

## ส่วนที่ 1

### การประกอบธุรกิจ

#### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

##### ภาพรวมในการประกอบธุรกิจ

บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต ซึ่งบริษัทในกลุ่มธนชาต จัดแบ่งประเภทการประกอบธุรกิจออกเป็น 2 กลุ่ม 1) ธุรกิจทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจประกัน ธุรกิจให้สินเชื่อ และธุรกิจลีสซิ่ง 2) ธุรกิจสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจโบรกเกอร์ ธุรกิจบริการ และธุรกิจการพัฒนาฝึกอบรม โดยมีธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจหลักจึงถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจทางการเงินครบวงจร โดยแยกธุรกิจและการดำเนินงานอย่างชัดเจน และดำเนินธุรกิจอย่างส่งเสริมซึ่งกันและกัน ในส่วนของช่องทางการให้บริการทางการเงินของกลุ่มธนชาตจะผ่านเครือข่ายและช่องทางการบริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เป็นหลักโดยสามารถกล่าวถึงการประกอบธุรกิจแต่ละบริษัทได้ ดังนี้

##### บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต

##### ก) บริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงินได้แก่

1. บริษัท ทุนธนชาตจำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ประกอบธุรกิจการลงทุน (Holding Company) โดยเป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต

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

3. บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน) (“บล. ธนชาต”) ประกอบธุรกิจให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้บริการข้อมูลวิเคราะห์หลักทรัพย์แก่ลูกค้า ให้บริการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและตราสารอนุพันธ์ ให้บริการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ (SBL) การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน จัดหาหรือสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การให้บริการเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายและให้ข้อมูลกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่าง ๆ ที่บล.ธนชาตเป็นตัวแทนการให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินและเป็นผู้จัดจำหน่าย และรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน งานบริการนายทะเบียนหลักทรัพย์

4. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนธนชาต จำกัด (“บลจ. ธนชาต”) ประกอบธุรกิจจัดการกองทุนรวม ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และประกอบธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุน

5. บริษัทธนชาตประกันภัยจำกัด (มหาชน) (“ธนชาตประกันภัย”) ประกอบธุรกิจให้บริการด้านประกันวินาศภัย ได้แก่ การประกันอัคคีภัยการประกันภัยรถยนต์การประกันภัยทางทะเลและขนส่งและการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

6. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (“ประกันชีวิตนครหลวงไทย”) ประกอบธุรกิจประกันชีวิต ให้บริการรับประกันชีวิตรายบุคคล ประกันชีวิตกลุ่ม ซึ่งเป็นหลักประกันในการออมเงิน ให้ความคุ้มครองในชีวิตและสุขภาพ สำหรับบุคคล ลูกจ้างสถาบัน และองค์กรทั่วไป

7. บริษัท ธนชาตกรุ๊ป ลีสซิ่ง จำกัด (“ธนชาตกรุ๊ป ลีสซิ่ง”) ประกอบธุรกิจเช่าซื้อ โดยปัจจุบันไม่มีธุรกิจใหม่คงเหลือเฉพาะสัญญาเช่าซื้อเดิมเท่านั้น

8. บริษัท ราชธานี ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (“ราชธานี ลีสซิ่ง”) ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ใหม่ และรถยนต์มือสอง เน้นรถยนต์บรรทุก 6 ล้อ และ 10 ล้อ โดยให้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลเพื่อใช้ประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ยังให้เช่าซื้อรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ทั้งรถบรรทุก รถปิกอัพ รถแท็กซี่ รถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่ (Big Bike) และการให้สินเชื่อเพื่อรถเฉพาะกิจเพิ่มเติมจากสินเชื่อหลัก เช่น รถเกรน รถโฟล์คลิฟท์ รถจักรยานยนต์ รถชุด รถตัด และอื่น ๆ ซึ่งต้องอาศัยความชำนาญพิเศษเฉพาะทางในการประเมินราคาทั้งรถใหม่และรถเก่า

9. บริษัทบริหารสินทรัพย์เอ็นเอฟเอส จำกัด (“บพส. เอ็นเอฟเอส”) ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์โดยการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์คือคุณภาพของสถาบันการเงินในกลุ่มธนชาตและสถาบันการเงินอื่นมาบริหาร

10. บริษัทบริหารสินทรัพย์แม็กซ์ จำกัด (“บพส. แม็กซ์”) ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์โดยการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์คือคุณภาพของสถาบันการเงินอื่นมาบริหาร

11. บริษัทบริหารสินทรัพย์ที เอส จำกัด (“บพส. ทีเอส”) ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์เพื่อรับโอนสินทรัพย์คือคุณภาพของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารนครหลวงไทย”) และธนาคารธนาชาตมาบริหาร

12. บริษัท เนชั่นแนล ลีสซิ่ง จำกัด (“เนชั่นแนล ลีสซิ่ง”) ประกอบธุรกิจให้เช่าทรัพย์สินแบบลีสซิ่ง โดยไม่ได้ทำธุรกรรมกับนิติบุคคลภายนอก

#### ข) บริษัทที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนได้แก่

1. บริษัทธนชาต แมเนจเม้นท์แอนด์เซอร์วิส จำกัด (“ธนชาตแมเนจเม้นท์”) ให้บริการพนักงานในส่วนพนักงานบริการ

2. บริษัท ธนชาต เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (“ธนชาตเทรนนิ่ง”) ให้บริการงานฝึกอบรมแก่บุคลากรของบริษัทในกลุ่มธนชาต

3. บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด (“ธนชาตโบรกเกอร์”) ประกอบธุรกิจในการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต โดยแนะนำหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันชีวิตในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต และของบริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ ให้กับลูกค้าของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาตและบุคคลทั่วไป รวมทั้งประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย

4. บริษัท สคิบ เซอร์วิส จำกัด (“สคิบเซอร์วิส”) ประกอบธุรกิจด้านงานบริการต่าง ๆ ให้แก่บริษัทในกลุ่มธนชาต เช่น บริการทำความสะอาด รักษาความปลอดภัย รับ-ส่งเอกสาร เป็นต้น

#### ความเป็นมา การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประเภทเงินทุนและหลักทรัพย์ตั้งแต่ปี 2517 ในชื่อ บริษัท ลีควมมิ่ง ทรัสต์ จำกัด ก่อนจะเปลี่ยนมาเป็นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนชาต จำกัด ในปี 2523 โดยมุ่งเน้นธุรกิจเงินทุนและบริการทางการเงินอื่นๆ อย่างครบวงจรผ่านทางบริษัทในกลุ่ม ซึ่งต่อมาในปี 2540 ได้แยกธุรกิจ

หลักทรัพย์ออกจากบริษัทฯ ไปดำเนินธุรกิจในนาม “บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด” ตามนโยบายของทางการและบริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)”

### การดำเนินการตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ (One Presence)

ในปี 2548 บริษัทฯ ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังโดยผ่านทาง ธปท.ให้ดำเนินการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจของกลุ่มธนชาต ตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบของกระทรวงการคลังโดยได้ทำการโอนธุรกรรมเงินฝากและสินเชื่อไปยังธนาคารธนชาตซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มส่งผลให้ธนาคารธนชาตเป็นเพียงบริษัทแห่งเดียวในกลุ่มธนชาตที่ดำเนินธุรกิจสถาบันการเงิน 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”) ได้เล็งเห็นศักยภาพในการเติบโตและการแข่งขันของธนาคารธนชาตและบริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงินกับทีมบริหารมีอาชีพของกลุ่มธนชาต จึงได้จัดทำข้อตกลงกับบริษัทฯ เพื่อเข้าเป็นผู้ถือหุ้นดำเนินธุรกิจธนาคารธนชาตภายใต้ความเห็นชอบจาก ธปท. โดยในปี 2550 สโกเทียแบงก์ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นในธนาคารธนชาตคิดเป็นร้อยละ 24.98 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และต่อมาในปี 2552 ได้ซื้อหุ้นธนาคารธนชาตจากบริษัทฯ เพิ่มเติม จนเป็นผู้ถือหุ้นในธนาคารธนชาตคิดเป็นร้อยละ 49.00 และบริษัทฯ ถือหุ้นในธนาคารธนชาต ณ ขณะนั้นคิดเป็นร้อยละ 50.92 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมา สโกเทียแบงก์ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินกิจการและการส่งผู้แทนที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ มาร่วมเป็นผู้บริหารในธนาคารธนชาต เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันให้กับธนาคารธนชาตเป็นอย่างมาก โดยต่อมา สโกเทียแบงก์ได้เปลี่ยนให้ Scotia Netherlands Holding B.V. (บริษัทในกลุ่มของสโกเทียแบงก์) เป็นผู้ถือหุ้นธนาคารธนชาตแทน เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2554

### การเข้าซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทย เพื่อรับโอนกิจการทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยมายังธนาคารธนชาต

ด้วยกลุ่มธนชาต ได้เล็งเห็นความลงตัวของความร่วมมือการกับธนาคารนครหลวงไทยทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่องทางจำหน่ายและการบริการและการผสมผสานที่ลงตัวของสินทรัพย์ ในต้นปี 2553 ธนาคารธนชาตจึงได้เข้าประมูลซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยจากกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน

(“กองทุนฟื้นฟู”) ในจำนวนที่กองทุนฟื้นฟูฯ ถืออยู่ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 47.58 และเป็นผู้ชนะการประมูลดังกล่าว โดยธนาคารธนชาตได้รับอนุญาตจาก ธปท. ในการถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทยในหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (ร้อยละ 100) ซึ่งต่อมาธนาคารธนชาตได้ทำการซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยจากกองทุนฟื้นฟูฯ พร้อมทำการเสนอซื้อหุ้นทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหุ้นรายอื่นจนทำให้ธนาคารธนชาตเป็นผู้ถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทย คิดเป็นร้อยละ 99.95 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาด.”) ได้ประกาศให้หุ้นธนาคารนครหลวงไทยออกจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์โดยสมัครใจตั้งแต่วันที่ 13 ธันวาคม 2553

ต่อมาธนาคารธนชาตและธนาคารนครหลวงไทย ได้ร่วมกันเสนอโครงการโอนกิจการทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยให้แก่ธนาคารธนชาต ซึ่ง ธปท. ได้ประกาศให้ความเห็นชอบโครงการดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2554 อันเป็นการดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 ที่ ธปท. ประกาศเพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงและยกระดับความสามารถในการแข่งขันของระบบสถาบันการเงิน หลังจากนั้นธนาคารนครหลวงไทยได้ทำการโอนกิจการทั้งหมดให้แก่ธนาคารธนชาต พร้อมหยุดการประกอบธุรกิจทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 และทำการเลิกบริษัทเข้าสู่กระบวนการชำระบัญชีตั้งแต่เดือนธันวาคม 2554 ตามเงื่อนไขที่ ธปท. กำหนด ทั้งนี้ในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายน 2554 ธนาคารธนชาตได้เปิดรับซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหุ้นรายย่อยทุกราย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทยที่ประสงค์จะขายหุ้นสามารถขายหุ้นได้ก่อนที่จะทำการเลิกบริษัท โดยผู้ถือหุ้นจำนวนหนึ่งได้เสนอขายหุ้นธนาคารนครหลวงไทยให้กับธนาคารธนชาต ทำให้ธนาคารธนชาตเป็นผู้ถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทยรวมทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ 99.98 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

#### เหตุการณ์สำคัญในปี 2557

- วันที่ 3 เมษายน 2557 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 มีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ในอัตราหุ้นละ 1.00 บาท คิดเป็นจำนวน 1,206 ล้านบาท การจ่ายเงินปันผลในครั้งนี้ เมื่อรวมกับการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลในอัตราหุ้นละ 0.60 บาท เป็นจำนวนเงิน 724 ล้านบาท รวมเป็นจำนวนเงินปันผลที่จ่ายทั้งสิ้นหุ้นละ 1.60 บาท เป็นจำนวนเงิน 1,930 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 88.53 ของกำไรสุทธิปี 2556 จากงบการเงินเฉพาะกิจการ โดยบริษัทฯ ได้จ่ายเงินปันผลในวันที่ 30 เมษายน 2557
- บริษัทฯ กับ บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) (“เอ็มบีเค”) ได้ตกลงร่วมกิจการโดยซื้อหุ้นทั้งหมดของประกันชีวิตนครหลวงไทย จากธนาคารธนชาต ในราคารวม 900 ล้านบาท โดยบริษัทฯ และ เอ็มบีเค ตกลงถือหุ้นในประกันชีวิตนครหลวงไทยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51 และร้อยละ 49 ตามลำดับ ซึ่งบริษัทฯ ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 และได้รับอนุญาตจาก ธปท. ให้ทำรายการดังกล่าว ทั้งนี้ บริษัทฯ กับ เอ็มบีเค ได้ทำการชำระค่าหุ้นสามัญของประกันชีวิตนครหลวงไทยและรับโอนหุ้นดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2557 และเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 บริษัทฯ ได้ดำเนินการโอนขายหุ้นประกันชีวิตนครหลวงไทยจำนวน 1,750,000 หุ้น ให้แก่ เอ็มบีเค ตามข้อตกลงร่วมกัน เป็นผลให้บริษัทฯ ถือหุ้นประกันชีวิตนครหลวงไทยจำนวน 35,700,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 51.00 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของประกันชีวิตนครหลวงไทย
- วันที่ 19 มิถุนายน 2557 ธนาคารธนชาตได้ทำการออกและเสนอขายตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III ครั้งที่ 1/2557 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2567 ซึ่งผู้ออกตราสารมีสิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนด รวมทั้งสิ้น 13,000 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 6.00 ต่อปี โดยตราสาร

ด้วยสิทธิดังกล่าวได้รับการจัดอันดับเครดิตที่ระดับ A จากบริษัท ทริสเรตติ้งจำกัด และได้รับอนุญาตจาก ธปท. ให้นำเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ได้ทั้งจำนวนซึ่งเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของเงินกองทุนธนาคาร ธนชาต

- วันที่ 22 กันยายน 2557 คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลงวด 6 เดือนแรกของ ปี 2557 ในอัตราหุ้นละ 0.60 บาท คิดเป็นเงินจำนวน 723,887,821.80 บาท แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ รวม 1,206,479,703 หุ้น (จำนวนหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิทั้งหมดของบริษัทฯ หักด้วยจำนวนหุ้นสามัญที่บริษัทฯ ซื้อคืนและยังมีได้จำหน่ายจำนวน 71,350,000 หุ้น) โดยได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลในวันที่ 17 ตุลาคม 2557

#### รางวัลเกียรติยศ ในปี 2557

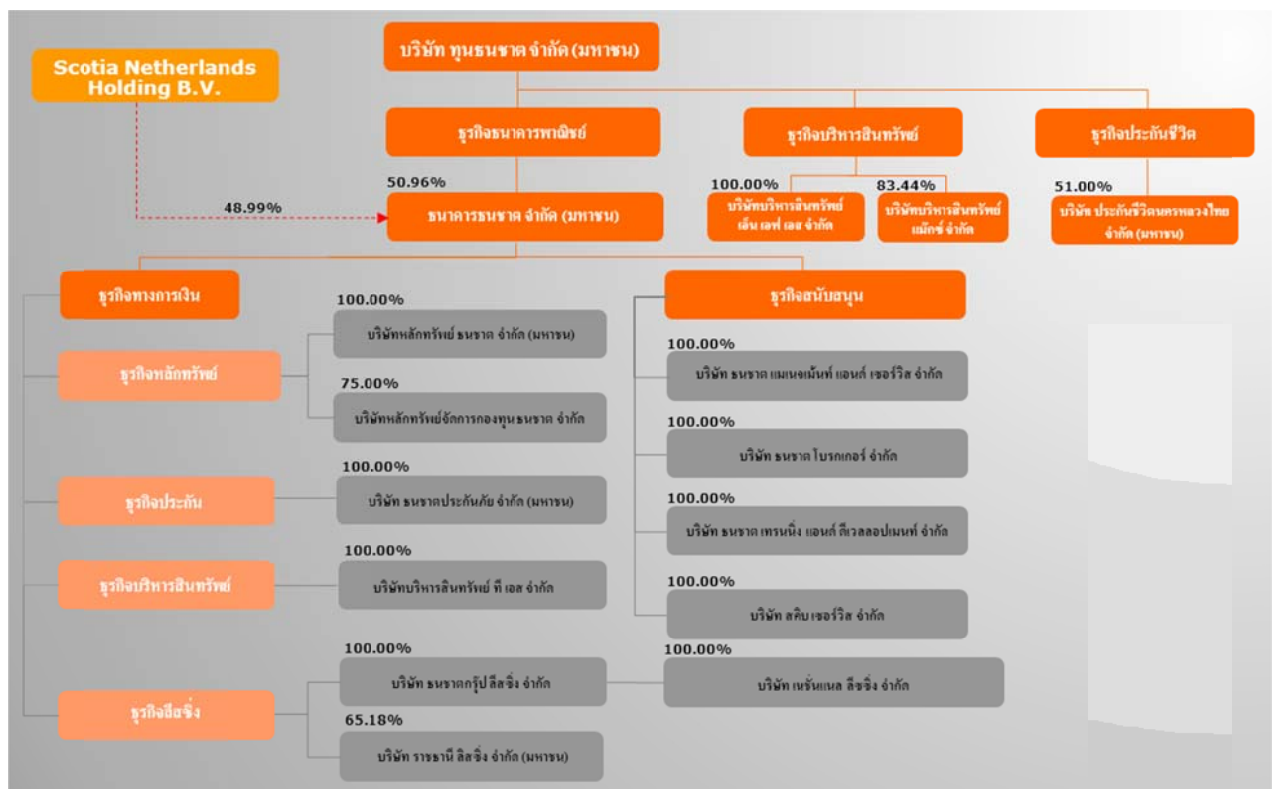
- บริษัทฯ ได้รับรางวัล “Investors’ Choice Award” จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ในฐานะที่เป็น บริษัทจดทะเบียนที่สามารถได้คะแนนเต็ม 100 คะแนน ต่อเนื่องกัน 5 ปี (ปี 2552-2557) ในการประเมิน คุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี
- 11 บริษัท ภายใต้กลุ่มธนชาต ได้รับการรับรองให้เป็นภาคีเอกชนต่อต้านคอร์รัปชัน เป็นสมาชิกแนวร่วม ปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ได้แก่ 1) บริษัทฯ 2) บบส. เอ็นเอฟเอส 3) บบส. แม็กซ์ 4) ประกันชีวิตนครหลวงไทย 5) ธนาคารธนชาต 6) บล. ธนชาต 7) บลจ. ธนชาต 8) ธนชาตประกันภัย 9) บบส. ทีเอส 10) ราชธานีลิฟต์ 11) ธนชาตเทรนนิ่ง
- ธนาคารธนชาตได้รับโล่รางวัลจากคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินที่ทางธนาคารธนชาตให้ ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีตรวจสอบการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ จนสามารถยับยั้ง ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าได้
- ธนาคารธนชาตได้รับรางวัลสุดยอดด้านไอซีที “ICT Best Practice Award 2014” โดยรางวัลนี้มอบให้แก่ สุดยอดธุรกิจไทยที่พัฒนาระบบไอซีที เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจและพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ได้ดีเยี่ยม
- ธนาคารธนชาตได้รับรางวัล “The Most Innovative Prepaid Program 2014” จากมาสเตอร์การ์ด เป็นรางวัล ที่ยืนยันความเป็นอันดับหนึ่งในการเป็นผู้สนับสนุนการออกบัตร Prepaid ด้วยความร่วมมือกับบริษัทในเครือ ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าที่นิยมการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์ และร้านค้ารับบัตรทั่วไป
- บล. ธนชาต ได้รับรางวัล “Best Local Broker for Trading and Execution-Thailand” จากงานมอบรางวัล ประจำปี “The Trade Asia Poll” ครั้งที่ 4 จัดโดย “The Trade Asia”
- บลจ. ธนชาต โดยคุณบุญชัย เกียรติธนาวิทย์ กรรมการผู้จัดการ รับมอบโล่รางวัล “บริษัทหลักทรัพย์ จัดการกองทุนดีเด่น (Outstanding Asset Management Company)” โดย บลจ. ธนชาต ได้รับการเสนอชื่อเข้า ชิงรางวัลบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยอดเยี่ยมเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน
- บลจ. ธนชาต ได้รับรางวัลกองทุนตราสารทุนยอดเยี่ยม “Morningstar Fund Awards 2014” ประเภท กองทุนหุ้นขนาดใหญ่ (Equity Large Cap) จากกองทุนเปิดเพิ่มทุนทรัพย์ปันผล (PPSD) และรางวัลกองทุน ตราสารหนี้ยอดเยี่ยม ประเภทกองทุนตราสารหนี้ระยะสั้น (Short Term Bond) จากกองทุนเปิด

ธนสาร (TSARN) เป็นรางวัลในระดับสากลที่ใช้วัดผลตอบแทนที่ปรับด้วยค่าความเสี่ยง ด้วยมาตรฐานเดียวกันกับทุกกองทุนทั่วโลก

- อนาคตประกันภัยได้รับรางวัล “บริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่นอันดับ 3 ประจำปี 2557” เป็นบทพิสูจน์ถึงความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของศักยภาพองค์กร ที่มีการจัดการบริการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาลที่เป็นเลิศ พร้อมมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ตอบโจทย์แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน

## แผนภาพแสดงโครงสร้างการถือหุ้นในกลุ่มธนาคาร

ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม 2558



**หมายเหตุ** 1) ร้อยละการถือหุ้นแสดงนับรวมการถือหุ้นโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง

2) บริษัทฯ มีสิทธิออกเสียงตามสัดส่วนการถือหุ้นที่ถืออยู่

## นโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนชาต

ในปี 2558 กลุ่มธนชาตได้กำหนดกลยุทธ์องค์กร โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจภายใต้กลุ่มธุรกิจการเงินครบวงจร ที่พร้อมด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย และมีคุณภาพเพื่อเติมเต็มทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ คือ

**“เป็นสถาบันการเงินที่ดีที่สุดที่ตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าภายใต้การให้บริการทางการเงินครบวงจรโดยนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการและคำแนะนำที่มีคุณภาพ”**

โดยวิสัยทัศน์ดังกล่าว ได้ถูกสร้างขึ้นจาก 3 แนวคิดหลักคือ การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร (Universal Banking) และการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม (Customer Centric) ตลอดจนการร่วมมือและร่วมใจกันของทุกหน่วยงานเพื่อส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า (Collaboration) ความพยายามและความสำเร็จภายใต้ 3 แนวคิดหลักนี้ ไม่เพียงแต่ทำให้กลุ่มธนชาตเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินครบวงจรที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขัน แต่ยังเป็นพลังสำคัญในการที่จะทำให้ธนาคารธนชาตเป็นธนาคารระดับชั้นนำของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยได้อีก 3 ถึง 5 ปีข้างหน้า

นอกจากนี้ ภายใต้ความเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างกลุ่มธนชาตและสโกลิเบอแบงก์ กลุ่มธนชาตได้นำความเชี่ยวชาญและนวัตกรรมของสโกลิเบอแบงก์ มาพัฒนาระบบงานให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบงานของงานขายและงานบริการ (CRM Tools for Sales & Service) ซึ่งเป็นระบบงานสำคัญที่จะเพิ่มความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าระบบ LEAP for Internet Banking และ Mobile Banking ซึ่งเป็นระบบงานที่จะช่วยผลักดันให้ธนาคารธนชาตก้าวเข้าสู่การเป็นธนาคารดิจิทัลเพื่อเข้าถึงและตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในปัจจุบัน และระบบ LOS System (Loan Origination System) เป็นระบบงานอนุมัติสินเชื่อที่ทันสมัยยกระดับคุณภาพการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารธนชาตให้ถูกต้อง รวดเร็ว และลดความเสี่ยงจากการเป็นหนี้สูญคุณภาพ โดยใช้ระบบ Credit Scoring ที่น่าเชื่อถือตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอันนำมาซึ่งความพึงพอใจและประสิทธิผลที่ดีให้แก่ลูกค้า ตลอดจนเพิ่มจำนวนการถือครองผลิตภัณฑ์และรายได้ให้แก่ธนาคารธนชาต

ทั้งนี้ กลุ่มธนชาตได้สื่อสารกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานทุกคน ทุกหน่วยธุรกิจมีความมุ่งมั่นเดียวกัน ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง ให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายทางกลยุทธ์ที่วางไว้โดยในปี 2558 นี้ กลุ่มธนชาตได้กำหนดความมุ่งมั่นทางกลยุทธ์ (Strategic Intents) 4 ประการตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าในทุกช่วงเวลาของชีวิต ดังนี้

1. เรามุ่งมั่นที่จะเสนอผลิตภัณฑ์เงินออม และการลงทุนด้วยแนวคิดใหม่ ๆ และคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ ทั้งเพื่อขยายฐานลูกค้าและรักษาลูกค้าเดิมไว้
2. เรามุ่งมั่นจะเสนอและแนะนำผลิตภัณฑ์คุ้มครองภัยและความเสี่ยง ในทรัพย์สิน ชีวิต และธุรกิจ ที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละประเภท แต่ละราย เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทางการเงินที่เพิ่มขึ้น
3. เรามุ่งมั่นจะเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและเงินกู้ยืมที่เหมาะสมพอดี ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภททั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทางการเงินและทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น

4. เรามุ่งมั่นจะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านธนาคารธนชาตได้โดยง่าย ทุกที่ ทุกเวลาและทุกวิธีการ ตามแต่ที่ลูกค้าต้องการ ผ่านระบบเทคโนโลยีที่ดี ปลอดภัยและทันสมัยที่สุด

อีกทั้ง กลุ่มธนชาตได้กำหนดแผนปฏิบัติการ CEO's Focus Agenda 6 ประการ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการช่วยให้เป้าหมายที่วางไว้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพและเป็นระบบดังนี้

1. ผลการดำเนินงานของธนาคารธนชาตมีกำไรสุทธิ การขยายตัวทางด้านสินเชื่อ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และ อัตราส่วนต้นทุนจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) บรรลุตามเป้าหมายหรือเกิน เป้าหมายที่กำหนด (Financial Target)

2. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานหลักและกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนถึงการส่งมอบบริการให้ลูกค้า รวมถึง เครื่องมือสำหรับสนับสนุนการขายให้ทีมงานทุกช่องทางการขายและหน่วยงานสนับสนุนการทำงานเพื่อให้บริการลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ (Customer Growth Initiatives)

3. ดำเนินการรวมศูนย์งานสนับสนุน พัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการ บริหารจัดการความเสี่ยงและบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ (Operational Improvement)

4. พัฒนาระดับหัวหน้างานและทีมงานให้แข็งแกร่ง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นผู้นำการกระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Enhancing Human Capital Capabilities)

5. ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยมาตรฐานสูงสุด เพื่อดูแลผลประโยชน์ของ ผู้ถือหุ้นทุกระดับและสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับถือปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Good Corporate Governance)

6. เพิ่มความตระหนักและรับรู้ในภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาตและสร้างการจดจำการให้บริการลูกค้า อย่างมืออาชีพ รวมถึงพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ (Public Relations and Communications)

และเพื่อให้ทุกความมุ่งมั่นทางกลยุทธ์ทุกเป้าหมาย ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้องค์กร ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันกลุ่มธนชาตได้มีการสื่อสารปรัชญาในการทำธุรกิจ (Business Philosophy) 3 ประการ ดังนี้

1. เชื่อมั่นในพนักงานของเรา โดยกลุ่มธนชาตเชื่อมั่นในพนักงานว่าเป็นทรัพยากรที่ดีที่สุดกลุ่มธนชาตจะเติบโต ได้จากการมีส่วนร่วมในการทำงาน ผ่านความสามารถ ความซื่อสัตย์ และขวัญกำลังใจที่แข็งแกร่งของพนักงานทุกคน

2. มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของผู้ให้บริการทางการเงิน โดยกลุ่มธนชาตมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศผ่านการพัฒนาและ ปรับตัว ผ่านนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง ไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

3. ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกลุ่มธนชาตตระหนักอย่างยิ่งถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

### นโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธนชาต

บริษัทฯ เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต ที่ถือหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในระดับที่มี อำนาจควบคุมกิจการ (มากกว่าร้อยละ 50 ของทุนชำระแล้ว) โดยมีแนวทางบริหารจัดการบริษัทในกลุ่ม ดังนี้

## นโยบายการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ และธนาคารธนชาตจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนชาตเป็นประจำทุกปี และให้บริษัทลูกทุกบริษัทจัดทำแผนงานธุรกิจและงบประมาณระยะ 3 - 5 ปี เสนอให้บริษัทแม่พิจารณาว่ามีแนวทางดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจหรือไม่และจะมีการประเมินผล ทบทวน และปรับแผนธุรกิจ และงบประมาณเป็นประจำเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันของธุรกิจ

## 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 งานติดตามหนี้รายย่อยและงานตัวแทนเรียกเก็บหนี้

## การควบคุมภายใน การตรวจสอบ การกำกับดูแลกิจการบริษัทแม่และบริษัทในกลุ่มธนชาต

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

ด้านการตรวจสอบภายใน หน่วยงานตรวจสอบภายในจะเป็นทีมงานที่ทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทในกลุ่มธนชาตทุกบริษัท ให้มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ ระบบงานที่กำหนด และการตรวจสอบความคิดพลาดบกพร่องในการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอข้อแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้มีการควบคุมที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังจัดให้มีหน่วยงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ (Compliance) เป็นหน่วยงานติดตามศึกษากฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ และการปฏิบัติงานของธุรกิจที่กลุ่มธนชาตดำเนินการอยู่เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทในกลุ่มธนชาตมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด

การกำกับดูแลการควบคุมภายในและการตรวจสอบของแต่ละบริษัทในกลุ่มธนชาต มีคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่กำกับดูแล ควบคุมและตรวจสอบ เพื่อให้ฝ่ายตรวจสอบสามารถปฏิบัติหน้าที่และแสดงความเห็นได้อย่างมีอิสระจากฝ่ายจัดการของแต่ละบริษัท เพื่อให้แต่ละบริษัทมีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสอบทานให้มีรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง

ในส่วนของการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริษัทแม่และบริษัทในกลุ่มให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการ ทั้งในระดับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย โดยจัดโครงสร้างให้มีการถ่วงดุลระหว่างกรรมการอิสระ (กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร) กับกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่ให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่ทางการประกาศกำหนด นอกจากนี้ ยังได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณ ประกาศให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานในกลุ่มธนชาตถือปฏิบัติ โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และไม่ทำการที่เป็นการขัดแย้งทางผลประโยชน์

### การบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ มีระบบการดูแลให้บริษัทในกลุ่มธนชาตมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการจัดให้มีการจัดการความเสี่ยงตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงานทางที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ของบริษัทในกลุ่มธนชาตที่อาจต้องการการสนับสนุนทางการเงินหรือการจัดการจากบริษัทฯ โดยตรง ซึ่งมีการจัดทำรายงานสถานะความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทในกลุ่มเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ นโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้จัดทำตามแนวทางที่ ธปท. กำหนด

## โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่มีนัยสำคัญจากงบการเงินรวมสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2555- 2557 มีดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

|                                                        | 2557          |               | 2556          |               | 2555          |               |
|--------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                        | จำนวนเงิน     | ร้อยละ        | จำนวนเงิน     | ร้อยละ        | จำนวนเงิน     | ร้อยละ        |
| <b>รายได้ดอกเบี้ย</b>                                  |               |               |               |               |               |               |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน                         | 1,936         | 4.85          | 1,877         | 3.54          | 2,294         | 6.41          |
| เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า                            | 464           | 1.16          | 467           | 0.88          | 491           | 1.37          |
| เงินลงทุนในตราสารหนี้                                  | 4,245         | 10.64         | 4,033         | 7.61          | 3,641         | 10.18         |
| เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้                              | 20,408        | 51.14         | 21,279        | 40.16         | 21,500        | 60.09         |
| การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน                      | 25,887        | 64.87         | 26,452        | 49.93         | 21,155        | 59.12         |
| <b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>                               | <b>52,940</b> | <b>132.66</b> | <b>54,108</b> | <b>102.12</b> | <b>49,081</b> | <b>137.17</b> |
| <b>ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>                              | <b>25,475</b> | <b>63.84</b>  | <b>27,615</b> | <b>52.12</b>  | <b>25,786</b> | <b>72.07</b>  |
| <b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>                             | <b>27,465</b> | <b>68.82</b>  | <b>26,493</b> | <b>50.00</b>  | <b>23,295</b> | <b>65.10</b>  |
| <b>รายได้ที่ไม่มีดอกเบี้ย</b>                          |               |               |               |               |               |               |
| รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ                       | 5,920         | 14.83         | 6,112         | 11.54         | 5,089         | 14.22         |
| กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ | 1,302         | 3.26          | 531           | 1.00          | 663           | 1.85          |
| กำไรสุทธิจากเงินลงทุน                                  | 1,098         | 2.75          | 13,592        | 25.65         | 717           | 2.01          |
| ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย             | 264           | 0.66          | 800           | 1.51          | 293           | 0.82          |
| กำไรจากทรัพย์สินรอการขายและทรัพย์สินอื่น               | 179           | 0.45          | 815           | 1.54          | 1,059         | 2.96          |
| รายได้จากการรับประกันภัย/ประกันชีวิตสุทธิ              | 1,711         | 4.29          | 2,282         | 4.31          | 2,147         | 6.00          |
| รายได้เงินปันผล                                        | 350           | 0.88          | 634           | 1.20          | 437           | 1.22          |
| รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ                            | 1,619         | 4.06          | 1,722         | 3.25          | 2,082         | 5.82          |
| <b>รวมรายได้ที่ไม่มีดอกเบี้ย</b>                       | <b>12,443</b> | <b>31.18</b>  | <b>26,488</b> | <b>50.00</b>  | <b>12,487</b> | <b>34.90</b>  |
| <b>รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ</b>                      | <b>39,908</b> | <b>100.00</b> | <b>52,981</b> | <b>100.00</b> | <b>35,782</b> | <b>100.00</b> |

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

#### ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และประกาศ ธปท. ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประกอบกิจการเป็นผู้แนะนำซื้อขายหน่วยลงทุน แนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ นายหน้าประกันภัย/ประกันชีวิตที่ปรึกษาทางการเงิน บริการเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นกู้และดูแลรักษาหลักทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารธนชาตมีสาขา รวม 617 สาขา สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคารธนชาต มีจำนวน 51 แห่ง แบ่งเป็น สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายในที่ทำการสาขา หรือ Booth in Branch จำนวน 27 แห่ง สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายนอกที่ทำการสาขา หรือ Stand Alone จำนวน 24 แห่ง เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) จำนวน 2,100 เครื่อง เครื่องฝากและถอนเงินสดอัตโนมัติ (Recycling Machine) จำนวน 2 เครื่อง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) จำนวน 44 เครื่อง และเครื่องบันทึกการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ (Passbook Update Machine) จำนวน 122 เครื่อง

##### กลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์ 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

#### กลุ่มที่ 1 บริการด้านเงินฝาก

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการด้านเงินฝากกับกลุ่มลูกค้าทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล แบ่งบริการด้านเงินฝากออกเป็น 6 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit) เงินฝากประจำ (Fixed Deposit) บัตรเงินฝาก (Negotiable Certificate of Deposit) เงินฝากปลอดภาษี (Tax Free Deposit) เงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposit) และเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit)

##### การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2557 ธนาคารธนชาตยังคงมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าขนาดเล็กและขนาดกลาง ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคารธนชาตเป็นธนาคารหลัก (Main Bank) ด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายผ่านช่องทางการขายที่มีประสิทธิภาพของธนาคารธนชาต ท่ามกลางการแข่งขันระดมเงินฝากที่รุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specific Financial Institutions: SFIs) และธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ รวมถึงการแข่งขันอื่นๆ ในรูปแบบผลิตภัณฑ์ทดแทนเงินฝาก เช่น กองทุนรวม หุ้นกู้เอกชน ที่มีการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ

โดยในปีนี้ ธนาคารธนชาตได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์บัญชีฟรีเวอร์ (Free-Ver Savings Account) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมจากการทำรายการ ถอน โอน จ่ายบิล เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM ทุกธนาคารทั่วประเทศ

## กลุ่มที่ 2 บริการด้านเงินให้สินเชื่อ

### 2.1 สินเชื่อธุรกิจ

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สินเชื่อธุรกิจเป็นวงเงินสินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนในการประกอบธุรกิจ หรือใช้เสริมสภาพคล่องหมุนเวียนในกิจการ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลายประเภทสินเชื่อ

1) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Banking)** ธนาคารธนชาตได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเงินให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินให้กู้ที่มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า (Flexible Loan) บริการหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) เพื่อค้ำประกันการประมูลงาน สัญญา ผลงาน และการชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้นเงินให้สินเชื่อโครงการ (Project Finance) เงินให้สินเชื่อเพื่อการนำเข้าและส่งออก (Trade Finance) รวมไปถึงการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงิน เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีต้นทุนทางการเงินอย่างเหมาะสม (Financial Advisory Service) ทั้งทางด้านตลาดตราสารหนี้และตลาดทุน (Debt and Capital Market) เช่น การออกหุ้นกู้ การระดมทุนเพื่อจดทะเบียนใน ตลาด. เป็นต้น นอกจากนี้ ยังเสนอผลิตภัณฑ์ที่ช่วยบริหารความเสี่ยงแก่ลูกค้า เช่น Interest Rate SWAP (IRS) เพื่อช่วยป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย หรือป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนไม่ว่าจะเป็น Forward Contract, Foreign Currency SWAP เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการบริหารจัดการด้านการเงิน (Cash Management) โดยเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารเงินสดที่ช่วยตอบสนองความต้องการอย่างหลากหลายอีกด้วย

2) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม (Commercial Banking)** สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นบริการสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นหลากหลายโดยจะพิจารณาให้ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เช่น สินเชื่อเติมเต็ม (Top Up Facilities) ซึ่งเป็นวงเงินพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้า วงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) เพื่อใช้หมุนเวียนในกิจการ หนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) สำหรับลูกค้าธุรกิจหรือลูกค้าบุคคลที่มีความต้องการใช้วงเงินค้ำประกันสินเชื่อในการค้ำประกันการดำเนินงานให้กับหน่วยงานบริษัท ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เป็นต้นนอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังให้บริการแก่ลูกค้าในการบริหารเงินสด (Cash Management) อีกด้วย

3) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก (SMEs)** สำหรับกลุ่มลูกค้า SMEs ขนาดเล็ก ธนาคารธนชาตมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SME-S ซึ่งเป็นสินเชื่อวงเงินสูงสุดไม่เกิน 10 ล้านบาทเน้นการอนุมัติที่รวดเร็วผ่านช่องทางสาขาของธนาคารธนชาตเป็นหลัก

#### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตมุ่งขยายธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีความต้องการวงเงินสูงสุดไม่เกิน 10 ล้านบาท เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการการสนับสนุนทางการเงินจากธนาคารธนชาตเป็นพิเศษ ซึ่งปัจจุบันธนาคารธนชาตมีผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อ SME-S” ซึ่งเน้นการอนุมัติที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการเงินลงทุนหรือเงินหมุนเวียนแก่ลูกค้า อีกทั้ง ธนาคารธนชาตได้ร่วมกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (“บสย.”) ในการค้ำประกันสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีศักยภาพแต่อาจมีข้อจำกัดด้านหลักประกัน ทำให้มีโอกาสเข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น พร้อมเสริมสร้างสภาพคล่องให้แก่ธุรกิจ นอกจากนี้ ยังเน้นการประชาสัมพันธ์และจัดโครงการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นยอดสินเชื่อและขยายฐานลูกค้า

สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ธนาคารธนชาตยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบวงจร ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ บริการด้านการค้าต่างประเทศ บริการบริหารจัดการด้านการเงิน ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

## 2.2 สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับรถยนต์

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการเกี่ยวกับรถยนต์ที่มีความต้องการวงเงินกู้ ประเภทวงเงินกู้ระยะสั้น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องในกิจการ และวงเงินกู้ระยะยาวเพื่อใช้ในการขยายธุรกิจ หรือลดต้นทุนทางการเงิน รวมถึงเสนอบริการทางการเงินด้านอื่นๆ เช่น สินเชื่อเช่าซื้อเพื่อใช้ในการธุรกิจ (Fleet) และการให้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) เป็นต้น

### การตลาดและการแข่งขัน

มุ่งเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อกับกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นพันธมิตรอันดีในธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารธนชาตเสมอมา โดยธนาคารธนชาตใช้ฐานข้อมูลที่มีอยู่พัฒนาเครื่องมือสำหรับพิจารณาและกลั่นกรองการอนุมัติสินเชื่อภายใต้เกณฑ์การควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม (Credit Scoring) นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สอดคล้องกับรูปแบบและช่องทางความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ กลุ่มลูกค้ารถยนต์ใหม่ และผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้วที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หรือกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้วที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางบริษัทผู้ให้บริการประมูลรถยนต์ เป็นต้น ในส่วนของธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อประเภท Fleet และธุรกิจการให้เช่าทางการเงิน (Financial Lease) ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นการให้บริการบนฐานกลุ่มลูกค้าเดิมที่มีศักยภาพ และมีความมั่นคงทางการเงินสูง โดยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการขายให้ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศ

## 2.3 สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

เป็นการให้บริการครบวงจรในด้านการค้าต่างประเทศเช่นการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อนำเข้าสินค้า (Import L/C Issuance) และการให้สินเชื่อเพื่อนำเข้าแบบทรัสต์รีซีพ (Trust Receipt) การเป็นตัวแทนในการชำระสินค้าตามเอกสารเรียกเก็บ 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

การบริการที่ถูกต้องแม่นยำสะดวกรวดเร็วอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมถือเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านธุรกรรมการค้าต่างประเทศ โดยธนาคารธนชาตคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการ และการส่งเสริมการทำธุรกรรมของลูกค้าในภาพรวม ธนาคารธนชาตมีเป้าหมายในการขยายฐานลูกค้าทั้งที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารธนชาตได้สนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อนำเข้า สินเชื่อเพื่อการส่งออก เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องให้แก่ลูกค้า รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการค้าต่างประเทศจาก

ผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งธนาคารธนชาตได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการค้าต่างประเทศให้มีความหลากหลายและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่มีครอบคลุมอยู่ในทุกทวีป เพื่อบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการจากธนาคารธนชาต

## 2.4 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใน 3 รูปแบบ ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว และสินเชื่อ Sale and Lease Back ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อธนาคารรถแลกเงิน” ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการเงินสด ด้วยวงเงินอนุมัติที่สูงกว่าสินเชื่อเงินสดส่วนบุคคล และมีระยะเวลาการผ่อนชำระนานกว่าสินเชื่อบุคคลทั่วไป ผู้บริโภคจึงสามารถเลือกระยะเวลาและค่างวดที่สอดคล้องกับความสามารถในการผ่อนชำระ โดยมีจุดขายคือการอำนวยความสะดวกลูกค้าผ่านช่องทางสาขาที่มีอยู่กว่า 600 สาขาของธนาคารธนชาต

### การตลาดและการแข่งขัน

จากสภาวะการขายรถยนต์ในประเทศที่หดตัวลงกว่าร้อยละ 35 รวมถึงภาวะการแข่งขันในตลาด ซึ่งปัจจุบันกลุ่ม OEM Captive Finance ได้มีบทบาทในการแข่งขันการตลาดมากขึ้น ในขณะที่ภาวะเศรษฐกิจและระดับของหนี้ครัวเรือนส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพหนี้ สถาบันการเงินผู้ให้บริการธุรกิจเช่าซื้อจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อคงความสามารถในการแข่งขันและดำเนินธุรกิจเช่าซื้อในปี 2557 ธนาคารธนชาตจึงเริ่มโครงการ Hire Purchase End-to-End ซึ่งครอบคลุมการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงาน ตั้งแต่การขาย การพัฒนาผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ กลยุทธ์ราคานโยบายและกระบวนการควบคุมความเสี่ยง การพิจารณาเครดิต ฯลฯ จนถึงงานบริการหลังการขายและกระบวนการติดตามการชำระหนี้ เพื่อปรับการดำเนินธุรกิจการให้บริการและการขาย การควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน และคุณภาพหนี้ นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังคงมุ่งเน้นการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศผ่านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์และงานบริการทางสาขา ธนาคารธนชาตยังมีนโยบายส่งเสริมความสัมพันธ์และเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขายในระดับบริษัทผู้ผลิตรถยนต์อีกด้วย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดด้านเช่าซื้อรถยนต์ และส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำด้านเช่าซื้อรถยนต์

## 2.5 สินเชื่อบุคคลที่มีหลักประกัน

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

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

### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและนำเสนอบริการที่ครบวงจร ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีการส่งเสริมการตลาดตามสถานการณ์และภาวะการแข่งขัน โดยมีสายงาน Retail Banking เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เงื่อนไข ตลอดจนอัตราดอกเบี้ย โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าที่ต้องการซื้อบ้าน และลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อเนกประสงค์ โดยใช้บ้านเป็นหลักประกัน ทั้งนี้ ธนาคารธนชาตจัดให้มีช่องทางการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ที่มียาลูกค้าผู้บริโภค และเครือข่ายสาขาดูแลการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนธุรกิจ และทำการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ผ่านเครือข่ายสาขา

## 2.6 สินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลโดยไม่มีหลักประกันประเภทสินเชื่อเนกประสงค์ที่ไม่ระบุวัตถุประสงค์และระบุวัตถุประสงค์ เพื่อเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้หลากหลายและครอบคลุมทุกความต้องการตามเงื่อนไขสินเชื่อที่กำหนด ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ดังนี้

1) **สินเชื่อส่วนบุคคล (FLASH Loan)** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป ที่ต้องการเงินก้อน โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระเป็นรายเดือนเท่าๆ กันทุกเดือนตามกำหนดระยะเวลาผ่อนสูงสุด 60 เดือน ด้วยวงเงินสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท

2) **สินเชื่อสารพัดนึก** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์วงเงินกู้เพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาตที่มีประวัติการผ่อนชำระดี โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระเป็นรายเดือนเท่าๆ กันทุกเดือนตามกำหนดระยะเวลา

3) **สินเชื่อสำหรับพนักงานในโครงการพิเศษ (Welfare Loan)** เป็นสินเชื่อที่ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่เข้าร่วมโครงการกับธนาคารธนชาต

4) **สินเชื่อเพื่อการศึกษา (Scholar Loan)** เป็นสินเชื่อที่ระบุวัตถุประสงค์ชัดเจนเพื่อชำระค่าเล่าเรียนหรือค่าใช้จ่ายในการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอก

5) **สินเชื่อบำเหน็จค้ำประกัน** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์โครงการพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าข้าราชการ ผู้รับบำนาญรายเดือนผ่านกรมบัญชีกลาง

6) **บัตรสินเชื่อส่วนบุคคล (FLASH Card)** เป็นสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ซึ่งให้บริการในรูปแบบบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “FLASH Card” เป็นผลิตภัณฑ์ที่เน้นความสะดวกและรวดเร็วในการเบิกถอนเงินสดจากตู้ ATM ใดก็ได้ทั่วโลก โดยลูกค้าสามารถที่จะเลือกจ่ายขั้นต่ำ ร้อยละ 3 ได้ในแต่ละรอบบัญชีเหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้เงินเป็นระยะเวลาดำเนินการ

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

8) **บัตรเครดิตเป็นวงเงินสินเชื่อในบัตรสำหรับใช้ซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด หรือสามารถเบิกถอนเงินสดได้** ธนาคารธนชาตมีบัตรเครดิตร่วมกับ VISA และ Master Card เพื่อให้บริการบัตรเครดิตหลากหลายประเภท โดยแบ่งตามคุณสมบัติของลูกค้าและความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการบัตรเครดิตภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ดังนี้

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

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

- **บัตรเครดิตธนชาต LIVE Platinum** เป็นบัตรเครดิตที่มุ่งเน้นกลุ่มผู้ถือบัตรรุ่นใหม่ที่น่าสนใจ การผ่อนชำระ และสิทธิประโยชน์ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตทั่วไป โดยจะยังคงได้รับสิทธิพิเศษระดับ Platinum

#### การตลาดและการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์ในกลุ่มสินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน (Unsecured Lending Product) ให้กำหนดกลยุทธ์ทางการแข่งขันบนพื้นฐานความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป้าหมายเป็นสำคัญ ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การนำเสนอแคมเปญทางการตลาด ช่องทางการบริการและวิธีการให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งได้จัดให้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยให้ลูกค้าเลือกได้ตามความเหมาะสมตามช่วงอายุ (Life Stage) และวิถีการดำเนินชีวิต (Life Style) โดยเน้นการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย สามารถใช้ได้ตามเงื่อนไขจริง ไม่ยุ่งยาก และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ เพื่อการเข้าถึงลูกค้าในฐานะผลิตภัณฑ์ในชีวิตประจำวัน (Everyday Needs) กลยุทธ์การแข่งขันหลักสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์

1. **สินเชื่อส่วนบุคคล** จัดให้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของลูกค้า

2. **บัตรสินเชื่อหมุนเวียน** เป็นวงเงินสำรองในการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นในตลอดเวลา ซึ่งลูกค้าสามารถเบิกเงินสินเชื่อได้ตามความต้องการจากเครื่อง ATM ทั่วโลก

3. **บัตรเครดิต** เน้นการใช้ในชีวิตประจำวันที่ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้ได้จริงไม่ยุ่งยาก และได้รับผลประโยชน์จากการใช้บัตรตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตได้ขยายการให้บริการบัตรเครดิตสำหรับลูกค้าธุรกิจ ได้แก่ บัตรเครดิตธนชาต วิชา คอร์ปอเรทเพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการด้านการเบิกจ่ายสำหรับลูกค้าธุรกิจ

#### **กลุ่มที่ 3 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์**

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

รองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารธนชาต ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย บริการโอนเงิน (Fund Transfer) บริการโอนเงินรายย่อยอัตโนมัติ (ATS) บริการโอนเงินรายใหญ่ระหว่างธนาคาร (BAHTNET) บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Bulk Payment System) บริการรับชำระสินค้าหรือค่าบริการ (Bill Payment) บริการบัตรเดบิตนอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่

- บริการ Thanachart iNet
- บริการ Thanachart SMS Alert
- ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตแคชแบ็ก

### การตลาดและการแข่งขัน

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

1. บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี โอนเงินภายในและระหว่างธนาคาร ตลอดจนชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ เพิ่มอีกหนึ่งช่องทาง
2. บริการแจ้งข้อมูลการเงินผ่านระบบ SMS แจ้งผลการทำรายการไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคารธนชาต ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน โอน ตลอด 24 ชั่วโมง
3. มอบบริการที่เป็นเอกลักษณ์พิเศษของบัตรเดบิตแคชแบ็ก ทั้งความคุ้มค่าจากการบริการรับเงินคืนเข้าบัญชี ทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรและความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ถือบัตรด้วยเทคโนโลยี EMV ที่ช่วยป้องกันการโจรกรรมข้อมูลบัตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### กลุ่มที่ 4 บริการด้านอื่นๆ

#### **4.1 บริการธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ**

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

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

##### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตได้มีการขยายเครือข่ายสาขาและสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ครอบคลุมการให้บริการแก่ธุรกิจและนักท่องเที่ยวไปยังทั่วประเทศ รวมถึงการปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยอิงกับการเคลื่อนไหวของเงินตราต่างประเทศในตลาดโลกเป็นสำคัญ ทำให้ลูกค้าของธนาคารธนชาตได้ราคาที่ดีต่อเหตุการณ์และเป็นธรรม

#### **4.2 ธุรกิจบริการงานสนับสนุนธุรกิจหลักทรัพย์**

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

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

### การตลาดและการแข่งขัน

เพื่อเติมเต็มธุรกิจให้สามารถให้บริการครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า ในส่วนของการให้บริการเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินและผู้ดูแลผลประโยชน์ ธนาคารธนชาตใช้ผลิตภัณฑ์เสริมเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารการเงินและการลงทุนแก่กองทุนต่างๆ ที่มาใช้บริการ เช่น ผลิตภัณฑ์ด้าน Cash Management เป็นต้น ส่วนบริการผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ นายทะเบียนหลักทรัพย์และตัวแทนชำระเงิน ธนาคารธนชาตอาศัยเครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์อันดีกับฐานลูกค้าของธนาคารธนชาตในการขยายการบริการดังกล่าว

### ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโอกาสหรือข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจ

ในปี 2557 ที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยขยายตัวในระดับต่ำที่ร้อยละ 0.7 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากปัญหาความไม่สงบทางการเมืองมาเป็นระยะเวลายาวนานในช่วง 5 เดือนแรก ทำให้เศรษฐกิจไทยในช่วงครึ่งปีแรกไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับช่วงระยะเดียวกันของปีก่อน อย่างไรก็ตามเศรษฐกิจไทยในช่วงครึ่งปีหลังกลับมาขยายตัวร้อยละ 1.4 โดยเศรษฐกิจในไตรมาส 4 ของปี 2557 ขยายตัวร้อยละ 2.3 ปรับตัวดีขึ้นอย่างชัดเจนจากที่หดตัวร้อยละ 0.5 ในไตรมาสแรก การขยายตัวร้อยละ 0.4 ในไตรมาส 2 และร้อยละ 0.6 ในไตรมาส 3 โดยในไตรมาสสุดท้ายของปี 2557 การลงทุนภาคเอกชนฟื้นตัวต่อเนื่องแม้จะเป็นระดับต่ำที่ร้อยละ 4.1 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 3.9 ในไตรมาส 3 การใช้จ่ายของภาครัฐฟื้นอย่างเห็นได้ชัดจากร้อยละ 0.4 ในไตรมาส 3 เป็นร้อยละ 5.5 ในไตรมาส 4 การบริโภคภาคเอกชนฟื้นตัวในอัตราที่ชะลอลง เนื่องจากรายได้ภาคเกษตรที่ลดลง ซึ่งเป็นผลจากราคาสินค้าเกษตรมีราคาคต่ำในตลาดโลกต่อเนื่อง ยกตัวอย่างเช่น ราคาข้าว น้ำมันปาล์มและราคายางพารา ภาคการส่งออกที่เผชิญกับปัญหาเชิงโครงสร้าง รวมถึงมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต ทำให้เกิดข้อจำกัดทางการแข่งขัน (Competitiveness) ไม่สามารถผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดโลกที่เปลี่ยนไปได้มากนัก ทำให้การส่งออกในปี 2557 เหลือหดตัวลงร้อยละ 0.2 ต่อปี จากที่เคยขยายตัวร้อยละ 0.1 ในปี 2556 เช่นเดียวกับการนำเข้าในปีที่ผ่านมา หดตัวเหลือร้อยละ 9.5 จากที่เคยขยายตัวร้อยละ 1.4 ในปี 2556 โดยเป็นการหดตัวจากทุกโครงสร้างของการนำเข้า ไม่ว่าจะเป็นการนำเข้าวัตถุดิบ สินค้าทุน สินค้าอุปโภคบริโภค พลังงาน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาด้านเสถียรภาพเศรษฐกิจอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งด้านในประเทศและด้านต่างประเทศ อัตราการว่างงานอยู่ในระดับต่ำอย่างต่อเนื่อง และราคาน้ำมันโลกที่ปรับลดลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้อัตราเงินเฟ้อลดลงและดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุลอย่างต่อเนื่อง สำหรับดุลเงินทุนเคลื่อนย้ายขาดดุลจากการชำระคืนเงินกู้ต่างประเทศระยะสั้นของสถาบันรับฝากเงิน และการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศของนักลงทุนไทย โดยภาพรวมดุลการชำระเงินใกล้เคียงสมดุล ขณะที่เงินสำรองระหว่างประเทศต่อหนี้ระยะสั้นอยู่ในเกณฑ์มั่นคง

ภาพรวมเงินเฟ้อปี 2557 อัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยทั้งปีอยู่ในระดับต่ำที่ร้อยละ 1.9 ขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงเนื่องจากราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศปรับลดลงต่อเนื่องตามราคาน้ำมันในตลาดโลก ขณะที่อัตราเงินเฟ้อพื้นฐาน (Core inflation) ขยายตัวสูงขึ้นร้อยละ 1.59 เมื่อเทียบกับระยะเดียวกันของปี 2556ซึ่งยังถือว่าอยู่ในกรอบเงินเฟ้อของธนาคารแห่งประเทศไทย (“ธปท.”) อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการนโยบายการเงิน (“กนง.”) ใน ธปท. ได้ปรับเป้าหมายเงินเฟ้อจากเดิมที่มีการพิจารณาจากอัตราเงินเฟ้อพื้นฐาน มาเป็นการพิจารณาอัตราเงินเฟ้อแบบทั่วไปโดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2558 โดยให้อัตราเงินเฟ้อทั่วไปเคลื่อนไหวเฉลี่ยทั้งปีที่ร้อยละ  $2.5 \pm 1.5$  ทั้งนี้ ธปท. คาดการณ์อัตราเงินเฟ้อโดยเฉลี่ยของประเทศไทยในปี 2558 อยู่ที่ร้อยละ 1.2 ซึ่งเป็นการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

ทั้งนี้ ในการประชุม กนง. ของ ธปท. เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2558 นั้น กนง. มีมติ 5 ต่อ 2 เสียง ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 2.00 ต่อปี โดย 2 เสียง ให้ลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลง ร้อยละ 0.25 ต่อปี โดยมีความเห็นว่า

นโยบายการเงินปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ผ่อนปรนเพียงพอต่อการสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ธุรกรรมการเงิน 2 รายเห็นว่า นโยบายการเงินควรสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจเพิ่มเติม ในช่วงที่ความเสี่ยงจากเศรษฐกิจและตลาดการเงินโลกมีมากขึ้น แรงกระตุ้นจากภาคการคลังยังต้องใช้เวลากว่าจะเห็นผลชัดเจน และอัตราเงินเฟ้อจะอยู่ในระดับต่ำมากไปอีกระยะหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงปรับสูงขึ้น ทั้งนี้ ทาง กนง. ยังคงเห็นพ้องถึงความจำเป็นที่นโยบายการเงินควรอยู่ในระดับผ่อนปรนต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างชัดเจน โดยจะมีการติดตามพัฒนาการทางเศรษฐกิจและการเงินของประเทศไทยอย่างใกล้ชิด และพร้อมที่จะดำเนินนโยบายการเงินที่เหมาะสมต่อไป

ในปี 2558 การคาดการณ์เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่อง อัตราการขยายตัวอยู่ในระดับปานกลางที่ร้อยละ 3.5-4.0 เนื่องจากมาตรการกระตุ้นการเบิกจ่ายจากภาครัฐที่ล่าช้า ทำให้การลงทุนภาคเอกชนล่าช้าออกไป เนื่องจากภาครัฐมีส่วนใหญ่รอความชัดเจนของการลงทุนภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การคาดการณ์การขยายตัวในปี 2558 การใช้จ่ายจากภาครัฐถือเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้ขยายตัวได้ดีขึ้น ด้านการส่งออกที่ฟื้นตัวช้าตามแนวโน้มเศรษฐกิจโลกที่ขยายตัวต่ำกว่าการคาดการณ์ รวมถึงมีความเสี่ยงจากเศรษฐกิจโลกที่มีความไม่แน่นอนสูงขึ้น ขณะที่การท่องเที่ยวคาดว่าจะทยอยปรับตัวดีขึ้นแต่ก็ยังต่ำกว่าระดับปกติ การบริโภคสินค้าคงทนของภาคครัวเรือนมีแนวโน้มฟื้นตัวช้า ส่วนหนึ่งมาจากรายได้ภาคเกษตรที่ตกต่ำ ภาวะหนี้ภาคครัวเรือนที่ทรงตัวในระดับสูง แต่อย่างไรก็ดี การบริโภคยังคงมีปัจจัยสนับสนุนจากรายได้นอกภาคเกษตร รวมทั้งการปรับขึ้นเงินเดือนของข้าราชการและราคาน้ำมันที่ปรับลดลงต่อเนื่อง

จากภาวะเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอน ส่งผลให้ธนาคารธนชาตจัดทำแผนงานในการติดตามและทบทวนสถานการณ์แวดล้อม (Landscape) ทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ อย่างใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นการฟื้นตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ ระยะเวลาของการเบิกจ่ายงบประมาณจากภาครัฐ โครงการลงทุนจากทั้งภาครัฐและเอกชน การใช้จ่ายของภาคเอกชนที่ได้รับผลกระทบจากหนี้ภาคครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง การเปลี่ยนแปลงภายนอกประเทศ เช่น การฟื้นตัวของเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาและการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยที่คาดว่าจะเกิดขึ้นภายในปี 2558 การดำเนินมาตรการผ่อนคลายนโยบายการเงินพิเศษของธนาคารกลางยุโรป เพื่อแก้ไขปัญหาเงินฝืดและกระตุ้นเศรษฐกิจในกลุ่มยูโรโซนให้เกิดการฟื้นตัว เช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่นที่มีการใช้มาตรการผ่อนคลายนโยบายการเงินพิเศษเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเงินฝืดในประเทศ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของจีนที่จะลดลงจากการปฏิรูปภายในประเทศจีน ซึ่งปัจจัยภายนอกเหล่านี้อาจกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้และอาจส่งผลกระทบต่ออุปสงค์ในประเทศซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญของการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ ซึ่งปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อปริมาณเงินในตลาดสภาพคล่องของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน และการปรับดอกเบี้ยนโยบายของ ธปท.

การติดตามความคืบหน้าของโอกาส (Opportunity) ในการประกอบธุรกิจ จากกระแสประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community: AEC) ทำให้การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของกิจกรรมการค้าชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน (พม่า ลาว กัมพูชา และมาเลเซีย) ที่ยังคงเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในทุกด้านการค้าชายแดน จะช่วยผลักดันให้ประเทศไทยยังคงเกินดุลจากการค้าชายแดนภายใต้ด้านการค้าชายแดนต่างๆ รอบประเทศ จากประเทศเพื่อนบ้าน นับเป็นตลาดศักยภาพสำหรับสินค้าส่งออกอีกแห่งหนึ่งที่อยู่ใกล้ตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อกำแพงภาษีระหว่างประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านกลุ่มนี้จะลดน้อยลงในช่วงที่เปลี่ยนผ่านเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ซึ่งโอกาสในการประกอบธุรกิจจะเกิดขึ้นจากการเข้าถึงและการนำเสนอธุรกรรมทางการเงินต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการในพื้นที่การค้าชายแดน และการให้การสนับสนุนผู้บริโภคและผู้ประกอบการทางด้าน

เงินทุน การบริการ และการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 3 ที่จะเริ่มมีขึ้นในปี 2558 ในอันที่จะให้การสนับสนุนผู้ประกอบการและผู้ออมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมและการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนได้มากขึ้น อีกทั้งให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ปี 2555-2559 (Payment System Roadmap) ในการที่จะส่งเสริมการทำธุรกรรมและการเข้าถึงการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การเตรียมความพร้อมและการลดความเสี่ยงในระบบการชำระเงิน นอกจากการติดตามความคืบหน้าของโอกาสแล้ว การสร้างความแข็งแกร่งของสถาบันการเงิน โดยการบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน จึงเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง

### ภาวะอุตสาหกรรมและแนวโน้มการแข่งขัน

จากผลประกอบการทางการเงินของระบบธนาคารพาณิชย์ ในปี 2557 พบว่า ผลกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์อยู่ที่ 223,875 ล้านบาท หรือเติบโตร้อยละ 4.20 จากปี 2556 โดยธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิร้อยละ 5.38 ในขณะที่สาขาธนาคารต่างประเทศมีอัตราเติบโตที่หดตัวลงที่ร้อยละ 7.79 อันสะท้อนถึงความสามารถในการปรับตัวของกลุ่มธนาคารพาณิชย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจและการเมืองที่ผันผวนในปี 2557 กลยุทธ์หลักในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในประเทศไทย มุ่งเน้นกลยุทธ์การเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร (Universal Banking) กลยุทธ์ในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง (Customer Centricity) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเข้าสู่ระบบธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) โดยการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการและเข้าถึงลูกค้าผ่านการให้บริการธนาคารดิจิทัลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ธนาคารดิจิทัลผ่านมือถือ (Mobile Banking) เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงในทุกที่ ทุกเวลา ทุกความต้องการ รวมทั้งยังได้ให้ความสำคัญกับการขยายเครือข่ายสาขาและสำนักแลกเปลี่ยนเงินตราที่พร้อมให้บริการแก่ประชาชนและนักธุรกิจ ในการตอบรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่เป็นเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในจังหวัดที่อยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ (Specialized Economic Zone: SEZ) การจัดตั้งสาขาธนาคารเต็มรูปแบบหรือสำนักงานสาขาธนาคารในกลุ่มประเทศอาเซียน (Cambodia, Laos, Myanmar, Vietnam: CLMV) เพื่อเป็นการสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้าในกลุ่มประเทศอาเซียนอีกทางหนึ่ง

สินเชื่อบริการของระบบธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2557 เท่ากับ 12,872,862 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 4.30 หรือประมาณ 530,769 ล้านบาท จากปี 2556 โดยธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยมีสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.94 ในขณะที่สาขาธนาคารต่างประเทศมีสินเชื่อหดตัวลงร้อยละ 2.04 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม สินเชื่อโดยรวมมีอัตราเพิ่มขึ้นเล็กน้อย อันเนื่องมาจากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวอย่างช้า ปริมาณหนี้ภาคครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง ธนาคารพาณิชย์ขยายฐานลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและสินเชื่อรายย่อยอย่างรอบคอบรัดกุม และยังคงเข้มงวดในการอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งสะท้อนความระมัดระวังของสถาบันการเงินที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง

---

<sup>1</sup>ระบบธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศและสาขาธนาคารต่างประเทศรวม 30 ธนาคาร

ความสำเร็จของธนาคารธนชาตในปี 2557

ในปี 2557 ธนาคารธนชาตได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับโครงสร้างสินเชื่อเพื่อสร้างความสมดุล โดยการใช้กลยุทธ์ในการขยายสินเชื่อประเภทอื่นนอกเหนือจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ สินเชื่อธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม สินเชื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อลูกค้ารายย่อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับกลยุทธ์ในการมุ่งเน้นสินเชื่อที่มีผลตอบแทนสูง ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม (SME-S) สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งในปี 2557 ธนาคารธนชาตประสบความสำเร็จในการขยายธุรกิจและฐานลูกค้าของสินเชื่อทั้งภาคธุรกิจและรายย่อย เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายในการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมในระยะยาวและปรับโครงสร้างรายได้ของธนาคารธนชาตอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารธนชาตได้เล็งเห็นความสำคัญและมุ่งเน้นการขยายและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกับบริษัทในเครือผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ภายใต้วัฒนธรรมใหม่ of ธนาคารธนชาตควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือ เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผลิตภัณฑ์หลักทรัพย์ และผลิตภัณฑ์กองทุนรวม เป็นต้น โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ธนาคารธนชาตได้ร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ Pru เด่น เชียล ประกันชีวิต อันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการและได้รับการพัฒนาจากสถาบันการเงินชั้นนำระดับโลกโดยในปี 2557 ที่ผ่านมา ธนาคารธนชาตได้สร้างผลงานทางด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เป็นທີ່ประจักษ์แก่บรรดาลูกค้า องค์กรภายนอก และสาธารณชน ได้แก่ รางวัล “The Most Innovative Prepaid Program 2014” จากมาสเตอร์การ์ด เป็นรางวัลอันทรงเกียรติ ที่ยืนยันความเป็นอันดับหนึ่งในการเป็นผู้สนับสนุนการออกบัตร Prepaid ด้วยความร่วมมือกับบริษัทในเครือของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือยักษ์ใหญ่ทั้งสามเครือข่าย (Advanced mPAY, PAYSBUY และ TrueMoney) เป็นสิ่งยืนยันว่าธนาคารธนชาตมีความเชี่ยวชาญในการออกบัตร Prepaid ทั้งในรูปแบบบัตรเสมือน (Virtual Prepaid Card) บนแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตและบัตรพลาสติกเพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าที่นิยมการซื้อปั้งผ่านร้านค้าออนไลน์และร้านค้ารับบัตรทั่วไปให้ใช้บริการอย่างปลอดภัยสูงสุด ไร้ขีดจำกัด

ธนาคารธนชาตมีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารธนชาตมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ระบบปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ระบบการจัดเก็บหนี้ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อควบคุมหนี้ด้วยคุณภาพและการตั้งเงินสำรองของธนาคารธนชาต การพัฒนาเครื่องมือที่จะสนับสนุนพนักงานในการดูแลลูกค้า คือ ระบบ Customer Relationship Management ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ ที่จะช่วยให้พนักงานของเรานำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด นอกจากนี้ภายใต้ความเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างกลุ่มธนาคารและสโกลีแบงก์ กลุ่มธนาคารได้นำความเชี่ยวชาญและนวัตกรรมของสโกลีแบงก์ มาพัฒนาระบบงานให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบ Loan Origination System เป็นระบบงานอนุมัติสินเชื่อที่ทันสมัย กระบวนการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยทุกประเภทของธนาคารธนชาตเช่น สินเชื่อบ้าน สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต และบัตรเงินสด ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และลดความเสี่ยงจากการเป็นหนี้ด้วยคุณภาพ โดยใช้ข้อมูล Scoring ที่น่าเชื่อถือ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอันนำมาซึ่งความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ตลอดจนเพิ่มจำนวนการถือครองผลิตภัณฑ์และรายได้ให้แก่ธนาคารธนชาต โดยในปี 2557 ที่ผ่านมา ธนาคารธนชาตได้สร้างผลงานทางด้านการพัฒนาทางเทคโนโลยี ให้เป็นที่ประจักษ์แก่บรรดาลูกค้า องค์กรภายนอก และสาธารณชน ได้แก่ รางวัลสุดยอดด้านไอซีที “ICT Best Practice Awards 2014” จากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ร่วมกับมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และบริษัท เออาร์ไอพี จำกัด (มหาชน) โดยพิจารณาจากการที่ธนาคารธนชาตมีการรักษาสมดุลในการใช้เทคโนโลยี

อย่างโดดเด่น โดยสามารถรักษาสมดุลในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่ และมีการนำระบบ ICT มาต่อยอดธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ ธนาการธนชาตได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร โดยการพัฒนาความรู้บุคลากรผ่านการฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ การสอนงาน (Coaching) การพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญ และมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่รับผิดชอบ ให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ธนาการธนชาตมีเป้าหมายในการเป็นองค์กรธุรกิจชั้นนำที่ประสบความสำเร็จสามารถสร้างมูลค่าระยะยาว ให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ธนาการธนชาตจึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นแนวทางและให้ความสำคัญกับการมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ธนาการธนชาตได้มีการประกาศนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่องผ่านทางระบบ E-learning เพื่อเป็นกรอบความประพฤติที่สะท้อนถึงคุณค่าองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้มีการพัฒนาตนเองสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความถึงพร้อมซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาการธนชาตสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม โดยยึดมั่นในคุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติสอดคล้องกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ธนาการธนชาตเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งก่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากสังคมและสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของธนาการธนชาต โดยในปี 2557 ที่ผ่านมา ธนาการธนชาตได้สร้างผลงานทางด้านธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ให้เป็นที่ประจักษ์แก่บรรดาลูกค้า องค์กรภายนอก และสาธารณชน ดังนี้

- ในปี 2557 กลุ่มธนชาตรวม 11 บริษัทได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิกโครงการ “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC)” ซึ่งเป็นโครงการที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือของ 8 องค์กรที่สำคัญ ได้แก่ หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- โล่รางวัลจากคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ที่ธนาการธนชาตให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมายสำคัญของประเทศว่าด้วยการป้องกันการปราบปรามการฟอกเงิน กรณีตรวจสอบการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ จนนำไปสู่การยับยั้งความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าได้

- โล่ประกาศเกียรติคุณ “องค์กรที่มีผลงานดีเด่นด้านการยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (“สำนักงาน ป.ป.ส.”) ซึ่งแสดงถึงศักยภาพการเป็นธนาการพาณิชย์ชั้นนำที่พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและบริการที่ตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งยังคำนึงถึงความปลอดภัยทางการเงินของลูกค้าและหลักธรรมาภิบาลอีกด้วย

อีกทั้งธนาการธนชาตได้มีการเน้นย้ำให้ผู้บริหารในทุกภาคส่วน ตระหนักถึงการสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานในทุกระดับชั้นเข้าใจถึงเป้าหมายที่ธนาการธนชาตมุ่งมั่นจะไปถึง และเพื่อสะท้อนออกไปสู่การบริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมา มีการสื่อสารภายนอกเพื่อสร้างการจดจำและความประทับใจผ่านหลากหลายช่องทางเพื่อเข้าถึงไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในปัจจุบัน เช่น Social Media ต่างๆ รวมทั้งผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) อย่างต่อเนื่อง

## ความสามารถในการแข่งขันของธนาคารธนชาตเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

หากเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ธนาคารธนชาตนับได้ว่าเป็นธนาคารหนึ่งที่มีศักยภาพในการเติบโตในระยะยาว โดยในปี 2557 ธนาคารธนชาตมีสินทรัพย์รวม 1,008,890 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.02 ของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย โดยธนาคารธนชาตมีสินเชื่อทั้งหมด 754,370 ล้านบาท เปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 5.86 ถึงแม้ว่าสินเชื่อโดยรวมของธนาคารธนชาตจะลดลงเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา เนื่องจากกลยุทธ์ในการปรับโครงสร้างสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ โดยสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์มีส่วนลดลงร้อยละ 10 ขณะที่สินเชื่อประเภทอื่นมีการเติบโตเป็นลำดับ เช่น สินเชื่อลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อบัตรเครดิต มีอัตราส่วนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 7.7, 2.8 และ 2.3 ตามลำดับ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการกระจายโครงสร้างของสินเชื่อแต่ละประเภทให้สมดุลอันเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของโครงสร้างสินเชื่อของธนาคารธนชาตในระยะยาว นอกจากนี้ ในปี 2557 ธนาคารธนชาตมีเงินฝากและเงินกู้ยืมทั้งหมด 787,189 ล้านบาท อันเป็นผลจากการขยายฐานลูกค้ารายย่อยในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์เพื่อขยายฐานลูกค้ารายย่อยให้กว้างขวางมากขึ้น โดยสัดส่วนเงินฝากของธนาคารธนชาตต่อเงินฝากทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 6.55

ธนาคารธนชาตได้วางเป้าหมายในการดำเนินงานของธนาคารนอกเหนือจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการบริการอันดีเยี่ยมให้แก่ลูกค้าแล้ว ธนาคารธนชาตยังได้พัฒนาและเพิ่มคุณภาพของช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นจำนวนสาขาทั้งหมด 617 สาขา นับเป็นลำดับที่ 5 ของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ หรือคิดเป็น ร้อยละ 8.89 ของสาขาธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด การก้าวเข้าสู่ระบบธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) โดยการให้บริการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านตู้เอทีเอ็มจำนวน 2,100 ตู้ ธนาคารออนไลน์หรือ “Thanachart iNet” การให้บริการทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์หรือ Interactive Voice Response (IVR) การเสริมสร้างการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญมีความรู้ความสามารถมีความพร้อมในการที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการให้คำปรึกษาลูกค้าเพื่อที่จะนำเสนอบริการทางการเงินที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ ภายใต้การเป็นพันธมิตรและความร่วมมือกับสตาร์ทอัพและองค์กรต่าง ๆ ธนาคารธนชาตยังมีแนวทางในการที่จะนำและปรับใช้นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการให้บริการแบบใหม่ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล และการเชื่อมโยงเครือข่ายสำนักงานและสาขาของสตาร์ทอัพและองค์กรในภูมิภาคอาเซียนและเอเชีย เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าที่ครอบคลุมภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มาเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการแข่งขันเพื่อให้ธนาคารธนชาตเกิดความได้เปรียบจากคู่แข่งอย่างยั่งยืน

## ผลิตภัณฑ์ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจจัดการลงทุน

ธุรกิจหลักทรัพย์ ให้บริการโดยบล. ธนชาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ แบบ ก (Full License) ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (ในประเทศและต่างประเทศ) การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน การเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ และได้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแบบ ส-1 ได้แก่ การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อตนเองส่วนธุรกิจจัดการลงทุน ให้บริการโดยบล. ธนชาตประกอบธุรกิจจัดการกองทุนรวม ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และธุรกิจการเป็นที่ปรึกษาการลงทุน

## ธุรกิจหลักทรัพย์

### บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บล. ธนชาต ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ และสายงานธุรกิจวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บล. ธนชาต มีสำนักงานสาขาทั้งหมด 38 สาขา โดยประกอบไปด้วยธุรกิจต่างๆ ดังนี้

1. นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ รวมทั้งให้บริการข้อมูลวิเคราะห์หลักทรัพย์แก่ลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ลูกค้าของ บล. ธนชาต มีทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และลูกค้าสถาบัน ทั้งในและต่างประเทศ

บล. ธนชาตได้ดำเนินธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ในต่างประเทศ โดยเริ่มให้บริการในปี 2552 ทั้งนี้ บล. ธนชาตมีแนวคิดที่จะเปิดโอกาสในการลงทุนต่างประเทศ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา นิติบุคคลและสถาบัน เพื่อให้พนักงานลงทุนมีทางเลือกที่หลากหลาย และสามารถกระจายความเสี่ยงจากการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบล. ธนชาต ได้ให้บริการระบบส่งคำสั่งซื้อขายแบบ Direct Market Access (DMA) เพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ในประเทศต่างๆ ได้โดยตรงเกือบทั่วทุกมุมโลก ดังนี้

**ทวีปเอเชีย:** ออสเตรเลีย ฮังการี สิงคโปร์ มาเลเซีย ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เกาหลีใต้ ไต้หวัน จีน โดยในปี 2557 ได้เปิดให้บริการเพิ่มในประเทศเวียดนาม

**ทวีปอเมริกา:** สหรัฐอเมริกา แคนาดา

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

2. การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ให้บริการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และตราสารอนุพันธ์

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

4. การเป็นผู้ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ (Derivative Warrant: DW) เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการลงทุนให้กับลูกค้าในการเพิ่มสภาพคล่อง และกระจายความเสี่ยงในการลงทุน

5. ตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ให้บริการเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายและให้ข้อมูลกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่างๆ ที่ บล. ธนชาต เป็นตัวแทน

6. ที่ปรึกษาทางการเงินและจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ที่ปรึกษาทางการเงินอิสระ และเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน ทั้งในบทบาทของผู้จัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย ผู้ร่วมจัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย ผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย

7. นายทะเบียนหลักทรัพย์ ให้บริการใน 3 ลักษณะ คือ งานบริการนายทะเบียนหลักทรัพย์ผู้ออกหลักทรัพย์ นายทะเบียนผู้ถือหลักทรัพย์ และนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ โครงการการเสนอขายหลักทรัพย์ที่ ออกใหม่แก่กรรมการหรือพนักงาน หรือบริษัทย่อย (Employee Stock Option Program: ESOP)

8. การเป็นผู้ออกและเสนอขายหุ้นกู้อนุพันธ์ (Structured Notes) เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการลงทุน ที่หลากหลายให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นเครื่องมือทางเลือกในการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน

#### การตลาดและการแข่งขัน

1. ปี 2557 ถือเป็นปีที่สร้างความท้าทายให้กับภาพตลาดโดยรวม ทั้งปริมาณการซื้อขายและดัชนีราคาหุ้น ตลาด หลักทรัพย์ (SET Index) ซึ่งในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2557 นั้นถูกผลักดันด้วยปัจจัยจากทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ปัจจัยภายนอกประเทศ ส่งผลสืบเนื่องต่อจากช่วงปลายปี 2556 ที่นักลงทุนมีความกังวลเกี่ยวกับปัญหา เงินทุนไหลออกจากตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets) โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชีย กลับไปยังสหรัฐอเมริกา (“สหรัฐฯ”) แต่ความกังวลดังกล่าวได้ผ่อนคลายลง เนื่องจากสหรัฐฯ ดำเนินมาตรการอย่างค่อยเป็นค่อยไป จึงยังไม่กระทบตลาดเกิดใหม่ มากเท่าที่นักลงทุนกังวล ตลาดเกิดใหม่จึงคงสถานะค่อนข้างทรงตัวได้ในครึ่งปีแรก นักลงทุนส่วนใหญ่ยังมองว่าตลาดเกิด ใหม่ใหม่นั้นได้ผ่านจุดต่ำสุดไปแล้วในช่วงต้นปีที่ผ่านมา แต่มีความผันผวนอีกครั้งในครึ่งปีหลัง โดยปัจจัยสำคัญเพิ่มเติมคือ การปรับลดลงอย่างมีนัยสำคัญและต่อเนื่องของราคาน้ำมัน ส่งผลต่อรัสเซียซึ่งเป็นประเทศผู้ส่งออกน้ำมันรายใหญ่อันดับ หนึ่งของโลก ทำให้ค่าเงินของรัสเซียอ่อนค่าลงอย่างมาก และภาวะราคาน้ำมันที่ลดลงอย่างรุนแรงนี้ ส่งผลลบต่อตลาดหุ้นไทย ซึ่งมีน้ำหนักของกลุ่มพลังงานค่อนข้างสูง ซึ่งเผชิญแรงขายหุ้นกลุ่มน้ำมันมูลค่าดัชนีลดลงในปลายปี

ปัจจัยภายในประเทศ ที่มีผลกระทบต่อธุรกรรมในตลาดทุนมากที่สุด คือ ประเด็นความตึงเครียด ด้านการเมืองจากการชุมนุมต่อต้านรัฐบาลโดยกลุ่มการเมืองต่างๆ ซึ่งยืดเยื้อมาตั้งแต่ปลายปี 2556 ทำให้นักลงทุนชะลอ การซื้อขายหลักทรัพย์ จนกระทั่งเหตุการณ์การเข้าควบคุมสถานการณ์โดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (“คสช.”) ในช่วง เดือนพฤษภาคม ทำให้เกิดความชัดเจนทางการเมืองมากขึ้น ส่งผลบวกในด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้นักลงทุน ต่อมา คสช. ได้จัดตั้งรัฐบาลรักษาการในเดือนสิงหาคม และประกาศนโยบายต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้มีการกระตุ้นทางเศรษฐกิจ เช่น นโยบายเยียวยาเกษตรกร และการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งส่งผลบวกให้มีแรงซื้อกลับเข้ามาในช่วงปลายไตรมาส 2 จากนั้นลงทุนประเภทสถาบัน และบัญชีบริษัทหลักทรัพย์ ปัจจัยภายในประเทศและการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจที่มีทิศทางที่ดี ขึ้นเป็นลำดับ ส่งผลเชิงบวกต่อตลาดหลักทรัพย์อย่างต่อเนื่องในไตรมาส 3 และ 4 ด้วยปัจจัยทางด้านเสถียรภาพทางการเมือง และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการลงทุนของรัฐบาล ทำให้นักลงทุนมีความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น

สำหรับมูลค่าตลาดรวม (Market Capitalization) ของตลาดหลักทรัพย์(SET)ปรับเพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2556 ถึงร้อยละ 20.94 อยู่ที่ 13.86 ล้านล้านบาท เช่นเดียวกับตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ(MAI)ซึ่งปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 215 อยู่ที่ 383,075 ล้านบาท

ด้านการระดมทุนมีมูลค่าในการระดมทุนรวม ทั้งในตลาดแรกและตลาดรองทั้งสิ้น 276,538 ล้านบาท ลดลง จากปี 2556 อยู่ที่ร้อยละ 18.87 โดยมูลค่าการระดมทุนนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ตลาดแรก 131,131 ล้านบาท และตลาดรอง 145,047 ล้านบาทจากบริษัทจดทะเบียนทั้งหมด 36 บริษัทกองทุนอสังหาริมทรัพย์และทรัสต์เพื่อการลงทุนใน อสังหาริมทรัพย์ 9 กองทุน ทั้งนี้ ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ไทย ณ สิ้นปี ปิดที่ 1,497.67 จุด ปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 15.32 จากสิ้นปี 2556 ที่ 1,298.71 จุด อยู่ที่ 198.96 จุด มูลค่าซื้อขายเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 45,466 ล้านบาท ปรับตัวลดลงจากปี 2556 ที่ร้อยละ 9.66

สำหรับ บล. ธนชาต มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 4.51 เป็นอันดับที่ 6 จากจำนวนบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมด 33 บริษัท ในปี 2557 ภาวะการแข่งขันยังคงมีมากขึ้น โดยเป้าหมายคือ กลุ่มนักลงทุนทั่วไป (Retail) จากบริษัทหลักทรัพย์ใหม่ 3 บริษัท คือ บริษัทหลักทรัพย์ เออีซี จำกัด (มหาชน) (AEC) บริษัทหลักทรัพย์ แอปเพิล เวลธ์ จำกัด (Apple Wealth) และบริษัทหลักทรัพย์ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) (LHSEC) โดยในอุตสาหกรรมเกิดการดึงผู้แนะนำการลงทุน (Investment Consultant) ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องจากบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ เพื่อชิงฐานลูกค้า ขณะที่บริษัทหลักทรัพย์ต่างประเทศสามารถแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดได้มากขึ้น และยังคงเห็นความร่วมมือกันในการสร้างธุรกิจระหว่างธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ในเครือในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น

2. สมาชิกในตลาดอนุพันธ์ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 42 ราย ในปี 2557 มีปริมาณการซื้อขายรวมทั้งสิ้น 36,021,150 สัญญา คิดเป็นปริมาณการซื้อขายเฉลี่ย 147,025 สัญญาต่อวัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 116 จากปี 2556 ที่มีจำนวน 68,017 สัญญาต่อวัน โดยปริมาณการซื้อขายส่วนใหญ่มาจาก Single Stock Futures (ร้อยละ 54) SET50 Index Futures (ร้อยละ 40) Gold Futures (ร้อยละ 4) และ USD Futures (ร้อยละ 2) ตามลำดับ โดยในปี 2557 นั้น ตลาดอนุพันธ์ได้สร้างสถิติยอดการซื้อขายสูงสุดนับตั้งแต่ตลาดเปิดทำการได้ที่ระดับ 864,479 สัญญาในช่วงเดือนธันวาคม 2557 โดยจำนวนบัญชีซื้อขายตลาดอนุพันธ์ของผู้ลงทุน ณ สิ้นปี 2557 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 100,650 บัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 15 จากจำนวนบัญชีซื้อขาย ณ สิ้นปี 2556 สำหรับ บล. ธนชาต มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 2.40 หรืออันดับที่ 17 จากจำนวนสมาชิกในตลาดอนุพันธ์ทั้งหมด

3. ปัจจุบันธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงินและการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ยังมีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง โดยเฉพาะในส่วนของธุรกรรมของการรวมกิจการ การเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และการระดมทุนที่เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าการแข่งขันด้านราคาจะมีสูงขึ้น แต่ศักยภาพการแข่งขันหลักด้านคุณภาพของการให้บริการ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ทั้งด้านการให้คำแนะนำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า การมีเครือข่ายของผู้ให้บริการ ตลอดจนการสร้างสรรคและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์ให้กับลูกค้าได้ อันจะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของบล. ธนชาตเพิ่มมากขึ้น

## ธุรกิจจัดการลงทุน

### บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บลจ. ธนชาต ให้บริการจัดการลงทุน ในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนรายใหญ่และผู้ลงทุนสถาบัน โดยเสนอขายหน่วยลงทุนผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายหลายช่องทาง ได้แก่ สาขาของธนาคาร และผู้สนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนอื่นที่เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเห็นชอบจาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“สำนักงาน ก.ล.ต.”) ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานก.ล.ต.กำหนดในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน โดยควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ลงทุน

#### การตลาดและการแข่งขัน

ณ สิ้นปี 2557 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทั้งสิ้น 21 บริษัท มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิจากการจัดการกองทุนรวมที่เสนอขายประชาชนทั่วไปทั้งสิ้น 3,368,609.66 ล้านบาท (ไม่รวมกองทุนรวมวายุภักษ์กองทุนรวมที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนต่างประเทศ กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์เพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงินและกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์

และสิทธิเรียกร้อง) ซึ่งมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเพิ่มขึ้นจากปี 2556 ร้อยละ 25.98 และในปี 2557 มีกองทุนที่จัดตั้งใหม่จำนวน 888 กองทุน รวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิทั้งสิ้น 1,813,637.19 ล้านบาท โดยกองทุนที่จัดตั้งใหม่ส่วนใหญ่เป็นกองทุนประเภทตราสารหนี้ที่ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 697 กองทุน มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ 1,678,997.59 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 92.58 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนที่จัดตั้งในปี 2557 สำหรับกองทุนที่ บลจ. ธนชาต เสนอขายในปี 2557 ร้อยละ 96.17 เป็นกองทุนตราสารหนี้ซึ่งมีแนวโน้มเป็นไปตามอุตสาหกรรมกองทุนรวม

ณ สิ้นปี 2557 บลจ. ธนชาต มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการรวม 164,128.42 ล้านบาท แบ่งเป็นธุรกิจกองทุนรวม 136,443.05 ล้านบาท กองทุนส่วนบุคคล 15,905.18 ล้านบาท และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 11,780.19 ล้านบาท

### ผลิตภัณฑ์ธุรกิจประกัน

การดำเนินธุรกิจประกันของกลุ่มธนชาต แบ่งออกเป็น 2 ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจประกันภัย ดำเนินการโดย ธนชาตประกันภัย ให้บริการประกันวินาศภัยทุกประเภท และธุรกิจประกันชีวิต ดำเนินการโดยประกันชีวิต นครหลวงไทย ประกอบธุรกิจหลักประเภทธุรกิจประกันชีวิต สำหรับสถาบันและองค์กร และสำหรับบุคคลทั่วไป

#### ธุรกิจประกันภัย

##### บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)

###### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการประกันภัยโดยครอบคลุมถึงการบริการรับประกันวินาศภัย ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และธุรกิจการลงทุน

###### การตลาดและการแข่งขัน

ในเดือนมกราคม - กันยายน ของปี 2557 ธุรกิจประกันวินาศภัยของไทยยังคงมีอัตราการเติบโตของเบี้ยประกันภัยรับลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2556 โดยมีอัตราการเจริญเติบโตที่ระดับร้อยละ -0.06 โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวมทั้งสิ้น 149,274 ล้านบาท โครงสร้างตลาดประกันวินาศภัยในช่วงเดือนมกราคม - กันยายน ของปี 2557 การประกันภัยรถยนต์ยังคงมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดถึงร้อยละ 59 ของมูลค่าตลาดรวม รองลงมาคือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ดมีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 33 ส่วนการประกันอัคคีภัยและการประกันภัยทางทะเลและขนส่งมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 5 และร้อยละ 3 ตามลำดับ

ธนชาตประกันภัยมุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการที่ดี รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และซื่อสัตย์ ตลอดจนได้พัฒนาสายผลิตภัณฑ์ และนำเสนอกรมธรรม์ประเภทใหม่ๆ ที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความต้องการของกลุ่มลูกค้า คำนึงถึงอัตราเบี้ยประกันภัยที่ยุติธรรมต่อลูกค้า รวมทั้งการปรับแผนเชิงรุกทางการแข่งขัน ให้ทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ขยายฐานสู่กลุ่มลูกค้าใหม่และรักษากลุ่มลูกค้าเดิมกลุ่มลูกค้าหลักส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 95 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อยที่มีทุนประกันของทรัพย์สินเอาประกันอยู่ในช่วงไม่เกิน 5 ล้านบาท โดยประเภทผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่ลูกค้าเลือก ได้แก่ การประกันภัยรถยนต์ และการประกันอัคคีภัยบ้านอยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าดังกล่าวมาจากลูกค้าสินเชื่อของธนาคารธนชาต และการทำการตลาดของธนชาตประกันภัย

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีทุนประกันของทรัพย์สินเอาประกันตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไปนั้น ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มสถาบัน องค์กรเอกชนที่ดำเนินกิจการธุรกิจหลากหลายสาขา ทั้งการพาณิชย์และอุตสาหกรรม โดยผลิตภัณฑ์หลักๆ ที่ให้บริการ

แก่ลูกค้ากลุ่มนี้ คือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ดและการประกันอัคคีภัย จากลักษณะของฐานลูกค้าที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตั้งแต่ธนชาตประกันภัยได้เริ่มประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย มิได้มีการพึงพิงลูกค้ารายหนึ่งรายใดเกินร้อยละ 30 ของรายได้รวมของธนชาตประกันภัย นอกจากนี้ ได้เปิดดำเนินการให้บริการรับประกันภัยเฉพาะลูกค้าภายในประเทศเท่านั้น

ภาวะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทยจากประมาณการเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของปี 2558 ของสมาคมประกันวินาศภัย คาดว่าในปี 2558 อัตราการเติบโตของธุรกิจประกันวินาศภัยจะมีอัตราการเติบโตที่ประมาณร้อยละ 12 โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวมอยู่ที่ 236,823 ล้านบาท

### บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการรับประกันชีวิตรายบุคคล ประกันชีวิตกลุ่ม ซึ่งเป็นหลักประกันด้านการออมเงิน ให้ความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ สำหรับบุคคล ลูกจ้างสถาบัน และองค์กรทั่วไป

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตรายบุคคลของประกันชีวิตนครหลวงไทย 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 SCI Life 10/3** ระยะเวลาเอาประกันภัย 10 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 3 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 9 รับเงินคืนร้อยละ 3 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 10 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 330 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 357 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
- **ผลิตภัณฑ์ SCI Life 10/4** ระยะเวลาเอาประกันภัย 10 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 4 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 9 รับเงินคืนร้อยละ 4 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 10 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 434 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 470 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
- **ผลิตภัณฑ์ SCI Life 5/2** ระยะเวลาเอาประกันภัย 5 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 2 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 รับเงินคืนร้อยละ 2 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 2 รับเงินคืนร้อยละ 5 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 3 รับเงินคืนร้อยละ 6 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 4 รับเงินคืนร้อยละ 7 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น และสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 5 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 209.5 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 229.5 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
- **ผลิตภัณฑ์ Healthy Max** ระยะเวลาเอาประกัน 5 ปี ชำระเบี้ยประกัน 5 ปี ให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตทุกกรณี ทั้งกรณีเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ โดยให้ความคุ้มครองชีวิตสูงถึง 100,000 บาท พร้อมความคุ้มครองด้านค่ารักษาพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน ทั้งกรณีเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ด้วยวงเงินค่ารักษาพยาบาลสูงถึง 200,000 บาทต่อครั้ง

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล มีผลิตภัณฑ์ที่ให้ความคุ้มครองทั้งการเสียชีวิต ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง และการบาดเจ็บอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง คุ้มครองอุบัติเหตุจากการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ ชดเชยรายได้สูงสุด 365 วัน สามารถเลือกทำประกันได้ทั้งแบบรายเดี่ยวและแบบครอบครัว โดยคุ้มครองสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 1 - 65 ปี

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตกลุ่มของบริษัท มีผลิตภัณฑ์ทั้งแบบที่ให้ความคุ้มครองชีวิตและความคุ้มครองด้านสุขภาพ โดยให้ความคุ้มครองทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน และรับความคุ้มครองได้โดยไม่ต้องตรวจสุขภาพ ด้วยเบี้ยประกันอัตราเดียวทุกเพศ ทุกอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบคุ้มครองสินเชื่อ MRTA (Mortgage Reducing Term Assurance) เป็นผลิตภัณฑ์ที่รับประกันภัยรายบุคคล คุ้มครองสินเชื่อเพื่อไม่ให้เกิดภาระเป็นภาระในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดต่อผู้กู้ ซึ่งให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตและทุพพลภาพถาวร ด้วยจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ลดลงเป็นรายงวด ซึ่งอาจลดลงเป็นรายงวด งวดละเท่าๆ กัน หรือลดลงเป็นรายงวดด้วยอัตราดอกเบี้ยทบต้น

#### การตลาดและการแข่งขัน

##### **กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย**

กลยุทธ์ด้านการตลาดของประกันชีวิตนครหลวงไทย มุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดสำหรับลูกค้ารายบุคคล สำหรับกลุ่มลูกค้าหลักเป็นลูกค้าที่มีรายได้ระดับกลางขึ้นไป (Middle-Upper Income) โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ สร้างความสัมพันธ์และมอบการบริการให้กับลูกค้า

##### **ช่องทางการจำหน่าย**

ประกันชีวิตนครหลวงไทย ดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์ทางการตลาดหลากหลายช่องทางการขาย เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านการเงินและความคุ้มครองได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยช่องทางการขายหลักประกอบด้วย ช่องทางการขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telesales) ช่องทางการขายผ่านกลุ่มพนักงาน Relationship Management ช่องทางการขายผ่านนายหน้าดินบุคคล (Broker) ที่ไม่ใช่ช่องทางการขายผ่านธนาคารธนชาต

#### **ธุรกิจบริหารสินทรัพย์**

##### **บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด และบริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด**

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บพส. เอ็นเอฟเอสและบพส. แม็กซ์ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นโดยตรง ประกอบกิจการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพรวมทั้งหลักประกันของสินทรัพย์นั้น จากสถาบันการเงินทั่วไปและสถาบันการเงินที่ปิดกิจการแล้ว เพื่อนำมาบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอนต่อไป และประกอบกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในประกาศกระทรวงการคลังหรือกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

##### การตลาดและการแข่งขัน

การบริหารจัดการทรัพย์สินดังกล่าวมีเป้าหมายหลักในการแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระ โดยพิจารณาถึงสถานะทางการเงินของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มีวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพและฟื้นฟูคุณภาพลูกค้า โดยดำเนินการติดตามลูกค้าเพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง และกลับเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ สำหรับการบริหารทรัพย์สินรอการขาย รวมทั้งการขายทรัพย์สินรอการขายให้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์การดำเนินงานที่วางไว้

ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ โดยได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาพิเศษด้านทรัพย์สินรอการขายไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดราคาขายและบริหารทรัพย์สินขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง รวมทั้งพิจารณาแต่งตั้งตัวแทนนายหน้าระดับมืออาชีพในการขายทรัพย์สินเหล่านั้น ด้วยการจัดทำรูปแบบ (Package) ของทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่ม (Value-Added) เพิ่มขึ้น โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือ และเพิ่มช่องทาง

ในการจัดจำหน่าย เช่น ผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจัดหาและติดต่อกับบริษัทที่ดำเนินการประมูลขายหลักทรัพย์และผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มธนชาต รวมถึงการจัดหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

### บริษัทบริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บพส. ทีเอส ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่รับโอนจากธนาคารนครหลวงไทย ทั้งสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และทรัพย์สินรอการขาย โดยดำเนินการติดตามลูกหนี้เพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง และกลับเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ

#### การตลาดและการแข่งขัน

บพส. ทีเอส มีวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพและฟื้นฟูคุณภาพลูกหนี้ที่รับโอนมาจากธนาคารนครหลวงไทย เพื่อนำมาบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอน รวมทั้งการขายทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ให้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจต่อไป ดังนั้น เพื่อให้การขายทรัพย์สินกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ บพส. ทีเอส จึงได้ว่าจ้างที่ปรึกษาพิเศษด้านทรัพย์สินรอการขายไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดราคาขายและบริหารทรัพย์สินขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง พร้อมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ของทรัพย์สิน จัดทำแผนและนำเสนอขายต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งแต่งตั้งนายหน้าหรือตัวแทนระดับมืออาชีพในการขายทรัพย์สินเหล่านั้นเพื่อจัดทำรูปแบบ (Package) ของทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่ม (Value-Added) โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือและเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่าย เช่น ผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจัดหาและติดต่อกับบริษัทที่ดำเนินการประมูลขายทรัพย์สิน หรือผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มธนชาต รวมถึงการจัดหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

### ธุรกิจสินเชื่อ

#### บริษัทราชธานี ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ราชธานีลิสซิ่งดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อและสินเชื่อเพื่อเช่าทางการเงิน โดยมุ่งเน้นตลาดรถยนต์ทั้งใหม่และเก่า โดยเฉพาะรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ รถกระบะ รถแท็กซี่ รถหัวลาก และรถบรรทุกขนาดใหญ่ เป็นต้น และประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ทั้งนี้ มีเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่และรถยนต์เก่า คิดเป็นประมาณร้อยละ 60 และ 40 ตามลำดับ ของยอดเงินให้สินเชื่อทั้งหมด และมีสัดส่วนเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถบรรทุกและรถยนต์ประเภทอื่น คิดเป็นประมาณร้อยละ 75 และ 25 ตามลำดับ

การดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองนั้น ถือเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงเมื่อเทียบกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงหลายด้านในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ ซึ่งได้แก่ สภาพการ

ใช้งานของรถ ราคาอ้างอิงในตลาดรถยนต์มือสอง การตรวจสอบหลักฐาน ทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมีทีมงานที่มีประสบการณ์ในการตรวจสอบสภาพและราคาตลาดของรถยนต์มือสอง

นอกจากนี้ ราชธานีลิสซิ่งยังมีการให้บริการหลังการขาย เช่น การให้บริการต่อภาษีทะเบียนรถยนต์ประจำปี การต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย รวมทั้งการนำรถยนต์ไปตรวจสอบสภาพเพื่อต่อภาษีทะเบียนรถยนต์ ซึ่งนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแล้ว ยังเป็นการเสริมรายได้ให้กับราชธานีลิสซิ่ง รวมทั้งเอื้อประโยชน์ในแง่ของการคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าและป้องกันความเสียหายให้แก่ราชธานีลิสซิ่งด้วย

#### การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2557 สภาพเศรษฐกิจของโลกมีความผันผวนอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจของสหรัฐฯ มีเงินเพื่ออยู่ในภาวะที่ผ่อนคลาย ประกอบกับแนวโน้มของเศรษฐกิจที่ดีขึ้น แต่กลุ่มประเทศเศรษฐกิจหลักอื่นทั้งในกลุ่มยุโรป ญี่ปุ่น และจีนยังอยู่ในภาวะชะลอตัว รวมถึงประเทศไทยซึ่งอยู่ในภาวะชะลอตัวจากปัญหาภายในประเทศเอง ส่งผลให้ภาพรวมของการแข่งขันในธุรกิจลิสซิ่งและเช่าซื้อในประเทศ ยังคงมีการแข่งขันที่รุนแรง โดยสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจลิสซิ่งและเช่าซื้อของผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ซึ่งมุ่งเน้นการทำตลาดสินเชื่อรถยนต์ใหม่ ส่วนบุคคลเป็นหลัก มีการปรับตัวและขยายสัดส่วนไปยังการให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์มือสอง ทั้งในกลุ่มรถยนต์และกลุ่มรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ เพื่อรักษาอัตราการเติบโตและส่วนแบ่งทางการตลาด อย่างไรก็ตาม ยังคงมีแผนการรักษาสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ที่ราชธานีลิสซิ่งมีความชำนาญ โดยเฉพาะในกลุ่มรถบรรทุก ทั้งรถบรรทุกใหม่และรถบรรทุกมือสองตามกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันในตลาดที่รุนแรง โดยยังคงเป้าหมายสัดส่วนที่ร้อยละ 70 - 75 ของพอร์ตสินเชื่อเช่าซื้อของราชธานีลิสซิ่ง เนื่องจากคาดว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวจะมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและให้ผลตอบแทนในด้านอัตราการทำกำไรที่สูงกว่า อีกทั้งยังมีความเสี่ยงที่ต่ำกว่ารถยนต์นั่งส่วนบุคคลซึ่งจะทำให้สามารถเลี่ยงการแข่งขันกับสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่มีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำกว่า และสามารถเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจได้มากขึ้น

จากประสบการณ์อันยาวนานและความชำนาญทางธุรกิจ การให้บริการที่รวดเร็ว รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์ และการให้ผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้จำหน่ายรถยนต์มือสอง ทำให้ราชธานีลิสซิ่งยังคงสามารถแข่งขัน และสามารถรักษาสัดส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้ ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน

#### **การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ**

##### (1) แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของธนาคารธนชาตและบริษัทย่อยนอกจากจะได้จากเงินกองทุนซึ่งได้แก่ทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วโดยในปี 2557 มีจำนวน 55,137 ล้านบาทรวมถึงสำรองตามกฎหมายและกำไร สะสมแล้วแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารธนชาตยังได้จากแหล่งที่มาที่สำคัญอีก 2 แห่งคือ

1. เงินรับฝากออม สิ้นปี 2557 มีจำนวน 696,992 ล้านบาท
2. เงินกู้ยืมจำนวน 90,198 ล้านบาทแบ่งเป็น แหล่งเงินทุนที่ได้จากหุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายทุน เพื่อนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 7,130 ล้านบาท หุ้นกู้ด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 36,516 ล้านบาท หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ จำนวน 15,271 ล้านบาท หุ้นกู้ระยะสั้น จำนวน 30,180 ล้านบาท ตัวสัญญาใช้เงินจำนวน 1,052 ล้านบาท และอื่นๆ จำนวน 49 ล้านบาท

## (2) การจัดหาเงินทุนหรือให้กู้ยืมผ่านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ธนาคารธนชาตได้ให้กู้ยืมแก่บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องกันเฉพาะในกลุ่มธนชาต โดย ณ สิ้นปี 2557 ธนาคารธนชาตได้ให้กู้ยืมแก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ ทีเอส จำกัด (บริษัทย่อยของธนาคารธนชาต) เพื่อใช้ในการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพตามนโยบายธุรกิจของกลุ่มธนชาตโดยในปี 2557 มียอดเงินกู้คงค้างจำนวน 2,902 ล้านบาท ลดลงจาก 4,555 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556

ยอดเงินกู้ยืมคงค้างดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 0.41 ของยอดเงินที่ให้กู้ยืมทั้งหมด ณ สิ้นปี 2557 โดยทั้งหมด เป็นการให้กู้ยืมเงินภายใต้การอนุญาตจาก ธปท.

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

#### ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2557 เศรษฐกิจไทยเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก สถานการณ์ความไม่แน่นอนทางการเมืองภายในประเทศ ภาระหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง และปัญหาการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของภาครัฐ ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยปี 2557 ขยายตัวในอัตราชะลอตัวเมื่อเทียบกับปี 2556

และจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ข้างต้น ธนาคารพาณิชย์จึงมีความระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจ มีความเข้มงวดในการอนุมัติสินเชื่อมากขึ้น ประกอบกับบริษัทขนาดใหญ่หันมาระดมเงินทุนโดยการออกหุ้นกู้มากขึ้น ทำให้เงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในปี 2557 ขยายตัวในอัตราชะลอตัวเมื่อเทียบกับปีก่อน ทั้งในส่วนของสินเชื่อธุรกิจ และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล ขณะที่การแข่งขันทางด้านเงินฝากลดความร้อนแรงลงตามการชะลอตัวของสินเชื่อเช่นกัน

สำหรับในปี 2558 แม้ว่าเศรษฐกิจไทยจะมีแนวโน้มฟื้นตัวขึ้น โดยมีการใช้จ่ายและการลงทุนจากภาครัฐเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญ แต่ก็ยังคงมีความเปราะบาง และมีปัจจัยเสี่ยงที่จะต้องติดตามอย่างใกล้ชิดในหลายด้าน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้ ทั้งความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เป็นต้น

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 และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ของกลุ่มธนาคารให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยจะพิจารณาถึงผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัทฯ

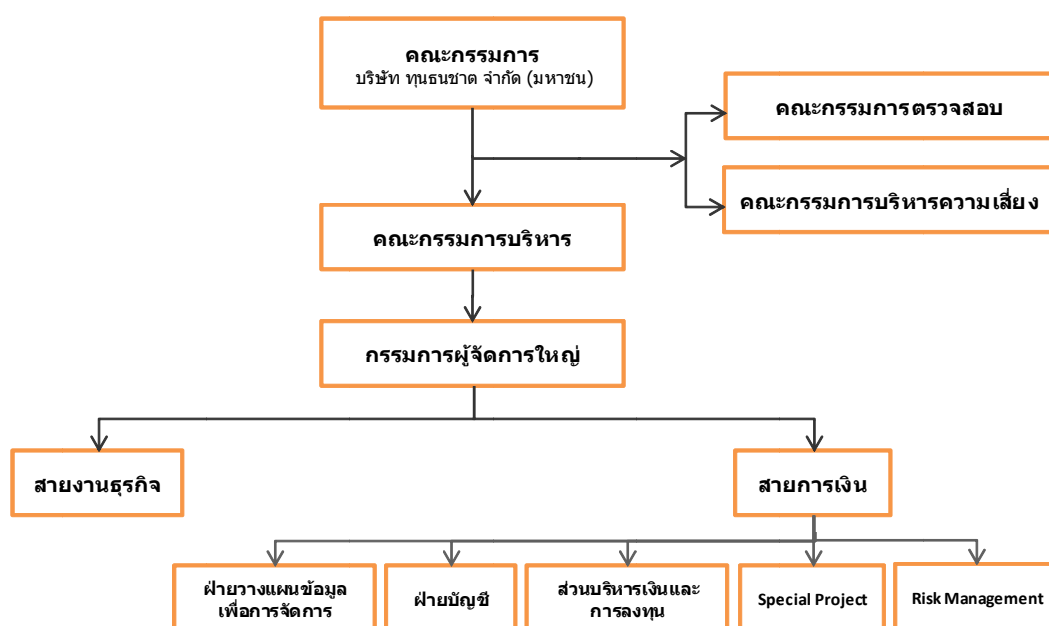
**คณะกรรมการบริหาร** มีบทบาทในการบริหารจัดการความเสี่ยง พิจารณาอนุมัติและกำกับดูแลการทำธุรกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ รวมทั้ง พิจารณากลับกรองนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ของกลุ่มธนาคารเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการของบริษัทฯ พิจารณาอนุมัติ

**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** มีบทบาทในการเสนอนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ และนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธนาตต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมทั้งวางกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงและทบทวนความเพียงพอของนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ โดยรวมถึงความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด นอกจากนี้ ยังมีบทบาทในการควบคุม ติดตามและดูแลให้บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาตดำเนินการตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติการต่อคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ ในสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนด

**คณะกรรมการตรวจสอบ** มีบทบาทในการกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามแนวนโยบายและข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ และกลุ่มธนาต รวมทั้ง ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธนาตและประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน โดยภาพรวมของกลุ่มธนาต

### ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ

ข้อมูล ณ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2558



- 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) การระบุถึงลักษณะของความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง 2) การพัฒนาเครื่องมือและแบบจำลอง (Model) ที่เหมาะสมสำหรับวัดค่าความเสี่ยง และการประเมิน

ความเสี่ยง 3) การควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และ 4) การติดตามสถานะความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

- การกำหนดขนาดและสัดส่วนตามค่าความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงหรือแบบจำลอง ทำให้บริษัทฯ สามารถรับรู้ถึงระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อใช้เป็นพาดานในการควบคุมค่าความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ และใช้เป็นระดับสัญญาณเตือนภัยก่อนที่จะเกิดความเสียหายรุนแรง

- มีการรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัทของแต่ละบริษัทย่อยที่สำคัญและสรุปภาพรวมความเสี่ยงรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ 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 การให้กู้ยืม หรือให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพันหรือการค้าประกัน ธุรกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้เครดิต และการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทตราสารหนี้ (Market Instrument) ที่ออกโดยองค์กรของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลหรือ ธปท. ไม่ค้ำประกันและตราสารหนี้ที่ออกโดยองค์กรเอกชน เช่น หุ้นกู้ เป็นต้น

ภายใต้นโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต บริษัทฯและบริษัทย่อยได้สร้างวัฒนธรรมทางด้านเครดิต เริ่มจากการจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้กู้หรือคู่สัญญา หรือผู้ออกตราสารหนี้ โดยใช้แบบวิเคราะห์ความเสี่ยงที่พัฒนาขึ้นตามความเหมาะสมของประเภทคู่สัญญา และมอบหมายให้หน่วยงานวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระเป็นผู้ประเมินความเสี่ยงด้วยแบบวิเคราะห์ดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการที่มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้กู้หรือคู่สัญญา วงเงินสินเชื่อ หรือลงทุนที่เหมาะสม และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการให้สินเชื่อหรือก่อภาระผูกพัน รวมทั้งควบคุมสถานะความเสี่ยงทั้งในระดับภาพรวม ด้วยการกระจายความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อไปยังแต่ละส่วนธุรกิจและกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ภายใต้ระดับพาดานความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ตลอดจนติดตามดูแลคุณภาพสินเชื่อให้มีการจัดการอย่างเหมาะสม ดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ เน้นการพิจารณาศักยภาพของธุรกิจและความสามารถในการชำระหนี้คืนเป็นปัจจัยสำคัญ โดยมีหน่วยงานควบคุมความเสี่ยงเป็นหน่วยงานอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการทำธุรกรรมด้านเครดิตให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และมีหน่วยงานตรวจสอบรับผิดชอบในการสอบทานสินเชื่อตามแนวทางของ ธปท.

เพื่อให้ผลตอบแทนสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ได้รับ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการนำเครื่องมือในการวัดผลตอบแทนหลังหักค่าความเสี่ยงต่อเงินกองทุน หรือ RAROC (Risk Adjusted Return on Capital) มาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯและบริษัทย่อย จัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤต หรือ Stress Test เพื่อคาดการณ์ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในภาวะวิกฤต

ที่จะส่งผลให้ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลง หรือไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญาตามสมมติฐานและปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นให้มีผลกระทบต่อการทำธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมที่ลูกหนี้ดำเนินธุรกิจอยู่

### ปัจจัยความเสี่ยงด้านเครดิตที่สำคัญ มีดังนี้

#### 1.1 ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเป้าหมายในการกระจายสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เน้นในกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพดี และควบคุมไม่ให้เกิดการกระจุกตัวในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป มีการบริหารความเสี่ยง Portfolio ของสินเชื่อโดยรวม มีการติดตามวิเคราะห์และรายงานผลต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

สถานะเงินให้สินเชื่อ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เทียบกับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 สามารถจำแนกตามประเภทธุรกิจได้ดังนี้

| ประเภทธุรกิจ                                   | 2557              |               | 2556              |               |
|------------------------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
|                                                | มูลหนี้ (ล้านบาท) | ร้อยละ        | มูลหนี้ (ล้านบาท) | ร้อยละ        |
| การเกษตรและเหมืองแร่                           | 12,080            | 1.60          | 12,003            | 1.52          |
| อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์                 | 82,655            | 10.94         | 81,251            | 10.27         |
| ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง            | 52,101            | 6.89          | 50,867            | 6.43          |
| การสาธารณูปโภคและบริการ                        | 67,616            | 8.95          | 68,452            | 8.65          |
| การบริโภคส่วนบุคคล                             |                   |               |                   |               |
| เพื่อที่อยู่อาศัย                              | 85,754            | 11.35         | 83,665            | 10.57         |
| เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์                          | 3,835             | 0.51          | 3,317             | 0.42          |
| เพื่อเช่าซื้อ                                  | 399,341           | 52.84         | 440,177           | 55.63         |
| อื่น ๆ                                         | 28,156            | 3.73          | 28,445            | 3.59          |
| อื่น ๆ                                         | 24,170            | 3.19          | 23,065            | 2.92          |
| หัก : กำไรส่วนของเงินต้นจากการโอนขายระหว่างกัน | (52)              | (0.01)        | (68)              | (0.01)        |
| <b>รวมเงินให้สินเชื่อ</b>                      | <b>755,656</b>    | <b>100.00</b> | <b>791,174</b>    | <b>100.00</b> |

จากข้อมูลสินเชื่อโดยรวมพบว่า ณ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการกระจุกตัวในสินเชื่อเช่าซื้อลดลงจากร้อยละ 55.63 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 52.84 ทั้งนี้ สินเชื่อเช่าซื้อส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเช่าซื้อสำหรับบุคคลธรรมดา ซึ่งมีมูลค่าต่อสัญญาไม่สูงมากนัก และมีจำนวนลูกค้ามากทำให้มีการกระจายความเสี่ยงที่ดี

#### 1.2 ความเสี่ยงจากการด้อยคุณภาพของสินเชื่อ

สินเชื่อด้อยคุณภาพ ได้แก่ สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย และสงสัยจะสูญ ซึ่งเป็นปัญหาหลักของแต่ละสถาบันการเงิน เพราะส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้ให้

ความสำคัญและพยายามควบคุมคุณภาพของสินเชื่อด้วยการกำหนดนโยบายและขั้นตอนในการติดตามคุณภาพของสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ

**สัดส่วนสินเชื่อด้อยคุณภาพของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 และ 31 ธันวาคม 2556 ดังนี้**

| สินเชื่อด้อยคุณภาพ | 2557             |               | 2556             |               |
|--------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|                    | มูลค่า (ล้านบาท) | ร้อยละ        | มูลค่า (ล้านบาท) | ร้อยละ        |
| ต่ำกว่ามาตรฐาน     | 5,808            | 18.08         | 6,191            | 17.05         |
| สงสัย              | 4,134            | 12.87         | 9,328            | 25.69         |
| สงสัยจะสูญ         | 22,179           | 69.05         | 20,796           | 57.26         |
| <b>รวม</b>         | <b>32,121</b>    | <b>100.00</b> | <b>36,315</b>    | <b>100.00</b> |

บริษัทฯและบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน มีปริมาณสินเชื่อด้อยคุณภาพลดลงจากจำนวน 36,315 ล้านบาท ในเดือนธันวาคม 2556 มาอยู่ที่ 32,121 ล้านบาท ในเดือนธันวาคม 2557 โดยเมื่อพิจารณาจากภาพรวมของเงินให้สินเชื่อสินเชื่อด้อยคุณภาพมีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 4.25 ของยอดรวมเงินให้สินเชื่อ ลดลงจากร้อยละ 4.59 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

**สินเชื่อด้อยคุณภาพจำแนกตามประเภทธุรกิจ (ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ)**

| ประเภทธุรกิจ                        | 2557             |               | 2556             |               |
|-------------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|                                     | มูลค่า (ล้านบาท) | ร้อยละ        | มูลค่า (ล้านบาท) | ร้อยละ        |
| การเกษตรและเหมืองแร่                | 529              | 1.65          | 788              | 2.17          |
| อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์      | 8,845            | 27.54         | 10,640           | 29.30         |
| ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง | 2,431            | 7.57          | 2,937            | 8.09          |
| การสาธาณูปโภคและบริการ              | 4,802            | 14.95         | 6,638            | 18.28         |
| การบริโภคส่วนบุคคล                  |                  |               |                  |               |
| เพื่อที่อยู่อาศัย                   | 3,495            | 10.88         | 4,508            | 12.41         |
| เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์               | -                | -             | -                | -             |
| เพื่อเช่าซื้อ                       | 9,724            | 30.27         | 8,312            | 22.89         |
| อื่น ๆ                              | 1,748            | 5.44          | 1,884            | 5.19          |
| อื่น ๆ                              | 547              | 1.70          | 608              | 1.67          |
| <b>รวมสินเชื่อด้อยคุณภาพ</b>        | <b>32,121</b>    | <b>100.00</b> | <b>36,315</b>    | <b>100.00</b> |

## การปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา

(หน่วย: ล้านบาท)

|                                               | 2557    | 2556    |
|-----------------------------------------------|---------|---------|
| จำนวนลูกหนี้ (ราย)                            | 33,066  | 44,700  |
| ยอดเงินต้นและดอกเบี้ยคงค้าง                   | 23,780  | 31,023  |
| หนี้ส่วนที่หลักประกันไม่คุ้ม                  | 11,643  | 16,055  |
| ค่าเพื่อการปรับมูลค่าจากการปรับ โครงสร้างหนี้ | 103     | 305     |
| เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ             | 756,444 | 792,189 |
| ยอดหนี้ปรับโครงสร้างต่อสินเชื่อรวม (ร้อยละ)   | 3.14    | 3.92    |

ความเสี่ยงจากการปรับ โครงสร้างหนี้เป็นความเสี่ยงจากลูกหนี้ด้อยคุณภาพย้อนกลับ นั่นคือหลังจากปรับ โครงสร้างหนี้ ลูกหนี้มีการผิดสัญญาและกลับมาเป็นลูกหนี้ด้อยคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ บริษัทฯ และบริษัทย่อย ในส่วนของการปรับ โครงสร้างหนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ลูกหนี้ที่ได้ทำสัญญาปรับ โครงสร้างหนี้มี ยอดเงินต้นและดอกเบี้ยคงค้างเป็นจำนวนเงินรวม 23,780 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.14 ของยอดรวมเงินให้สินเชื่อและ ดอกเบี้ยค้างรับ โดยยอดรวมของหนี้ปรับ โครงสร้างดังกล่าวหากคำนวณสุทธิจากหลักประกันจะมีมูลค่ารวมประมาณ 11,643 ล้านบาท

### 1.3 ความเสี่ยงจากหลักประกัน

สำหรับการให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน บริษัทฯและบริษัทย่อยกำหนดให้มีการวิเคราะห์และจัดระดับ คุณภาพของหลักประกันแต่ละประเภท โดยพิจารณาถึงสภาพคล่องและความเสี่ยงของหลักประกันนั้น และนำผลการ วิเคราะห์ดังกล่าวไปใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อ ทั้งนี้ หลักประกันดังกล่าวไม่ว่าจะเป็น อสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์จะมีการประเมินมูลค่าโดยการประเมินราคาหรือตีราคาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ ที่ รพท. กำหนดไว้ โดยประเภทของหลักประกันที่สำคัญของบริษัทฯและบริษัทย่อย ได้แก่ เงินฝากและตัวแลกเงิน หลักทรัพย์ในความต้องการของตลาด หลักทรัพย์นอกตลาด อสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ อสังหาริมทรัพย์ประเภท ที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ เครื่องจักร เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯและบริษัทย่อยกำหนดแนวทาง มาตรฐานและความถี่ในการ ประเมินราคาและตีราคาหลักประกันแต่ละประเภท รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดทำรายงานการประเมินราคาและตีราคาที่มี ข้อมูลและการวิเคราะห์ที่ชัดเจนและเพียงพอต่อการตัดสินใจกำหนดราคา ในกรณีที่มิชอบเชื่อว่ามูลค่าของหลักประกัน นั้นลดลง หรือมีการเสื่อมราคาตามอายุการใช้งาน จะต้องมีการพิจารณาการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน โดย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ธุรกรรมสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯและบริษัทย่อย มีรถยนต์เป็นหลักประกัน ที่ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ หากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ บริษัทฯ สามารถดำเนินการครอบครองสินทรัพย์ได้ ในทันทีเพื่อนำไปขายในตลาดรถยนต์ใช้แล้ว ดังนั้น บริษัทฯและบริษัทย่อยอาจมีความเสี่ยงจากการไม่สามารถยึด รถยนต์ที่เป็นหลักประกันได้ รวมทั้งความเสี่ยงจากการจำหน่ายรถยนต์แต่ไม่สามารถชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ขึ้นกับปัจจัยเสี่ยง เช่น สภาพตลาดรถยนต์ใช้แล้ว สภาพของรถที่ได้ยึดมา เป็นต้น ธนาคารธนชาติได้ใช้ข้อมูลจากสถิติ ค่าความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หรือ Loss Given Default (LGD) ประมาณร้อยละ 38 ทั้งนี้ธนาคารธนชาติได้มีการกันสำรอง ที่สูงกว่า ค่า LGD เพื่อให้ครอบคลุมความเสียหายที่ อาจจะเกิดขึ้น

#### 1.4 ความเสี่ยงจากการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายมูลค่าราคาต้นทุนทางบัญชีสุทธิหลังหักค่าเผื่อการด้อยค่าจำนวน 8,931 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.87 ของสินทรัพย์รวม มีค่าเผื่อการด้อยค่า 1,112 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.07 ของมูลค่าราคาต้นทุนทางบัญชี

#### 1.5 ความเสี่ยงจากการค้าประกันและการอวัล

บริษัทฯและบริษัทย่อยได้ให้บริการกับลูกค้าที่ก่อให้เกิดภาระผูกพันจากการรับอวัลตัวเงิน เล็ดเตอร์ออฟเครดิต การค้าประกันกู้ยืมเงิน และการะผูกพันอื่น ซึ่งบริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงจากการที่ต้องเข้าไปรับผิดชอบแทนลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญา สำหรับความเสี่ยงที่เกิดจากการค้าประกันและการอวัล บริษัทฯและบริษัทย่อยได้ดูแลและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวด้วยการตรวจสอบข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติ ตลอดจนควบคุมและติดตาม โดยใช้แนวทางเดียวกับการให้สินเชื่อตามปกติของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการะผูกพันจากการรับอวัล การค้าประกันการกู้ยืมเงินและการะผูกพันอื่น ๆ จำนวน 28,512 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.78 ของสินทรัพย์ทั้งหมด

### 2. ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

ความเสี่ยงด้านตลาด คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และราคาสารในตลาดเงินตลาดทุนที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้ และเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อย โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านราคา ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน โดยบริษัทฯและบริษัทย่อยมีนโยบายในการควบคุมและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและเป็นไปตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯและบริษัทย่อย

#### 2.1 ความเสี่ยงด้านราคา (Price Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสารหนี้และตราสารทุนทำให้มูลค่าของเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อยลดลง

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 ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถบริหารความเสี่ยงได้ทันทั่วทั้ง บริษัทฯและบริษัทย่อยมอบหมายให้คณะกรรมการพิจารณาการลงทุน เป็นผู้ควบคุมและติดตามความเสี่ยงด้านนี้ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือดังกล่าวมีประสิทธิภาพและมีความแม่นยำ บริษัทฯและบริษัทย่อยกำหนดให้มีการทดสอบเครื่องมือด้วยการทำ Back-testing โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่ Bank for International Settlement (BIS) กำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการจำลองเหตุการณ์รุนแรงอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการลดลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดอย่างรุนแรงเฉียบพลัน หรือทำการทดสอบภาวะวิกฤต Stress Test เพื่อให้คาดการณ์ได้ว่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นมีผลต่อรายได้และเงินกองทุนอย่างไร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เงินลงทุนที่มีไว้เพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อย จำแนกตามประเภทเงินลงทุนเป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

|                                        | มูลค่ายุติธรรม |                |
|----------------------------------------|----------------|----------------|
|                                        | 2557           | 2556           |
| <b>เงินลงทุน</b>                       |                |                |
| <b>เงินลงทุนเพื่อค้า</b>               |                |                |
| หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ         | 8,319          | 5,532          |
| ตราสารหนี้ภาคเอกชน                     | 5,434          | 5,214          |
| ตราสารหนี้ต่างประเทศ                   | -              | -              |
| ตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ  | 194            | 16             |
| <b>เงินลงทุนเพื่อขาย</b>               |                |                |
| หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ         | 68,985         | 77,313         |
| ตราสารหนี้ภาคเอกชน                     | 46,226         | 26,347         |
| ตราสารหนี้ต่างประเทศ                   | 11,827         | 14,543         |
| ตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ  | 4,811          | 1,909          |
| <b>รวมเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขาย</b> | <b>145,796</b> | <b>130,874</b> |

มูลค่าเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อยปรับเพิ่มขึ้นจากการเพิ่มการลงทุนในตราสารหนี้ภาคเอกชนและตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ค่าความเสี่ยงด้านราคาโดยรวมของบริษัทฯและบริษัทย่อยปรับตัวเพิ่มขึ้นกว่าปลายปีที่ผ่านมา

## 2.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk)

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

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีเป้าหมายที่จะดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีประสิทธิภาพระยะยาว คือ สามารถรักษาระดับความสัมพันธ์ของสัดส่วน โครงสร้างของสินทรัพย์และหนี้สินที่อ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงาน และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ และผู้ถือหุ้น บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเหลื่อมล้ำระหว่างระยะเวลาของการปรับอัตราดอกเบี้ย (Reprice) ในสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพันในแต่ละช่วงเวลา (Repricing Gap Analysis) ซึ่งจะมีการวัดความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงอยู่ในขอบเขตที่สามารถยอมรับได้ จึงได้จัดทำมีการกำหนดระดับเพดานความเสี่ยงและระดับสัญญาณเตือนภัยที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาจากโครงสร้างของสินทรัพย์ หนี้สินและภาระผูกพัน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Reprice) ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาตามแผน

ธุรกิจของบริษัทฯและบริษัทย่อย และมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ย ควบคุมและติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด โดยมีการติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจ ภาวะตลาดเงินและตลาดทุน และทิศทางอัตราดอกเบี้ยที่อาจเป็นสาเหตุของปัจจัยความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย เพื่อกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการรองรับความเสี่ยง

สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 วิเคราะห์ตามระยะเวลาที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินของบริษัทฯและบริษัทย่อย ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

| รายการ                          | ระยะเวลาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่หรือวันครบกำหนด |                |                |                |               |               |                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|------------------|
|                                 | อัตราดอกเบี้ย<br>ปรับขึ้นลงตาม<br>อัตราตลาด      | 0-3 เดือน      | 3-12 เดือน     | 1-5 ปี         | เกิน 5 ปี     | ไม่มีดอกเบี้ย | รวม              |
| <b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>      |                                                  |                |                |                |               |               |                  |
| เงินสด                          | -                                                | -              | -              | -              | -             | 16,605        | 16,605           |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน  | 816                                              | 54,369         | 2,706          | 500            | -             | 7,836         | 66,227           |
| สินทรัพย์ตราสารอนุพันธ์         | -                                                | -              | -              | -              | -             | 4,389         | 4,389            |
| เงินลงทุน                       | 1,293                                            | 13,924         | 21,939         | 103,605        | 10,792        | 10,128        | 161,681          |
| เงินให้สินเชื่อ                 | 336,271                                          | 19,529         | 13,026         | 304,201        | 81,693        | 988           | 755,708          |
| ลูกหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์  | -                                                | -              | -              | -              | -             | 1,805         | 1,805            |
| ลูกหนี้สำนักหักบัญชี            | -                                                | -              | -              | -              | -             | 18            | 18               |
| <b>รวมสินทรัพย์ทางการเงิน</b>   | <b>338,380</b>                                   | <b>87,822</b>  | <b>37,671</b>  | <b>408,306</b> | <b>92,485</b> | <b>41,769</b> | <b>1,006,433</b> |
| <b>หนี้สินทางการเงิน</b>        |                                                  |                |                |                |               |               |                  |
| เงินรับฝาก                      | 246,949                                          | 152,695        | 257,989        | 32,660         | -             | 6,656         | 696,949          |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน  | 13,050                                           | 46,094         | 13,473         | 4,919          | -             | 2,603         | 80,139           |
| หนี้สินจ่ายเมื่อทวงถาม          | -                                                | -              | -              | -              | -             | 1,655         | 1,655            |
| หนี้สินตราสารอนุพันธ์           | -                                                | -              | -              | -              | -             | 5,200         | 5,200            |
| เงินกู้ยืม                      | 1,052                                            | 25,653         | 21,117         | 16,880         | 33,716        | -             | 98,418           |
| เจ้าหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์ | -                                                | -              | -              | -              | -             | 1,520         | 1,520            |
| เจ้าหนี้สำนักหักบัญชี           | -                                                | -              | -              | -              | -             | 480           | 480              |
| <b>รวมหนี้สินทางการเงิน</b>     | <b>261,051</b>                                   | <b>224,442</b> | <b>292,579</b> | <b>54,459</b>  | <b>33,716</b> | <b>18,114</b> | <b>884,361</b>   |

### 2.3 ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน (Exchange Rate Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อยได้รับผลกระทบในทางลบ 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 2557 บริษัทฯและบริษัทย่อย มีความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนในระดับต่ำ เนื่องจากสินทรัพย์ที่เป็นเงินตราต่างประเทศส่วนใหญ่ บริษัทฯและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนล่วงหน้าเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว

### 3. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทฯและบริษัทย่อยไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนทรัพย์สินเป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อยในปัจจุบันและในอนาคต โดยกลไกการบริหารความเสี่ยงจะเริ่มจากการประเมินกระแสเงินสดและฐานะสภาพคล่องในแต่ละช่วงเวลาที่บริษัทฯและบริษัทย่อยอาจมีความต้องการเงินทุนแตกต่างกันเพื่อรองรับการครบกำหนดของเงินกู้ยืม การลดหนี้สินประเภทอื่นลง หรือการเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ โดยใช้เครื่องมือทั้งที่เป็นแบบจำลองวิเคราะห์ฐานะสภาพคล่อง (Liquidity Gap Analysis) อัตราส่วนด้านสภาพคล่องต่าง ๆ ตลอดจนการใช้สถานการณ์จำลองโดยการตั้งสมมติฐาน (“What if” Scenarios) เพื่อวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่บริษัทฯและบริษัทย่อยจะยังคงมีสภาพคล่องที่เพียงพอหรือไม่ ภายใต้กระแสเงินสดที่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของลูกค้าในการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนด นอกจากนี้ ยังได้ประมาณการความต้องการสภาพคล่องภายใต้สมมติฐานที่แตกต่างกันตามภาวะเศรษฐกิจและเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯและบริษัทย่อยเองและเกิดกับระบบสถาบันการเงิน

ขณะเดียวกันบริษัทฯและบริษัทย่อยมีการจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินไว้รองรับกรณีเกิดปัญหาสภาพคล่อง และจะมีการทบทวนเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญที่จะมีผลต่อการดำเนินงานตามแผน ทั้งนี้ การควบคุมและติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง บริษัทฯและบริษัทย่อยได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ยเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งจะจัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามสถานะและบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นประจำทุก 2 สัปดาห์

โครงสร้างแหล่งเงินทุนของบริษัทฯ และบริษัทย่อยซึ่งจำแนกตามประเภทของแหล่งที่มาของเงินทุนและระยะเวลาของแหล่งเงินทุน เป็นดังนี้

เงินทุนจำแนกตามประเภทของแหล่งที่มาของเงินทุน

|                                | 2557           |               | 2556           |               |
|--------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|                                | ล้านบาท        | ร้อยละ        | ล้านบาท        | ร้อยละ        |
| เงินรับฝาก                     | 696,949        | 79.61         | 715,931        | 78.99         |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน | 80,139         | 9.15          | 81,082         | 8.95          |
| ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม  | 98,418         | 11.24         | 109,290        | 12.06         |
| <b>รวม</b>                     | <b>875,506</b> | <b>100.00</b> | <b>906,303</b> | <b>100.00</b> |

เงินทุนจำแนกตามระยะเวลาของแหล่งเงินทุน

|              | 2557           |               | 2556           |               |
|--------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|              | ล้านบาท        | ร้อยละ        | ล้านบาท        | ร้อยละ        |
| ไม่เกิน 1 ปี | 776,623        | 88.71         | 804,163        | 88.73         |
| เกิน 1 ปี    | 98,883         | 11.29         | 102,140        | 11.27         |
| <b>รวม</b>   | <b>875,506</b> | <b>100.00</b> | <b>906,303</b> | <b>100.00</b> |

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีเงินรับฝากและเงินกู้ยืมรวม 875,506 ล้านบาท โดยแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่ยังคงเป็นเงินฝากจากประชาชนซึ่งมีระยะเวลาคงกำหนดตามสัญญาไม่เกิน 1 ปี อันเป็นลักษณะโครงสร้างการทำธุรกิจเป็นปกติการค้าของสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯและบริษัทย่อยได้มีการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น เงินฝาก NCD และหุ้นกู้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการออมเงินให้กับลูกค้า

สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 วิเคราะห์ตามระยะเวลาครบกำหนดตามสัญญา เป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

| รายการ                                           | วันที่ครบกำหนดของเครื่องมือทางการเงิน |                |                |               |                  |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|----------------|---------------|------------------|
|                                                  | เมื่อทวงถาม                           | น้อยกว่า 1 ปี  | มากกว่า 1 ปี   | ไม่มีกำหนด    | รวม              |
| <b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>                       |                                       |                |                |               |                  |
| เงินสด                                           | 16,605                                | -              | -              | -             | 16,605           |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน                   | 8,652                                 | 57,075         | 500            | -             | 66,227           |
| สินทรัพย์ตราสารอนุพันธ์                          | -                                     | 4,389          | -              | -             | 4,389            |
| เงินลงทุน                                        | 1,293                                 | 46,335         | 103,982        | 10,071        | 161,681          |
| เงินให้สินเชื่อ                                  | 59,165                                | 228,492        | 468,051        | -             | 755,708          |
| ลูกหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์                   | -                                     | 1,805          | -              | -             | 1,805            |
| ลูกหนี้สำนักหักบัญชี                             | -                                     | 18             | -              | -             | 18               |
| <b>รวมสินทรัพย์ทางการเงิน</b>                    | <b>85,715</b>                         | <b>338,114</b> | <b>572,533</b> | <b>10,071</b> | <b>1,006,433</b> |
| <b>หนี้สินทางการเงิน</b>                         |                                       |                |                |               |                  |
| เงินรับฝาก                                       | 249,397                               | 413,679        | 33,873         | -             | 696,949          |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน                   | 15,541                                | 59,679         | 4,919          | -             | 80,139           |
| หนี้สินจำเมื่อทวงถาม                             | 1,655                                 | -              | -              | -             | 1,655            |
| หนี้สินตราสารอนุพันธ์                            | -                                     | 5,200          | -              | -             | 5,200            |
| เงินกู้ยืม                                       | 1,052                                 | 37,275         | 56,597         | 3,494         | 98,418           |
| เจ้าหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์                  | -                                     | 1,520          | -              | -             | 1,520            |
| เจ้าหนี้สำนักหักบัญชี                            | -                                     | 480            | -              | -             | 480              |
| <b>รวมหนี้สินทางการเงิน</b>                      | <b>267,645</b>                        | <b>517,833</b> | <b>95,389</b>  | <b>3,494</b>  | <b>884,361</b>   |
| <b>รายการนอกงบดุล</b>                            |                                       |                |                |               |                  |
| การรับอวัลต์ัวเงิน                               | 35                                    | 201            | 20             | -             | 256              |
| ภาระตามตั๋วแลกเงินค่าสินค้าเข้าที่ยังไม่ครบกำหนด | 39                                    | 470            | -              | -             | 509              |
| เล็ดเตอร์ออฟเครดิต                               | 63                                    | 4,733          | -              | -             | 4,796            |
| ภาระผูกพันอื่น                                   | 44,277                                | 6,213          | 631            | -             | 51,121           |
| <b>รวมรายการนอกงบดุล</b>                         | <b>44,414</b>                         | <b>11,617</b>  | <b>651</b>     | <b>-</b>      | <b>56,682</b>    |

#### 4. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

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

บริษัทฯและบริษัทย่อยได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกันและติดตามดูแลความเสี่ยงประเภทนี้ และเนื่องจากการควบคุมภายในเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงจัดให้มีระบบควบคุมภายในที่ดี อันได้แก่

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

ประกอบกับการที่บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกดำเนินการแทนในบางกลุ่มกิจกรรม เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับการบริหารการดำเนินงานของสถาบันการเงินในปัจจุบันและในอนาคต บริษัทฯและบริษัทย่อยได้มีการกำหนดนโยบาย เพื่อบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ขึ้น โดยนโยบายดังกล่าว นอกจากจะมีแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อบังคับในเรื่องเดียวกันที่ออกโดย ธปท. แล้ว ยังเพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายในของบริษัทฯและบริษัทย่อยด้วย

สำหรับการวัดและประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ รูปแบบหรือเงื่อนไขของวิธีการที่ใช้ในการวัดและประเมินความเสี่ยงภายในของบริษัทฯและบริษัทย่อยเอง โดยวิธีการดังกล่าว บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการพิจารณาถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น แนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ลักษณะและความซับซ้อนของธุรกิจ ความสามารถในการยอมรับความเสี่ยงของบริษัทฯ โอกาสและ/หรือความถี่ (Probability, Likelihood หรือ Frequency) ตลอดจนผลกระทบ (Impact หรือ Severity) ของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ตามที่ ธปท. กำหนดให้กลุ่มธนาคารดำรงเงินกองทุนเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาดและด้านปฏิบัติการตามแนวทางของ Basel III นั้น กลุ่มธนาคารได้เลือกวิธีการคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านปฏิบัติการด้วยวิธี Basic Indicator Approach

นอกจากนี้ ในการติดตามดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ บริษัทฯและบริษัทย่อยกำหนดเป็นนโยบายให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการติดตามความเสี่ยง โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติ ซึ่งจะช่วยให้รับทราบถึงความเสี่ยงและปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง ไม่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯและบริษัทย่อย ถึงกระนั้นก็ดี เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลปัจจัยเสี่ยง บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงจัดให้มีการจัดเก็บและรายงานข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้น (Loss Data) ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) จุดที่มีความเสี่ยงสำคัญ เป็นต้น เสนอต่อคณะกรรมการของบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม และเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บริษัทฯและบริษัทย่อยประเมินความสามารถของระบบควบคุมภายในว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดอีกทางหนึ่งด้วย

## 5. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกอันส่งผลกระทบต่อรายได้เงินกองทุนหรือการดำรงอยู่ของบริษัทฯและบริษัทย่อย ในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ บริษัทฯและบริษัทย่อยจัดให้มีการทำแผนกลยุทธ์สำหรับช่วงเวลา 3 ปีข้างหน้า และจัดให้มีการทบทวนแผนงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์ภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ โดยคณะกรรมการบริหารเป็นผู้ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ เปรียบเทียบกับแผนงานประจำปีที่กำหนดเป้าหมายไว้อย่างสม่ำเสมอ

## 6. ความเสี่ยงจากมาตรการหรือกฎระเบียบของทางการ

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย หมายความว่า ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่บังคับใช้กับธุรกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายทางการเงินเป็นจำนวนสูง ความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ หรือการถูกทางการเข้าแทรกแซง ซึ่งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ เช่น ธปท. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และหน่วยงานอื่น ๆ แต่ละครั้งอาจส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯและบริษัทย่อย

กลุ่มธนาคารมีหน่วยงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับของธนาคารธนาชาติ ที่ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบของธนาคารธนาชาติ ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ

และข้อบังคับของทางการและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ตลอดจนให้คำปรึกษา เผยแพร่ความรู้ให้กับผู้บริหารและพนักงาน และสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงให้สามารถบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เข้าซ้อนกับหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะ เช่น การป้องกันการฟอกเงิน การประสานงานกับผู้กำกับดูแล หรือหน่วยงานทางการ เป็นต้น โดยมีการรายงาน คู่ขนานต่อผู้บริหารสูงสุดของบริษัทฯ และธนาคารธนชาต กับคณะกรรมการตรวจสอบของธนาคารธนชาตและ คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ

การประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หน่วยงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับจะทำการ ประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกิจกรรมต่าง ๆ โดย พิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและ ภายนอกของบริษัทฯและบริษัทย่อยซึ่งครอบคลุมถึงทิศทางการกำกับดูแลของทางการ ผลการตรวจสอบของทางการ นโยบายธุรกิจ ข้อหาหรือ ข้อร้องเรียน การควบคุมภายใน และระบบงานภายในที่รองรับในเรื่องที่พิจารณานั้น ๆ โดยมีการ กำหนดน้ำหนัก ผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวทาง Risk Based Approach (RBA) เพื่อใช้ในการสุ่มสอบทานการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ (Control and Monitor) และติดตาม ข้อบกพร่องที่ตรวจพบพร้อมเสนอแนวทางการปรับปรุง

## 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 |               |               |
|--------------------------------------------------------|---------------------|---------------|---------------|
|                                                        | 2557                | 2556          | 2555          |
| <b>ที่ดิน</b>                                          |                     |               |               |
| สำนักงานใหญ่                                           | 11                  | 19            | 19            |
| ที่ดินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล                         | 2,709               | 2,702         | 2,738         |
| ที่ดินในต่างจังหวัด                                    | 1,727               | 1,739         | 1,762         |
| รวมที่ดิน                                              | 4,447               | 4,460         | 4,519         |
| <b>อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร</b>                       |                     |               |               |
| สำนักงานใหญ่                                           | 51                  | 49            | 102           |
| สาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล                           | 1,167               | 1,177         | 1,189         |
| สาขาในต่างจังหวัด                                      | 1,367               | 1,398         | 1,455         |
| รวมอาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร                           | 2,585               | 2,624         | 2,746         |
| <b>เครื่องตกแต่ง ติดตั้ง และอุปกรณ์</b>                |                     |               |               |
| เครื่องตกแต่งและติดตั้ง/คอมพิวเตอร์/เครื่องใช้สำนักงาน | 5,923               | 5,708         | 5,647         |
| รวมเครื่องตกแต่ง ติดตั้ง และอุปกรณ์                    | 5,923               | 5,708         | 5,647         |
| <b>อื่น ๆ</b>                                          | 188                 | 297           | 337           |
| <b>รวม</b>                                             | <b>13,143</b>       | <b>13,089</b> | <b>13,249</b> |
| หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม                                  | (5,062)             | (4,905)       | (4,805)       |
| หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า                                 | (99)                | (100)         | (100)         |
| <b>ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ</b>                 | <b>7,982</b>        | <b>8,084</b>  | <b>8,344</b>  |

## สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ณ วันที่ 31 ธันวาคม ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

| รายการ                                     | ณ วันที่ 31 ธันวาคม |              |              |
|--------------------------------------------|---------------------|--------------|--------------|
|                                            | 2557                | 2556         | 2555         |
| สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่ได้มาจากการรวมธุรกิจ | 4,100               | 4,100        | 4,100        |
| คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์และอื่นๆ               | 2,463               | 2,207        | 1,977        |
| <b>รวม</b>                                 | <b>6,563</b>        | <b>6,307</b> | <b>6,077</b> |
| หัก ค่าตัดจำหน่ายสะสม                      | (3,073)             | (2,400)      | (1,723)      |
| หัก ค่าเผื่อการด้อยค่า                     | (63)                | (63)         | (60)         |
| <b>สินทรัพย์ไม่มีตัวตน - สุทธิ</b>         | <b>3,427</b>        | <b>3,844</b> | <b>4,294</b> |

## สัญญาเช่าระยะยาว

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

(หน่วย: ล้านบาท)

| รายการ                        | ณ วันที่ 31 ธันวาคม |              |              |
|-------------------------------|---------------------|--------------|--------------|
|                               | 2557                | 2556         | 2555         |
| สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร/อุปกรณ์ | 1,740               | 1,284        | 2,089        |
| สัญญาเช่ารถยนต์               | 449                 | 414          | 421          |
| <b>รวม</b>                    | <b>2,189</b>        | <b>1,698</b> | <b>2,510</b> |

## 4.2 เงินให้สินเชื่อ

### นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

สินทรัพย์จัดชั้นของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน (ธนาคารและบริษัทบริหารสินทรัพย์) ประกอบด้วย รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ เงินลงทุน ทรัพย์สินรอการขาย และสินทรัพย์อื่น โดยบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีนโยบายจัดชั้นสินทรัพย์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์เงินให้กู้ยืมแต่ละประเภท และการประเมินฐานะของลูกหนี้แต่ละราย ซึ่งสรุปการจัดชั้นสินทรัพย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ได้ดังนี้

| การจัดชั้น               | รายการ                           |                                                     | เงินลงทุน  | ทรัพย์สิน<br>รอการขาย | สินทรัพย์อื่น | รวม            | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) |
|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|------------|-----------------------|---------------|----------------|---------------------|
|                          | ระหว่าง<br>ธนาคารและ<br>ตลาดเงิน | เงินให้สินเชื่อ<br>แก่ลูกหนี้และ<br>ดอกเบี้ยค้างรับ |            |                       |               |                |                     |
| จัดชั้นปกติ              | 46,399                           | 657,369                                             | -          | -                     | 276           | 704,044        | 91.12               |
| จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ | -                                | 34,488                                              | -          | -                     | 134           | 34,622         | 4.48                |
| จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน    | -                                | 5,809                                               | -          | -                     | 18            | 5,827          | 0.76                |
| จัดชั้นสงสัย             | -                                | 4,135                                               | -          | -                     | 17            | 4,152          | 0.54                |
| จัดชั้นสงสัยจะสูญ        | -                                | 22,206                                              | 317        | 1,081                 | 370           | 23,974         | 3.10                |
| <b>รวม</b>               | <b>46,399</b>                    | <b>724,007</b>                                      | <b>317</b> | <b>1,081</b>          | <b>815</b>    | <b>772,619</b> | <b>100.00</b>       |

### นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

• บริษัทฯและบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจธนาคารและบริษัทบริหารสินทรัพย์ตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของเงินให้สินเชื่อตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดย ธปท. และปรับปรุงเพิ่มเติมด้วยจำนวนเงินเพิ่มเติมที่คาดว่าจะเรียกเก็บจากลูกหนี้ไม่ได้ โดยการวิเคราะห์และประเมินฐานะของลูกหนี้จากประสบการณ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและมูลค่าหลักประกันประกอบ ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่ตั้งเพิ่ม(ลด)บันทึกบัญชีเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างปี

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

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

• บริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญโดยการประเมินฐานะของลูกหนี้แต่ละรายโดยพิจารณาความเสี่ยงในการเรียกชำระและมูลค่าของหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน และตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเมื่อหนี้นั้นมีหลักประกันไม่เพียงพอและ/หรือมีโอกาสได้รับชำระคืนไม่ครบ ทั้งนี้บริษัทย่อยถือพื้นฐานการจัดชั้นหนี้และตั้งสำรองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดย กสท.

- บริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อและให้เช่าการเงินตั้งค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญในอัตราร้อยละของยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระสุทธิจากรายได้ที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ โดยคำนึงถึงจำนวนเดือนคงค้างเป็นเกณฑ์ (อ้างอิงจากหลักเกณฑ์การจัดชั้นหนี้ของ ธปท.) โดยลูกหนี้ที่ค้างชำระไม่เกินกว่า 3 เดือนจะพิจารณาตั้งค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญจากยอดหนี้เงินต้นสุทธิหลังหักหลักประกัน และสำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือนจะพิจารณาตั้งค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญโดยไม่หักหลักประกัน

- ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้อื่นดัดขึ้นโดยประมาณจากจำนวนหนี้ที่อาจเรียกเก็บจากลูกหนี้ไม่ได้ ซึ่งพิจารณาจากสถานะปัจจุบันของลูกหนี้คงค้าง ณ วันที่ในงบการเงิน

- บริษัทฯและบริษัทย่อยตัดจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี เมื่อเห็นว่าจะไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ได้ โดยการตัดจำหน่ายลูกหนี้เป็นหนี้สูญและหนี้สูญที่ได้รับคืนจะนำไปลดหรือเพิ่มค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ

### นโยบายการด้อยค่าของสินทรัพย์

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

บริษัทฯและบริษัทย่อยจะรับรู้รายการขาดทุนจากการด้อยค่าเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ

### นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และสามารถที่จะชำระหนี้คืนให้กับบริษัทได้สูงสุด และได้รับความเสียหายน้อยที่สุดจากลูกหนี้ที่มีปัญหาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว

### นโยบายการรับรู้รายได้

ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อรับรู้เป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้างจากยอดเงินต้นที่ค้างชำระ รายได้ตามสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงินรับรู้ตามวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective interest method)

บริษัทฯและบริษัทย่อยรับรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์คงค้างสำหรับเงินให้สินเชื่อที่ผิวนัดชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกำหนดสามเดือนนับจากวันครบกำหนดชำระ และจะโอนกลับรายการดอกเบี้ยค้างรับที่เคียบันที่บัญชีเป็นรายได้แล้วนั้นออกจากบัญชี การบันทึกรายได้ดอกเบี้ยหลังจากนั้นจะบันทึกตามเกณฑ์เงินสดจนกว่าจะได้รับชำระหนี้ที่ค้างเกินกำหนดชำระดังกล่าวแล้ว

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้รายได้ดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้ภายหลังการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ตามเกณฑ์คงค้าง โดยอิงจากอัตราดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระตามสัญญา ยกเว้นหนี้ตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ที่อยู่ระหว่างการติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ ซึ่งจะรับรู้เป็นรายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสดจนกว่าลูกหนี้จะปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ติดต่อกันไม่น้อยกว่าสามเดือนหรือสามงวดการชำระเงินแล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า

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

ในกรณีที่ดอกเบี้ยหรือส่วนลดได้คิดรวมอยู่ในตัวเงินหรือเงินให้สินเชื่อแล้ว ดอกเบี้ยหรือส่วนลดดังกล่าวจะบันทึกเป็นรายได้รอตัดบัญชีและตัดจำหน่ายเป็นรายได้เฉลี่ยเท่า ๆ กันตลอดอายุของตัวเงินหรือระยะเวลาของเงินให้สินเชื่อหรือตามสัดส่วนของหนี้ที่ได้รับชำระ

ดอกเบี้ยจากการให้เช่าซื้อรับล่วงหน้าแสดงถึงส่วนลดดอกเบี้ยที่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ให้กับลูกค้าซึ่งจะทยอยรับรู้เป็นรายได้ตามวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงเช่นเดียวกับดอกเบี้ยตามสัญญาเช่าซื้อ

### 4.3 เงินลงทุนในหลักทรัพย์

#### นโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อยเล็งเห็นว่าการบริหารเงินลงทุนเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งรวมไปถึงการลงทุนในหลักทรัพย์ชั่วคราวและระยะยาวทั้งภาครัฐและเอกชน โดยกำหนดให้มีการทบทวนแผนการลงทุนทุกปีหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงในตลาดเงินและตลาดทุนอย่างมีนัยสำคัญ และให้มีการวัดผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีนโยบายการลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ ในธุรกิจที่มีแนวโน้มดี ความเสี่ยงต่ำ และมีโอกาสได้รับผลตอบแทนสูง นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลการลงทุนในส่วนของตราสารทุนและตราสารหนี้ ซึ่งต้องปฏิบัติตามได้หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่ทางกำหนด

#### การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนตั้งแต่การพิจารณาอนุมัติการลงทุน ติดตามทบทวนผลการลงทุน รวมทั้งกำหนดนโยบาย การลงทุน สำหรับการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสตลาด (Market Risk) บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้นำเทคนิค Value at Risk หรือ VaR มาใช้ในการวัดความเสี่ยงของ เงินลงทุนแต่ละหลักทรัพย์ โดยรวมของ Portfolio ได้ เพื่อที่จะกำหนด ขนาดของความเสี่ยงที่บริษัทฯ จะยอมรับได้และจะนำไปใช้ในการจัดสรรเงินกองทุน (Capital Allocation) เพื่อรองรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคตต่อไป

### การตั้งสำรองค่าเผื่อการปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยพิจารณาค่าเผื่อการปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนโดยใช้วิธีการประเมินมูลค่ายุติธรรม โดยในการกำหนดราคายุติธรรมขึ้นอยู่กับลักษณะของตราสารทางการเงิน โดยมีรายละเอียดการตั้งค่าเผื่อการปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนแต่ละประเภทของบริษัทฯ ตามในตารางที่ได้แสดงไว้ใน ส่วนที่ 1 หัวข้อ ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน

## 4.4 การลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

### นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร บริษัทย่อยและบริษัทร่วมส่วนใหญ่จึงเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการทางการเงิน เช่น ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจจัดการลงทุน ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีการกำหนดเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมวงเงินลงทุนขึ้นอยู่กับความจำเป็นของทุนจดทะเบียนและปริมาณเงินที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจนั้นๆ โดยสัดส่วนการถือหุ้นและมูลค่าการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบริษัทฯ ได้เปิดเผยไว้ในส่วนที่ 1 หัวข้อ ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### นโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแตกต่างไปตามลักษณะธุรกิจและกลยุทธ์การลงทุน การบริหารงานมีลักษณะเป็นการกระจายอำนาจ แต่จะมีการควบคุมนโยบายหลัก โดยบริษัทฯ จะส่งผู้แทนหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เข้าเป็นกรรมการเพื่อร่วมกำหนดนโยบายการดำเนินงานให้สอดคล้องตามนโยบายหลักของบริษัทแม่และร่วมบริหารงานในบริษัทย่อย

สำหรับบริษัทร่วมที่บริษัทฯ มีสัดส่วนการถือหุ้นไม่มาก บริษัทฯ อาจส่งเพียงตัวแทน/ผู้บริหารเข้าเป็นกรรมการเพื่อร่วมกำหนดนโยบายหลักเท่านั้น

### ขอบเขตอำนาจในการควบคุม/การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

ขอบเขตอำนาจในการควบคุมบริษัทย่อยและบริษัทร่วมขึ้นอยู่กับสัดส่วนการถือหุ้น หากมีสัดส่วนการถือหุ้นสูง บริษัทฯ จะมีขอบเขตอำนาจในการควบคุมการบริหารงานมากกว่าบริษัทที่มีสัดส่วนการถือหุ้นต่ำกว่า อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไป บริษัทฯ จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายโดยการส่งตัวแทนหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เข้าเป็นกรรมการในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมเพื่อร่วมกำหนดนโยบายของบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมนั้นๆ

### การส่งตัวแทนของบริษัทฯ ไปเป็นกรรมการในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ อาจส่งผู้บริหารของบริษัทฯ พนักงาน หรือตัวแทนผู้ทรงคุณวุฒิ เข้าเป็นกรรมการหรือกรรมการอิสระในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อร่วมบริหารงานหรือกำหนดนโยบายหลักในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมนั้นๆ

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

---

### คดีที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ไม่มีคดีที่มีผลต่อสินทรัพย์มากกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น หรือร้อยละ 10 ของสินทรัพย์หมุนเวียนกรณีส่วนของผู้ถือหุ้นคิดลบ

**ความเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดกับการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย**

ผู้บริหารของบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีความเห็นว่าการถูกฟ้องคดี ข้อพิพาททางกฎหมาย ทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ

**กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นคู่ความกับบริษัทฯ และบริษัทย่อย**

บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีกรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นคู่ความกับบริษัทฯ แต่อย่างใด

### คดีที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากการถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายเป็นจำนวนรวมประมาณ 4,740 ล้านบาท (งบการเงินเฉพาะกิจการ: 67 ล้านบาท) ซึ่งผลของคดียังไม่เป็นที่สิ้นสุด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้พิจารณาตั้งสำรองหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นไว้แล้วบางส่วน และส่วนที่เหลือฝ่ายบริหารของบริษัทฯ และบริษัทย่อย เชื่อมั่นว่าจะไม่มีความเสียหายเกิดขึ้นจึงไม่ได้บันทึกเป็นหนี้สิน ณ ปัจจุบัน ส่วนคดีอื่นทั้งหมดเป็นการฟ้องร้องติดตามหนี้ในธุรกิจปกติ ซึ่งเชื่อว่าจะไม่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

|                       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อบริษัท            | : | บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ชื่อภาษาอังกฤษ        | : | Thanachart Capital Public Company Limited                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ชื่อย่อหลักทรัพย์     | : | TCAP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ลักษณะการประกอบธุรกิจ | : | ประกอบธุรกิจลงทุน (Holding Company) โดยได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ ดังนี้<br><br>1. การลงทุนและให้สินเชื่อแก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร<br><br>2. การลงทุนในบริษัทอื่นใดอันมีผลทำให้บริษัท ใดดังกล่าวมีอำนาจควบคุมในบริษัทนั้น จะต้องเป็นธุรกิจการเงินหรือสนับสนุน และต้องได้รับอนุญาตจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย (“ธปท.”) |
| 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 | : | 1,277,816,427 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| หุ้นบุริมสิทธิ        | : | 13,276 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| เว็บไซต์              | : | www.thanachart.co.th                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| อีเมล (E-mail)        | : | tcap_ir@thanachart.co.th                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| โทรศัพท์              | : | 0 2217 8000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| โทรสาร                | : | 0 2217 8312                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Contact Center        | : | 1770                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**หมายเหตุ** 1) ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิสามารถใช้สิทธิแปลงหุ้นบุริมสิทธิเป็นหุ้นสามัญได้ในอัตรา 1 : 1 โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถ行使สิทธิได้ทุกวันที่ 15 ของเดือนกุมภาพันธ์ พฤษภาคม สิงหาคม และพฤศจิกายนของทุกปี

2) ผู้ถือหุ้นสามัญหรือหุ้นบุริมสิทธิมีสิทธิในการรับเงินปันผล สิทธิในการเข้าร่วมประชุม และออกเสียงลงคะแนน ในการประชุมผู้ถือหุ้น และสิทธิอื่น ๆ เช่นเดียวกัน โดยมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน 1 หุ้น : 1 เสียง

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 2557 บริษัทฯ มีการลงทุนในบริษัทอื่น โดยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้ว ดังต่อไปนี้

| ชื่อบริษัท/สถานที่ตั้ง                                                                                                                                                                        | ประเภทธุรกิจ                                         | ประเภทหุ้น | ทุนจดทะเบียน (บาท) | ทุนที่เรียกชำระแล้ว (บาท) | จำนวนหุ้นที่ออกจำหน่าย (หุ้น) | จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น) | สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------|
| ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)<br>444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์<br>ถนนพญาไท แขวงวังใหม่<br>เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330<br>โทรศัพท์ 0 2217 8000<br>โทรสาร 0 2217 8020                              | ธนาคารพาณิชย์                                        | สามัญ      | 99,136,649,030     | 55,136,649,030            | 5,513,664,903                 | 2,809,726,575          | 50.96                      |
| บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด<br>444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17<br>ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน<br>กรุงเทพมหานคร 10330<br>โทรศัพท์ 0 2217 8000<br>โทรสาร 0 2217 8289        | บริหารสินทรัพย์<br>ด้วยคุณภาพของ<br>สถาบันการเงิน    | สามัญ      | 1,000,000,000      | 1,000,000,000             | 100,000,000                   | 99,999,993             | 100.00                     |
| บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด<br>444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17<br>ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน<br>กรุงเทพมหานคร 10330<br>โทรศัพท์ 0 2217 8000<br>โทรสาร 0 2611 9494              | บริหารสินทรัพย์<br>ด้วยคุณภาพของ<br>สถาบันการเงิน    | สามัญ      | 143,000,010        | 143,000,010               | 14,300,001                    | 11,931,919             | 83.44                      |
| บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)<br>231 อาคารธนชาติ ปาร์คเพลส ชั้น 9,11<br>ถนนราชดำริห์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน<br>กรุงเทพมหานคร 10330<br>โทรศัพท์ 0 2252 5070<br>โทรสาร 0 2252 7155 | ประกันชีวิต                                          | สามัญ      | 1,000,000,000      | 700,000,000               | 70,000,000                    | 37,450,000             | 53.50                      |
| บริษัท กรุงเทพเคหะ จำกัด<br>444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 10<br>ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน<br>กรุงเทพมหานคร 10330<br>โทรศัพท์ 0 2217 8000                                              | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>ชำระบัญชี                | สามัญ      | 15,000,000         | 15,000,000                | 1,000,000                     | 998,679                | 99.87                      |
| บริษัท เอช ที อาร์ จำกัด<br>32/46 อาคารชิน-ไทย ทาวเวอร์<br>ชั้น 18 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก)<br>แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา<br>กรุงเทพมหานคร 10110<br>โทรศัพท์ 0 2259 8911-6<br>โทรสาร 0 2259 8919  | ให้เช่า ให้บริการ-<br>อาคารสำนักงาน<br>รับจ้างบริหาร | สามัญ      | 500,000,000        | 500,000,000               | 50,000,000                    | 5,000,000              | 10.00                      |

- หมายเหตุ** 1) เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 บริษัทฯ ได้ทำการขายหุ้น บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ออกไปบางส่วน ทำให้บริษัทฯ ถือหุ้นประกันชีวิตนครหลวงไทย จากสิ้นปี 2557 ที่ถือร้อยละ 53.50 ลดลงเหลือร้อยละ 51.00
- 2) ร้อยละการถือหุ้นที่แสดงนับรวมการถือหุ้นโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง

## ข้อมูลบุคคลอ้างอิง

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หลักทรัพย์                           | : หุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| นายทะเบียนหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ | : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด<br>เลขที่ 62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย<br>ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110<br>โทรศัพท์ 0 2229 2800<br>โทรสาร 0 2654 5427<br>Call Center 0 2229 2888<br>เว็บไซต์ : <a href="http://www.tsd.co.th">www.tsd.co.th</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| หลักทรัพย์หุ้นกู้                    | : หุ้นกู้บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2555<br>ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565 (“TCAP22NA”)<br>: หุ้นกู้บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2556<br>ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566 (“TCAP238A”)<br>: หุ้นกู้บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2556<br>ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2568 (“TCAP258A”)<br>: หุ้นกู้บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2556<br>ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566 (“TCAP230A”)<br>: หุ้นกู้บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2556<br>ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561 (“TCAP18NA”)<br>: หุ้นกู้บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2556<br>ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563 (“TCAP20NA”)<br>: หุ้นกู้บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2557<br>ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2558 (“TCAP15NA”) |
| นายทะเบียนหุ้นกู้                    | : ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)<br>เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่<br>แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400<br>โทรศัพท์ 0 2208 5000 ต่อ 4519<br>โทรสาร 0 2651 7899<br>เว็บไซต์ : <a href="http://www.thanachartbank.co.th">www.thanachartbank.co.th</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

สำนักงานผู้สอบบัญชี

: บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

เลขที่ 193/136 - 137 อาคารเลอริชดา ชั้น 33 ถนนรัชดาภิเษก  
แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 0 2264 0777

โทรสาร 0 2264 9090

เว็บไซต์ : www.ey.com

รายชื่อผู้สอบบัญชี

: นางสาวรัตนา จาละ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3734

ที่ปรึกษากฎหมาย

: ไม่มี

สถาบันการเงินที่ติดต่อเป็นประจำ

: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

### บริษัทในกลุ่มธนชาต

#### บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 16 - 17

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 0 2217 8000

โทรสาร 0 2217 8312

ทะเบียนเลขที่ 0107536000510

เว็บไซต์ : www.thanachart.co.th

#### ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 0 2217 8000

โทรสาร 0 2217 8020

ทะเบียนเลขที่ 0107536001401

เว็บไซต์ : www.thanachartbank.co.th

#### บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 0 2217 8000

โทรสาร 0 2217 8289

ทะเบียนเลขที่ 0105540086022

เว็บไซต์ : ไม่มี

#### บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 14, 18 และ 19

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

โทรศัพท์ 0 2217 8888

โทรสาร 0 2217 9642

ทะเบียนเลขที่ 0107547000591

เว็บไซต์ : www.tnsitrade.com

**บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด**

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

**บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**

เลขที่ 231 อาคารธนชาตปาร์กเพลส ชั้น 9, 11 ถนนราชดำริห์  
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2252 9700  
โทรสาร 0 2252 7155  
ทะเบียนเลขที่ 0107555000481  
เว็บไซต์ : [www.scilife.co.th](http://www.scilife.co.th)

**บริษัทบริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด**

เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 9 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่  
แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2208 6662  
โทรสาร 0 2253 6130  
ทะเบียนเลขที่ 0105554031624  
เว็บไซต์ : [www.thanachartnpa.com](http://www.thanachartnpa.com)

**บริษัท ราชธานี ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)**

เลขที่ 77/35 - 36 อาคารสินสาทรทาวเวอร์ ชั้น 11 UP  
ถนนกรุงธนบุรี แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน  
กรุงเทพมหานคร 10600  
โทรศัพท์ 0 2440 0844  
โทรสาร 0 2440 0848  
ทะเบียนเลขที่ 0107545000209  
เว็บไซต์ : [www.ratchthani.com](http://www.ratchthani.com)

**บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด**

เลขที่ 231 อาคารธนชาตปาร์กเพลส ชั้น 5 - 7  
ถนนราชดำริห์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2126 8300  
โทรสาร 0 2126 8398  
ทะเบียนเลขที่ 0105535049696  
เว็บไซต์ : [www.thanachartfund.com](http://www.thanachartfund.com)

**บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)**

เลขที่ 999/1 เดอะไนน์ทาวเวอร์  
ถนนพระราม 9 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง  
กรุงเทพมหานคร 10250  
โทรศัพท์ 0 2308 9300  
โทรสาร 0 2308 9333  
ทะเบียนเลขที่ 0107555000473  
เว็บไซต์ : [www.thanachartinsurance.co.th](http://www.thanachartinsurance.co.th)

**บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด**

เลขที่ 333 อาคารธนชาต วงศ์สว่าง ชั้น 3  
ถนนรัชดาภิเษก แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ  
กรุงเทพมหานคร 10800  
โทรศัพท์ 0 2685 0200, 0 2685 0300  
โทรสาร 0 2685 0322, 0 2685 0333  
ทะเบียนเลขที่ 0105540075314  
เว็บไซต์ : [www.thanachartbroker.co.th](http://www.thanachartbroker.co.th)

**บริษัท ธนชาต แมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด**

เลขที่ 2 อาคารธนชาต สวนมะลิ ชั้น 2 ถนนเฉลิมเขตร์ 4  
แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย  
กรุงเทพมหานคร 10100  
โทรศัพท์ 0 2220 2222  
โทรสาร 0 2220 2520  
ทะเบียนเลขที่ 0105533119077  
เว็บไซต์ : ไม่มี

**บริษัท ธนชาตกรุ๊ป ลิสซิ่ง จำกัด**

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 9  
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2217 8000  
โทรสาร 0 2217 8098  
ทะเบียนเลขที่ 0105538045861  
เว็บไซต์ : ไม่มี

**บริษัท เนชั่นแนล ลิสซิ่ง จำกัด**

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 9  
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2217 8000  
โทรสาร 0 2217 8098  
ทะเบียนเลขที่ 0105532078407  
เว็บไซต์ : ไม่มี

**บริษัท ธนชาต เทรนนิง แอนด์ ดีเวลลอปเมนต์ จำกัด**

เลขที่ 2 อาคารสวนมะลิ ชั้น M  
ถนนเฉลิมเขตร์ 4 แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย  
กรุงเทพมหานคร 10100  
โทรศัพท์ 0 2220 2171  
โทรสาร 0 2220 2300  
ทะเบียนเลขที่ 0105550042966  
เว็บไซต์ : ไม่มี

**บริษัท สคิป เซอร์วิส จำกัด**

เลขที่ 1091/230 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่  
แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี  
กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2208 5060, 0 2208 5031  
โทรสาร 0 2253 4748  
ทะเบียนเลขที่ 0105534009895  
เว็บไซต์ : ไม่มี

**ข้อมูลสำคัญอื่น**

-ไม่มี-