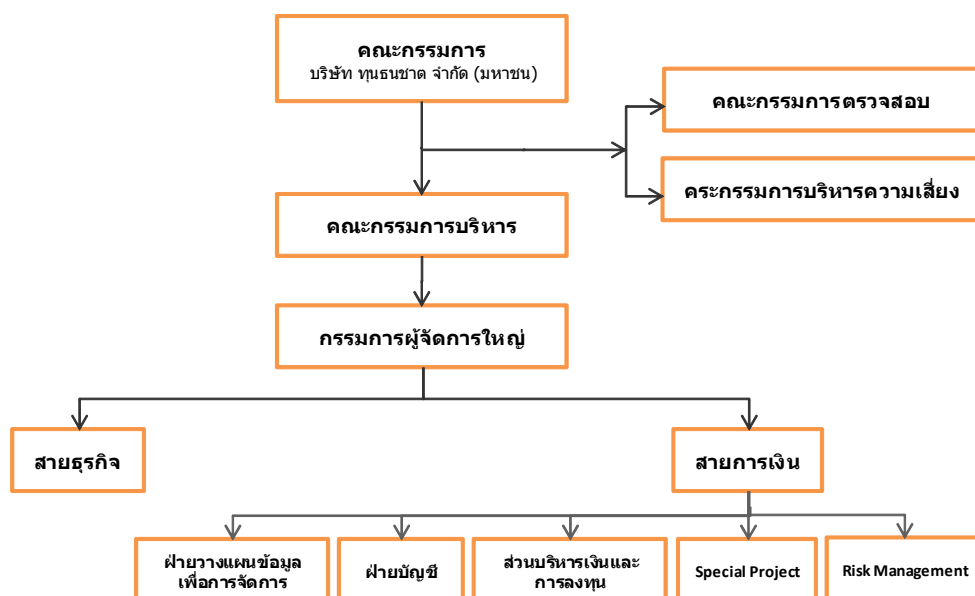
**คณะกรรมการบริหาร** มีบทบาทในการบริหารจัดการความเสี่ยง พิจารณานุมัติและกำกับดูแลการทำธุรกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ รวมทั้ง พิจารณาก่อนการอนุมัตินโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ของกลุ่มธนชาตเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการของบริษัทฯ พิจารณานุมัติ

**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** มีบทบาทในการเสนอแนะนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ และนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธนชาตต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณานุมัติ รวมทั้งวางกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงและทบทวนความเพียงพอของนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ โดยรวมถึงความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด นอกจากนี้ ยังมีบทบาทในการควบคุม ติดตามและดูแลให้บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนชาตดำเนินการตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้

**คณะกรรมการตรวจสอบ** มีบทบาทในการกำกับแนวทางการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามข้อบังคับของทางที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตรวจสอบประสิทธิภาพและความเพียงพอของกระบวนการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน

### ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556



- การดำเนินงานต่าง ๆ อยู่ภายใต้โครงสร้างองค์กรที่มีการสอบกันและถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมติดตามความเสี่ยง (Middle Office) ได้แก่ หน่วยงานควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Unit) และหน่วยงานที่บันทึกธุรกรรม (Back Office) แยกออกจากหน่วยงานที่ทำธุรกรรม (Front Office)

- บริษัทฯ กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานได้ถือปฏิบัติตาม และยังได้กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุถึงลักษณะของความเสี่ยงและ

ปัจจัยความเสี่ยง 2) การพัฒนาเครื่องมือและแบบจำลอง (Model) ที่เหมาะสมสำหรับวัดค่าความเสี่ยง 3) การควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และ 4) การติดตามสถานะความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

- การกำหนดขนาดและสัดส่วนตามค่าความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงหรือแบบจำลอง ทำให้บริษัทฯ สามารถรับรู้ถึงระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อใช้เป็นพาดานในการควบคุมค่าความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ และใช้เป็นระดับสัญญาณเตือนภัยก่อนที่จะเกิดความเสียหายรุนแรง

- มีการรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัทของแต่ละบริษัทย่อยที่สำคัญ และสรุปภาพรวมความเสี่ยงรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นประจำตามเวลาที่กำหนด

ระบบการบริหารความเสี่ยงข้างต้นมีการพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของหลักความระมัดระวัง มีการปรับปรุงให้เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ มีความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ลูกค้าและพนักงานเป็นสำคัญ

## ประเภทความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯและบริษัทย่อย มีดังนี้

### 1. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้หรือคู่สัญญาไม่สามารถชำระหนี้ หรือปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้ โดยอาจเกิดจากการประสบปัญหาทางการเงินของลูกหนี้ จากความผันผวนทางเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ความผิดพลาดในการบริหารจัดการของลูกหนี้ ที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ความเสี่ยงดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากการทำธุรกรรมทางการเงินโดยปกติ เช่น การให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพันหรือการค้าประกัน ธุรกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้เครดิต และการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทตราสารหนี้ (Market Instrument) ที่ออกโดยองค์กรของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลหรือ ธปท. ไม่ค้ำประกัน และตราสารหนี้ที่ออกโดยองค์กรเอกชน เช่น หุ้นกู้ เป็นต้น

ภายใต้นโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต บริษัทฯและบริษัทย่อยได้สร้างวัฒนธรรมทางด้านเครดิต เริ่มจากการจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้กู้หรือคู่สัญญาหรือผู้ออกตราสารหนี้โดยใช้แบบวิเคราะห์ความเสี่ยงที่พัฒนาขึ้นตามความเหมาะสมของประเภทคู่สัญญา และมอบหมายให้หน่วยงานวิเคราะห์สินเชื่อซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระเป็นผู้ประเมินความเสี่ยงด้วยแบบวิเคราะห์ดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการที่มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้กู้หรือคู่สัญญา วงเงินสินเชื่อหรือลงทุนที่เหมาะสม และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการให้สินเชื่อหรือก่อภาระผูกพัน รวมทั้งควบคุมสถานะความเสี่ยงทั้งในระดับภาพรวม ด้วยการกระจายความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อไปยังแต่ละส่วนธุรกิจและกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ภายใต้ระดับพาดานความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ตลอดจนติดตามดูแลคุณภาพสินเชื่อให้มีการจัดการอย่างเหมาะสม ดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ เน้นการพิจารณาศักยภาพของธุรกิจและความสามารถในการชำระหนี้คืนเป็นปัจจัยสำคัญ โดยมีหน่วยงานควบคุมความเสี่ยงเป็นหน่วยงานอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการทำธุรกรรมด้านเครดิตให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และมีหน่วยงานตรวจสอบรับผิดชอบในการสอบทานสินเชื่อตามแนวทางของ ธปท.

เพื่อให้ผลตอบแทนสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ได้รับ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการนำเครื่องมือในการวัดผลตอบแทนหลังหักค่าความเสี่ยงต่อเงินกองทุนหรือ RAROC (Risk Adjusted Return on Capital) มาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯและ

บริษัทย่อย จัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤต หรือ Stress Test เพื่อคาดการณ์ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในภาวะวิกฤตที่จะส่งผลให้ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลง หรือไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญาตามสมมติฐานและปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นให้มีผลกระทบต่อการทำธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมที่ลูกหนี้ดำเนินธุรกิจอยู่

### ปัจจัยความเสี่ยงด้านเครดิตที่สำคัญ มีดังนี้

#### 1.1 ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อ

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีเป้าหมายในการกระจายสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เน้นในกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพดี และควบคุมไม่ให้เกิดการกระจุกตัวในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป มีการบริหารความเสี่ยง Portfolio ของสินเชื่อโดยรวม มีการติดตามวิเคราะห์และรายงานผลต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

สถานะเงินให้สินเชื่อ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 เทียบกับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 สามารถจำแนกตามประเภทธุรกิจได้ดังนี้

ประเภทธุรกิจ	2556		2555	
	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ
การเกษตรและเหมืองแร่	12,003	1.52	16,655	2.20
อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์	81,251	10.27	89,126	11.80
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง	50,867	6.43	51,573	6.83
การสาธารณูปโภคและบริการ	68,452	8.65	63,472	8.40
การบริโภคส่วนบุคคล				
เพื่อที่อยู่อาศัย	83,665	10.57	82,742	10.95
เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์	3,317	0.42	2,613	0.35
เพื่อเช่าซื้อ	440,177	55.63	396,985	52.55
อื่น ๆ	28,445	3.59	31,302	4.14
อื่น ๆ	23,065	2.92	20,980	2.78
<b>รวมเงินให้สินเชื่อ</b>	<b>791,242</b>	<b>100.00</b>	<b>755,448</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลสินเชื่อโดยรวมพบว่า ณ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการกระจุกตัวในสินเชื่อเช่าซื้อเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 52.55 ในปี 2555 เป็นร้อยละ 55.63 อย่างไรก็ตามสินเชื่อเช่าซื้อส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเช่าซื้อสำหรับบุคคลธรรมดา ซึ่งมีมูลค่าต่อสัญญาไม่สูงมากนัก และมีจำนวนลูกค้ายากทำให้มีการกระจายความเสี่ยงที่ดี

#### 1.2 ความเสี่ยงจากการด้อยคุณภาพของสินเชื่อ

สินเชื่อด้อยคุณภาพ ได้แก่ สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย และสงสัยจะสูญ ซึ่งเป็นปัญหาหลักของแต่ละสถาบันการเงิน เพราะส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้ให้

ความสำคัญและพยายามควบคุมคุณภาพของสินเชื่อด้วยการกำหนดนโยบายและขั้นตอนในการติดตามคุณภาพของสินเชื่อด้วยอย่างสม่ำเสมอ

สัดส่วนสินเชื่อด้วยคุณภาพของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 31 ธันวาคม 2555 ดังนี้

สินเชื่อด้วยจัดชั้น	2556		2555	
	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามาตรฐาน	6,193	17.03	5,312	15.79
สงสัย	9,336	25.68	4,543	13.51
สงสัยจะสูญ	20,826	57.29	23,781	70.70
<b>รวม</b>	<b>36,355</b>	<b>100.00</b>	<b>33,636</b>	<b>100.00</b>

บริษัทฯและบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน มีปริมาณสินเชื่อด้วยคุณภาพเพิ่มขึ้นจากจำนวน 33,636 ล้านบาทในเดือนธันวาคม 2555 มาอยู่ที่ 36,355 ล้านบาท ในเดือนธันวาคม 2556 โดยเมื่อพิจารณาจากภาพรวมของเงินให้สินเชื่อด้วยสินเชื่อด้วยคุณภาพมีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 4.78 ของยอดรวมเงินให้สินเชื่อด้วยและดอกเบี้ยค้างรับ เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 4.58 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555

สินเชื่อด้วยคุณภาพจำแนกตามประเภทธุรกิจ (ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ)

ประเภทธุรกิจ	2556		2555	
	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ
การเกษตรและเหมืองแร่	788	2.17	263	0.78
อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์	10,640	29.30	12,201	36.32
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง	2,937	8.09	3,943	11.74
การสาธารณูปโภคและบริการ	6,638	18.28	3,913	11.65
การบริโภคส่วนบุคคล				
เพื่อที่อยู่อาศัย	4,508	12.41	4,470	13.30
เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์	-	-	-	-
เพื่อเช่าซื้อ	8,312	22.89	5,313	15.81
อื่น ๆ	1,884	5.19	2,739	8.15
อื่น ๆ	608	1.67	757	2.25
<b>รวมสินเชื่อด้วยคุณภาพ</b>	<b>36,315</b>	<b>100.00</b>	<b>33,599</b>	<b>100.00</b>

## การปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา

(หน่วย: ล้านบาท)

	2556	2555
จำนวนลูกหนี้ (ราย)	44,700	55,118
ยอดเงินต้นและดอกเบี้ยคงค้าง	31,023	34,390
หนี้ส่วนที่หลักประกันไม่คุ้ม	16,055	19,787
ค่าเพื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้	305	348
เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยคงค้างรับ	792,189	756,402
ยอดหนี้ปรับโครงสร้างต่อสินเชื่อรวม (ร้อยละ)	3.92	4.55

ความเสี่ยงจากการปรับโครงสร้างหนี้เป็นความเสี่ยงจากลูกหนี้อายุคุณภาพย้อนกลับ นั่นคือหลังจากปรับโครงสร้างหนี้ ลูกหนี้มีการผิดสัญญาและกลับมาเป็นลูกหนี้อายุคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ และบริษัทย่อย ในส่วนของการปรับโครงสร้างหนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ลูกหนี้ที่ได้ทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้มี ยอดเงินต้นและดอกเบี้ยคงค้างเป็นจำนวนเงินรวม 31,023 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.92 ของยอดรวมเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยคงค้างรับ โดยยอดรวมของหนี้ปรับโครงสร้างดังกล่าวหากคำนวณสุทธิจากหลักประกันจะมีมูลค่ารวมประมาณ 16,055 ล้านบาท

### 1.3 ความเสี่ยงจากหลักประกัน

สำหรับการให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน บริษัทฯ และบริษัทย่อยกำหนดให้มีการวิเคราะห์และจัดระดับคุณภาพของหลักประกันแต่ละประเภท โดยพิจารณาถึงสภาพคล่องและความเสี่ยงของหลักประกันนั้น และนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อ ทั้งนี้ หลักประกันดังกล่าวไม่ว่าจะเป็น อสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์จะมีการประเมินมูลค่าโดยการประเมินราคาหรือตีราคาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ที่ รพท. กำหนดไว้ โดยประเภทของหลักประกันที่สำคัญของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้แก่ เงินฝากและตัวแลกเงิน หลักทรัพย์ในความต้องการของตลาด หลักทรัพย์นอกตลาด อสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ อสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ เครื่องจักร เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยกำหนดแนวทาง มาตรฐานและความถี่ในการประเมินราคาและตีราคาหลักประกันแต่ละประเภท รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดทำรายงานการประเมินราคาและตีราคาที่มีข้อมูลและการวิเคราะห์ที่ชัดเจนและเพียงพอต่อการตัดสินใจกำหนดราคา ในกรณีที่มีข้อบ่งชี้ว่ามูลค่าของหลักประกันนั้นลดลง หรือมีการเสื่อมราคาตามอายุการใช้งาน จะต้องมีการพิจารณาการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกันโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ที่ผ่านมาธุรกรรมสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยรถยนต์เป็นหลักประกันที่ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ หากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ บริษัทฯ สามารถดำเนินการครอบครองสินทรัพย์ได้ในทันทีเพื่อนำไปขายในตลาดรถยนต์ใช้แล้ว ดังนั้น บริษัทฯ และบริษัทย่อยอาจมีความเสี่ยงจากการไม่สามารถยึดรถยนต์ที่เป็นหลักประกันได้ รวมทั้งความเสี่ยงจากการจำหน่ายรถยนต์แต่ไม่สามารถชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ขึ้นกับปัจจัยเสี่ยง เช่น สภาพตลาดรถยนต์ใช้แล้ว สภาพของรถที่ได้ยึดมาเป็นต้น



#### 1.4 ความเสี่ยงจากการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯและบริษัทย่อย มีทรัพย์สินรอการขายมูลค่าราคาต้นทุนทางบัญชีสุทธิ หลังหักค่าเผื่อการด้อยค่าจำนวน 9,027 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.86 ของสินทรัพย์รวม มีค่าเผื่อการด้อยค่า 852 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.62 ของมูลค่าราคาต้นทุนทางบัญชี

#### 1.5 ความเสี่ยงจากการค้าประกันและการอวัล

บริษัทฯและบริษัทย่อย ได้ให้บริการกับลูกค้าที่ก่อให้เกิดภาระผูกพันจากการรับอวัลตัวเงิน เล็ตเตอร์ออฟเครดิต การค้าประกันกู้ยืมเงิน และภาระผูกพันอื่น ซึ่งบริษัทฯและบริษัทย่อย มีความเสี่ยงจากการที่ต้องเข้าไปรับผิดชอบแทนลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญา สำหรับความเสี่ยงที่เกิดจากการค้าประกันและการอวัล บริษัทฯและบริษัทย่อย ได้ดูแลและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว ด้วยการตรวจสอบข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติ ตลอดจนควบคุมและติดตาม โดยใช้แนวทางเดียวกับการให้สินเชื่อตามปกติของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯและบริษัทย่อย มีภาระผูกพันจากการรับอวัล การค้าประกันการกู้ยืมเงินและภาระผูกพันอื่น ๆ จำนวน 28,687 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.73 ของสินทรัพย์ทั้งหมด

### 2. ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

ความเสี่ยงด้านตลาด คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และราคาตราสารในตลาดเงินตลาดทุนที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้ และเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อย โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านราคา ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน โดยบริษัทฯและบริษัทย่อย มีนโยบายในการควบคุมและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและเป็นไปตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯและบริษัทย่อย

#### 2.1 ความเสี่ยงด้านราคา (Price Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารหนี้และตราสารทุนทำให้มูลค่าของเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อยลดลง

บริษัทฯและบริษัทย่อยได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดความเสี่ยงโดยใช้แบบจำลองของ Value-at-Risk (VaR Model) เพื่อวัดผลขาดทุนสูงสุด ณ ระดับความเชื่อมั่นหนึ่ง ๆ หากถือครองหลักทรัพย์ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการกำหนด Limit ต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมเพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่รับได้ เช่น Position Limit และ Loss Limit เป็นต้น โดยมีหน่วยงานควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Unit) ซึ่งแยกออกจากหน่วยงานที่ทำธุรกรรม (Front office) และหน่วยงานที่บันทึกรายการ (Back office) ทำหน้าที่ควบคุมความเสี่ยงและรายงานสถานะ Limit ต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการ หน่วยงานหรือผู้บริหารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะสามารถบริหารความเสี่ยงได้ทันทั่วทั้ง บริษัทฯและบริษัทย่อย มอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาการลงทุนเป็นผู้ควบคุมและติดตามความเสี่ยงด้านนี้ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพและมีความแม่นยำ บริษัทฯและบริษัทย่อย กำหนดให้มีการทดสอบเครื่องมือด้วยการทำ Back-testing โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่ Bank for International Settlement (BIS) กำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯและบริษัทย่อย มีการจำลองเหตุการณ์รุนแรงอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดอย่างรุนแรงเฉียบพลัน หรือทำการทดสอบภาวะวิกฤต Stress Test เพื่อให้คาดการณ์ได้ว่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นมีผลต่อรายได้และเงินกองทุนอย่างไร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 เงินลงทุนที่มีไว้เพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อย จำแนกตามประเภทเงินลงทุนเป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	มูลค่ายุติธรรม	
	2556	2555
<b>เงินลงทุน</b>		
<b>เงินลงทุนเพื่อค้า</b>		
หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	5,532	6,040
ตราสารหนี้ภาคเอกชน	5,214	5,730
ตราสารหนี้ต่างประเทศ	0	628
ตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ	16	16
<b>เงินลงทุนเพื่อขาย</b>		
หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	77,313	55,434
ตราสารหนี้ภาคเอกชน	26,347	30,718
ตราสารหนี้ต่างประเทศ	14,543	11,746
ตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ	1,909	8,235
<b>รวมเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขาย</b>	<b>130,874</b>	<b>118,547</b>

มูลค่าเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อย ปรับเพิ่มขึ้นจากการเพิ่มการลงทุนในตราสารหนี้รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ค่าความเสี่ยงด้านราคาโดยรวมของบริษัทฯและบริษัทย่อย ปรับตัวเพิ่มขึ้นกว่าปลายปีที่ผ่านมา

## 2.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบดุลทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income) และเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อย

บริษัทฯและบริษัทย่อย มีเป้าหมายที่จะดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีประสิทธิภาพระยะยาว คือ สามารถรักษาระดับความสัมพันธ์ของสัดส่วน โครงสร้างของสินทรัพย์และหนี้สินที่อ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงาน และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ และผู้ถือหุ้น บริษัทฯและบริษัทย่อย จึงพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเหลื่อมล้ำระหว่างระยะเวลาของการปรับอัตราดอกเบี้ย (Reprice) ในสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพันในแต่ละช่วงเวลา (Repricing Gap Analysis) ซึ่งจะมีการวัดความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงอยู่ในขอบเขตที่สามารถยอมรับได้ จึงได้จัดทำมีการกำหนดระดับเพดานความเสี่ยง และระดับสัญญาณเตือนภัยที่ยอมรับได้โดยพิจารณาจากโครงสร้างของสินทรัพย์ หนี้สินและภาระผูกพัน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Reprice) ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาตามแผน

ธุรกิจของบริษัทฯและบริษัทย่อย และมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ย ควบคุมและติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด โดยมีการติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจ ภาวะตลาดเงินและตลาดทุน และทิศทางอัตราดอกเบี้ยที่อาจเป็นสาเหตุของปัจจัยความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย เพื่อกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการรองรับความเสี่ยง

สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 วิเคราะห์ตามระยะเวลาที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินของบริษัทฯและบริษัทย่อย ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ระยะเวลาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่หรือวันครบกำหนด						
	อัตราดอกเบี้ย	0-3 เดือน	3-12 เดือน	1-5 ปี	เกิน 5 ปี	ไม่มีดอกเบี้ย	รวม
	ปรับขึ้นลงตาม อัตราตลาด						
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>							
เงินสด	-	-	-	-	-	17,940	17,940
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	984	48,127	11,588	-	-	9,678	70,377
สินทรัพย์ตราสารอนุพันธ์	-	-	-	-	-	3,914	3,914
เงินลงทุน	1,358	3,797	28,832	85,907	21,930	7,530	149,354
เงินให้สินเชื่อ	333,198	17,917	11,601	312,605	115,323	598	791,242
ลูกหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์	-	-	-	-	-	1,646	1,646
ลูกหนี้สำนักหักบัญชี	-	-	-	-	-	170	170
<b>รวมสินทรัพย์ทางการเงิน</b>	<b>335,540</b>	<b>69,841</b>	<b>52,021</b>	<b>398,512</b>	<b>137,253</b>	<b>41,476</b>	<b>1,034,643</b>
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>							
เงินรับฝาก	245,161	222,328	218,391	23,207	-	6,844	715,931
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	11,077	43,400	18,620	6,435	-	1,550	81,082
หนี้สินจำนองทางการเงิน	-	-	-	-	-	3,219	3,219
หนี้สินตราสารอนุพันธ์	-	-	-	-	-	5,701	5,701
เงินกู้ยืม	1,065	23,265	25,462	35,283	24,215	-	109,290
เจ้าหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์	-	-	-	-	-	1,467	1,467
เจ้าหนี้สำนักหักบัญชี	-	-	-	-	-	509	509
<b>รวมหนี้สินทางการเงิน</b>	<b>257,303</b>	<b>288,993</b>	<b>262,473</b>	<b>64,925</b>	<b>24,215</b>	<b>19,290</b>	<b>917,199</b>

### 2.3 ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน (Exchange Rate Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อย ได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนจากการทำธุรกรรมในสกุลเงินต่างประเทศ หรือจากการมีสินทรัพย์ หรือหนี้สินในสกุลเงินต่างประเทศ แบ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการทำธุรกรรมสกุลเงินต่างประเทศ (Transaction Risk) และความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าจากสกุลเงินต่างประเทศเป็นสกุลเงินท้องถิ่น (Translation Risk)

ทั้งนี้ส่วนใหญ่ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปริวรรตเงินตราต่างประเทศ เกิดจากการให้บริการของธนาคาร ธนชาตซึ่งเป็นบริษัทย่อย โดยธนาคารธนชาตมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ย (ALCO) เป็นผู้ควบคุมและติดตามความเสี่ยงประเภทนี้ โดยการพิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างและอายุครบกำหนดของสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ประกอบกับธนาคารธนชาตมีนโยบายในการกำหนดระดับเพดานความเสี่ยงเพื่อควบคุมผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนต่อรายได้และเงินกองทุน อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ธนาคารธนชาตมีนโยบายที่จะปิดความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือทางการเงิน เช่น สัญญาแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เป็นต้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯและบริษัทย่อย มีความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนในระดับต่ำ เนื่องจากสินทรัพย์ที่เป็นเงินตราต่างประเทศส่วนใหญ่ บริษัทฯและบริษัทย่อย ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนล่วงหน้าเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว

### 3. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทฯและบริษัทย่อย ไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนทรัพย์สินเป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อยในปัจจุบันและในอนาคต โดยกลไกการบริหารความเสี่ยงจะเริ่มจากการประเมินกระแสเงินสดและฐานะสภาพคล่องในแต่ละช่วงเวลาของบริษัทฯและบริษัทย่อย อาจมีความต้องการเงินทุนแตกต่างกันเพื่อรองรับการครบกำหนดของเงินกู้ยืม การลดหนี้สินประเภทอื่นลง หรือการเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ โดยใช้เครื่องมือทั้งที่เป็นแบบจำลองวิเคราะห์ฐานะสภาพคล่อง (Liquidity Gap Analysis) อัตราส่วนด้านสภาพคล่องต่าง ๆ ตลอดจนการใช้สถานการณ์จำลองโดยการตั้งสมมติฐาน (“What if” Scenarios) เพื่อวิเคราะห์ถึงผลกระทบว่า บริษัทฯและบริษัทย่อย จะยังคงมีสภาพคล่องที่เพียงพอหรือไม่ภายใต้กระแสเงินสดที่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของลูกค้าในการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนด นอกจากนี้ ยังได้ประมาณการความต้องการสภาพคล่องภายใต้สมมติฐานที่แตกต่างกันตามภาวะเศรษฐกิจและเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯและบริษัทย่อยเองและเกิดกับระบบสถาบันการเงิน

ขณะเดียวกัน บริษัทฯและบริษัทย่อย มีการจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินไว้รองรับกรณีเกิดปัญหาสภาพคล่อง และจะมีการทบทวนเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญที่จะมีผลต่อการดำเนินงานตามแผน ทั้งนี้ การควบคุมและติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง บริษัทฯและบริษัทย่อย ได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ยเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งจะจัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามสถานะและบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นประจำทุกสัปดาห์

โครงสร้างแหล่งเงินทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อยซึ่งจำแนกตามประเภทของแหล่งที่มาของเงินทุนและระยะเวลาของแหล่งเงินทุน เป็นดังนี้

#### เงินทุนจำแนกตามประเภทของแหล่งเงินทุน

	2556		2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
เงินกู้ยืมและเงินรับฝาก				
จากประชาชน	715,931	78.99	693,421	79.64
จากสถาบันการเงิน	61,499	6.79	72,178	8.29
จากต่างประเทศ	19,583	2.16	15,599	1.79
ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน	1,111	0.12	6,098	0.70
หุ้นกู้	108,179	11.94	83,310	9.57
กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	-	-	98	0.01
	<b>906,303</b>	<b>100.00</b>	<b>870,704</b>	<b>100.00</b>

#### เงินทุนจำแนกตามระยะเวลาของแหล่งเงินทุน

	2556		2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	804,163	88.73	787,523	90.45
เกิน 1 ปี	102,140	11.27	83,181	9.55
	<b>906,303</b>	<b>100.00</b>	<b>870,704</b>	<b>100.00</b>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯและบริษัทย่อย มีเงินรับฝากและเงินกู้ยืมรวม 906,303 ล้านบาท โดยแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่ยังคงเป็นเงินฝากจากประชาชนซึ่งมีระยะเวลาคงกำหนดตามสัญญาไม่เกิน 1 ปี อันเป็นลักษณะโครงสร้างการทำธุรกิจเป็นปกติการค้าของสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯและบริษัทย่อย ได้มีการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น หุ้นกู้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการออมเงินให้กับลูกค้า

สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 วิเคราะห์ตามระยะเวลาครบกำหนดตามสัญญา เป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	วันที่ครบกำหนดของเครื่องมือทางการเงิน				
	เมื่อทวงถาม	น้อยกว่า 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	ไม่มีกำหนด	รวม
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>					
เงินสด	17,940	-	-	-	17,940
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	10,249	60,008	120	-	70,377
สินทรัพย์ตราสารอนุพันธ์	-	3,914	-	-	3,914
เงินลงทุน	1,357	41,152	99,401	7,444	149,354
เงินให้สินเชื่อ	63,738	224,498	503,006	-	791,242
ลูกหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์	-	1,646	-	-	1,646
ลูกหนี้สำนักหักบัญชี	-	170	-	-	170
<b>รวมสินทรัพย์ทางการเงิน</b>	<b>93,284</b>	<b>331,388</b>	<b>602,527</b>	<b>7,444</b>	<b>1,034,643</b>
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>					
เงินรับฝาก	248,034	440,295	27,602	-	715,931
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	12,403	62,131	6,548	-	81,082
หนี้สินจำเมื่อทวงถาม	3,219	-	-	-	3,219
หนี้สินตราสารอนุพันธ์	-	5,701	-	-	5,701
เงินกู้ยืม	1,065	40,235	64,496	3,494	109,290
เจ้าหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์	-	1,467	-	-	1,467
เจ้าหนี้สำนักหักบัญชี	-	509	-	-	509
<b>รวมหนี้สินทางการเงิน</b>	<b>264,721</b>	<b>550,338</b>	<b>98,646</b>	<b>3,494</b>	<b>917,199</b>
<b>รายการนอกงบดุล</b>					
การรับอวัลต์ตัวเงิน	15	571	79	-	665
ภาระตามตั๋วแลกเงินค่าสินค้าเข้าที่ยังไม่ครบกำหนด	42	604	-	-	646
เล็ดเตอร์ออฟเครดิต	326	3,740	-	-	4,066
ภาระผูกพันอื่น	43,886	4,959	2,449	-	51,294
<b>รวมรายการนอกงบดุล</b>	<b>44,269</b>	<b>9,874</b>	<b>2,528</b>	<b>-</b>	<b>56,671</b>

#### 4. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาลในองค์กร หรือขาดการควบคุมที่ดี ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานและเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อย รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย เช่น ความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องหรือดำเนินคดีตามกฎหมาย ถูกทางการเปรียบเทียบปรับ รวมทั้งความเสียหายที่ได้รับจากการตกลงกันนอกชั้นศาล เป็นต้น ซึ่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านอื่น โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

บริษัทฯและบริษัทย่อย ได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกันและติดตามดูแลความเสี่ยงประเภทนี้ และเนื่องจากการควบคุมภายในเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงจัดให้มีระบบควบคุมภายในที่ดี อันได้แก่

- การจัดโครงสร้างองค์กร บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานให้มีการสอบกันและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Check and Balance) โดยแยกหน่วยงานที่ทำธุรกรรม (Front Office) ออกจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมและติดตามความเสี่ยง (Middle Office) ซึ่งได้แก่หน่วยงานควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Unit) กับหน่วยงานที่บันทึกธุรการ (Back Office)
- การจัดให้มีหน่วยงานสนับสนุนการทำธุรกรรม เช่น หน่วยงานคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ หน่วยงานกฎหมาย หน่วยงานประเมินราคา ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านและเป็นอิสระ เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น
- การจัดให้มีระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทุกประเภทและคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนระเบียบอำนาจอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานภายในองค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด
- การจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อควบคุม ติดตาม และประเมินความเสี่ยงของบริษัทฯและบริษัทย่อย ตรวจสอบข้อผิดพลาด ปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการรองรับการขยายตัวของธุรกิจและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านข้อมูล โดยเฉพาะการป้องกันความเสียหายจากการลักลอบเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง
- การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ประกอบด้วยแผนฉุกเฉิน แผนระบบสำรอง และแผนการฟื้นฟูการดำเนินงาน เพื่อควบคุมไม่ให้เกิดการดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก รวมทั้งจัดให้มีการซักซ้อม เพื่อทดสอบความพร้อมของแผนและเพื่อการปรับปรุงแผนให้สามารถปฏิบัติงานได้จริงและมีประสิทธิภาพ

ประกอบกับการที่บริษัทฯและบริษัทย่อย มีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกดำเนินการแทนในบางกลุ่มกิจกรรม เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับทิศทางการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบันและในอนาคต บริษัทฯและบริษัทย่อย ได้มีการกำหนดนโยบาย เพื่อบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ขึ้น โดยนโยบายดังกล่าว นอกจากจะมีแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อบังคับในเรื่องเดียวกันที่ออกโดย ธปท. แล้ว ยังเพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายในของบริษัทฯและบริษัทย่อยด้วย



สำหรับการวัดและประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ บริษัทฯและบริษัทย่อย มีการกำหนดหลักเกณฑ์ รูปแบบ หรือเงื่อนไขของวิธีการที่ใช้ในการวัดและประเมินความเสี่ยงภายในของบริษัทฯและบริษัทย่อยเอง โดยวิธีการดังกล่าว บริษัทฯและบริษัทย่อย มีการพิจารณาถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น แนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ลักษณะและความซับซ้อนของธุรกิจ ความสามารถในการยอมรับความเสี่ยงของบริษัทฯ โอกาสและ/หรือความถี่ (Probability, Likelihood หรือ Frequency) ตลอดจนผลกระทบ (Impact หรือ Severity) ของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ตามที่รปท. กำหนดให้กลุ่มธนาคารเงินกองทุนเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาดและด้านปฏิบัติการตามแนวทางของ Basel III นั้น กลุ่มธนาคารได้เลือกวิธีการคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการด้วยวิธี Basic Indicator Approach

นอกจากนี้ ในการติดตามดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ บริษัทฯและบริษัทย่อย กำหนดเป็นนโยบายให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการติดตามความเสี่ยง โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติ ซึ่งจะช่วยให้รับทราบถึงความเสี่ยงและปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง ไม่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯและบริษัทย่อย ถึงกระนั้นก็ดี เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลปัจจัยเสี่ยง บริษัทฯและบริษัทย่อย จึงจัดให้มีการจัดเก็บและรายงานข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้น (Loss Data) ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) จุดที่มีความเสี่ยงสำคัญ เป็นต้น เสนอต่อคณะกรรมการของบริษัทฯ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม และเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บริษัทฯและบริษัทย่อยประเมินความสามารถของระบบควบคุมภายในว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดอีกทางหนึ่งด้วย

## 5. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกอันส่งผลกระทบต่อรายได้เงินกองทุนหรือการดำรงอยู่ของบริษัทฯและบริษัทย่อย ในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ บริษัทฯและบริษัทย่อยจัดให้มีการทำแผนกลยุทธ์สำหรับช่วงเวลา 3 ปีข้างหน้า และจัดให้มีการทบทวนแผนงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์ภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ โดยคณะกรรมการบริหารเป็นผู้ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ เปรียบเทียบกับแผนงานประจำปีที่กำหนดเป้าหมายไว้อย่างสม่ำเสมอ

## 6. ความเสี่ยงจากมาตรการหรือกฎระเบียบของทางการ

ความเสี่ยงจากมาตรการหรือกฎระเบียบของทางการ เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ข้อบังคับ กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนโยบายแต่ละครั้งอาจส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ทั้งนี้ การประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในปี 2556 จะมีการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯและบริษัทย่อย ซึ่งรวมทั้งทิศทางของการกำกับดูแลของทางการ ผลการตรวจสอบของทางการ นโยบายธุรกิจและระบบงานภายในที่รองรับในเรื่องที่พิจารณานั้น ๆ โดยมีการกำหนดน้ำหนักและปัจจัยพิจารณาโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯและบริษัทย่อยให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับปี 2556 ประเด็นที่ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง คือ

1. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) พร้อมกฎกระทรวงเกี่ยวกับการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า และ พรบ.ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ใหม่ซึ่งกระทบต่อการทำหน้าที่ทั้งเรื่องการรู้จักลูกค้า การติดตามความผิดปกติของการทำรายการของลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงได้มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานจนมีความเข้าใจในระดับหนึ่งแล้ว และได้มีการพัฒนาระบบเพื่อรองรับทั้งการบันทึกข้อมูล และในส่วนของการรายงาน ปปปง. ในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมาย

2. การปฏิบัติงานด้าน Limited Broker Dealer Underwrite (LBDU) เนื่องจากการออกประกาศใหม่ ๆ มาบังคับใช้ และความคาดหวังของทางการที่ต้องการให้ผู้ขายหลักทรัพย์ต้องเสนอขายหลักทรัพย์ที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้า โดยการทำ Suitability รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธปท. เรื่อง Cross selling ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่

3. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ใหม่ของสหรัฐอเมริกาที่มาใช้บังคับ มีความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน โดยธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการสร้างระบบงานรองรับให้เป็นไปตามเกณฑ์ และจะดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานให้ทันก่อนกฎหมายมีผลบังคับใช้

4. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานข้อมูลเครดิต เนื่องจาก แม้ว่าบริษัทฯและบริษัทย่อย จะมีระบบควบคุมการเข้าถึงข้อมูล มีการตรวจสอบติดตามผู้เข้าถึงข้อมูลโดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ค่อนข้างดี และได้มีการปรับปรุงระบบ IT ในการเข้าตรวจสอบข้อมูลเครดิตให้ผู้ใช้งานต้องยืนยันก่อนการทำรายการเพื่อการเข้าถึงข้อมูล แต่ขั้นตอนเปิดให้ผู้ใช้งานมีสิทธิเข้าไปสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองทำให้เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก จึงมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดจากคนทั้งโดยตั้งใจและประมาทได้ จึงเป็นเรื่องที่ต้องมีการติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด

## 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

### 4.1 สินทรัพย์ถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2555	2554
<b>ที่ดิน</b>			
สำนักงานใหญ่	19	19	19
ที่ดินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล	2,702	2,738	2,799
ที่ดินในต่างจังหวัด	1,739	1,762	1,890
รวมที่ดิน	4,460	4,519	4,708
<b>อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร</b>			
สำนักงานใหญ่	49	102	102
สาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล	1,177	1,189	1,182
สาขาในต่างจังหวัด	1,398	1,455	1,502
รวมอาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	2,624	2,746	2,786
<b>เครื่องตกแต่ง ติดตั้ง และอุปกรณ์</b>			
เครื่องตกแต่งและติดตั้ง/คอมพิวเตอร์/เครื่องใช้สำนักงาน	5,708	5,647	5,204
รวมเครื่องตกแต่ง ติดตั้ง และอุปกรณ์	5,708	5,647	5,204
<b>อื่นๆ</b>	297	337	411
<b>รวม</b>	<b>13,089</b>	<b>13,249</b>	<b>13,109</b>
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	(4,905)	(4,805)	(4,199)
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า	(100)	(100)	(95)
<b>ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ</b>	<b>8,084</b>	<b>8,344</b>	<b>8,815</b>

### สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ณ วันที่ 31 ธันวาคม ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2555	2554
สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่ได้มาจากการรวมธุรกิจ	4,100	4,100	4,100
คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์และอื่นๆ	2,207	1,977	1,698
<b>รวม</b>	<b>6,307</b>	<b>6,077</b>	<b>5,798</b>
หัก ค่าตัดจำหน่ายสะสม	(2,400)	(1,723)	(1,064)
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า	(63)	(60)	(25)
<b>สินทรัพย์ไม่มีตัวตน - สุทธิ</b>	<b>3,844</b>	<b>4,294</b>	<b>4,709</b>

### สัญญาเช่าระยะยาว

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้ทำสัญญาเช่าที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขา และทำสัญญาเช่ารถยนต์ จำนวนหลายสัญญา บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าในอนาคต ณ วันที่ 31 ธันวาคม ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2556	2555	2554
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร/อุปกรณ์	1,284	2,089	1,807
สัญญาเช่ารถยนต์	414	421	398
<b>รวม</b>	<b>1,698</b>	<b>2,510</b>	<b>2,205</b>

## 4.2 เงินให้สินเชื่อ

### นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

สินทรัพย์จัดชั้นของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน (ธนาคารและบริษัทบริหารสินทรัพย์) ประกอบด้วย รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ เงินลงทุน ทรัพย์สินรอการขาย และสินทรัพย์อื่น โดยบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีนโยบายจัดชั้นสินทรัพย์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์เงินให้กู้ยืมแต่ละประเภท และการประเมินฐานะของลูกค้าในแต่ละราย ซึ่งสรุปการจัดชั้นสินทรัพย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

การจัดชั้น	รายการระหว่าง ธนาคารและ ตลาดเงิน	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้และ ดอกเบี้ยค้างรับ	เงินลงทุน	ทรัพย์สิน รอการขาย	สินทรัพย์อื่น	รวม	สัดส่วน (ร้อยละ)
จัดชั้นปกติ	44,361	689,727	-	-	277	734,365	90.94
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	-	34,909	-	-	135	35,044	4.34
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	-	6,193	-	-	18	6,211	0.77
จัดชั้นสงสัย	-	9,336	-	-	16	9,352	1.16
จัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย	-	20,826	509	839	357	22,531	2.79
<b>รวม</b>	<b>44,361</b>	<b>760,991</b>	<b>509</b>	<b>839</b>	<b>803</b>	<b>807,503</b>	<b>100.00</b>

#### นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเสีย

• บริษัทฯและบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจธนาคารและบริษัทบริหารสินทรัพย์ตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเสียของเงินให้สินเชื่อตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดย ธปท. และปรับปรุงเพิ่มเติมด้วยจำนวนเงินเพิ่มเติมที่คาดว่าจะเรียกเก็บจากลูกหนี้ไม่ได้ โดยการวิเคราะห์และประเมินฐานะของลูกหนี้จากประสบการณ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและมูลค่าหลักประกันประกอบ ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเสียที่เพิ่ม(ลด)บันทึกบัญชีเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างปี

• สำหรับลูกหนี้จัดชั้นปกติ (รวมลูกหนี้ที่ผ่านการปรับโครงสร้างหนี้) และลูกหนี้จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ บริษัทฯและบริษัทย่อยกันสำรองในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 และ 2 ตามลำดับ ของยอดหนี้เงินต้นคงค้าง (ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ) หลังหักหลักประกัน สำหรับลูกหนี้ด้อยคุณภาพ บริษัทฯและบริษัทย่อยกันสำรองในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้ตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้หรือมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกัน โดยใช้อัตราดอกเบี้ยคิดลดและระยะเวลาที่คาดว่าจะจำหน่ายหลักประกันได้ตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. ทั้งนี้ สำหรับลูกหนี้ด้อยคุณภาพที่เป็นลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อหรือลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินจะถือว่าไม่มีหลักประกัน

สำหรับลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อส่วนบุคคลของบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจธนาคาร บริษัทย่อยกันสำรองเป็นกลุ่มลูกหนี้ (Collective Approach) ตามการจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงลักษณะเดียวกัน โดยพิจารณาจากผลขาดทุนจากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคำนวณจากค่าความน่าจะเป็นที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ (Probability of default) และร้อยละของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ต่อยอดหนี้ (Loss given default) นอกจากนี้ บริษัทย่อยได้พิจารณากันสำรองเพิ่มเติมโดยคำนึงถึงผลสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติมจากปัจจัยทางเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยค่าตัวแปรและข้อสมมติฐานต่าง ๆ ที่ใช้ในการคำนวณนี้ได้มีการสอบทานรายละเอียดและทบทวนความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

• บริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเสียโดยการประเมินฐานะของลูกหนี้แต่ละรายโดยพิจารณาความเสี่ยงในการเรียกชำระและมูลค่าของหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน และตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเสียเมื่อหนี้นั้นมีหลักประกันไม่เพียงพอและ/หรือมีโอกาสได้รับชำระคืนไม่ครบ ทั้งนี้บริษัทย่อยถือพื้นฐานการจัดชั้นหนี้และตั้งสำรองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดย กสท.

- บริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อและให้เช่าการเงินตั้งค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญในอัตราร้อยละของยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระสุทธิจากรายได้ที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ โดยคำนึงถึงจำนวนเดือนคงค้างเป็นเกณฑ์ (อ้างอิงจากหลักเกณฑ์การจัดชั้นหนี้ของ ธปท.) โดยลูกหนี้ที่ค้างชำระไม่เกินกว่า 3 เดือนจะพิจารณาตั้งค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญจากยอดหนี้เงินต้นสุทธิหลังหักหลักประกัน และสำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือนจะพิจารณาตั้งค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญโดยไม่หักหลักประกัน
- ค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญของลูกหนี้อื่นดั่งขึ้นโดยประมาณจากจำนวนหนี้ที่อาจเรียกเก็บจากลูกหนี้ไม่ได้ ซึ่งพิจารณาจากสถานะปัจจุบันของลูกหนี้คงค้าง ณ วันที่ในงบการเงิน
- บริษัทฯและบริษัทย่อยตัดจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี เมื่อเห็นว่าจะไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ได้ โดยการตัดจำหน่ายลูกหนี้เป็นหนี้สูญและหนี้สูญที่ได้รับคืนจะนำไปลดหรือเพิ่มค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญ

#### นโยบายการด้อยค่าของสินทรัพย์

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยจะประเมินว่ามีข้อบ่งชี้ซึ่งแสดงว่าสินทรัพย์ของบริษัทฯและบริษัทย่อยด้อยค่าลงหรือไม่ และหากมีข้อบ่งชี้ของการด้อยค่า บริษัทฯและบริษัทย่อยจะประเมินการด้อยค่าและรับรู้ขาดทุนจากการด้อยค่าเมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์มีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ทั้งนี้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์ หมายถึง มูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์หรือมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะสูงกว่า มูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์หักต้นทุนในการขาย หมายถึง จำนวนเงินที่กิจการจะได้มาจากการจำหน่ายสินทรัพย์ในงบแสดงฐานะการเงินหักด้วยต้นทุนในการจำหน่าย โดยการจำหน่ายนั้นผู้ซื้อและผู้ขายมีความรอบรู้และเต็มใจในการแลกเปลี่ยนและสามารถต่อรองราคากันได้อย่างเป็นอิสระในลักษณะของผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกัน ในการประเมินมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์ บริษัทฯและบริษัทย่อยจะประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตที่คาดว่าจะได้รับจากสินทรัพย์และคำนวณคิดลดกระแสเงินสดดังกล่าวเป็นมูลค่าปัจจุบัน โดยใช้อัตราคิดลดก่อนภาษีที่สะท้อนถึงการประเมินความเสี่ยงในสภาพตลาดปัจจุบันของเงินสดตามระยะเวลาและความเสี่ยงซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของสินทรัพย์ที่กำลังพิจารณาอยู่

บริษัทฯและบริษัทย่อยจะรับรู้รายการขาดทุนจากการด้อยค่าเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของการกำไรหรือขาดทุนในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ

#### นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และสามารถที่จะชำระหนี้คืนให้กับบริษัทได้สูงสุด และได้รับความเสียหายน้อยที่สุดจากลูกหนี้ที่มีปัญหาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว

### นโยบายการรับรู้อย่างได้

ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อรับรู้เป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้างจากยอดเงินต้นที่ค้างชำระ รายได้ตามสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเช่าการเงินรับรู้ตามวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective interest method)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์คงค้างสำหรับเงินให้สินเชื่อที่ผิดนัดชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกำหนดสามเดือนนับจากวันครบกำหนดชำระ และจะโอนกลับรายการดอกเบี้ยค้างรับที่เคยบันทึกบัญชีเป็นรายได้แล้วนั้นออกจากบัญชี การบันทึกรายได้ดอกเบี้ยหลังจากนั้นจะบันทึกตามเกณฑ์เงินสดจนกว่าจะได้รับชำระหนี้ที่ค้างเกินกำหนดชำระดังกล่าวแล้ว

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้รายได้ดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้ภายหลังการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ตามเกณฑ์คงค้างโดยอิงจากอัตราดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระตามสัญญา ยกเว้นหนี้ตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ที่อยู่ระหว่างการติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ ซึ่งจะรับรู้เป็นรายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสดจนกว่าลูกหนี้จะปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ติดต่อกันไม่น้อยกว่าสามเดือนหรือสามงวดการชำระเงินแล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้ที่รับซื้อหรือรับโอนโดยคำนวณหาอัตราผลตอบแทนที่ใช้กำหนดราคาทุนของลูกหนี้ทั้งกลุ่ม (Yield) คูณด้วยราคาตามบัญชีใหม่ (ราคาทุนที่ซื้อ) ของลูกหนี้คงเหลือสำหรับลูกหนี้ที่มีการจ่ายชำระในระหว่างปี โดยจะรับรู้เป็นรายได้ดอกเบี้ยในจำนวนที่ไม่สูงกว่าจำนวนเงินที่ได้รับชำระจากลูกหนี้ และภายหลังการทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้จะรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้ที่รับซื้อหรือรับโอนตามวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงสำหรับลูกหนี้ที่มีการจ่ายชำระในระหว่างปี

ในกรณีที่ดอกเบี้ยหรือส่วนลดได้คิดรวมอยู่ในตัวเงินหรือเงินให้สินเชื่อแล้ว ดอกเบี้ยหรือส่วนลดดังกล่าวจะบันทึกเป็นรายได้รอตัดบัญชีและตัดจำหน่ายเป็นรายได้เฉลี่ยเท่า ๆ กันตลอดอายุของตัวเงินหรือระยะเวลาของเงินให้สินเชื่อหรือตามสัดส่วนของหนี้ที่ได้รับชำระ

ดอกผลจากการให้เช่าซื้อหรือรับล่วงหน้าแสดงถึงส่วนลดดอกเบี้ยที่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ให้กับลูกค้าซึ่งจะทยอยรับรู้เป็นรายได้ตามวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงเช่นเดียวกับดอกเบี้ยตามสัญญาเช่าซื้อ

### 4.3 เงินลงทุนในหลักทรัพย์

#### นโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อยเล็งเห็นว่าการบริหารเงินลงทุนเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งรวมไปถึงการลงทุนในหลักทรัพย์ชั่วคราวและระยะยาวทั้งภาครัฐและเอกชน โดยกำหนดให้มีการทบทวนแผนการลงทุนทุกปีหรือทุกครั้งที่มีความเปลี่ยนแปลงในตลาดเงินและตลาดทุนอย่างมีนัยสำคัญ และให้มีการวัดผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีนโยบายการลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ ในธุรกิจที่มีแนวโน้มดี ความเสี่ยงต่ำ และมีโอกาสได้รับผลตอบแทนสูง นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลการลงทุนในส่วนของตราสารทุนและตราสารหนี้แยกจากกัน ซึ่งต้องปฏิบัติตามได้หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่ทางการกำหนด



### การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน

ปัจจุบัน บริษัทฯ และบริษัทย่อยบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนตั้งแต่การพิจารณาอนุมัติการลงทุน ติดตาม ทบทวนผลการลงทุน รวมทั้งกำหนดนโยบาย การลงทุน ส่วนการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของราคา ตลาด (Market Risk) บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้นำเทคนิค Value at Risk หรือ VaR มาใช้ในการวัดความเสี่ยงของ เงินลงทุนแต่ละตัว และวิเคราะห์ความเสี่ยงของ Portfolio ได้ เพื่อที่จะกำหนด Limit ของความเสี่ยงที่บริษัทฯ จะยอมรับ ได้และจะนำไปใช้ในการจัดสรรเงินกองทุน (Capital Allocation) เพื่อรองรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคตต่อไป

### การตั้งสำรองค่าเผื่อการปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยพิจารณาค่าเผื่อการปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนโดยใช้วิธีการประเมิน มูลค่ายุติธรรม โดยในการกำหนดราคายุติธรรมขึ้นอยู่กับลักษณะของตราสารทางการเงิน โดยมีรายละเอียดการตั้งค่าเผื่อ การปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนแต่ละประเภทของบริษัทฯ ตามในตารางที่ได้แสดงไว้ใน ส่วนที่ 1 หัวข้อ ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน

## 4.4 การลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

### นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ ซึ่งเป็น สถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร บริษัทย่อยและบริษัทร่วมส่วนใหญ่จึงเกี่ยวข้องกับ ธุรกิจที่ให้บริการทางการเงิน เช่น ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจจัดการลงทุน ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีการกำหนดเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม วงเงินลงทุนขึ้นอยู่กับความจำเป็นของทุนจดทะเบียนและปริมาณเงินที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจนั้นๆ โดยสัดส่วนการ ถือหุ้นและมูลค่าการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบริษัทฯ ได้เปิดเผยไว้ในส่วนที่ 1 หัวข้อ ลักษณะการ ประกอบธุรกิจ

### นโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแตกต่างกันไปตามลักษณะธุรกิจและกลยุทธ์การ ลงทุน การบริหารงานมีลักษณะเป็นการกระจายอำนาจ แต่จะมีการควบคุมนโยบายหลัก โดยบริษัทฯ จะส่งผู้แทนหรือ ผู้บริหารของบริษัทฯ เข้าเป็นกรรมการเพื่อร่วมกำหนดนโยบายการดำเนินงานธุรกิจให้สอดคล้องตามนโยบายหลักของ บริษัทแม่และร่วมบริหารงานในบริษัทย่อย

สำหรับบริษัทร่วมที่บริษัทฯ มีสัดส่วนการถือหุ้นไม่มาก บริษัทฯ อาจส่งเพียงตัวแทน/ผู้บริหารเข้าเป็นกรรมการ เพื่อร่วมกำหนดนโยบายหลักเท่านั้น ส่วนการบริหารงานภายในบริษัทฯ ดำเนินการตามอำนาจคณะกรรมการบริหาร

### ขอบเขตอำนาจในการควบคุม/การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

ขอบเขตอำนาจในการควบคุมบริษัทย่อยและบริษัทร่วมขึ้นอยู่กับสัดส่วนการถือหุ้น หากมีสัดส่วนการถือหุ้นสูง บริษัทฯ จะมีขอบเขตอำนาจในการควบคุมการบริหารงานมากกว่าบริษัทที่มีสัดส่วนการถือหุ้นต่ำกว่า อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไป บริษัทฯ จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายโดยการส่งตัวแทนหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เข้าเป็นกรรมการ ในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมเพื่อร่วมกำหนดนโยบายของบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมนั้นๆ

การส่งตัวแทนของบริษัทฯ ไปเป็นกรรมการในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ อาจส่งผู้บริหารของบริษัทฯ พนักงาน หรือตัวแทนผู้ทรงคุณวุฒิ เข้าเป็นกรรมการหรือกรรมการอิสระในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อร่วมบริหารงานหรือกำหนดนโยบายหลักในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมนั้นๆ

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

---

### คดีที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ไม่มีคดีที่มีผลต่อสินทรัพย์มากกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น หรือร้อยละ 10 ของสินทรัพย์หมุนเวียนกรณีส่วนของผู้ถือหุ้นติดลบ

ความเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดกับการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

ผู้บริหารของบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีความเห็นว่าการถูกฟ้องคดี ข้อพิพาททางกฎหมาย ทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ

กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นคู่ความกับบริษัทฯ และบริษัทย่อย

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ไม่มีกรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นคู่ความกับบริษัทฯ แต่อย่างใด

### คดีที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากการถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายเป็นจำนวนรวมประมาณ 15,593 ล้านบาท (งบการเงินเฉพาะกิจการ: 569 ล้านบาท) ซึ่งผลของคดียังไม่เป็นที่สิ้นสุด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้พิจารณาตั้งสำรองหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นไว้แล้วบางส่วน และส่วนที่เหลือฝ่ายบริหารของบริษัทฯ และบริษัทย่อย เชื่อมั่นว่าจะไม่มีความเสียหายเกิดขึ้นจึงไม่ได้บันทึกเป็นหนี้สิน ณ ปัจจุบัน ส่วนคดีอื่นทั้งหมดเป็นการฟ้องร้องติดตามหนี้ในธุรกิจปกติ ซึ่งเชื่อว่าไม่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ชื่อบริษัท	:	บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน)
ชื่อภาษาอังกฤษ	:	Thanachart Capital Public Company Limited
ชื่อย่อหลักทรัพย์	:	TCAP
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	:	ประกอบธุรกิจลงทุน (Holding Company) โดยได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจดังนี้ <ol style="list-style-type: none"><li>1. การลงทุน และให้สินเชื่อแก่บริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร</li><li>2. การลงทุนในบริษัทอื่นใดอันมีผลทำให้บริษัทโฮลดิ้งมีอำนาจควบคุมในบริษัทนั้นจะต้องเป็นธุรกิจการเงินหรือสนับสนุน และต้องได้รับอนุญาตจาก ธปท.</li></ol>
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 16 - 17 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107536000510
ทุนจดทะเบียน	:	12,778,297,030 บาท
ทุนเรียกชำระแล้ว	:	12,778,297,030 บาท
แบ่งออกเป็น หุ้นสามัญ*	:	1,277,816,397 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
หุ้นบุริมสิทธิ*	:	13,306 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
เว็บไซต์	:	www.thanachart.co.th
อีเมล (E-mail)	:	tcap_ir@thanachart.co.th
โทรศัพท์	:	0 2217 8160, 0 2217 8199, 0 2217 8444
โทรสาร	:	0 2217 8312
Contact Center	:	1770

**หมายเหตุ** 1. ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิสามารถใช้สิทธิแปลงหุ้นบุริมสิทธิเป็นหุ้นสามัญได้ในอัตรา 1 : 1 โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถ行使สิทธิได้ทุกวันทั้ง 15 ของเดือนกุมภาพันธ์ พฤษภาคม สิงหาคม และพฤศจิกายนของทุกปี

2. ผู้ถือหุ้นสามัญหรือหุ้นบุริมสิทธิมีสิทธิในการรับเงินปันผล สิทธิในการเข้าร่วมประชุม และออกเสียง ลงคะแนน ในการประชุมผู้ถือหุ้น และสิทธิอื่น ๆ เช่นเดียวกัน

3. จำนวนหุ้นสามัญที่แสดงข้างต้นเป็นจำนวนหุ้นรวมที่บริษัทฯ ซื้อหุ้นคืนจำนวน 71,350,000 หุ้น ตามโครงการซื้อหุ้นคืน เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2555 ถึงวันที่ 10 มิถุนายน 2556

## การลงทุนของบริษัท ทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในบริษัทอื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ มีการลงทุนในบริษัทอื่น โดยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้ว ดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท/สถานที่ตั้ง	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	ทุนจดทะเบียน (บาท)	ทุนที่เรียกชำระแล้ว (บาท)	จำนวนหุ้นที่ออกจำหน่าย (หุ้น)	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) 900 อาคารดินสนทาวเวอร์ ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2655-9000 โทรสาร 0-2655-9001	ธนาคารพาณิชย์	สามัญ	75,266,649,030	55,136,649,030	5,513,664,903	2,809,726,575	50.96
บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็ม เอส จำกัด 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2217-8000 โทรสาร 0-2217-8289	บริหารสินทรัพย์ ซื้อขายคุณภาพของ สถาบันการเงิน	สามัญ	1,000,000,000	1,000,000,000	100,000,000	99,999,993	100.00
บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2217-8000 โทรสาร 0-2611-9494	บริหารสินทรัพย์ ซื้อขายคุณภาพของ สถาบันการเงิน	สามัญ	572,000,000	572,000,000	57,200,000	47,727,674	83.44
บริษัท ธีรวานิช จำกัด 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 10 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2217-8000	ชำระบัญชีแล้ว	สามัญ	6,250,000	6,250,000	1,000,000	998,993	99.90
บริษัท กรุงเทพเคหะ จำกัด 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 10 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2217-8000	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ชำระบัญชี	สามัญ	15,000,000	15,000,000	1,000,000	998,679	99.87
บริษัท เอช ที อาร์ จำกัด 32/46 อาคารซีโน-ไทย ทาวเวอร์ ชั้น 18 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 โทรศัพท์ 0-2259-8911-6 โทรสาร 0-2259-8919	ให้เช่า ให้บริการ- อาคารสำนักงาน รับจ้างบริหาร	สามัญ	500,000,000	500,000,000	50,000,000	5,000,000	10.00
บริษัท ธนชาตเอสพีวี 01 จำกัด 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 11 โซน D ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2217-8000	แปลงสินทรัพย์ เป็นหลักทรัพย์	สามัญ	1,700,000	1,700,000	170,000	169,993	100.00

หมายเหตุ 1. ร้อยละการถือหุ้นที่แสดงนับรวมการถือหุ้นโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. บริษัท ธีรวานิช จำกัด จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีแล้วเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2556

## ข้อมูลบุคคลอ้างอิง

### หลักทรัพย์

นายทะเบียนหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ

: หุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ

: บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

เลขที่ 62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 0 2229 2800

โทรสาร 0 2654 5427

Call Center 0 2229 2888

เว็บไซต์ : [www.tsd.co.th](http://www.tsd.co.th)

### หลักทรัพย์

นายทะเบียนหุ้นกู้

: หุ้นกู้ TCAP14NA

: ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 44 ชั้น 15 ถนนหลังสวน

แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 0 2626 7503 - 6, 0 2626 7218

โทรสาร 0 2626 7543

เว็บไซต์ : [www.cimbthai.com](http://www.cimbthai.com)

### หลักทรัพย์

นายทะเบียนหุ้นกู้

: หุ้นกู้ TCAP22NA

: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0 2208 5000 ต่อ 4519

โทรสาร 0 2651 7899

เว็บไซต์ : [www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th)

### หลักทรัพย์

นายทะเบียนหุ้นกู้

: หุ้นกู้ TCAP238A

: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0 2208 5000 ต่อ 4519

โทรสาร 0 2651 7899

เว็บไซต์ : [www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th)

หลักทรัพย์

นายทะเบียนหุ้นกู้

: หุ้นกู้ TCAP258A

: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0 2208 5000 ต่อ 4519

โทรสาร 0 2651 7899

เว็บไซต์ : [www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th)

หลักทรัพย์

นายทะเบียนหุ้นกู้

: หุ้นกู้ TCAP230A

: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0 2208 5000 ต่อ 4519

โทรสาร 0 2651 7899

เว็บไซต์ : [www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th)

หลักทรัพย์

นายทะเบียนหุ้นกู้

: หุ้นกู้ TCAP18NA

: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0 2208 5000 ต่อ 4519

โทรสาร 0 2651 7899

เว็บไซต์ : [www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th)

หลักทรัพย์

นายทะเบียนหุ้นกู้

: หุ้นกู้ TCAP20NA

: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0 2208 5000 ต่อ 4519

โทรสาร 0 2651 7899

เว็บไซต์ : [www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th)



**สำนักงานผู้สอบบัญชี****: บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด**

เลขที่ 193/136 - 137 อาคารเลครัชดา ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ ชั้น 33

ถนนรัชดาภิเษกตัดใหม่ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 0 2264 0777

โทรสาร 0 2264 0789 - 90

เว็บไซต์ : [www.ey.com](http://www.ey.com)**รายชื่อผู้สอบบัญชี****: นางสาวรัตนดา จาละ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ 3734****ที่ปรึกษากฎหมาย****: ไม่มี****สถาบันการเงินที่ติดต่อเป็นประจำ****: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)****บริษัทในกลุ่มธนชาต****บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน)**

444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 16 - 17

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 0 2217 8000

โทรสาร 0 2217 8312

ทะเบียนเลขที่ 0107536000510

[www.thanachart.co.th](http://www.thanachart.co.th)**บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด**

231 อาคารธนชาตปาร์กเพลส ชั้น 5 - 7

ถนนราชดำริห์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 0 2126 8300

โทรสาร 0 2253 8455

ทะเบียนเลขที่ 0105535049696

[www.thanachartfund.com](http://www.thanachartfund.com)**บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด**

444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 0 2217 8000

โทรสาร 0 2217 8289

ทะเบียนเลขที่ 0105540086022

**บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)**

999/1 อาคารเดอะไนน์ทาวเวอร์ ถนนพระราม 9

แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

โทรศัพท์ 0 2308 9300

โทรสาร 0 2308 9333

ทะเบียนเลขที่ 0107555000473

[www.thanachartinsurance.co.th](http://www.thanachartinsurance.co.th)

**บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด**

444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17  
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2217 8000  
โทรสาร 0 2611 9494  
ทะเบียนเลขที่ 0105540093282

**ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)**

900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต  
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2655 9000  
โทรสาร 0 2655 9001  
ทะเบียนเลขที่ 0107536001401  
www.thanachartbank.co.th

**บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน)**

444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 14, 18 และ 19 ถนนพญาไท  
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2217 8888, 0 2611 9222, 0 2217 9595  
โทรสาร 0 2217 9642  
ทะเบียนเลขที่ 0107547000591  
www.tnsitrade.com

**บริษัท ธนชาตกรุ๊ป ลิสซิง จำกัด**

444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 9  
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2613 6000 ต่อ 1869, 1873 และ 1868  
โทรสาร 0 2217 8098  
ทะเบียนเลขที่ 0105538045861

**บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**

231 อาคารธนชาตปาร์คเพลส ชั้น 10 ถนนราชดำริห์  
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2252 5070  
โทรสาร 0 2252 7155  
ทะเบียนเลขที่ 0107555000481  
www.scilife.co.th

**บริษัทบริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด**

1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 9 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่  
แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2208 5552  
โทรสาร 0 2254 1766  
ทะเบียนเลขที่ 0105554031624

**บริษัท ราชธานี ลิสซิง จำกัด (มหาชน)**

77/35 - 36 อาคารสินสาธิตทาวเวอร์ ชั้น 11 UP  
ถนนกรุงธนบุรี แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน  
กรุงเทพมหานคร 10600  
โทรศัพท์ 0 2440 0844  
โทรสาร 0 2440 0848  
ทะเบียนเลขที่ 0107545000209  
www.ratchthani.com

**บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด**

333 อาคารธนชาต วงศ์สว่าง ชั้น 3  
ถนนรัชดาภิเษก แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ  
กรุงเทพมหานคร 10800  
โทรศัพท์ 0 2308 9700  
โทรสาร 0 2308 9775  
ทะเบียนเลขที่ 0105540075314

**บริษัท ธนชาต แมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด**

2 อาคารธนชาตสวนมะลิ ชั้น 2 ถนนเฉลิมเขตร์ 4  
แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย  
กรุงเทพมหานคร 10100  
โทรศัพท์ 0 2220 2222  
โทรสาร 0 2220 2520  
ทะเบียนเลขที่ 0105533119077

**บริษัท ธนชาต เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด**

207/6 อาคารธนชาต ชั้น 5 ถนนรัชดาภิเษก  
แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2290 3400  
โทรสาร 0 2290 3419  
ทะเบียนเลขที่ 0105550042966

**ข้อมูลสำคัญอื่น**

-ไม่มี-