



# ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

## 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

### ภาพรวมในการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต ซึ่งบริษัทในกลุ่มธนชาตจัดแบ่งประเภทการประกอบธุรกิจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ธุรกิจทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจประกัน ธุรกิจให้สินเชื่อ และธุรกิจลีสซิ่ง และ 2) ธุรกิจสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจโบรกเกอร์ ธุรกิจบริการ และธุรกิจการพัฒนาฝึกอบรม โดยมีธนาคารธนชาตเป็นธุรกิจหลัก จึงถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจทางการเงินครบวงจร โดยแยกธุรกิจและการดำเนินงานอย่างชัดเจน และดำเนินธุรกิจอย่างส่งเสริมซึ่งกันและกัน ในส่วนของช่องทางการให้บริการทางการเงินของกลุ่มธนชาตจะผ่านเครือข่ายและช่องทางการบริการของธนาคารธนชาตเป็นหลัก โดยสามารถกล่าวถึงการประกอบธุรกิจแต่ละบริษัทได้ ดังนี้

### บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต

#### บริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงิน ได้แก่

1. **บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน)** ประกอบธุรกิจการลงทุน (Holding Company) โดยเป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต
2. **ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)** ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจอื่นที่ ธปท. อนุญาต ได้แก่ การเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย การเป็นนายหน้าประกันชีวิต และธุรกิจหลักทรัพย์ ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ และการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน การเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุนรวมและผู้รับฝากทรัพย์สินของกองทุนส่วนบุคคล การค้าและจัดจำหน่ายหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้ การให้บริการเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ และการเป็นผู้ค้าสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในธุรกรรมที่เกี่ยวกับทองคำ
3. **บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน)** ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ แบบ ก (Full License) ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (ในประเทศและต่างประเทศ) การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การให้ยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน การเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ และได้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแบบ ส-1 (Full Service) ได้แก่ การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อตนเอง
4. **บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด** เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างธนาคารธนชาต (ถือหุ้นในอัตราร้อยละ 75) กับธนาคารออมสิน (ถือหุ้นในอัตราร้อยละ 25) ประกอบธุรกิจจัดการกองทุนรวม ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุน ซึ่งถือว่าเป็นบริษัทที่ให้บริการคำแนะนำได้อย่างครบวงจร
5. **บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)** ประกอบธุรกิจให้บริการประกันภัย โดยครอบคลุมถึงการบริการรับประกันวินาศภัย ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และธุรกิจการลงทุน
6. **บริษัท เอ็ม บี เค ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)** ประกอบธุรกิจประกันชีวิต โดยให้บริการรับประกันชีวิตรายบุคคล รับประกันชีวิตกลุ่ม ซึ่งเป็นหลักประกันด้านการออมเงิน ตลอดจนความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ สำหรับบุคคล ลูกจ้างสถาบัน และองค์กรทั่วไป โดยผ่านช่องทางการขายของบริษัท ประกอบด้วย ช่องทางการขายผ่านบริษัทนายหน้าสินิบุคคล (Broker) ได้แก่ ทีเอ็ม โบรกเกอร์ และนายหน้าสินิบุคคลรายอื่น ๆ ช่องทางการขายผ่านกลุ่มพนักงานของบริษัท ช่องทางการขายผ่านทาง

อิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการขายอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ช่องทางการขายผ่านธนาคารธนชาตหรือบริษัทย่อยซึ่งอยู่ภายใต้ธนาคารธนชาต

7. บริษัท ธนชาตกรุ๊ป ลิสซิ่ง จำกัด ประกอบธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ โดยปัจจุบันไม่มีธุรกิจใหม่ คงเหลือเฉพาะสัญญาเช่าซื้อเดิมเท่านั้น

8. บริษัท ราชธานี ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อสัญญาเช่าทางการเงินในตลาดรถยนต์ทั้งใหม่และเก่า ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล และมุงเน้นรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ได้แก่ รถกระบะ รถแท็กซี่ รถหิ้วลาก และรถบรรทุกขนาดใหญ่ เป็นต้น รวมถึงประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้เช่าซื้อและให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่งที่เป็นธุรกิจหลักของราชธานีลิสซิ่ง

9. บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ โดยการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินในกลุ่มธนชาตและสถาบันการเงินอื่นมาบริหาร

10. บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ โดยการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินอื่นมาบริหาร

11. บริษัทบริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ โดยรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากธนาคารนครหลวงไทยและธนาคารธนชาต ทั้งสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และทรัพย์สินรอการขายมาบริหาร

12. บริษัท เนชั่นแนล ลิสซิ่ง จำกัด ได้จดทะเบียนเลิกบริษัท เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2560 และอยู่ระหว่างการชำระบัญชี

#### บริษัทที่ประกอบธุรกิจสนับสนุน ได้แก่

1. บริษัท ธนชาต แมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการพนักงานในส่วนพนักงานบริการ
2. บริษัท ธนชาต เทรนนิง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ให้บริการงานฝึกอบรมแก่บุคลากรของบริษัทในกลุ่มธนชาต
3. บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด ประกอบธุรกิจในการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต โดยแนะนำหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต และของบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ ให้กับลูกค้าของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาตและบุคคลทั่วไป และประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย รวมทั้งให้บริการต่อภาษีรถยนต์ประจำปี
4. บริษัท รักษาความปลอดภัย สคิป เซอร์วิส จำกัด ประกอบธุรกิจดำเนินงานบริการต่าง ๆ ให้แก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธนชาต เช่น บริการทำความสะอาด รักษาความปลอดภัย รับ-ส่งเอกสาร ให้เช่ารถ และจัดหาพนักงาน Outsource เป็นต้น
5. บริษัท ที เอ็ม โบรกเกอร์ จำกัด ประกอบธุรกิจในการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต โดยแนะนำหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและประกันชีวิตให้กับลูกค้าของกลุ่มเอ็มบีเค กลุ่มลูกค้าของบริษัทในกลุ่มธนชาต กลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทผู้ถือหุ้น โดยไม่รวมถึงธนาคารธนชาตและบริษัทย่อยซึ่งอยู่ภายใต้ธนาคารธนชาต และการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต บริษัทในกลุ่มเอ็มบีเค คู่ค้าพนักงานของบริษัทคู่ค้า และบุคคลทั่วไปที่สนใจเป็นนายหน้าประกันภัยหรือตัวแทนประกันภัย
6. บริษัท เอ็ม ที เซอร์วิส 2016 จำกัด ประกอบธุรกิจให้บริการงานด้าน Back Office และ Business Support แก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต

## ความเป็นมา การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประเภทเงินทุนและหลักทรัพย์ตั้งแต่ปี 2517 ในชื่อ บริษัท ลีควมมิ่ง ทรัสต์ จำกัด ก่อนจะเปลี่ยนมาเป็น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด ในปี 2523 โดยมุ่งเน้นธุรกิจเงินทุนและบริการทางการเงินอื่น ๆ อย่างครบวงจรผ่านทางบริษัทในกลุ่ม ซึ่งต่อมาในปี 2540 ได้แยกธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากบริษัทฯ ไปดำเนินธุรกิจในนาม “บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด” ตามนโยบายของทางการ และบริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท เงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน)”

### การดำเนินการตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ (One Presence)

ในปี 2548 บริษัทฯ ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังโดยผ่านทาง ธปท. ให้ดำเนินการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจของกลุ่มธนชาติ ตามนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบของกระทรวงการคลัง โดยได้ทำการโอนธุรกรรมเงินฝากและสินเชื่อไปยังธนาคารธนชาติซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่ม ส่งผลให้ธนาคารธนชาติเป็นเพียงบริษัทแห่งเดียวในกลุ่มธนชาติที่ดำเนินธุรกิจสถาบันการเงิน โดยบริษัทฯ ได้คืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนให้แก่กระทรวงการคลังในปี 2549 ซึ่งส่งผลให้บริษัทฯ เปลี่ยนสถานะจากบริษัทเงินทุนเป็นบริษัทโฮลดิ้ง (Holding Company) พร้อมทั้งได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท ทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)”

### การจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาติ ตามเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision)

จากที่สถาบันการเงินมีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่หลากหลาย ในรูปแบบเครือข่ายหรือกลุ่มธุรกิจทางการเงินมากขึ้น เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธปท. ได้ประกาศหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) เพื่อเป็นการพัฒนาการกำกับดูแลสถาบันการเงินให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ซึ่งบริษัทฯ ได้ยื่นคำขอจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดย ธปท. ได้อนุญาตการจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2549 มีบริษัทฯ เป็นบริษัทแม่ของบริษัทในกลุ่มธนชาติที่ประกอบธุรกิจทางการเงินและเป็นผู้ถือหุ้นบริษัทในกลุ่ม ซึ่งต่อมาในปี 2550 กลุ่มธนชาติได้ประกาศแผนปรับโครงสร้างการถือหุ้นบริษัทในกลุ่ม โดยให้ธนาคารธนชาติเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงินในกลุ่มธนชาติแทนบริษัทฯ

### ธนาคารแห่งโนวาสโกเทียเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกลุ่มธนชาติ

สโกเทียแบงก์ได้สังเกตเห็นศักยภาพในการเติบโตและการแข่งขันของธนาคารธนชาติ และบริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงินกับทีมบริหารมืออาชีพของกลุ่มธนชาติ จึงได้จัดทำข้อตกลงกับบริษัทฯ เพื่อเข้าเป็นผู้ถือหุ้นดำเนินธุรกิจธนาคารธนชาติภายใต้ความเห็นชอบจาก ธปท. โดยในปี 2550 สโกเทียแบงก์ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นในธนาคารธนชาติคิดเป็นร้อยละ 24.98 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และต่อมาในปี 2552 ได้ซื้อหุ้นธนาคารธนชาติจากบริษัทฯ เพิ่มเติม จนเป็นผู้ถือหุ้นในธนาคารธนชาติ คิดเป็นร้อยละ 49.00 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และบริษัทฯ ถือหุ้นในธนาคารธนชาติ ณ ขณะนั้นคิดเป็นร้อยละ 50.92 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาสโกเทียแบงก์ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินงานและการส่งผู้แทนที่มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ มาร่วมเป็นผู้บริหารในธนาคารธนชาติ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันให้กับธนาคารธนชาติเป็นอย่างมาก โดยต่อมาสโกเทียแบงก์ได้เปลี่ยนให้ Scotia Netherlands Holding B.V. (บริษัทในกลุ่มของสโกเทียแบงก์) เป็นผู้ถือหุ้นธนาคารธนชาติแทน เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2554

### การเข้าซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทย เพื่อรับโอนกิจการทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยมายังธนาคารธนชาติ

ด้วยกลุ่มธนชาติ ได้เล็งเห็นความลงตัวของความร่วมมือการกับธนาคารนครหลวงไทย ทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่องทางจำหน่ายและการบริการ และการผสมผสานที่ลงตัวของสินทรัพย์ ในต้นปี 2553 ธนาคาร

ธนชาตจึงได้เข้าประมูลซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยจากกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน (“กองทุนฟื้นฟู”) ในจำนวนที่กองทุนฟื้นฟู ถืออยู่ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 47.58 และเป็นผู้ชนะการประมูลดังกล่าว โดยธนาคารธนชาตได้รับอนุญาตจาก ธปท. ในการถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทยในหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด (ร้อยละ 100) ซึ่งต่อมาธนาคารธนชาตได้ทำการซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยจากกองทุนฟื้นฟู พร้อมทำการเสนอซื้อหุ้นทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหุ้นรายอื่น จนทำให้ธนาคารธนชาตเป็นผู้ถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทยคิดเป็นร้อยละ 99.95 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และ คลท. ได้ประกาศให้หุ้นธนาคารนครหลวงไทยออกจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนใน คลท. โดยสมัครใจ ตั้งแต่วันที่ 13 ธันวาคม 2553

ต่อมาธนาคารธนชาตและธนาคารนครหลวงไทย ได้ร่วมกันเสนอโครงการโอนกิจการทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทยให้แก่ธนาคารธนชาต ซึ่ง ธปท. ได้ประกาศให้ความเห็นชอบโครงการดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2554 อันเป็นการดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 ที่ ธปท. ประกาศ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงและยกระดับความสามารถในการแข่งขันของระบบสถาบันการเงิน หลังจากนั้นธนาคารนครหลวงไทยได้ทำการโอนกิจการทั้งหมดให้แก่ธนาคารธนชาต พร้อมหยุดการประกอบธุรกิจทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 โดยในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายน 2554 ธนาคารธนชาตได้เปิดรับซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหุ้นรายย่อยทุกราย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทยที่ประสงค์จะขายหุ้นสามารถขายหุ้นได้ก่อนที่จะทำการเลิกบริษัท โดยมีผู้ถือหุ้นจำนวนหนึ่งได้เสนอขายหุ้นธนาคารนครหลวงไทยให้กับธนาคารธนชาต ทำให้ธนาคารธนชาตเป็นผู้ถือหุ้นธนาคารนครหลวงไทย รวมทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ 99.98 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด หลังจากนั้นธนาคารนครหลวงไทยได้มีมติเปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น “บริษัท สคิป จำกัด (มหาชน)” และเลิกบริษัท เมื่อเดือนธันวาคม 2554 และได้ทำการจดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชี เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2558

#### เหตุการณ์สำคัญในปี 2560

- วันที่ 5 เมษายน 2560 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 มีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ในอัตราหุ้นละ 1.20 บาท คิดเป็นเงินจำนวน 1,398 ล้านบาท การจ่ายเงินปันผลในครั้งนี้ เมื่อรวมกับการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลในอัตราหุ้นละ 0.80 บาท หรือจำนวน 932 ล้านบาท รวมเป็นจำนวนเงินปันผลที่จ่ายของปี 2559 ทั้งสิ้นหุ้นละ 2.00 บาท คิดเป็นจำนวนเงิน 2,330 ล้านบาท
- เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลงวด 6 เดือนแรกของปี 2560 ในอัตราหุ้นละ 0.90 บาท แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ คิดเป็นจำนวนเงินปันผลที่จ่าย 1,049 ล้านบาท
- ในช่วงวันที่ 28 กันยายน 2560 ถึงวันที่ 9 ตุลาคม 2560 บริษัทฯ และธนาคารธนชาต ได้ทำการขายหุ้น บมจ. เอ็มบีเค ในจำนวนรวม 35,487,290 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 2.0778 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมด การขายหุ้นดังกล่าวเป็นการดำเนินการเพื่อลดสัดส่วนการถือหุ้น บมจ. เอ็มบีเค ตามเงื่อนไขที่ ธปท. กำหนด จากการที่ บมจ. เอ็มบีเค ลดทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว โดยการตัดหุ้นทุนซื้อคืนตามโครงการ Treasury Stock ส่งผลให้บริษัทฯ และบริษัทย่อยถือหุ้นใน บมจ. เอ็มบีเค คิดเป็นร้อยละ 10.00 และร้อยละ 9.90 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ตามลำดับ

#### รางวัลในปี 2560

- ธนาคารธนชาต ได้รับรางวัล “Most Admired Company Award” จากงานมอบรางวัลสุดยอดองค์กรธุรกิจไทยแห่งปี Thailand Top Company Awards 2017 จัดโดยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยร่วมกับนิตยสาร Business+ โดยบริษัท เออาร์ไอพี จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับองค์กรธุรกิจไทยที่ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ โดยธนาคารธนชาตได้รับรางวัล Most Admired Company Award จากการเป็นองค์กรที่มีผลประกอบการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมาจากผลสำรวจ

ความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการ ที่เชื่อว่าผู้ใช้บริการชื่นชมในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า รวมถึงการที่มีผู้บริโภคในสื่อสังคมออนไลน์ต่างพูดถึงธนาคารธนชาตอย่างกว้างขวางด้วย

- ธนาคารธนชาต ได้รับรางวัลจากความสำเร็จในการจัดจำหน่ายพันธบัตรกระทรวงการคลัง สปป. ลาว ประกอบด้วยรางวัลต่าง ๆ ดังนี้

- รางวัล Frontier Markets Issue สาขา Regional Awards จากงาน The 20<sup>th</sup> Annual IFR Asia Awards (IFR Asia Awards 2016) เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 จัดโดยนิตยสาร IFR Asia นิตยสารด้านตลาดเงินและตลาดทุนชั้นนำของภูมิภาค

- รางวัล Best Bond, Ministry of Finance, Lao People's Democratic Republic 14 Billion Baht Multi-Tranche Bond จากงาน The Asset Triple A Country Awards 2017 จัดโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย

- รางวัล Best Foreign Currency Sovereign Bond Deal in Southeast Asia จากงาน 11<sup>th</sup> Annual Alpha Southeast Asia Best Deal & Solution Awards 2017 จัดโดยนิตยสาร Alpha Southeast Asia นิตยสารชั้นนำด้านการเงินและการลงทุนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

- ธนาคารธนชาต ได้รับรางวัล “Marketeer No. 1 Brand Thailand 2016 - 2017” จาก Marketeer สื่อ นิตยสารและสื่อออนไลน์ชั้นนำ ด้านแบรนด์ยอดเยี่ยมอันดับ 1 จำนวน 2 รางวัล ได้แก่ สาขา Auto Hire Purchase Loan และสาขา Auto Re-Finance (สินเชื่อธนาคารรถแลกเงิน) จากการสำรวจความนิยมในสินค้าและบริการประเภทต่าง ๆ ของผู้บริโภคชาวไทยทั่วประเทศ อ้างอิงจากผลสำรวจของบริษัท วิดีโอ รีเสิร์ช อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ร่วมกับ Marketeer Research เพื่อค้นหาแบรนด์ยอดเยี่ยมอันดับ 1 ที่ครองใจผู้บริโภคในสาขาต่าง ๆ

- ธนาคารธนชาต ได้รับรางวัล “Auto Loan Product of the Year” สำหรับปี 2560 ในฐานะธนาคารยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อรถยนต์จากผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อธนาคารรถแลกเงิน” จาก The Asian Banker นิตยสารการเงินการธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์

- ธนาคารธนชาต ได้รับรางวัล “Adman Awards & Symposium 2017” ซึ่งเป็นสุดยอดรางวัลโฆษณาและสื่อสารการตลาด โดยสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย จากงานโฆษณา “ท่านเปาสตาร์ทอัพ คิดได้ ทำได้” และแคมเปญ “เปาเที่ยงท่า” ของผลิตภัณฑ์สินเชื่อธนาคารรถแลกเงิน โดยได้รับ 2 รางวัล ได้แก่ ประเภท Integrated Marketing Communication (IMC) จากการใช้การสื่อสารแบบผสมผสาน มุ่งเน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และประเภท Promo & Activation ด้าน Use of Ambient (Including Large Scale & Small Scale) จากกิจกรรมส่งเสริมการตลาดดีเด่น

- ธนาคารธนชาต ได้รับรางวัล “B.A.D Award 2017” รางวัล Bronze ประเภท Outdoor ด้าน Ambient Large Scale จากแคมเปญ “เปาเที่ยงท่า” ของผลิตภัณฑ์สินเชื่อธนาคารรถแลกเงิน ที่เป็นการจำลองทำธุรกิจจริงจากการนำรถไปแลกเงินมาทำธุรกิจ จากสมาคมผู้กำกับศิลป์บางกอก (Bangkok Art Director's Association)

- ธนาคารธนชาต ได้รับรางวัล “สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ส่งเสริมคุณธรรม” จากภาพยนตร์โฆษณาสร้างสรรค์สังคม เรื่อง ลูกมหาเศรษฐี (ปลาหู) ภายใต้โครงการ ReThink โดยได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ซึ่งจัดขึ้นโดยกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- ธนาคารธนชาต ได้รับรางวัล “ดีเด่นด้านอนุรักษ์พลังงาน ประเภทอาคาร-ควบคุม” จาก Thailand Energy Awards 2017 จัดโดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยสำนักงานอาคารสวนมะลิได้รับคัดเลือกจากผู้เสนอชื่อเข้าร่วมประกวดกว่า 262 รายทั่วประเทศ

- บล. ธนชาต ได้รับรางวัล “SET Awards 2017” ซึ่งจัดโดย คสท. ร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร จำนวน 3 รางวัล ได้แก่
  - รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยม ด้านการให้บริการหลักทรัพย์แก่นักลงทุนบุคคล (Best Securities Company Awards - Retail Investors)
  - รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ดีเด่น ด้านการให้บริการอนุพันธ์ (Outstanding Derivatives House Awards) ในฐานะที่เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการดำเนินงานที่โดดเด่น มีคุณภาพการบริการที่ดี และการวิเคราะห์หลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์และกลยุทธ์อนุพันธ์ใน TFEX (Thailand Futures Exchange) ที่มีคุณภาพครอบคลุมและหลากหลาย
  - รางวัลธุรกรรมทางการเงินดีเด่นในตลาดทุน (Outstanding Deal of the Year Awards) ในฐานะที่ปรึกษาทางการเงิน ผู้จัดการจัดสรรหุ้นสำหรับนักลงทุนประเภทสถาบัน (Bookrunner) และผู้จัดการจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย (Lead Underwriter) ในการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (IPO) ของบริษัท บ้านปู เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน) (BPP) ที่มีมูลค่าสูงถึง 13,618 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นธุรกรรมที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทยในปี 2559
- บล. ธนชาต ได้รับรางวัล “Asiamoney Broker Poll 2017” โดยนิตยสาร Asiamoney ซึ่งเป็นนิตยสารการเงินชั้นนำของภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก จากผลการสำรวจความคิดเห็นของนักวิเคราะห์การเงินและนักลงทุนสถาบันทั่วโลก โดยมีรางวัลที่ได้รับถึง 10 รางวัลคุณภาพ ดังนี้

#### ประเภท Brokerage

- รางวัลอันดับ 3 ประเภท Best Local Brokerage (บริษัทหลักทรัพย์ในประเทศที่ดีที่สุด)
- รางวัลอันดับ 2 ประเภท Most Improved Brokerage over the last 12 months

#### ประเภท Individual

- รางวัลอันดับ 1 ประเภท Best Small Cap Analyst
- รางวัลอันดับ 2 ประเภท Best Analyst for Healthcare
- รางวัลอันดับ 2 ประเภท Best Analyst for Utilities
- รางวัลอันดับ 2 ประเภท Best Analyst for Semiconductors & Semiconductor Equipment

#### ประเภท Team

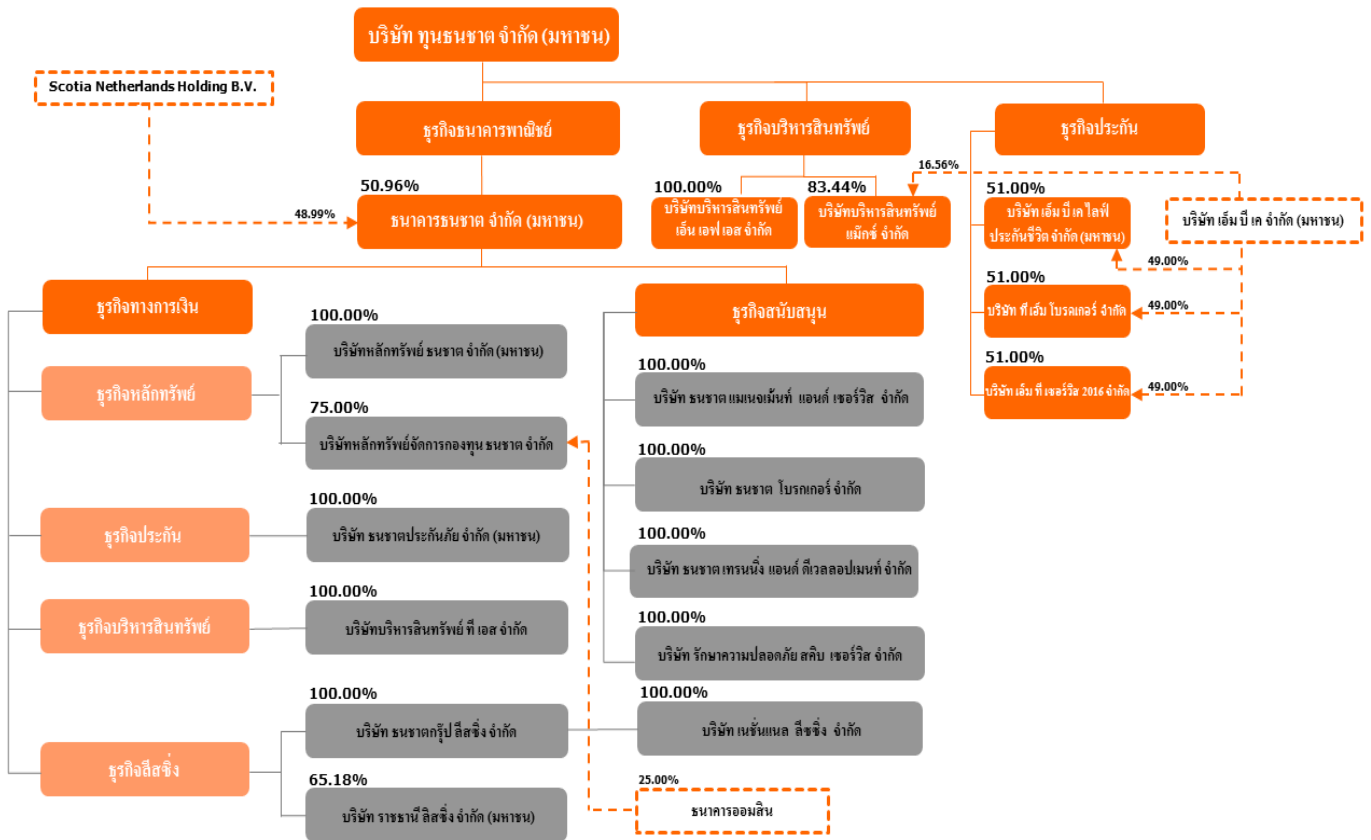
- รางวัลอันดับ 2 ประเภท Best Team for Healthcare
- รางวัลอันดับ 2 ประเภท Best Team for Semiconductors & Semiconductor Equipment
- รางวัลอันดับ 2 ประเภท Best Team for Utilities
- รางวัลอันดับ 3 ประเภท Best Team for Small Cap

- บล. ธนชาต ได้รับรางวัลระดับเอเชีย จากความสำเร็จในฐานะที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ผู้จัดการจัดสรรหุ้น (Bookrunners) และผู้จัดการจำหน่าย (Lead Managers) ในการเสนอขายหุ้น IPO ของบริษัท บ้านปู เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน) ที่มีมูลค่าถึง 13,618 ล้านบาท รวม 3 รางวัล ได้แก่
  - รางวัล “Thailand Capital Markets Deal of the Year” จากงาน IFR Asia Awards 2016 โดยนิตยสาร IFR Asia นิตยสารด้านตลาดเงินและตลาดทุนชั้นนำของภูมิภาค

- รางวัล “Best IPO Deal of The Year 2016 in Southeast Asia” จากงาน 10<sup>th</sup> Annual Alpha Southeast Asia Deal & Solution Awards 2016 โดยนิตยสาร Alpha Southeast Asia นิตยสารชั้นนำด้านการเงินและการลงทุนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- รางวัล “Best Country Deals 2016 (Thailand)” โดย Global Capital Asia and Asiamoney
- บลจ. ธนชาต ได้รับรางวัล Set Awards 2017 “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยอดเยี่ยม” (Best Asset Management Company Award) และรางวัล “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนดีเด่น” (Outstanding Asset Management Company Awards) โดยรางวัลบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนดีเด่นเป็นรางวัลที่ได้รับเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน และรางวัลบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยอดเยี่ยมนั้น คณะกรรมการจะคัดเลือกจากบริษัทที่ได้รับรางวัลดีเด่นจำนวน 5 บริษัท ซึ่ง บลจ. ธนชาต ได้รับการคัดเลือกให้เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยอดเยี่ยมในที่สุด
- บลจ. ธนชาต ได้รับรางวัล “Morningstar Awards 2017” ประเภทกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ตราสารแห่งนี้ ได้แก่ กองทุนเปิดธนชาตตราสารหนี้เพื่อการเลี้ยงชีพ (T-NFRMF) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 จากบริษัท มอร์นิ่งสตาร์รีเลียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ Morningstar, Inc. บริษัทชั้นนำของโลกทางด้านการให้บริการข้อมูลและการวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุนต่าง ๆ
- ธนชาตประกันภัย ได้รับรางวัล “บริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่น อันดับที่ 1 ประจำปี 2559” จาก คปภ. ซึ่งรางวัลดังกล่าวได้รับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน โดยก่อนหน้านี้บริษัทได้รับรางวัลดีเด่นต่อเนื่องรวมกัน 6 ปีซ้อน
- กลุ่มธนชาต ได้รับเกียรติบัตรเชิดชูในฐานะ “องค์กรที่ทำคุณประโยชน์ทางสังคมด้านการสนับสนุนการจ้างงานคนพิการ ประจำปี 2560” จากกระทรวงแรงงาน โดยปีนี้กลุ่มธนชาตได้จ้างงานคนพิการรวมทั้งสิ้น 141 คน เพื่อช่วยเหลือและส่งเสริมให้คนพิการจากทั่วประเทศได้มีโอกาสพึ่งพาตนเองในการดำรงชีวิต
- กลุ่มธนชาต ได้รับรางวัล “สุริยศศิธร” จากปฏิทินกลุ่มธนชาตปี 2560 ชุด 9 ทศวรรษ จัตรชัยประชา โดยได้รับรางวัล “รองชนะเลิศปฏิทินชนิดแขวนประเภทเทิดพระเกียรติสถาบันพระมหากษัตริย์” และ “รางวัลชมเชยการออกแบบเชิงสร้างสรรค์ โดยใช้นวัตกรรม” จัดโดยสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย ซึ่งทุกปีที่ผ่านมาปฏิทินของกลุ่มธนชาตได้รับรางวัลมาอย่างต่อเนื่อง
- บริษัทในกลุ่มธนชาตจำนวน 14 บริษัท ได้รับใบรับรองการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption หรือ CAC) ที่จัดตั้งขึ้นโดยองค์กรธุรกิจชั้นนำของประเทศ ได้แก่ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้าร่วมต่างประเทศในประเทศไทย (JFCCT) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยบริษัทในกลุ่มธนชาต 14 บริษัท ที่ได้รับใบรับรอง ประกอบด้วย 1) บริษัทฯ 2) ธนาคารธนชาต 3) บลจ. ธนชาต 4) บล. ธนชาต 5) ธนชาตประกันภัย 6) บบส. ทีเอส 7) ธนชาตโบรกเกอร์ 8) ธนชาตเทรนนิ่ง 9) ราชธานีลิสซิ่ง 10) บบส. เอ็นเอฟเอส 11) บบส. แม็กซ์ 12) เอ็มบีเค โลฟ 13) ทีเอ็ม โบรกเกอร์ และ 14) เอ็มที เซอร์วิส 2016

## แผนภาพแสดงโครงสร้างการถือหุ้นในกลุ่มธนชาต

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560



- หมายเหตุ 1) บริษัทฯ มีสิทธิออกเสียงตามสัดส่วนการถือหุ้นที่ถืออยู่  
 2) บริษัท เนชั่นแนล ลิสซิ่ง จำกัด ได้จดทะเบียนเลิกบริษัท เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2560 และอยู่ระหว่างการชำระบัญชี

## นโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนชาต

ในปี 2561 กลุ่มธนชาตมุ่งมั่นขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience) และเป็นธนาคารหลัก (Main Bank) ของลูกค้า ผ่านกลุ่มธุรกิจการเงินที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพียบพร้อมด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและมีคุณภาพ เพื่อเติมเต็มทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้าภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นสถาบันการเงินที่ดีที่สุดในการให้บริการทางการเงินที่ครบและครอบคลุม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ด้วยบริการและคำแนะนำที่เป็นเลิศ”

โดยวิสัยทัศน์ดังกล่าวประกอบด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร (Universal Banking) การสร้างคุณค่าที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และการร่วมมือร่วมใจกันของทุกหน่วยงานเพื่อส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า (Collaboration) ความพยายามและความสำเร็จภายใต้ 3 แนวคิดหลักนี้ ไม่เพียงทำให้กลุ่มธนชาตเป็นกลุ่มธุรกิจการเงินครบวงจรที่ประสบความสำเร็จในบริการด้านต่าง ๆ แต่ยังเป็นพลังสำคัญในการที่จะทำให้กลุ่มธนชาตเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินชั้นนำของประเทศและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

นอกจากความเข้มแข็งอันเกิดจากความร่วมมือร่วมใจกันภายในกลุ่มธนชาตแล้ว กลุ่มธนชาตยังมีสโกล์ที่แข็งแกร่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจสำคัญที่ให้ความสนับสนุนอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง ทั้งความรู้ ความเชี่ยวชาญ และนวัตกรรมทางการเงินสมัยใหม่ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน การพัฒนาด้านไอที นวัตกรรม และบริการทางการเงินของกลุ่มธนชาตให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบงานของงานขายและงานบริการ (CRM Tools for Sales & Service) ซึ่งเป็นระบบงานสำคัญที่เพิ่มความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระบบ LEAP for Internet Banking และ Mobile Banking ซึ่งเป็นระบบที่มีความปลอดภัยซึ่งช่วยผลักดันให้ธนาคารธนชาตก้าวสู่การเป็นธนาคารดิจิทัลชั้นนำ สามารถเข้าถึงและรองรับวิถีการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของลูกค้าที่เปลี่ยนไป และระบบ LOS (Loan Origination System) ซึ่งเป็นระบบงานอนุมัติสินเชื่อที่ทันสมัย ยกระดับคุณภาพการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารธนชาตให้ถูกต้อง รวดเร็ว และลดความเสี่ยงอันเกิดจากปัญหาหนี้เสียคุณภาพ รวมไปถึงการพัฒนา ระบบ Credit Scoring อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินสินเชื่อและบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอันนำมาซึ่งความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ตลอดจนเพิ่มจำนวนการถือครองผลิตภัณฑ์และสร้างรายได้ให้แก่ธนาคารธนชาต

ทั้งนี้ กลุ่มธนชาตได้สื่อสารกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้กับพนักงานทุกระดับในทุกหน่วยธุรกิจ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่นร่วมกันและลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับปรัชญาในการทำธุรกิจ (Business Philosophy) 3 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นในบุคลากร กลุ่มธนชาตมีความเชื่อว่าบุคลากรเป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่ามากที่สุด และตระหนักว่าการเติบโตของกลุ่มธนชาตเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากความสามารถและความซื่อสัตย์ของบุคลากร
2. อุทิศตนเพื่อความเป็นเลิศ กลุ่มธนชาตให้ความสำคัญกับการบรรลุถึงความเป็นเลิศอย่างจริงจัง มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในด้านเทคโนโลยี
3. ใส่ใจในความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มธนชาตมีความใส่ใจอย่างมากในการรับผิดชอบต่อสังคม

ทั้งนี้ ในปี 2561 กลุ่มธนชาตให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ (Strategic Focus) 4 ด้าน เพื่อพัฒนาและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันตามวิถีการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. การลงทุนและพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี (Technology) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญที่จะนำพากลุ่มธนชาตก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล (Digital Banking) อย่างเต็มรูปแบบสอดคล้องกับวิถีการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของลูกค้าที่เปลี่ยนไป การพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ และการให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจรด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า
2. การปรับปรุงและพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ (Process Enhancement) ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้กลุ่มธนชาตสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย รวมถึงบริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (People Development) ให้มีความเป็นมืออาชีพ มีความเป็นผู้นำ โดยเน้นสร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ยกระดับทักษะ ความรู้ และความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการเงินในยุคดิจิทัลที่มีความซับซ้อนมากขึ้นและโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

4. การทำงานร่วมกัน (Work Collaboration) ระหว่างหน่วยงาน โดยพนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่นและปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

### นโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธนชาต

บริษัทฯ เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาต ที่ถือหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในระดับที่มีอำนาจควบคุมกิจการ (มากกว่าร้อยละ 50 ของทุนชำระแล้ว) โดยมีแนวทางบริหารจัดการบริษัทในกลุ่ม ดังนี้

#### นโยบายการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ และธนาคารธนชาตจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนชาตเป็นประจำทุกปี และให้บริษัทลูกทุกบริษัทจัดทำแผนธุรกิจและงบประมาณระยะ 3 - 5 ปี เสนอให้บริษัทแม่พิจารณาว่ามีแนวทางดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจหรือไม่ และจะมีการประเมินผล ทบทวน และปรับแผนธุรกิจและงบประมาณเป็นประจำ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันของธุรกิจ

โดยในปี 2560 ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2560 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้พิจารณาและมีมติอนุมัติแผนธุรกิจและงบประมาณ ประจำปี 2560 - 2562

#### การดูแลการประกอบธุรกิจบริษัทลูก

บริษัทฯ และธนาคารธนชาตจะส่งกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงร่วมเป็นกรรมการในบริษัทลูก เพื่อร่วมกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสามารถกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของบริษัทลูกได้อย่างใกล้ชิด โดยมีการรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

##### บริษัทลูกของธนาคารธนชาต

กรรมการผู้จัดการบริษัทลูกของธนาคารธนชาตรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน ต่อคณะกรรมการบริหาร และมีการสรุปรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารธนชาต

##### บริษัทในกลุ่มธนชาต

สายการเงินของบริษัทฯ และของธนาคารธนชาต จัดทำสรุปงบการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม รายงานต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นประจำทุกเดือน

#### การรวมศูนย์งานสนับสนุน

เป็นการรวมงานสนับสนุนที่แต่ละบริษัทในกลุ่มธนชาตต้องใช้บริการไว้ ณ บริษัทใดบริษัทหนึ่ง แล้วให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มธนชาตทั้งหมด เพื่อเป็นการจัดการให้มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านความเชี่ยวชาญของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ และความประหยัดในเรื่องอัตราพนักงาน ซึ่งในปัจจุบันได้มีการรวมศูนย์งานสนับสนุนในกลุ่มธนชาต เช่น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบุคลากร งานพัฒนาระบบงานและระเบียบคำสั่ง งานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ งานปฏิบัติการ งานควบคุมธุรกิจ งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ งานธุรการและจัดซื้อทรัพย์สิน งานกฎหมายและประเมินราคา งานติดตามหนี้รายย่อยและงานตัวแทนเรียกเก็บหนี้ โดยพิจารณาปฏิบัติตามกฎหมายและประกาศของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

### การควบคุมภายใน การตรวจสอบ การกำกับดูแลกิจการบริษัทแม่และบริษัทในกลุ่มธนชาต

กลุ่มธนชาตให้ความสำคัญด้านการควบคุมภายในเป็นอย่างยิ่ง โดยยึดหลักการให้มีการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินธุรกิจ การบริการ และการปฏิบัติงาน รวมถึงแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้มีการตรวจสอบซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีการสอบทานรายการอย่างเหมาะสม (Check & Balance) และจัดให้มีประกาศ คำสั่ง ระเบียบการปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร ครอบคลุมธุรกิจที่ดำเนินการและการปฏิบัติที่สำคัญ เปิดเผยให้พนักงานทุกคนสามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ตลอดเวลา

ด้านการตรวจสอบภายใน หน่วยงานตรวจสอบภายในของธนาคารธนชาตและบริษัทในกลุ่ม เป็นทีมงานที่ทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทในกลุ่มธนชาต ให้มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ ระบบงานที่กำหนด และการตรวจสอบความผิดพลาด บกพร่องในการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอข้อแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การควบคุมที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังจัดให้มีหน่วยงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ (Compliance) ของธนาคารธนชาตและบริษัทในกลุ่ม เป็นหน่วยงานติดตามศึกษากฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ และการปฏิบัติงานของธุรกิจที่กลุ่มธนชาตดำเนินการอยู่เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทในกลุ่มธนชาตมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางประกาศกำหนด

การกำกับดูแลการควบคุมภายในและการตรวจสอบของแต่ละบริษัทในกลุ่มธนชาต มีคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่กำกับดูแล ควบคุมและตรวจสอบ เพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบสามารถปฏิบัติหน้าที่และแสดงความเห็นได้อย่างมีอิสระจากฝ่ายจัดการของแต่ละบริษัท เพื่อให้แต่ละบริษัทมีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสอบทานให้มีรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง โดยในการกำกับดูแลบริษัทในกลุ่ม หน่วยงานตรวจสอบของธนาคารธนชาตเป็นผู้ดำเนินการสรุปผลการตรวจสอบของบริษัทในกลุ่ม และรายงานการตรวจสอบของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจต่อคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ เพื่อรับทราบและพิจารณาให้ความเห็นตลอดจนถึงแนวทางการดำเนินการ

ในส่วนของการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการทั้งในระดับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย โดยจัดโครงสร้างให้มีการถ่วงดุลระหว่างกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร (รวมกรรมการอิสระ) กับกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ตลอดจนกำหนดขอบเขตหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ทางประกาศกำหนด นอกจากนี้ ยังได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณ ประกาศให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในกลุ่มธนชาตถือปฏิบัติ โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และไม่ทำการที่เป็นการขัดแย้งทางผลประโยชน์

### การบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ มีระบบการดูแลให้บริษัทในกลุ่มธนชาตมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการจัดให้มีการจัดการความเสี่ยงตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ของบริษัทในกลุ่มธนชาตที่อาจต้องการการสนับสนุนทางการเงินหรือการจัดการจากบริษัทฯ โดยตรง ซึ่งมีการจัดทำรายงานสถานะความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัทในกลุ่มเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ นโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้จัดทำตามแนวทางที่ ธปท. กำหนด

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่มีนัยสำคัญจากงบการเงินรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 2559 และ 2558 มีดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2560		2559		2558	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>						
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,391	3.27	1,347	3.31	1,614	4.01
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	238	0.56	220	0.54	334	0.83
เงินลงทุนในตราสารหนี้	3,191	7.49	3,571	8.77	3,850	9.58
เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้	17,786	41.78	18,362	45.12	19,514	48.54
การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	22,075	51.85	21,708	53.34	23,328	58.02
<b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>	<b>44,681</b>	<b>104.95</b>	<b>45,208</b>	<b>111.08</b>	<b>48,640</b>	<b>120.98</b>
<b>ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>	<b>15,511</b>	<b>36.43</b>	<b>16,740</b>	<b>41.13</b>	<b>20,910</b>	<b>52.01</b>
<b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>	<b>29,170</b>	<b>68.52</b>	<b>28,468</b>	<b>69.95</b>	<b>27,730</b>	<b>68.97</b>
<b>รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>						
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	5,890	13.84	5,888	14.47	5,465	13.59
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	665	1.56	459	1.13	742	1.85
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	1,908	4.48	1,061	2.61	1,956	4.87
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	337	0.79	395	0.97	272	0.68
กำไร (ขาดทุน) จากทรัพย์สินรอการขายและทรัพย์สินอื่น	52	0.12	(48)	(0.12)	310	0.77
รายได้จากการรับประกันภัย/ประกันชีวิตสุทธิ	2,605	6.12	2,659	6.53	2,043	5.08
รายได้เงินปันผล	557	1.31	496	1.22	359	0.89
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	1,388	3.26	1,321	3.24	1,327	3.30
<b>รวมรายได้ที่มีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>	<b>13,402</b>	<b>31.48</b>	<b>12,231</b>	<b>30.05</b>	<b>12,474</b>	<b>31.03</b>
<b>รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ</b>	<b>42,572</b>	<b>100.00</b>	<b>40,699</b>	<b>100.00</b>	<b>40,204</b>	<b>100.00</b>

## ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

### ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ตาม พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และประกาศ ธปท. ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประกอบกิจการเป็นผู้แนะนำซื้อขายหน่วยลงทุน แนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ นายหน้าประกันภัย/ประกันชีวิต ที่ปรึกษาทางการเงิน บริการเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นกู้และดูแลรักษาหลักทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ธนาคารธนชาตมีสาขา รวม 523 สาขา สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคารธนชาตมีจำนวน 36 แห่ง แบ่งเป็น สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายในที่ทำการสาขา หรือ Booth in Branch จำนวน 18 แห่ง สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายนอกที่ทำการสาขา หรือ Stand Alone จำนวน 18 แห่ง เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) จำนวน 1,727 เครื่อง เครื่องฝากและถอนเงินสดอัตโนมัติ (Recycling Machine) จำนวน 1 เครื่อง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) จำนวน 25 เครื่อง เครื่องฝาก ถอน และบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ (Multi-Function) จำนวน 75 เครื่อง และเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ (Passbook Update Machine) จำนวน 97 เครื่อง

#### กลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์ 5 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 2560 ธนาคารธนชาตยังคงให้ความสำคัญกับการขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเน้นด้านการทำธุรกรรม เช่น ถอน โอน จ่าย รวมถึงพัฒนาช่องทางการทำธุรกรรมใหม่ ๆ เช่น พร้อมเพย์ และ QR Code เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าใช้บริการธนาคารธนชาตเป็นธนาคารหลัก (Main Bank)

เพื่อตอบสนองวิถีการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ที่เปลี่ยนไปในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารธนชาตจึงได้พัฒนาบัญชี e-SAVINGS ซึ่งเป็นบัญชีออมทรัพย์ที่ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ผ่าน Thanachart Connect (Mobile Banking) ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทางด้านดอกเบี้ยเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังใช้แคมเปญ Thanachart Smart Solution ในการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเรียนรู้หลักการบริหารเงินผ่านบัญชีออมทรัพย์ 2 ผลิตภัณฑ์ เป็นบัญชีเก็บและบัญชีใช้ คือ บัญชี e-SAVINGS และบัญชีฟรีเวอร์ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งเรื่องดอกเบี้ยและประหยัดค่าธรรมเนียมไปพร้อมกัน

ในปี 2560 ธนาคารธนชาตยังคงมุ่งมั่นที่จะสร้างฐานลูกค้า Main Bank โดยใช้บัญชีฟรีเวอร์ไลฟ์ เป็นผลิตภัณฑ์หลักในการนำเสนอให้แก่ลูกค้า เพราะเป็นบัญชีที่ช่วยให้ลูกค้าประหยัดค่าธรรมเนียม กด ถอน โอน จ่าย และค่าธรรมเนียมออกบัตรเดบิต

นอกจากนั้น ในช่วงครึ่งปีหลัง ธนาคารธนชาตได้มีการโปรโมทผลิตภัณฑ์เงินฝาก Ultra Savings อีกครั้ง เพื่อสร้างความหลากหลายของกลุ่มผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

## กลุ่มที่ 2 บริการด้านเงินให้สินเชื่อ

### 2.1 สินเชื่อธุรกิจ

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สินเชื่อธุรกิจเป็นวงเงินสินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนในการประกอบธุรกิจ หรือใช้เสริมสภาพคล่องหมุนเวียนในกิจการ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลายประเภทสินเชื่อ

1) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Wholesale Banking)** ธนาคารธนชาตได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเงินให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินให้กู้ที่มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า (Flexible Loan) โครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ บริการหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) เพื่อค้ำประกันการประมูลงาน สัญญา ผลงาน และการชำระค่าสาธารณูปโภค รวมถึงบริการ e-GP ซึ่งเป็นการให้บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ และบริการรับชำระเงินค่าซื้อเอกสารประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้โครงการการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง เป็นต้น เงินให้สินเชื่อโครงการ (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) เพื่อช่วยป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยหรือป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน ไม่ว่าจะเป็น Forward Contract, Foreign Currency SWAP เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการบริหารจัดการด้านการเงิน (Cash Management) โดยเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารเงินสดที่ช่วยตอบสนองความต้องการอย่างหลากหลายอีกด้วย

2) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Commercial Banking)** สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นบริการสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นหลากหลาย โดยจะพิจารณาให้ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เช่น สินเชื่อเติมเต็ม (Top Up Facilities) ซึ่งเป็นวงเงินพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าวงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) เพื่อใช้หมุนเวียนในกิจการ หนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) สำหรับลูกค้าธุรกิจ หรือลูกค้าบุคคลที่มีความต้องการใช้วงเงินค้ำประกันสินเชื่อในการค้ำประกันการดำเนินงานให้กับหน่วยงานบริษัท ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน และบริการ e-GP และธนาคารธนชาตได้สนับสนุนโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โครงการค้ำประกันสินเชื่อในลักษณะ Portfolio Guarantee Scheme รวมถึงโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังให้บริการแก่ลูกค้าในการบริหารเงินสด (Cash Management) อีกด้วย

3) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก (SME-S)** ธนาคารธนชาตมีโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SME-S ซึ่งเป็นสินเชื่อวงเงินสูงสุดไม่เกิน 20 ล้านบาท เพื่อตอบสนองลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก ไม่ว่าจะเป็นเงินกู้ระยะยาว (Term Loan) วงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) วงเงินตัวสัญญาใช้เงิน (P/N) และวงเงินหนังสือค้ำประกัน (L/G) โดยกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และขั้นตอนการปฏิบัติงานจะเป็นไปตามแนวนโยบายสินเชื่อรายย่อย ทั้งนี้ การขายโปรแกรมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SME-S นี้เป็นการขายผ่านช่องทางสาขาของธนาคารธนชาต เพื่อให้สาขาที่ธนาคารธนชาตมีอยู่เป็นผู้ดูแลและให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยจะมี

เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ประจำเขตพื้นที่ต่าง ๆ (Loan Specialist) เข้าทำงานร่วมกับสาขาธนาคารธนชาต เพื่อให้การบริการลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก (SME-S) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของธุรกิจลูกค้าได้

#### การตลาดและการแข่งขัน

เนื่องจากกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก มีลูกค้าเป็นจำนวนมากและกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ ธนาคารธนชาตจึงออกแบบให้ขั้นตอนปฏิบัติงานและนโยบายสินเชื่อให้เป็นไปตามแบบลูกค้าสินเชื่อรายย่อย รวมทั้งมีการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้านการแข่งขันนั้น แม้ว่าตลาดสินเชื่อ SME-S จะมีมูลค่าการตลาดสูง แต่ก็มีการแข่งขันที่สูงด้วยเช่นกัน ดังนั้น นอกเหนือจากฐานลูกค้าที่ธนาคารธนชาตมีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะต้องดูแลลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้ว ธนาคารธนชาตยังมุ่งเน้นการหาฐานลูกค้าใหม่ ๆ ผ่านโปรแกรมสินเชื่อต่าง ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SME ได้ใจ ที่เน้นรองรับกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังมีการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมการตลาด และกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นยอดสินเชื่ออีกด้วย

สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ธนาคารธนชาตยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบวงจร ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ บริการด้านการค้าต่างประเทศ บริการบริหารจัดการด้านการเงิน ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

## 2.2 สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับรถยนต์

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

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

#### การตลาดและการแข่งขัน

มุ่งเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อกับกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นพันธมิตรอันดีในธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารธนชาตเสมอมา โดยธนาคารธนชาตใช้ฐานข้อมูลที่มีอยู่พัฒนาเครื่องมือสำหรับพิจารณาและกลั่นกรองการอนุมัติสินเชื่อภายใต้เกณฑ์การควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม (Credit Scoring) นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตยังมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สอดคล้องกับรูปแบบและช่องทางความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ กลุ่มลูกค้ารถยนต์ใหม่ และผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้วที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หรือกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้วที่ธนาคารธนชาตติดต่อผ่านช่องทางบริษัทผู้ให้บริการประมูลรถยนต์ เป็นต้น ในส่วนของธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อเพื่อใช้ในธุรกิจ (Fleet) และธุรกิจการให้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นการให้บริการบนฐานกลุ่มลูกค้าเดิมที่มีศักยภาพและความมั่นคงทางการเงินสูง โดยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางขายให้ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศ

## 2.3 สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

เป็นการให้บริการครบวงจรในด้านการค้าต่างประเทศ เช่น การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อนำเข้าสินค้า (Import L/C Issuance) และการให้สินเชื่อเพื่อการนำเข้าแบบทรัสต์รีซีพ (Trust Receipt) การเป็นตัวแทนในการชำระเงินค่าสินค้าตามเอกสาร

เรียกเก็บ 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) การบริการเงินโอนไปต่างประเทศ และการบริการรับเงินโอนจากต่างประเทศ

#### การตลาดและการแข่งขัน

การบริการที่ถูกต้องแม่นยำ สะดวกรวดเร็ว อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านธุรกรรมการค้าต่างประเทศ โดยธนาคารธนชาตคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการและการส่งเสริมการทำธุรกรรมของลูกค้าในภาพรวม มีเป้าหมายการขายฐานลูกค้าทั้งที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารธนชาตได้สนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อการนำเข้า สินเชื่อเพื่อการส่งออก เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องให้แก่ลูกค้า รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการค้าต่างประเทศจากผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้ง ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการค้าต่างประเทศให้มีความหลากหลายและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่มีครอบคลุมอยู่ในทุกทวีป เพื่อบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการจากธนาคารธนชาต

## 2.4 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใน 3 รูปแบบ ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ผ่านช่องทางการขายรถยนต์โดยผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ใหม่และรถยนต์ใช้แล้ว และการให้บริการสินเชื่อ Sale and Lease Back ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อธนชาตรถแลกเงิน” ผ่านช่องทางสาขาของธนาคารธนชาต โดยสินเชื่อรถแลกเงินเป็นสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการเงินสด ด้วยวงเงินอนุมัติที่สูงกว่าสินเชื่อเงินสดส่วนบุคคลและมีระยะเวลาการผ่อนชำระนานกว่าสินเชื่อบุคคลทั่วไป ผู้บริโภคจึงสามารถเลือกระยะเวลาและค่างวดที่สอดคล้องกับความสามารถในการผ่อนชำระได้

ในปี 2560 ธนาคารธนชาตได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ภายใต้ชื่อ “สินเชื่อธนชาตรถแลกเงิน” เป็นสินเชื่อสำหรับเจ้าของกรรมสิทธิ์รถยนต์ ที่ต้องการเงินสดเพื่อใช้จ่ายส่วนตัวหรือเสริมสภาพคล่องธุรกิจ โดยใช้เล่มทะเบียนรถยนต์เป็นหลักประกัน ซึ่งลูกค้ายังคงเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์และใช้รถยนต์ได้ตามปกติ โดยสินเชื่อธนชาตรถแลกเงิน คิดอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตได้พัฒนาและนำ Application Score ใหม่ มาใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้าที่ไม่มีประวัติกับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (NCB) ภายใต้เกณฑ์การควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งช่วยทำให้การคัดกรองและควบคุมคุณภาพผู้ขอสินเชื่อมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### การตลาดและการแข่งขัน

สภาวะยอดขายรถยนต์ใหม่ภายในประเทศในปี 2560 เมื่อเทียบกับปี 2559 มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.38 โดยธนาคารธนชาตได้มีความร่วมมือทางกลยุทธ์การทำธุรกิจร่วมกับผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำเพิ่มขึ้น รวมถึงการออกแคมเปญส่งเสริมการขาย ส่งผลให้สัดส่วนการตลาดในสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ของธนาคารธนชาตสูงขึ้น

ในด้านของสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว ธนาคารธนชาตมีการปรับนโยบายและกระบวนการพิจารณาเครดิต เพื่อการควบคุมคุณภาพหนี้ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังคงมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อรถแลกเงินแก่ลูกค้าเดิมของธนาคารธนชาต โดยมีจุดบริการทางสาขาที่ครอบคลุมพื้นที่กว่า 500 สาขา ทั่วประเทศ

## 2.5 สินเชื่อบุคคลที่มีหลักประกัน

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ได้แก่ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ ธนชาต Home Loan บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ สินเชื่อธนชาตบ้านแลกเงิน (Cash Your Home) และสินเชื่อโฮมพลัส (Home Plus) สินเชื่อเนกประสงค์สำหรับลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายปัจจุบันของธนาคารธนชาต ที่ต้องการขอยืมเงินกู้เพิ่มเติมจากสินเชื่อบ้านธนชาต

### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและนำเสนอบริการที่ครบวงจร ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีการส่งเสริมการตลาดตามสถานการณ์และภาวะการแข่งขัน โดยมีฝ่ายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเคหะ (Housing and Secured Personal Loan) ภายใต้สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ธุรกิจลูกค้ารายย่อย (Retail and Small Business Product Development) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กำหนดเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ผ่านเครือข่ายสาขา โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าที่ต้องการซื้อบ้าน และลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อเนกประสงค์โดยใช้บ้านเป็นหลักประกัน ทั้งนี้ ธนาคารธนชาตจัดให้มีช่องทางการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ที่มียาลูกค้ารายย่อย และเครือข่ายสาขาดูแลการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนธุรกิจ

## 2.6 สินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลโดยไม่มีหลักประกันประเภทสินเชื่อเนกประสงค์ที่ไม่ระบุวัตถุประสงค์และระบุวัตถุประสงค์ เพื่อเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้หลากหลายและครอบคลุมทุกความต้องการ ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1) **บัตรเครดิต** เป็นวงเงินสินเชื่อในบัตรเครดิตสำหรับใช้ซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด หรือสามารถเบิกถอนเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็ม (Cash Advance) รวมถึงบริการโอนเงินผ่อนสบาย (Sabai Cash) บริการเงินสดโทรสั่งได้ (Cash Transfer) และบริการผ่อนสบาย (Smile Plan) ธนาคารธนชาตมีบัตรเครดิตร่วมกับ VISA และ MasterCard โดยนำเสนอบัตรต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า ดังนี้

- **บัตรเครดิตธนชาต Diamond** สำหรับลูกค้าที่นิยมสะสมคะแนน โดยทุก ๆ 25 บาท ของการใช้จ่ายผ่านบัตรจะได้รับ 1 คะแนนสะสม โดยบัตรตระกูลไดมอนด์สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ไดมอนด์ (ระดับ Platinum) บลูไดมอนด์ และแบล็คไดมอนด์ (ระดับ World หรือ Signature)
- **บัตรเครดิตธนชาต MAX Platinum** สำหรับลูกค้าที่ต้องการเงินคืน (Cash Back) สำหรับทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรโดยไม่นิยมสะสมเป็นคะแนน เงินคืนสูงสุด อยู่ที่ร้อยละ 1.25
- **บัตรเครดิตธนชาต LIVE Platinum** เป็นบัตรเครดิตสำหรับผู้ถือบัตรที่ต้องการความคล่องตัวในการชำระอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าดอกเบี้ยบัตรเครดิตทั่วไป (ร้อยละ 18) โดยคิดอัตราดอกเบี้ยที่ร้อยละ 15

2) **บัตรสินเชื่อบุคคลธนชาต (FLASH Plus)** เป็นสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ซึ่งให้บริการในรูปแบบบัตรสินเชื่อบุคคล ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “FLASH Plus” เป็นผลิตภัณฑ์ที่เน้นความสะดวกและรวดเร็วในการถอน ผ่อน โอน ทุกโอกาส ด้วยบริการหลัก ๆ ดังนี้

2.1 **บริการโอนเงินผ่อนสบาย (Sabai Cash)** โอนวงเงินที่เหลือในบัตรเข้าบัญชี ผ่อนชำระคืนสูงสุด 60 เดือน

2.2 บริการเงินสดสั่งได้ (Cash Transfer) โอนวงเงินที่เหลือในบัตรเข้าบัญชี เงินไปจ่ายคืนขั้นต่ำร้อยละ 3

2.3 บริการเงินสดกดทันที (Cash Advance) ได้ทั่วโลก 24 ชั่วโมง ฟรีค่าธรรมเนียมการถอนด้วยเงินไปจ่ายคืนขั้นต่ำร้อยละ 3

2.4 บริการผ่อนสบาย (Smile Plan) ผ่อนชำระสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ ผ่อนชำระคืนสูงสุด 60 เดือน

3) สินเชื่อสารพัดนึก Flash Plus SPN เป็นสินเชื่อเนกประสงค์วงเงินกู้เพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าเข้าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาตที่มีประวัติการผ่อนชำระดี โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระเป็นรายเดือนเท่า ๆ กันทุกเดือนตามกำหนดระยะเวลา ระยะเวลาผ่อนสูงสุด 60 เดือน ด้วยวงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 แสนบาท ภายใต้วงเงินของสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล Flash Plus

4) สินเชื่อสำหรับพนักงานในโครงการพิเศษ (Welfare Loan) เป็นสินเชื่อที่ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่เข้าร่วมโครงการกับธนาคารธนชาต

5) สินเชื่อเพื่อการศึกษา (Scholar Loan) เป็นสินเชื่อที่ระบุดูประสงค์ชัดเจน เพื่อชำระค่าเล่าเรียน หรือค่าใช้จ่ายในการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอก

6) สินเชื่อบำเหน็จบำนาญ เป็นสินเชื่อเนกประสงค์โครงการพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าข้าราชการ ผู้รับบำนาญรายเดือนผ่านกรมบัญชีกลาง

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

#### การตลาดและการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์ในกลุ่มสินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน (Unsecured Lending Product) กำหนดกลยุทธ์ทางการแข่งขันบนพื้นฐานความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป้าหมายเป็นสำคัญ ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การนำเสนอแคมเปญทางการตลาด ช่องทางการบริการ และวิธีการให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งได้จัดให้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยให้ลูกค้าเลือกได้ตามความเหมาะสมตามช่วงอายุ (Life Stage) และวิถีการดำเนินชีวิต (Lifestyle) โดยเน้นการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย สามารถใช้ได้ตามเงื่อนไขจริง ไม่ยุ่งยาก และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ เพื่อการเข้าถึงลูกค้าในฐานะผลิตภัณฑ์ในชีวิตประจำวัน (Everyday Needs)

### **กลุ่มที่ 3 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์**

#### **3.1 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าธุรกิจ**

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

รองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธุรกิจ ทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ผ่านบริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (Thanachart iBiz) และช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารธนชาต ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยบริการโอนเงิน (Fund Transfer) บริการโอนเงินรายใหญ่ระหว่างธนาคาร (BAHTNET) บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (SMART) บริการรับชำระสินค้าหรือบริการ (Bill Payment) บริการโอนเงินพร้อมเพย์ (PromptPay Fund Transfer) บริการชำระเงินผ่าน QR (QR Payment) บริการหักบัญชีอัตโนมัติ (Direct Debit) บริการโอนเงินเดือน (Payroll) บริการโอนเงินต่างประเทศ (Outward Remittance) บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ (Trade Finance)

การตลาดและการแข่งขัน

รองรับการให้บริการได้ทั้งบริษัทขนาดเล็กและขนาดใหญ่ รวมถึงลูกค้าบุคคลที่มีความต้องการความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม โดยเน้นกลยุทธ์ในการขายผ่านช่องทางของผู้ชำนาญการด้านธุรกรรมทางการเงิน (Cash Management Specialist) สำหรับบริษัทขนาดใหญ่และกลาง ส่วนบริษัทขนาดเล็กและลูกค้าบุคคลที่ทำธุรกิจ จะใช้ช่องทางสาขาแบบ Cross Selling และ Up-selling

อีกทั้งยังมีการเตรียมความพร้อมในการเพิ่มช่องทางในการให้บริการผ่านทีมงาน Service Delivery Specialist เพื่อดูแลลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยสูงสุด ทั้งนี้ ลูกค้ายังสามารถสอบถามการให้บริการได้จากบริการ Contact Center 1770 ได้อีกด้วย

**3.2 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าบุคคล**ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

รองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารธนชาต ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย บริการโอนเงิน (Fund Transfer) บริการโอนเงินรายย่อยอัตโนมัติ (ORFT) บริการชำระสินค้าหรือบริการ (Bill Payment) บริการโอนเงินพร้อมเพย์ (PromptPay Fund Transfer) บริการชำระเงินผ่าน QR (QR Payment) บริการตรวจสอบและชำระสินค้าออนไลน์ สินเชื่อส่วนบุคคล บัญชีบัตรเครดิต และบัตรกดเงินสด FLASH Plus บริการขอรายงานข้อมูลเครดิตจาก บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau: NCB) บริการซื้อขายสับเปลี่ยนกองทุนรวมของ บลจ. ธนชาต บริการเตือนเพื่อจ่าย (Pay Alert) นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่

- บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Thanachart Connect)
- บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Thanachart iNet)
- บริการแจ้งข้อมูลความเคลื่อนไหวทางการเงิน (Thanachart SMS Alert)

การตลาดและการแข่งขัน

เน้นกลยุทธ์ในการขายผ่านช่องทางสาขาแบบ Cross Selling และ Up-selling สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล อีกทั้งยังมีการเตรียมความพร้อมในการเพิ่มช่องทางในการให้บริการต่อไปเพื่อให้ดึงดูดใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น เน้นการเข้าถึง ความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัยของการให้บริการ และสามารถรับเงินได้ภายในวันเดียวกับวันที่สั่งโอน ทั้งนี้ ลูกค้ายังสามารถสอบถามการให้บริการได้จากสาขาและบริการ Contact Center 1770 ได้อีกด้วย

**กลุ่มที่ 4 บริการธุรกิจการชำระเงินและร้านค้ารับบัตร****4.1 บริการธุรกิจการชำระเงิน**ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธุรกิจบริการ BIN (Bank Identification Number) Sponsor คือ การร่วมมือกันระหว่างธนาคารในฐานะสมาชิกของผู้ให้บริการเครือข่าย (Visa / MasterCard) และผู้ให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet Service Provider) ในการออกบัตรพรีเพดที่มีตราสัญลักษณ์ Visa หรือ MasterCard เพื่อเพิ่มศักยภาพของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ ณ ร้านค้ารับบัตรทั่วโลกที่รับชำระด้วยบัตร Visa หรือ MasterCard โดยลักษณะบัตรพรีเพด แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. **บัตรเสมือน (Virtual Prepaid Card)** คือ บัตรพรีเพดที่อยู่ในรูปแบบของบัตรอิเล็กทรอนิกส์บน e-Wallet Application โดยผู้ถือบัตรสามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ที่ร้านค้าออนไลน์เท่านั้น

2. **บัตรพลาสติก (Physical Prepaid Card)** คือ บัตรพรีเพดที่ผู้ถือบัตรสามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ที่ร้านค้าทั่วไป และร้านค้าออนไลน์ที่มีตราสัญลักษณ์ Visa หรือ MasterCard

โดยบัตรพรีเพดทั้ง 2 ประเภทนี้ เหมาะสำหรับกลุ่มคนรุ่นใหม่ วัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา และกลุ่มคนที่ไม่สามารถเข้าถึงการสมัครบัตรเครดิตได้

#### การตลาดและการแข่งขัน

ธุรกิจการชำระเงิน มีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งจากผู้ให้บริการรายเดิม และผู้ให้บริการรายใหม่ ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจสูงขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารธนชาตจึงมุ่งเน้นสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในการพัฒนาบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ก้าวทันกระแสโลกดิจิทัล และการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงิน อีกทั้งยังเป็นการตอบสนองแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)

#### 4.2 บริการร้านค้ารับบัตร

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ผลิตภัณฑ์บริการร้านค้ารับบัตร ให้บริการรองรับการชำระเงินผ่านช่องทางการรับชำระเงิน โดยแบ่งตามประเภทร้านค้าและธุรกิจ ดังนี้

1. **ผลิตภัณฑ์เครื่องรับรูดบัตร (EDC)** เหมาะกับกลุ่มธุรกิจร้านค้าขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ที่มีความต้องการและปริมาณการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านเครื่องรับรูดบัตรเป็นจำนวนมาก เช่น ร้านอาหาร โรงพยาบาล โรงแรม รีสอร์ท และสถาบันการศึกษา

2. **ผลิตภัณฑ์เครื่องรับรูดบัตรแบบเคลื่อนที่ Pay' n Go (mPOS)** เหมาะกับธุรกิจร้านค้าขนาดเล็กที่มีปริมาณการทำธุรกรรมชำระเงินต่อเดือนเป็นจำนวนไม่มาก รวมถึงธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ที่ทำธุรกิจที่มีตัวแทนหรือพนักงานขาย เพื่อสะดวกต่อการออกพื้นที่และสามารถปิดการขายได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

3. **บริการช่องทางการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ (Thanachart Payment Gateway)** เหมาะกับกลุ่มธุรกิจแบบ e-Commerce เช่น สายการบิน และร้านค้าออนไลน์

4. **บริการช่องทางการชำระเงิน QR Code (QR พาวเวอร์)** เหมาะกับร้านค้าขนาดเล็กถึงขนาดกลางที่ต้องการเปลี่ยนธุรกรรมชำระเงินแบบเงินสดเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ต้องการต้นทุนในการรับชำระที่ต่ำกว่าการรับชำระด้วยบัตร

##### การตลาดและการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์บริการร้านค้ารับบัตร มุ่งเน้นขยายธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการทำธุรกิจ และยังเปิดกว้างให้กับธุรกิจขนาดเล็กที่มองหาตัวช่วยในการบริหารจัดการเงิน โดยธนาคารธนชาตมีการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจในการออกพื้นที่เพื่อหาร้านค้าใหม่ ๆ รวมถึงการออกรายการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการรักษาลูกค้า อีกทั้งยังสร้างความมั่นใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารธนชาต

#### 4.3 บริการตัวแทน รับ - ส่ง เงินด่วน เวสเทิร์น ยูเนียน (Western Union)

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริการรับและส่งเงินด่วนระหว่างประเทศ ผ่านเครือข่ายระบบเวสเทิร์น ยูเนียน ที่มีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล สามารถรับและส่งเงินได้กว่า 200 ประเทศทั่วโลก

##### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตมุ่งเน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ให้กับลูกค้าเป็นหลัก โดยเพิ่มช่องทางการรับและส่งเงินผ่านตู้ ATM ซึ่งลูกค้าสามารถรับและถอนเงินได้อย่างง่ายดายที่ตู้ ATM ธนาคารธนชาตทั่วประเทศ

#### กลุ่มที่ 5 บริการด้านอื่น ๆ

##### 5.1 บริการธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

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

##### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารธนชาตได้มีการขยายเครือข่ายสาขาและสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ครอบคลุมการให้บริการแก่ธุรกิจและนักท่องเที่ยวทั่วประเทศ รวมถึงการปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ให้สอดคล้องกับการเคลื่อนไหวในตลาดโลก เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารธนชาตได้รับอัตราแลกเปลี่ยนที่ทันต่อเหตุการณ์และเป็นธรรม

##### 5.2 บริการงานสนับสนุนธุรกิจหลักทรัพย์

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

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

##### การตลาดและการแข่งขัน

เพื่อเติมเต็มธุรกิจให้สามารถให้บริการครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า ในส่วนของการให้บริการเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินและผู้ดูแลผลประโยชน์ ธนาคารธนชาตใช้ผลิตภัณฑ์เสริมเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารการเงินและการลงทุนแก่กองทุนต่าง ๆ ที่มาใช้บริการ เช่น ผลิตภัณฑ์ด้าน Cash Management เป็นต้น ส่วนบริการผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ และนายทะเบียนหลักทรัพย์และตัวแทนชำระเงิน ธนาคารธนชาตอาศัยเครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์อันดีกับฐานลูกค้าของธนาคารธนชาตในการขยายการบริการดังกล่าว

#### **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโอกาสหรือข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจ**

ในปี 2560 เศรษฐกิจไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่องที่ร้อยละ 3.9 เติบโตจากร้อยละ 3.3 ในปี 2559 และร้อยละ 3.0 ในปี 2558 และเป็นการขยายตัวในระดับที่สูงกว่าประมาณการ ปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการขยายตัวของเศรษฐกิจในปีที่ผ่านมา ได้แก่ การฟื้นตัวอย่างพร้อมเพรียงกันของเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าของไทย เช่น สหรัฐฯ สหภาพยุโรป จีน

และญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งช่วยหนุนภาคการส่งออกสินค้าของไทยให้เติบโตได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยมูลค่าการส่งออกสินค้าในรูปสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐฯ ขยายตัวสูงถึงร้อยละ 9.7 เทียบกับร้อยละ 0.1 ในปี 2559 การขยายตัวต่อเนื่องของภาคการท่องเที่ยวทั้งในด้านรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากจีนและรัสเซีย การปรับตัวดีขึ้นของการบริโภคสินค้าคงทนของภาคเอกชนโดยเฉพาะการซื้อรถยนต์ และการลงทุนของภาคเอกชนในเครื่องจักรและอุปกรณ์เพื่อรองรับการผลิตเพื่อการส่งออกที่ยังมีแนวโน้มเติบโตดี อย่างไรก็ตาม การใช้จ่ายของภาครัฐซึ่งเคยเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา กลับอ่อนแรงลงโดยมีสาเหตุส่วนหนึ่งจากความล่าช้าในการเบิกจ่ายงบลงทุน ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง การเลื่อนการประมูลโครงการ การปรับแผนการก่อสร้างใหม่ เป็นต้น

สำหรับเสถียรภาพเศรษฐกิจโดยรวมของไทย ยังคงมีแนวโน้มดีอย่างต่อเนื่อง โดยอัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยในปี 2560 อยู่ในระดับต่ำที่ร้อยละ 0.7 ปรับขึ้นเล็กน้อยจากปีก่อน อันเป็นผลมาจากราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกที่ปรับตัวสูงขึ้น และการปรับขึ้นภาษีสรรพสามิตในหมวดสินค้าสุรา ยาสูบ และเครื่องดื่มที่มีน้ำตาล ขณะที่อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อยแต่ยังอยู่ในระดับต่ำที่ร้อยละ 1.18 ส่วนเสถียรภาพด้านต่างประเทศนั้น เงินสำรองระหว่างประเทศของไทยอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับหนี้ต่างประเทศระยะสั้น พร้อมทั้งดุลบัญชีเดินสะพัดของไทยยังคงเกินดุลต่อเนื่องเป็นผลจากการขยายตัวของภาคการส่งออกและการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ดุลบัญชีเงินทุนเคลื่อนย้ายขาดดุลสุทธิ เนื่องจากนักลงทุนไทยนำเงินออกไปลงทุนในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2561 มีความท้าทายรอบด้าน โดยเฉพาะจากทั้งปัจจัยต่างประเทศและปัจจัยภายในประเทศซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและตลาดการเงินของไทย รวมถึงการทำธุรกิจของผู้ประกอบการโดยรวม เช่น การปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางสหรัฐฯ (FED) และธนาคารกลางในภูมิภาคเอเชีย ความไม่แน่นอนของการดำเนินนโยบายทางการเงินการคลังของประเทศเศรษฐกิจหลักของโลก เช่น สหรัฐฯ ยุโรป ญี่ปุ่น จีน มาตรการกีดกันทางการค้าของสหรัฐฯ ผลการเจรจาความตกลงการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (NAFTA) และผลการเจรจาเพื่อออกจากสหภาพยุโรป (EU) ของสหราชอาณาจักร (BREXIT) ความขัดแย้งทางด้านภูมิรัฐศาสตร์ในคาบสมุทรเกาหลี และตะวันออกกลาง แนวโน้มการปรับขึ้นราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกตามการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกและจากข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มประเทศผู้ผลิตน้ำมันเพื่อการส่งออก (OPEC) และประเทศนอกกลุ่ม OPEC (Non-OPEC) ในการขยายระยะเวลาปรับลดกำลังการผลิตน้ำมันดิบไปถึงสิ้นปี 2561 การปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยนโยบายของ ธปท. การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) พัฒนาการของเทคโนโลยีด้านการเงิน พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามกระแสการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความก้าวหน้ารวดเร็ว ปัญหาหนี้สินของภาคครัวเรือนและผู้ประกอบการ SMEs การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบในการกำกับดูแลด้านต่าง ๆ เช่น มาตรการดูแลค่าเงินบาท และเงินทุนเคลื่อนย้าย มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (IFRS 9) หลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านเงินกองทุนตามเกณฑ์ BASEL III กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 เป็นต้น

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีดังกล่าว เศรษฐกิจไทยในปี 2561 จะขยายตัวต่อเนื่อง โดยมีแรงหนุนสำคัญจากการเร่งขับเคลื่อนการลงทุน โครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์และโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor) ของรัฐบาล การลงทุนเพิ่มขึ้นของภาคเอกชนในสาขาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายภาครัฐเพื่อรองรับการขยายตัวของภาคการส่งออก แนวโน้มการขยายตัวต่อเนื่องของเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าจะช่วยหนุนภาคการส่งออกของไทย รวมทั้งการเติบโตของภาคการท่องเที่ยว โดยภาพรวมจะเป็นโอกาสที่ดีสำหรับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในการให้ความสนับสนุนสินเชื่อและบริการทางการเงินแก่ภาคธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดเม็ดเงินส่งผ่านไปยังธุรกิจต่อเนื่องอื่น ๆ และช่วยกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตาม หากจะทำให้ภาคการส่งออกสินค้าและการท่องเที่ยวยังคงเป็นปัจจัยสำคัญขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเร่งปรับตัวเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน เช่น การแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างที่บั่นทอน

ความสามารถในการแข่งขัน การส่งเสริมและยกระดับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวตามศักยภาพและความเหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยในปี 2561 ยังได้รับแรงสนับสนุนจากการที่ ธปท. ดำเนินนโยบายการเงินในระดับผ่อนคลาย เพื่อช่วยสนับสนุนการขยายตัวของเศรษฐกิจและทำให้อัตราเงินเฟ้อปรับเข้าสู่กรอบเป้าหมายในระยะต่อไป

#### ภาวะอุตสาหกรรมและแนวโน้มการแข่งขัน

ปี 2560 ธนาคารพาณิชย์โดยรวมตระหนักถึงโอกาสและความท้าทายจากความก้าวหน้าของนวัตกรรมทางการเงินและเทคโนโลยีดิจิทัล ความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล การขับเคลื่อนนโยบายประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาลและการยกระดับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับการปรับรูปแบบธุรกิจและบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการผลักดันให้ประเทศไทยดำเนินไปสู่สังคมไร้เงินสด รวมทั้งจัดสรรเงินลงทุนทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เป็นจำนวนมากเพื่อนำเอาเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) มาปรับใช้ในการให้บริการทางการเงินด้านต่าง ๆ ในการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า และทำให้ต้นทุนในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการลดลง เช่น การพัฒนาระบบการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด (QR Code) การขยายการให้บริการในรูปแบบธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) การประยุกต์เทคโนโลยี การค้นคว้าและพัฒนา นวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ พร้อมทั้งสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการ FinTech และการส่งเสริมธุรกิจดิจิทัลเกิดใหม่ (Tech Start-ups)

อย่างไรก็ดี แม้ว่าเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวดีและภาคธุรกิจมีความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น แต่ผู้ประกอบการบางส่วน โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและเล็ก และภาคครัวเรือนในกลุ่มที่มีรายได้น้อย ยังไม่ได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ และมีความสามารถในการชำระหนี้ด้อยลง จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์โดยรวมให้ความสำคัญกับการดูแลคุณภาพของสินเชื่อโดยเพิ่มความระมัดระวังและเข้มงวดในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อรับมือกับแรงกดดันจากปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) พร้อมทั้งเพิ่มความแข็งแกร่งทางธุรกิจด้วยการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงิน (IFRS 9) ที่จะเริ่มบังคับใช้ในปี 2562 นอกจากนี้ ยังเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและการบริหารต้นทุนอย่างเหมาะสม

ในปีที่ผ่านมา แม้ว่าระบบธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับความท้าทายรอบด้าน แต่ธนาคารพาณิชย์โดยรวมยังมีเสถียรภาพทางการเงินที่แข็งแกร่งซึ่งสะท้อนได้จากอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 18.04 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 18.19 ในปี 2560 และยังคงเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญในระบบเศรษฐกิจไทย โดยสินเชื่อระบบธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นจาก 11,925,460 ล้านบาท ในปี 2559 เป็น 12,457,878 ล้านบาท ในปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 4.46 อย่างไรก็ดี เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่หลายแห่งมีความจำเป็นต้องกันเงินสำรองหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นอย่างมาก จึงทำให้ผลกำไรสุทธิโดยรวมของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ลดลงร้อยละ 5.65 จาก 198,523 ล้านบาท ในปี 2559 เหลือ 187,297 ล้านบาท ในปี 2560

สำหรับในปี 2561 นั้น การเร่งขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในโครงการลงทุนด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก รวมถึงความต้องการเงินลงทุนเพิ่มเติมของภาคธุรกิจตามแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก จะสนับสนุนให้ปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบปรับตัวดีขึ้น ทั้งนี้ ความต้องการสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นจะทำให้สภาพคล่องในตลาดมีแนวโน้มดีขึ้น ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มแข่งขันระดมเงินฝากเพื่อรองรับการขยายตัวของสินเชื่อ อย่างไรก็ดี ธนาคารพาณิชย์จะยังคงให้ความสำคัญกับคุณภาพสินทรัพย์อย่างต่อเนื่อง

อนึ่ง ธนาคารพาณิชย์โดยรวมยังมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และใช้ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของลูกค้าในการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อความเข้าใจลูกค้าในเชิงลึก (Customer Insight) ทั้งในแง่

พฤติกรรมและรูปแบบเส้นทางการตัดสินใจของลูกค้า (Customer Journey) ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางกลยุทธ์และออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์จะยังคงลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่สังคมไร้เงินสด เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงพัฒนานวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่และช่องทางการให้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมทางการเงินของลูกค้าที่เปลี่ยนไป เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลายรูปแบบ สะดวก รวดเร็ว และปราศจากความยุ่งยาก มีต้นทุนการทำธุรกรรมที่ลดลง และมีความมั่นใจในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า (Data Security and Privacy) ในขณะเดียวกัน มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (People Development) และเพิ่มผลผลิตการทำงาน (Productivity Enhancement) โดยให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทักษะและความรู้ให้แก่บุคลากรในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนไป

### ความสามารถในการแข่งขันของธนาคารธนชาตเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

ธนาคารธนชาตดำเนินธุรกิจทางด้านการเงินการธนาคารแบบครบวงจรและมีสโตนีแบงก์เป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งและให้ความสนับสนุนในทุกด้านเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันและประสิทธิภาพของการให้บริการทางการเงิน เช่น ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการให้บริการรูปแบบใหม่ นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตมีจุดแข็งทางธุรกิจที่โดดเด่นและได้เปรียบธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในหลายด้าน เนื่องจากมีบริษัทในเครือที่แข็งแกร่งและมีศักยภาพสูง พร้อมให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าแบบครบวงจร (Total Financial Solution) และคอยดูแลลูกค้าอย่างบูรณาการ เพื่อเติมเต็มความต้องการของลูกค้าในทุกรูปแบบผ่านธุรกิจการจัดการกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจด้านประกันภัย ธุรกิจลิซซิ่ง อีกทั้งธนาคารธนชาตยังเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อบริษัทที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแบบครบวงจรตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ไปถึงปลายน้ำ มีผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า และพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ รวมถึงเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการคัดกรองลูกค้า ตลอดจนได้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ในการกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

นอกจากการมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มแล้ว ธนาคารธนชาตได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้าที่สะดวกและมีความหลากหลายเหมาะกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น ช่องทางสาขา ช่องทางโทรศัพท์ และช่องทางดิจิทัล ทั้งที่เป็นบริการธนาคารออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต “Thanachart iNet” และบริการธนาคารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ “Thanachart Connect” พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพของช่องทางการให้บริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยในส่วนของการบริการธนาคารออนไลน์ผ่าน Thanachart Connect นั้น ธนาคารธนชาตได้พัฒนาฟังก์ชันใหม่ ๆ เพิ่มเติมเพื่อความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า เช่น การโอนเงินและรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการด้วยการสแกน QR Code ที่จุดชำระเงิน การเติมเงินกระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Wallet การโอนเงินด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขบัตรประจำตัวประชาชนผ่านธนาคารพร้อมเพย์โดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชี การทำรายการโปรดในการโอนเงินหรือชำระเงินโดยไม่ต้องใช้รหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) การซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน รวมถึงตรวจสอบผลการดำเนินงานของกองทุนที่ลงทุนได้ทันทีทุกเวลา บริการออมเงินอัตโนมัติผ่านกระปุกออมสินดิจิทัล “Piggy Bank” การตรวจสอบรายการบัญชีหรือรายการสินเชื่อ การชำระค่าบัตรเครดิตและสินเชื่ออื่น ๆ เป็นต้น

ส่วนการพัฒนาบริการช่องทางสาขานั้น ธนาคารธนชาตได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาเพิ่มเติมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยเปิดตัวสาขาด้านแบบ 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบ “Thanachart Express” ที่เน้นบริการธุรกรรมโดยไม่มีเงินสดในสาขา (Cashless Branch) แต่จะใช้ตู้ให้บริการอัตโนมัติ (Auto Machine) ในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ลูกค้าแทนทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นโอน ถอน เบิกจ่าย หรืออัปเดตยอดบัญชีต่าง ๆ ที่มาพร้อมกับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีที่ปรึกษาด้านการเงินคอยให้คำแนะนำแบบครบวงจร แก่ลูกค้า และรูปแบบ “Thanachart Next” ที่เน้นการให้บริการครบวงจร มีทั้งเคาน์เตอร์ ตู้ให้บริการอัตโนมัติ และจัดให้มีพื้นที่สำหรับลูกค้าที่สนใจด้านการเงิน การลงทุน เงินฝากและกองทุนต่าง ๆ และเพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการศึกษาข้อมูลด้านต่าง ๆ ของธนาคารธนชาตอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งมีผู้เชี่ยวชาญไว้ให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพ เพื่อตอบข้อสงสัยของธนาคารธนชาตในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารหลัก (Main Bank) ของลูกค้าอย่างแท้จริง

ในปี 2560 ธนาคารธนชาตนับได้ว่าเป็นธนาคารหนึ่งที่มีศักยภาพสูงและมีความพร้อมที่จะเติบโตอย่างแข็งแกร่ง มั่นคง และยั่งยืนในระยะยาว โดยที่ผ่านมามีการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบ และยังคงรักษาคุณภาพสินทรัพย์สภาพคล่อง และเงินกองทุนได้ดีต่อเนื่องและอยู่ในระดับที่ดีกว่าอุตสาหกรรม ทั้งนี้ ธนาคารธนชาตและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์รวมจำนวน 1,009,557 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.21 จากปีก่อน และมีเงินให้สินเชื่อจำนวน 711,675 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.01 จากปีก่อน ขณะที่ผลกำไรสุทธิในปี 2560 จำนวน 13,810 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.07 จากปีก่อน นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตมีเงินรับฝากจำนวน 716,278 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.87 เมื่อพิจารณาทางด้านการบริหารความเสี่ยงและคุณภาพสินทรัพย์ ธนาคารธนชาตมีสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวม (NPL Ratio) อยู่ที่ร้อยละ 2.30 ใกล้เคียงกับสิ้นปีที่ผ่านมา ขณะที่การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 18.94 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม และยังคงรักษาระดับสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio) สูงกว่าร้อยละ 100 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด

สำหรับด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการนั้น ธนาคารธนชาตได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างมืออาชีพ แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการของธนาคารธนชาต

### ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจจัดการลงทุน

ธุรกิจหลักทรัพย์ให้บริการโดย บล. ธนชาต ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ แบบ ก (Full License) ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (ในประเทศและต่างประเทศ) การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน การเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ และได้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแบบ ส-1 (Full Service) ได้แก่ การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อตนเอง ส่วนธุรกิจจัดการลงทุน ให้บริการโดย บลจ. ธนชาต ประกอบธุรกิจจัดการกองทุนรวม ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และธุรกิจการเป็นที่ปรึกษาการลงทุน

### บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บล. ธนชาต ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ และธุรกิจวาณิชธนกิจ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บล. ธนชาต มีสำนักงานสาขาทั้งหมด 30 สาขา โดยประกอบไปด้วยธุรกิจต่าง ๆ ดังนี้

1. นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ รวมทั้งให้บริการข้อมูลวิเคราะห์หลักทรัพย์ แก่ลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ลูกค้าของ บล. ธนชาต มีทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และลูกค้าสถาบัน ทั้งในและต่างประเทศ
2. การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ให้บริการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและตราสารอนุพันธ์
3. การยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ (Securities Borrowing and Lending: SBL) ให้บริการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ สำหรับลูกค้าที่มีความประสงค์ต้องการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์
4. การเป็นผู้ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ (Derivative Warrant: DW) เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการลงทุนให้กับลูกค้าในการเพิ่มสภาพคล่อง และกระจายความเสี่ยงในการลงทุน
5. ตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ให้บริการเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายและให้ข้อมูลกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่าง ๆ ที่ บล. ธนชาต เป็นตัวแทน
6. ที่ปรึกษาทางการเงินและจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ที่ปรึกษาทางการเงินอิสระ และเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน ทั้งในบทบาทของผู้จัดการการจัดจำหน่าย และรับประกันการจำหน่าย ผู้ร่วมจัดการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย ผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย
7. นายทะเบียนหลักทรัพย์ ให้บริการใน 3 ลักษณะ คือ งานบริการนายทะเบียนหลักทรัพย์ผู้ออกหลักทรัพย์ นายทะเบียนผู้ถือหลักทรัพย์ และนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์โครงการการเสนอขายหลักทรัพย์ที่ออกใหม่ แก่กรรมการ หรือพนักงาน หรือบริษัทย่อย (Employee Stock Option Program: ESOP)
8. การเป็นผู้ออกและเสนอขายหุ้นกึ่งอนุพันธ์ (Equity-Linked Notes) เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการลงทุนที่หลากหลายให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นเครื่องมือทางเลือกในการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน

#### การตลาดและการแข่งขัน

1. เศรษฐกิจไทยปี 2560 เติบโตต่อเนื่องจากปี 2559 ในอัตราเร่งที่เพิ่มขึ้น ขณะที่ดัชนีตลาดหุ้นไทยปรับสูงขึ้นร้อยละ 13.70 ปิด 1,753.71 จุด ด้วยปริมาณการซื้อขายเฉลี่ย 4.78 หมื่นล้านบาทต่อวัน ลดลงร้อยละ 4.95 เมื่อเทียบกับปี 2559 ที่มีปริมาณการซื้อขายเฉลี่ย 5.02 หมื่นล้านบาทต่อวัน

ดัชนีตลาดหุ้นไทย (SET Index) เคลื่อนไหวในกรอบแคบ ตลอดช่วงครึ่งปีแรกของปี 2560 เนื่องจากความไม่เชื่อมั่นต่อการเติบโตของเศรษฐกิจ โดยเฉพาะภาคการบริโภคและการลงทุน เนื่องจากเหตุเศร้าโศกภายในประเทศ รวมไปถึงการจู่โจมของ “ไวรัสซุนยฺเหี๋ย” ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวลดปริมาณลง อย่างไรก็ตาม ดัชนีตลาดหุ้นไทยเริ่มปรับสูงขึ้นอีกครั้งในช่วงปลายไตรมาส 3 ด้วยปัจจัยสนับสนุนจากทั้งปัจจัยภายในประเทศและภายนอกประเทศ ได้แก่

- ปัจจัยภายในประเทศเอื้อต่อการปรับสูงขึ้นของดัชนีตลาดหลักทรัพย์ เช่น 1) เศรษฐกิจโดยรวมส่งสัญญาณเร่งตัวขึ้นในปี 2560 และเป็นการเร่งตัวที่มีการกระจายตัวที่ดีขึ้น ทั้งภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ฟื้นตัวอย่างแข็งแกร่งหลังจากที่ผลกระทบ “ไวรัสซุนยฺเหี๋ย” เริ่มผ่อนคลายลง และกลับมาเติบโตอย่างแข็งแกร่งด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวทำสถิติใหม่ประมาณ 35 ล้านคน ในปี 2560 เพิ่มขึ้นจาก 32.6 ล้านคน ในปี 2559 ภาคการส่งออกกลับมาขยายตัวอีกครั้ง การนำเข้าสินค้าทุนที่เป็นดัชนีชี้แนะต่อแนวโน้มการลงทุนภายในประเทศเริ่มเร่งตัวขึ้น การบริโภคภาคเอกชน โดยเฉพาะสินค้าคงทนมีการเติบโตสูง ขณะที่การลงทุนภาครัฐแม้จะอ่อนตัวลงแต่คาดว่าจะค่อย ๆ ฟื้นตัวในระยะถัดไป 2) ธปท. ดำเนินนโยบายการเงินที่ยังเอื้อต่อการขยายตัวเศรษฐกิจ โดยคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 1.50 ตลอดปี 2560 ขณะที่แรงกดดันจากเงินเฟ้อยังต่ำต่อไป 3) ผลการดำเนินงานบริษัทจดทะเบียนเติบโตทำจุดสูงสุดใหม่ในปี 2560 และนักวิเคราะห์ส่วนใหญ่มีการปรับประมาณการกำไร

และเป้าหมายพื้นฐานหุ้นขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ไตรมาส 3 ของปี 2560 ลดความตึงตัวของมูลค่าพื้นฐานหุ้นลง 4) สภาพคล่องในประเทศสูง จากการเกินดุลบัญชีเดินสะพัดกว่า 4 หมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 10 ของ GDP และ 5) การเมืองภายในประเทศมีเสถียรภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งเอื้อต่อความต่อเนื่องของโครงการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐ และการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC - The Eastern Economic Corridor) รวมไปถึงความคาดหวังต่อการจัดให้มีการเลือกตั้งภายในปี 2561

- ปัจจัยภายนอกประเทศ เป็นอีกปัจจัยที่สนับสนุนการปรับสูงขึ้นของดัชนีตลาดหลักทรัพย์ไทย ได้แก่ 1) เศรษฐกิจโลกขยายตัวแข็งแกร่ง โดยเฉพาะเศรษฐกิจของประเทศพัฒนาแล้วอย่างสหรัฐฯ ยุโรป และญี่ปุ่น 2) ความกังวลต่อเสถียรภาพทางการเมืองในยุโรปลดลง หลังผลการเลือกตั้งหลายประเทศในยุโรปเป็นไปตามที่ตลาดคาดการณ์ไว้ 3) การขึ้นดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางสหรัฐฯ (FED) เป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป และการลดขนาดสินทรัพย์ (Asset Normalization) ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องในตลาดเงิน-ตลาดทุนโลก ขณะที่ธนาคารกลางยุโรป (ECB) ขยายเวลาในการดำเนินนโยบายผ่อนคลายเชิงปริมาณ (QE - Quantitative Easing) ต่อไปอีกจนถึงเดือนกันยายน 2561 ด้วยวงเงิน 3 หมื่นล้านยูโรต่อเดือน 4) การผ่านกฎหมายภาษีใหม่ของสหรัฐฯ ช่วงปลายปี 2560 เป็นปัจจัยบวกต่อกำลังซื้อของประเทศที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ที่สุด และเป็นปัจจัยบวกต่อการเติบโตของกำไรบริษัทจดทะเบียนสหรัฐฯ ในปี 2561

สำหรับปี 2561 คาดว่าเศรษฐกิจไทยจะเร่งฟื้นตัวขึ้นมากกว่าร้อยละ 4 สนับสนุนโดยการลงทุนภาครัฐฯ ที่เริ่มเห็นเม็ดเงินลงทุนเข้าระบบมากขึ้นตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นไป หลังจากที่มีการประมูลโครงการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานหลายโครงการเสร็จสิ้นไปในปี 2560 การส่งออกที่เร่งตัวตามเศรษฐกิจโลกที่แข็งแกร่ง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และการลงทุนภาคเอกชนที่จะเริ่มฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง หลังกฎหมายพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) มีความชัดเจนตั้งแต่ต้นปี 2561 เป็นต้นไป

ตลท. ได้เปิดเผยข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2560 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2560 ว่า ในช่วงดังกล่าวนี้ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีมูลค่าหลักทรัพย์ ณ ราคาที่เสนอขายหุ้นใหม่ให้แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (IPO) 426,349 ล้านบาท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาในช่วงสิ้นปี 2559 แล้วนั้น มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นร้อยละ 170 โดยมูลค่าส่วนใหญ่มาจากการระดมทุนในตลาดแรก และจากข้อมูล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2560 มูลค่าตลาดรวม (Market Capitalization) ของ ตลท. อยู่ที่ 17.59 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 17 จากสิ้นปี 2559 ส่วน Market Capitalization ของตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (MAI) อยู่ที่ 338,836 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 20 จากสิ้นปี 2559 อย่างไรก็ดี ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการที่หุ้น EA ย้ายจาก MAI เข้าสู่ ตลท. โดยหุ้น EA มี Market Capitalization อยู่ที่ 114,700 ล้านบาท ณ วันที่ย้าย หรือคิดเป็นร้อยละ 27 ของ MAI

สำหรับ บล. ธนชาต มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 3.78 เป็นอันดับที่ 9 จากจำนวนบริษัทหลักทรัพย์ทั้งสิ้น 38 บริษัท โดยในปี 2560 ภาวะการแข่งขันยังคงรุนแรง โดยเฉพาะกลุ่มนักลงทุนทั่วไป (Retail) จากการโยกย้ายบริษัทของผู้แนะนำการลงทุน (Investment Consultant) ในปีที่ผ่านมา ขณะที่ภาพรวมของการแข่งขันนอกจากการเพิ่มคุณภาพของผู้แนะนำการลงทุนอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังเน้นการนำผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมใหม่ ๆ มาเสนอให้แก่กลุ่มทุน เช่น ระบบการซื้อขายกองทุนผ่านแอปพลิเคชันอย่าง “FundConnex” การนำเสนอข้อมูลการลงทุนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ Block Trade ให้กับนักลงทุน เป็นต้น

2. สมาชิกในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (TFEX) ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 42 ราย ในปี 2560 มีปริมาณการซื้อขายรวม 78,990,574 สัญญา เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.68 จากปี 2559 โดยปริมาณการซื้อขายส่วนใหญ่มาจาก Single Stock Futures และ SET50 Index Futures โดยจำนวนบัญชีซื้อขายของผู้ลงทุนเท่ากับ 146,559 บัญชี เพิ่มขึ้น 17,275 บัญชี จากปี 2559 สำหรับ บล. ธนชาต มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 5.92 โดยอยู่ในอันดับที่ 4 จากจำนวนสมาชิกในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (TFEX) ทั้งหมด

3. ปัจจุบันธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงินและการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ยังมีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะในส่วนของธุรกรรมของการรวมกิจการ การเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และการระดมทุนที่เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าการแข่งขันด้านราคาจะสูงขึ้น แต่ศักยภาพการแข่งขันหลักด้านคุณภาพของการให้บริการ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ทั้งด้านการให้คำแนะนำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า การมีเครือข่ายของผู้ให้บริการ ตลอดจนการสร้างสรรค์และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์ให้กับลูกค้าได้ อันจะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของ บล. ธนชาตเพิ่มมากขึ้น

#### บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บลจ. ธนชาต ให้บริการจัดการลงทุนในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนรายใหญ่ และผู้ลงทุนสถาบัน โดยเสนอขายหน่วยลงทุนผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายหลายช่องทาง ได้แก่ สาขาของธนาคาร ธนชาต และผู้สนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนอื่นที่เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเห็นชอบจาก ก.ล.ด. ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่ ก.ล.ด. กำหนด ในการให้บริการที่เกี่ยวกับการลงทุน โดยควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ลงทุน

##### การตลาดและการแข่งขัน

ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2560 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทั้งสิ้น 23 บริษัท มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิจากการจัดการกองทุนรวมที่เสนอขายประชาชนทั่วไปทั้งสิ้น 4,649,894.23 ล้านบาท (ไม่รวมกองทุนรวมวายุภักษ์ กองทุนรวมที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนต่างประเทศ กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์เพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงิน และกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และสิทธิ (เรียกร่วง) ซึ่งมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ร้อยละ 9.91 ในปี 2560 มีกองทุนที่จัดตั้งใหม่จำนวน 551 กองทุน รวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิทั้งสิ้น 1,184,510 ล้านบาท โดยกองทุนที่จัดตั้งใหม่ส่วนใหญ่เป็นกองทุนประเภทตราสารหนี้ที่ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 395 กองทุน มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ 1,065,101 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 89.92 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนที่จัดตั้งในปี 2560 สำหรับกองทุนที่ บลจ. ธนชาต เสนอขายในปี 2560 ร้อยละ 82.38 เป็นกองทุนประเภทตราสารหนี้ที่ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2560 บลจ. ธนชาต มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารรวมทั้งสิ้น (Asset under Management) จำนวน 228,589.63 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2559 จำนวน 39,581.36 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.94 เป็นการเพิ่มขึ้นจากกองทุนรวมที่เสนอขายประชาชนทั่วไป 42,030.45 ล้านบาท หรือร้อยละ 26.29 สำหรับสัดส่วนสินทรัพย์ภายใต้การบริหารแบ่งเป็นสัดส่วนของกองทุนรวมร้อยละ 88.33 กองทุนส่วนบุคคลร้อยละ 4.89 และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพร้อยละ 6.79

#### ธุรกิจประกัน

การดำเนินธุรกิจประกันของกลุ่มธนชาต แบ่งออกเป็น 2 ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจประกันภัย ดำเนินการโดย ธนชาต ประกันภัย ให้บริการรับประกันวินาศภัยทุกประเภท และธุรกิจประกันชีวิต ดำเนินการโดย เอ็มบีเค ไลฟ์ ประกอบธุรกิจหลักประเภทธุรกิจประกันชีวิต สำหรับสถาบันและองค์กร และสำหรับบุคคลทั่วไป

#### บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการประกันภัยโดยครอบคลุมถึงการบริการรับประกันวินาศภัย ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และธุรกิจการลงทุน

การตลาดและการแข่งขัน

ปี 2560 ธุรกิจประกันวินาศภัยของไทยมีอัตราการเติบโตของเบี้ยประกันภัยรับเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2559 โดยมีอัตราการเจริญเติบโตที่ระดับร้อยละ 3.67 โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวมทั้งสิ้น 219,581 ล้านบาท โครงสร้างตลาดประกันวินาศภัยของปี 2560 การประกันภัยรถยนต์ยังคงมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดถึงร้อยละ 58 ของมูลค่าตลาดรวม รองลงมาคือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด มีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 35 ส่วนการประกันอสังหาริมทรัพย์ และการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 5 และร้อยละ 2 ตามลำดับ

ธนชาตประกันภัยมุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการที่ดี รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และซื่อสัตย์ ตลอดจนได้พัฒนาสายผลิตภัณฑ์และนำเสนอกรมธรรม์ประเภทใหม่ ๆ ที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความต้องการของกลุ่มลูกค้า คำนึงถึงอัตราเบี้ยประกันภัยที่ยุติธรรมต่อลูกค้า รวมทั้งการปรับแผนเชิงรุกทางการแข่งขัน ให้ทันกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงไป เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ขยายฐานสู่กลุ่มลูกค้าใหม่และรักษากลุ่มลูกค้าเดิม นอกจากนี้ ในปี 2560 ธนชาตประกันภัยได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “Thanachart Club DD” เวอร์ชัน 2 เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการหลังการขาย และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ตลอดจนส่งเสริมให้ลูกค้ามีการขับขี่รถยนต์ที่ดี ด้วยการนำพฤติกรรมขับขี่รถยนต์ และการเคลมประกันภัยมาเป็นตัวชี้วัด เพื่อเปลี่ยนเป็นคะแนนสะสมแลกกับสิทธิพิเศษที่เข้าถึงทุกด้านของการใช้ชีวิตให้กับลูกค้าคนสำคัญทุกคน กลุ่มลูกค้าหลักส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 98 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อยที่มีทุนประกันของทรัพย์สินเอาประกันอยู่ในช่วงไม่เกิน 5 ล้านบาท โดยประเภทผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่ลูกค้าเลือก ได้แก่ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และการประกันอสังหาริมทรัพย์บ้านอยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าดังกล่าวมาจากลูกค้าสินเชื่อของธนาคารธนชาต และการทำการตลาดของธนชาตประกันภัย

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีทุนประกันของทรัพย์สินเอาประกันตั้งแต่ 5 ล้านบาท ขึ้นไปนั้น ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มสถาบันองค์กรเอกชนที่ดำเนินกิจการธุรกิจหลากหลายสาขา ทั้งการพาณิชย์และอุตสาหกรรม โดยผลิตภัณฑ์หลัก ๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ คือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และการประกันอสังหาริมทรัพย์ จากลักษณะของฐานลูกค้าที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ตั้งแต่ธนชาตประกันภัยได้เริ่มประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย มิได้มีการพึ่งพิงลูกค้ารายหนึ่งรายใดเกินร้อยละ 30 ของรายได้รวมของธนชาตประกันภัย นอกจากนี้ ได้เปิดดำเนินการให้บริการรับประกันภัยเฉพาะลูกค้าภายในประเทศเท่านั้น

**บริษัท เอ็ม บี เค ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)**ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

เอ็มบีเค ไลฟ์ ให้บริการรับประกันชีวิตรายบุคคล ประกันชีวิตกลุ่ม ซึ่งเป็นหลักประกันด้านการออมเงิน ให้ความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ สำหรับบุคคล ลูกค้าสถาบัน และองค์กรทั่วไป

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตรายบุคคลของ เอ็มบีเค ไลฟ์ มีผลิตภัณฑ์สะสมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ชั่วระยะเวลา ดังนี้

- **ผลิตภัณฑ์ MBK Life 20/10M** ระยะเวลาเอาประกันภัย 20 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 10 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 19 รับเงินคืนร้อยละ 3 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 20 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 150 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 207 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น

- **ผลิตภัณฑ์ MBK Smart Life 10/5** ระยะเวลาเอาประกันภัย 10 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 5 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 6 รับเงินคืนร้อยละ 20 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 7 - 9 รับเงินคืนร้อยละ 100 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น และสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 10 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 150 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 570 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น

- **ผลิตภัณฑ์ MBK Smart Sure 10/7** ระยะเวลาเอาประกันภัย 10 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 7 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 9 รับเงินคืนร้อยละ 5 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น และสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 10 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 155 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 200 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
  - **ผลิตภัณฑ์ MBK Smart Life 10/10** ระยะเวลาเอาประกันภัย 10 ปี ชำระเบี้ยประกันภัย 10 ปี โดยให้ความคุ้มครองชีวิตร้อยละ 200 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น และได้รับความคุ้มครองชีวิตในกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุเพิ่มเติมอีกร้อยละ 100 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น และเมื่อสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 10 รับคืนเบี้ยประกันภัยรายปีที่ชำระมาแล้วทั้งหมด
  - **ผลิตภัณฑ์ MBK Life 14/7** ระยะเวลาเอาประกันภัย 14 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 7 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 5 รับเงินคืนร้อยละ 3 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 6 - 10 รับเงินคืนร้อยละ 4 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 11 - 13 รับเงินคืนร้อยละ 5 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น และสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 14 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 180 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 230 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
  - **ผลิตภัณฑ์ MBK Easy Protection Life 15/10** ระยะเวลาเอาประกันภัย 15 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 10 ปี โดยให้ความคุ้มครองชีวิตร้อยละ 300 ของทุนประกันภัยเริ่มต้นในปีกรมธรรม์ที่ 1 - 3 และให้ความคุ้มครองชีวิตร้อยละ 500 ของทุนประกันภัยเริ่มต้นในปีกรมธรรม์ที่ 4 - 6 และให้ความคุ้มครองชีวิตร้อยละ 700 ของทุนประกันภัยเริ่มต้นในปีกรมธรรม์ที่ 7 - 9 และให้ความคุ้มครองชีวิตร้อยละ 800 ของทุนประกันภัยเริ่มต้นในปีกรมธรรม์ที่ 10 - 15 ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 15 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 730 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 730 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
  - **ผลิตภัณฑ์ MBK Happy Pension 85/1 (บำนาญแบบลดหย่อนได้)** ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 1 ปี ได้รับเงินคืนบำนาญในปีที่ผู้เอาประกันภัยครบอายุ 60 - 85 ปี รวมรับเงินบำนาญทั้งหมด 26 งวด รวมร้อยละ 520 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 โดยให้ความคุ้มครองทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน และรับความคุ้มครองได้โดยไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ ด้วยเบี้ยประกันอัตราเดียวทุกเพศ ทุกอายุ
- ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบคุ้มครองสินเชื่อ MRTA (Mortgage Reducing Term Assurance) เป็นผลิตภัณฑ์ที่รับประกันภัยรายบุคคล คุ้มครองสินเชื่อเพื่อไม่ให้เกิดภาระเป็นภาระในกรณีที่เหตุการณ์ไม่คาดคิดต่อผู้กู้ ซึ่งให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตและทุพพลภาพถาวรด้วยจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ลดลงเป็นรายงวด งวดละเท่า ๆ กัน หรือลดลงเป็นรายงวดด้วยอัตราดอกเบี้ยทบต้น

### การตลาดและการแข่งขัน

#### **กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย**

กลยุทธ์ด้านการตลาดของ เอ็มบีเค โฉฟ มุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดสำหรับลูกค้ารายบุคคล สำหรับกลุ่มลูกค้าหลักเป็นลูกค้าที่มีรายได้ระดับกลางขึ้นไป (Middle-Upper Income) โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ สร้างความสัมพันธ์และมอบการบริการให้กับลูกค้า

#### **ช่องทางการจำหน่าย**

เอ็มบีเค โฉฟ ดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์ทางการตลาดหลากหลายช่องทางการขาย เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินและความคุ้มครองได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยช่องทางการขายหลักประกอบด้วย ช่องทางการขายผ่านบริษัทนายหน้านิติบุคคล คือ ทีเอ็ม โบรกเกอร์ ช่องทางการขายผ่านกลุ่มพนักงาน Relationship Management ช่องทางการขายผ่านอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการขายผ่านนายหน้านิติบุคคล (Broker) ที่ไม่ใช่ช่องทางการขายผ่านธนาคารธนชาต หรือบริษัทย่อยซึ่งอยู่ภายใต้ธนาคารธนชาต

### **ธุรกิจบริหารสินทรัพย์**

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

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บพส. เอ็นเอฟเอส และ บพส. แม็กซ์ ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นโดยตรง ประกอบกิจการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพรวมทั้งหลักประกันของสินทรัพย์นั้น จากสถาบันการเงินทั่วไปและสถาบันการเงินที่ปิดกิจการแล้ว เพื่อนำมาบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอนต่อไป และประกอบกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในประกาศกระทรวงการคลังหรือกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

### การตลาดและการแข่งขัน

การบริหารจัดการทรัพย์สินดังกล่าวมีเป้าหมายหลักในการแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระ โดยพิจารณาถึงสถานะทางการเงินของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มีวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพและฟื้นฟูคุณภาพลูกค้า โดยดำเนินการติดตามลูกค้าเพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริงและกลับเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ สำหรับการบริหารทรัพย์สินรอการขาย รวมทั้งการขายทรัพย์สินรอการขายให้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์การดำเนินงานที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ โดยมีกระบวนการที่ปรึกษาพิเศษด้านทรัพย์สินรอการขายไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดราคาขายและบริหารทรัพย์สินขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง รวมทั้งพิจารณาแต่งตั้งตัวแทนนายหน้าระดับมืออาชีพในการขายทรัพย์สินเหล่านั้น ด้วยการจัดทำรูปแบบ (Package) ของทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่ม (Value-Added) โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือ และเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่าย เช่น ผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจัดหาและติดต่อกับบริษัทที่ดำเนินการประมูลขายหลักทรัพย์และผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มธนาคาร รวมถึงการจัดหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

**บริษัทบริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด**ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บพส. ทีเอส ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่รับโอนจากธนาคารนครหลวงไทย ทั้งสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และทรัพย์สินรอการขาย โดยดำเนินการติดตามลูกหนี้เพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง และกลับเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ

การตลาดและการแข่งขัน

บพส. ทีเอส มีวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพและฟื้นฟูคุณภาพลูกหนี้ที่รับโอนมาจากธนาคารนครหลวงไทยเพื่อนำมาบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอน รวมทั้งการขายทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ให้แก่นักลงทุนนอกที่สนใจทั่วไป ดังนั้น เพื่อให้การขายทรัพย์สินกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ บพส. ทีเอส จึงได้จ้างที่ปรึกษาพิเศษด้านทรัพย์สินรอการขายไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดราคาขายและบริหารทรัพย์สินขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง พร้อมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ของทรัพย์สิน จัดทำแผนและนำเสนอขายต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งแต่งตั้งนายหน้าหรือตัวแทนระดับมืออาชีพในการขายทรัพย์สินเหล่านั้นเพื่อจัดทำรูปแบบ (Package) ของทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่ม (Value-Added) โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือและเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่าย เช่น ผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจัดหาและติดต่อกับบริษัทที่ดำเนินการประมูลขายทรัพย์สิน หรือผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มธนาคาร รวมถึงการจัดหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

**ธุรกิจลีสซิ่ง****บริษัท ราชธานี ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)**ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ราชธานีลีสซิ่ง ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อและสินเชื่อเพื่อเช่าทางการเงินในตลาดรถยนต์ทั้งใหม่และเก่าประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล และมุ่งเน้นรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ได้แก่ รถกระบะ รถแท็กซี่ รถหัวลาก และรถบรรทุกขนาดใหญ่ เป็นต้น รวมถึงประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้เช่าซื้อและให้เช่าทรัพย์สินแบบลีสซิ่งที่เป็นธุรกิจหลักของราชธานีลีสซิ่ง ทั้งนี้ บริษัทมีเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่และรถยนต์เก่า คิดเป็นประมาณร้อยละ 60 และ 40 ตามลำดับของยอดเงินให้สินเชื่อทั้งหมด และมีสัดส่วนเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถบรรทุก และรถยนต์ประเภทอื่น คิดเป็นประมาณร้อยละ 70 และ 30 ตามลำดับ

การดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองนั้น ถือเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงเมื่อเทียบกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงจากกลุ่มลูกค้าหลักคือรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ที่มีความอ่อนไหวกับภาพรวมของเศรษฐกิจภายในประเทศ จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงหลายด้านในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ ซึ่งได้แก่ สภาพการใช้งานของรถยนต์ ราคาอ้างอิงในตลาดรถยนต์มือสอง การตรวจสอบหลักฐานทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมีทีมงานที่มีประสบการณ์ในการตรวจสอบสภาพและราคาตลาดของรถยนต์มือสอง

นอกจากนี้ ราชธานีลีสซิ่ง ยังมีการให้บริการหลังการขายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้เช่าซื้อและให้เช่าทรัพย์สินแบบลีสซิ่งที่เป็นธุรกิจหลัก เช่น การให้บริการต่อภาษีทะเบียนรถยนต์ประจำปี การประสานงานการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย รวมทั้งการนำรถยนต์ไปตรวจสภาพเพื่อต่อภาษีทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแล้ว ยังเป็นการเสริมรายได้ให้กับราชธานีลีสซิ่ง รวมทั้งเอื้อประโยชน์ในแง่ของการคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าและป้องกันความเสียหายให้แก่ราชธานีลีสซิ่งด้วย

### การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2560 อุตสาหกรรมสินเชื่อเช่าซื้อและสินเชื่อโดยรวมนับว่ามีสัญญาณการเติบโตเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา แต่การแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อยังคงรุนแรงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสถาบันการเงิน ธนาคารพาณิชย์ รวมถึงกิจการสินเชื่อและเช่าซื้อของผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มุ่งเน้นการทำตลาดไปที่สินเชื่อรถยนต์ส่วนบุคคลทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์มือสอง ทำให้ผู้ประกอบการบางรายมีการปรับตัวและขยายสัดส่วนไปยังการให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์มือสองมากขึ้น แต่ผู้ประกอบการเหล่านี้ก็ยังไม่ถือเป็นคู่แข่งโดยตรงของราชธานีสินเชื่อ เนื่องจากกลุ่มตลาดเป้าหมายหลักเป็นกลุ่มรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ทั้งรถยนต์ใหม่และเก่า ซึ่งการแข่งขันในกลุ่มนี้ยังไม่รุนแรงเมื่อเปรียบเทียบกับตลาดรถยนต์ส่วนบุคคล

อย่างไรก็ตาม ราชธานีสินเชื่อยังมีแผนรักษาสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ในช่วง 3 ถึง 5 ปีข้างหน้า ร้อยละ 65 - 70 ของมูลค่าพอร์ตลูกหนี้ของราชธานีสินเชื่อ เนื่องจากคาดว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวจะยังคงมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และให้ผลตอบแทนในด้านอัตราการทำกำไรสูง นอกจากนี้ จากประสบการณ์อันยาวนานและความชำนาญในธุรกิจ ราชธานีสินเชื่อยังใช้ความได้เปรียบนี้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์และการให้ผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้จัดจำหน่ายรถยนต์มือสอง การให้บริการที่รวดเร็วทันใจสำหรับลูกค้า เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และการขยายความสัมพันธ์กับผู้จัดจำหน่ายรถยนต์มือสองให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสและช่องทางธุรกิจ

### การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

#### 1. แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของธนาคารธนชาตและบริษัทย่อย นอกจากจะได้อาจเงินกองทุน ซึ่งได้แก่ ทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีจำนวน 60,649 ล้านบาท รวมถึงสำรองตามกฎหมายและกำไรสะสมแล้ว แหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารธนชาตยังได้จากแหล่งที่มาที่สำคัญอีก 2 แห่งคือ

- 1) เงินรับฝาก ณ สิ้นปี 2560 มีจำนวน 716,278 ล้านบาท
- 2) เงินกู้ยืม จำนวน 39,308 ล้านบาท แบ่งเป็น แหล่งเงินทุนที่ได้จากหุ้นกู้และตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 20,000 ล้านบาท หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ จำนวน 18,284 ล้านบาท ตั๋วสัญญาใช้เงิน จำนวน 631 ล้านบาท และหุ้นกู้อนุพันธ์ จำนวน 393 ล้านบาท

#### 2. การจัดหาเงินทุนหรือให้กู้ยืมผ่านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ธนาคารธนชาตได้ให้กู้ยืมแก่บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องกันเฉพาะในกลุ่มธนชาต โดย ณ สิ้นปี 2560 ธนาคารธนชาตได้ให้กู้ยืมแก่ ราชธานีสินเชื่อ (บริษัทย่อยของธนาคาร) เพื่อการดำเนินธุรกิจตามนโยบายธุรกิจของกลุ่มธนชาต จำนวน 1,570 ล้านบาท ลดลงจำนวน 1,610 ล้านบาท จากสิ้นปี 2559 ที่มียอดคงค้างจำนวน 3,180 ล้านบาท

ยอดเงินกู้ยืมคงค้างดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 0.24 ของยอดเงินที่ให้กู้ยืมทั้งหมดของงบการเงินเฉพาะธนาคาร ณ สิ้นปี 2560 โดยทั้งหมดเป็นการให้กู้ยืมเงินภายใต้การอนุญาตจาก ธปท.

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

#### ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2560 เศรษฐกิจไทยยังขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าอัตราเงินเฟ้อจะต่ำกว่าที่ประมาณการ โดยมีสาเหตุหลักจากการส่งออก และการท่องเที่ยวที่เติบโตขึ้นตามการทยอยฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก เช่นเดียวกับการบริโภคของภาคเอกชนที่ขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ดี ขณะที่แรงขับเคลื่อนจากภาครัฐได้ปรับลดลงเล็กน้อย

สินเชื่อบริการรวมของธนาคารพาณิชย์ในปี 2560 ยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ตามภาวะเศรษฐกิจไทยโดยรวมที่ปรับตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม อัตราหนี้เสียปรับตัวสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถในการชำระหนี้ที่ด้อยลงในบางกลุ่มธุรกิจ แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมธนาคารพาณิชย์ยังคงมีเสถียรภาพทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดยสะท้อนได้จากเงินกองทุนและเงินกันสำรองฯ ที่อยู่ในระดับสูง

สำหรับในปี 2561 เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มขยายตัวสูงกว่าปีที่ผ่านมา โดยมีปัจจัยเร่งหลัก ๆ จากความคืบหน้าการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐและการฟื้นตัวของการลงทุนภาคเอกชน รวมถึงการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกซึ่งส่งผลกระทบต่อภาคส่งออก โดยมีปัจจัยเสี่ยงที่จะต้องติดตามอย่างใกล้ชิดในหลายด้าน เช่น การกระจายตัวของกำลังซื้อ ปัญหาหนี้ครัวเรือน การปรับขึ้นดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐฯ เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้ ทั้งความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารธนชาตซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ได้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนตาม Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) เพื่อรองรับความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ตามมาตรการกำกับดูแลเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์ด้วยหลักเกณฑ์ Basel III ที่ ธปท. กำหนด ซึ่งทำให้ธนาคารธนชาตสามารถบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ มีฐานะเงินกองทุนที่แข็งแกร่งสามารถรองรับการขยายธุรกิจได้อย่างมั่นคง

อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ยังคงมีการกำกับดูแล ติดตาม และพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการต่าง ๆ ยังคงมีความสอดคล้องและทันต่อปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ ได้กำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามกรอบนโยบายผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการต่าง ๆ ดังนี้

#### โครงสร้างในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ

**คณะกรรมการบริษัทฯ** มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย และแนวทางดูแลการบริหารความเสี่ยงในลักษณะภาพรวม (Enterprise-wide Risk) ซึ่งครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธนาคาร และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ของกลุ่มธนาคารให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยจะพิจารณาถึงผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัทฯ

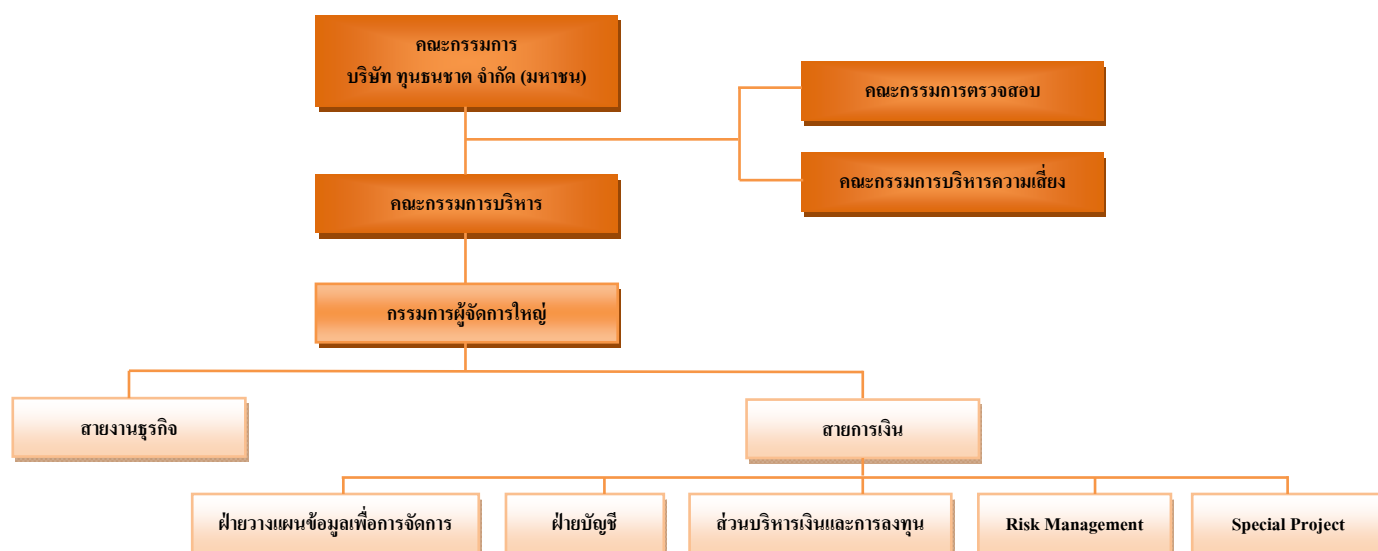
**คณะกรรมการบริหาร** มีบทบาทในการบริหารจัดการความเสี่ยง พิจารณานุมัติและกำกับดูแลการทำธุรกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ รวมทั้ง พิจารณากลับกรอบนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ของกลุ่มธนาคารเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการของบริษัทฯ พิจารณานุมัติ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีบทบาทในการเสนอนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ และนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธนาคารต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมทั้งวางกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงและทบทวนความเพียงพอของนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ โดยรวมถึงความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด นอกจากนี้ ยังมีบทบาทในการควบคุม ติดตาม และดูแลให้บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารดำเนินการตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติการต่อคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ ในสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนด

คณะกรรมการตรวจสอบ มีบทบาทในการกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามแนวนโยบายและข้อบังคับของทางราชการที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ และกลุ่มธนาคาร รวมทั้ง ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธนาคารและประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน โดยภาพรวมของกลุ่มธนาคาร

### ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560



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

- บริษัทฯ กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานได้ถือปฏิบัติตาม และยังได้กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุถึงลักษณะของความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง 2) การพัฒนาเครื่องมือและแบบจำลอง (Model) ที่เหมาะสมสำหรับวัดค่าความเสี่ยง และการประเมินความเสี่ยง 3) การควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และ 4) การติดตามสถานะความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

- การกำหนดขนาดและสัดส่วนตามค่าความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงหรือแบบจำลอง ทำให้บริษัทฯ สามารถรับรู้ถึงระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อใช้เป็นพาดานในการควบคุมค่าความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ และใช้เป็นระดับสัญญาณเตือนภัยก่อนที่จะเกิดความเสียหายรุนแรง
- มีการรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัทของแต่ละบริษัทย่อยที่สำคัญ และสรุปภาพรวมความเสี่ยงรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นประจำตามงวดเวลาที่กำหนด

ระบบการบริหารความเสี่ยงข้างต้นมีการพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของหลักความระมัดระวัง มีการปรับปรุงให้เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ มีความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ลูกค้า และพนักงาน เป็นสำคัญ

## ประเภทความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯและบริษัทย่อย มีดังนี้

### 1. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

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

ภายใต้นโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต บริษัทฯและบริษัทย่อยได้สร้างวัฒนธรรมทางด้านเครดิต เริ่มจากการจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้กู้หรือคู่สัญญา หรือผู้ออกตราสารหนี้ โดยใช้แบบวิเคราะห์ความเสี่ยงที่พัฒนาขึ้นตามความเหมาะสมของประเภทคู่สัญญา และมอบหมายให้หน่วยงานวิเคราะห์ความเสี่ยงเครดิตซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระเป็นผู้ประเมินความเสี่ยงด้วยแบบวิเคราะห์ดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการที่มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้กู้หรือคู่สัญญา วงเงินสินเชื่อหรือลงทุนที่เหมาะสม และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการให้สินเชื่อหรือก่อภาระผูกพัน รวมทั้งควบคุมสถานะความเสี่ยงทั้งในระดับภาพรวม ด้วยการกระจายความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อไปยังแต่ละส่วนธุรกิจและกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ภายใต้ระดับพาดานความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ตลอดจนติดตามดูแลคุณภาพสินเชื่อให้มีการจัดการอย่างเหมาะสม ดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ เน้นการพิจารณาศักยภาพของธุรกิจและความสามารถในการชำระหนี้คืนเป็นปัจจัยสำคัญ โดยมีหน่วยงานควบคุมความเสี่ยงเป็นหน่วยงานอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการทำธุรกรรมด้านเครดิตให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และมีหน่วยงานตรวจสอบรับผิดชอบในการสอบทานสินเชื่อตามแนวทางของ ธปท.

เพื่อให้ผลตอบแทนสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ได้รับ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการนำเครื่องมือในการวัดผลตอบแทนหลังหักค่าความเสี่ยงต่อเงินกองทุน หรือ Risk Adjusted Return on Capital (RAROC) มาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯและบริษัทย่อยจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤต หรือ Stress Test เพื่อคาดการณ์ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในภาวะวิกฤตที่จะส่งผลให้ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลง หรือไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญาตามสมมติฐานและปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นให้มีผลกระทบต่อการทำธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมที่ลูกหนี้ดำเนินธุรกิจอยู่

## ปัจจัยความเสี่ยงด้านเครดิตที่สำคัญ มีดังนี้

### 1.1 ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของสินเชื่อ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเป้าหมายในการกระจายสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เน้นในกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพดี และควบคุมไม่ให้เกิดการกระจุกตัวในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป มีการบริหารความเสี่ยง Portfolio ของสินเชื่อโดยรวม มีการติดตามวิเคราะห์และรายงานผลต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

สถานะเงินให้สินเชื่อ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 เทียบกับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 สามารถจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้ดังนี้

ประเภทธุรกิจ	2560		2559	
	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ
การเกษตรและเหมืองแร่	7,498	1.05	14,081	2.03
อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์	81,105	11.38	78,238	11.31
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง	47,484	6.66	47,881	6.92
การสาธารณูปโภคและบริการ	58,878	8.26	60,117	8.69
การบริโภคส่วนบุคคล				
เพื่อที่อยู่อาศัย	97,676	13.70	97,756	14.13
เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์	4,116	0.58	3,536	0.51
เพื่อเช่าซื้อ	371,031	52.06	345,343	49.90
อื่น ๆ	29,504	4.14	28,958	4.18
อื่น ๆ	15,469	2.17	16,136	2.33
<b>รวมเงินให้สินเชื่อ</b>	<b>712,761</b>	<b>100.00</b>	<b>692,046</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลสินเชื่อโดยรวมพบว่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการกระจุกตัวในสินเชื่อเช่าซื้อเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 49.90 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 52.06 ทั้งนี้ สินเชื่อเช่าซื้อส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเช่าซื้อสำหรับบุคคลธรรมดา ซึ่งมีมูลค่าต่อสัญญาไม่สูงมากนัก และมีจำนวนลูกค้ามากทำให้มีการกระจายความเสี่ยงที่ดี

### 1.2 ความเสี่ยงจากการด้อยคุณภาพของสินเชื่อ

สินเชื่อด้อยคุณภาพ ได้แก่ สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย และสงสัยจะสูญ ซึ่งเป็นปัญหาหลักของแต่ละสถาบันการเงิน เพราะส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ให้ความสำคัญและพยายามควบคุมคุณภาพของสินเชื่อด้อยคุณภาพโดยการกำหนดนโยบายและขั้นตอนในการติดตามคุณภาพของสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ

สัดส่วนสินเชื่อด้อยคุณภาพของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน (ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

สินเชื่อด้อยคุณภาพ	2560		2559	
	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามาตรฐาน	5,957	34.61	4,281	27.20
สงสัย	2,674	15.53	3,364	21.38
สงสัยจะสูญ	8,582	49.86	8,093	51.42
<b>รวม</b>	<b>17,213</b>	<b>100.00</b>	<b>15,738</b>	<b>100.00</b>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯและบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงินมีสินเชื่อด้อยคุณภาพจำนวน 17,213 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปีก่อนที่จำนวน 15,738 ล้านบาท โดยเมื่อพิจารณาจากภาพรวมของเงินให้สินเชื่อ สินเชื่อด้อยคุณภาพมีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 2.41 ของยอดรวมเงินให้สินเชื่อ เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 2.27 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรม

สินเชื่อด้อยคุณภาพของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน จำแนกตามประเภทธุรกิจ (ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

ประเภทธุรกิจ	2560		2559	
	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ	มูลหนี้ (ล้านบาท)	ร้อยละ
การเกษตรและเหมืองแร่	68	0.40	363	2.31
อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์	4,985	28.96	3,348	21.27
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง	2,065	12.00	2,364	15.02
การสาธารณูปโภคและบริการ	1,444	8.39	1,390	8.83
การบริโภคส่วนบุคคล				
เพื่อที่อยู่อาศัย	3,577	20.78	2,263	14.38
เพื่อเช่าซื้อ	3,577	20.78	4,637	29.46
อื่น ๆ	1,253	7.28	1,211	7.70
อื่น ๆ	244	1.41	162	1.03
<b>รวมสินเชื่อด้อยคุณภาพ</b>	<b>17,213</b>	<b>100.00</b>	<b>15,738</b>	<b>100.00</b>

**การปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา**

(หน่วย: ล้านบาท)

	2560	2559
จำนวนลูกหนี้ (ราย)	8,820	14,002
ยอดเงินต้นและดอกเบี้ยคงค้าง	11,169	14,829
หนี้ส่วนที่หลักประกันไม่คุ้ม	3,678	5,917
ค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้	1	2
เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ	713,362	692,677
ยอดหนี้ปรับโครงสร้างต่อสินเชื่อรวม (ร้อยละ)	1.57	2.14

ความเสี่ยงจากการปรับโครงสร้างหนี้เป็นความเสี่ยงจากลูกหนี้ด้อยคุณภาพย้อนกลับ นั่นคือหลังจากปรับโครงสร้างหนี้ ลูกหนี้มีการผิดสัญญาและกลับมาเป็นลูกหนี้ด้อยคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบริษัทและบริษัทย่อย ในส่วนของการปรับโครงสร้างหนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ลูกหนี้ที่ได้ทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้มียอดเงินต้นและดอกเบี้ยคงค้างเป็นจำนวนเงินรวม 11,169 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.57 ของยอดรวมเงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ โดยยอดรวมของหนี้ปรับโครงสร้างดังกล่าวหากคำนวณสุทธิจากหลักประกันจะมีมูลค่ารวมประมาณ 3,678 ล้านบาท

**1.3 ความเสี่ยงจากหลักประกัน**

สำหรับการให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน บริษัทฯและบริษัทย่อยกำหนดให้มีการวิเคราะห์และจัดระดับคุณภาพของหลักประกันแต่ละประเภท โดยพิจารณาถึงสภาพคล่องและความเสี่ยงของหลักประกันนั้น และนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อ ทั้งนี้ หลักประกันดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นอสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ จะมีการประเมินมูลค่าโดยการประเมินราคาหรือตีราคาหลักประกันตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดไว้ โดยประเภทของหลักประกันที่สำคัญของบริษัทฯและบริษัทย่อย ได้แก่ เงินฝากและตั๋วแลกเงิน หลักทรัพย์ในความต้องการของตลาด หลักทรัพย์นอกตลาด อสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ อสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ เครื่องจักร เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯและบริษัทย่อยกำหนดแนวทาง มาตรฐานและความถี่ในการประเมินราคาและตีราคาหลักประกันแต่ละประเภท รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดทำรายงานการประเมินราคาและตีราคาที่มีข้อมูลและการวิเคราะห์ที่ชัดเจนและเพียงพอต่อการตัดสินใจกำหนดราคา ในกรณีที่มิชอบซึ่งว่ามูลค่าของหลักประกันนั้นลดลง หรือมีการเสื่อมราคาตามอายุการใช้งาน จะต้องมีการพิจารณาการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกันโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ธุรกรรมสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯและบริษัทย่อย มีรถยนต์เป็นหลักประกันที่ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ หากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ บริษัทฯ สามารถดำเนินการครอบครองสินทรัพย์ได้ในทันทีเพื่อนำไปขายในตลาดรถยนต์ใช้แล้ว ดังนั้น บริษัทฯและบริษัทย่อยอาจมีความเสี่ยงจากการไม่สามารถยึดรถยนต์ที่เป็นหลักประกันได้ รวมทั้งความเสี่ยงจากการจำหน่ายรถยนต์แต่ไม่สามารถชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ขึ้นกับปัจจัยเสี่ยง เช่น สภาพตลาดรถยนต์ใช้แล้ว สภาพของรถที่ได้ยึดมา เป็นต้น ธนาคารธนชาตได้ใช้ข้อมูลจากสถิติคำนวณค่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หรือ Loss Given Default (LGD) ประมาณร้อยละ 44 ทั้งนี้ ธนาคารธนชาตได้มีการกันสำรองฯ ที่สูงกว่าค่า LGD เพื่อให้ครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

#### 1.4 ความเสี่ยงจากการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายมูลค่าราคาต้นทุนทางบัญชีสุทธิหลังหักค่าเผื่อการด้อยค่าจำนวน 4,747 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.46 ของสินทรัพย์รวม มีค่าเผื่อการด้อยค่า 1,800 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 27.49 ของมูลค่าราคาต้นทุนทางบัญชี

#### 1.5 ความเสี่ยงจากการค้าประกันและการอาวัล

บริษัทฯและบริษัทย่อยได้ให้บริการกับลูกค้าที่ก่อให้เกิดภาระผูกพันจากการรับอาวัลตัวเงิน เล็ดเตอร้ออฟเครดิต การค้าประกันกู้ยืมเงิน และภาระผูกพันอื่น ซึ่งบริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงจากการที่ต้องเข้าไปปรับผิชอบแทนลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญา สำหรับความเสี่ยงที่เกิดจากการค้าประกันและการอาวัล บริษัทฯและบริษัทย่อยได้ดูแลและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวด้วยการตรวจสอบข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติ ตลอดจนควบคุมและติดตาม โดยใช้แนวทางเดียวกับการให้สินเชื่อตามปกติของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีภาระผูกพันจากการรับอาวัล การค้าประกันการกู้ยืมเงินและภาระผูกพันอื่น ๆ จำนวน 25,710 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.51 ของสินทรัพย์ทั้งหมด

### 2. ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

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

#### 2.1 ความเสี่ยงด้านราคา (Price Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารหนี้ และตราสารทุน ทำให้มูลค่าของเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อยลดลง

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 ที่อาจส่งผลกระทบต่อการลดลงของราคาหลักทรัพย์ในตลาดอย่างรุนแรงเฉียบพลัน หรือทำการทดสอบภาวะวิกฤต Stress Test เพื่อให้คาดการณ์ได้ว่าความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นมีผลต่อรายได้และเงินกองทุนอย่างไร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2559 เงินลงทุนที่มีไว้เพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อย จำแนกตามประเภทเงินลงทุน เป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	มูลค่ายุติธรรม	
	2560	2559
<b>เงินลงทุน</b>		
<b>เงินลงทุนเพื่อค้า</b>		
หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	11,500	9,321
ตราสารหนี้ภาคเอกชน	5,364	4,782
ตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ	1,713	1,597
<b>เงินลงทุนเพื่อขาย</b>		
หลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ	114,495	124,804
ตราสารหนี้ภาคเอกชน	25,373	23,611
ตราสารหนี้ต่างประเทศ	10,430	11,434
ตราสารทุนในความต้องการของตลาดในประเทศ	4,531	5,729
หน่วยลงทุน	625	158
<b>รวมเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขาย</b>	<b>174,031</b>	<b>181,436</b>

มูลค่าเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขายของบริษัทฯและบริษัทย่อยปรับลดลงจากการลดการลงทุนในหลักทรัพย์รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ และตราสารหนี้ต่างประเทศ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ค่าความเสี่ยงด้านราคาโดยรวมของบริษัทฯและบริษัทย่อยปรับลดลงจากปลายปีที่ผ่านมา

## 2.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk)

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

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีเป้าหมายที่จะดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีประสิทธิภาพระยะยาว คือ สามารถรักษาระดับความสัมพันธ์ของสัดส่วนโครงสร้างของสินทรัพย์และหนี้สินที่อ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงาน และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ และผู้ถือหุ้น บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเหลื่อมล้ำระหว่างระยะเวลาของการปรับอัตราดอกเบี้ย (Reprice) ในสินทรัพย์ หนี้สิน และภาระผูกพันในแต่ละช่วงเวลา (Repricing Gap Analysis) ซึ่งจะมีการวัดความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงอยู่ในขอบเขตที่สามารถยอมรับได้ จึงได้จัดให้มีการกำหนดระดับเพดานความเสี่ยงและระดับสัญญาณเตือนภัยที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาจากโครงสร้างของสินทรัพย์ หนี้สินและภาระผูกพัน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย (Reprice) ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาตามแผนธุรกิจของบริษัทฯและบริษัทย่อย และมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ย ควบคุมและติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด โดยมีการติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจ

ภาวะตลาดเงินและตลาดทุน และทิศทางอัตราดอกเบี้ยที่อาจเป็นสาเหตุของปัจจัยความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย เพื่อกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการรองรับความเสี่ยง

สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 วิเคราะห์ตามระยะเวลาที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินของบริษัทฯและบริษัทย่อย ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ระยะเวลาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่หรือวันครบกำหนด							
	อัตราดอกเบี้ย ปรับขึ้นลงตาม อัตราตลาด	เมื่อทวงถาม	0 - 3 เดือน	3 - 12 เดือน	1 - 5 ปี	เกิน 5 ปี	ไม่มีดอกเบี้ย	รวม
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>								
เงินสด	-	-	-	-	-	-	11,453	11,453
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,063	750	79,073	6,963	500	1,200	6,556	96,105
สินทรัพย์ตราสารอนุพันธ์	-	-	-	-	-	-	2,889	2,889
เงินลงทุน	956	-	25,295	15,053	119,277	7,039	9,421	177,041
เงินให้สินเชื่อ	221,106	4,651	44,916	25,871	240,130	175,940	147	712,761
ลูกหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์	-	-	-	-	-	-	3,127	3,127
ลูกหนี้สำนักหักบัญชี	-	-	-	-	-	-	343	343
<b>รวมสินทรัพย์ทางการเงิน</b>	<b>223,125</b>	<b>5,401</b>	<b>149,284</b>	<b>47,887</b>	<b>359,907</b>	<b>184,179</b>	<b>33,936</b>	<b>1,003,719</b>
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>								
เงินรับฝาก	304,946	51	129,188	233,576	41,264	-	7,066	716,091
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	16,875	1,699	39,070	20,759	1,118	1,115	1,707	82,343
หนี้สินจ่ายคืนเมื่อทวงถาม	-	-	-	-	-	-	1,989	1,989
หนี้สินตราสารอนุพันธ์	-	-	-	-	-	-	2,868	2,868
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	62	388	893	6,200	21,823	22,230	-	51,596
เจ้าหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์	-	-	-	-	-	-	2,259	2,259
เจ้าหนี้สำนักหักบัญชี	-	-	-	-	-	-	1,269	1,269
<b>รวมหนี้สินทางการเงิน</b>	<b>321,883</b>	<b>2,138</b>	<b>169,151</b>	<b>260,535</b>	<b>64,205</b>	<b>23,345</b>	<b>17,158</b>	<b>858,415</b>

จากโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินข้างต้น หากอัตราดอกเบี้ยในตลาดปรับเพิ่มขึ้นจากระดับปัจจุบัน จะส่งผลกระทบทำให้รายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับช่วงเวลา 1 ปีข้างหน้าปรับลดลง อันเนื่องมาจากสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทฯและบริษัทย่อยซึ่งอ้างอิงอัตราดอกเบี้ยคงที่ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการทำสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย และการระดมเงินฝากระยะยาวเพิ่มขึ้น

## 2.3 ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน (Exchange Rate Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อยได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนจากการทำธุรกรรมในสกุลเงินต่างประเทศ หรือจากการมีสินทรัพย์ หรือหนี้สินในสกุลเงินต่างประเทศ แบ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการทำธุรกรรมสกุลเงินต่างประเทศ (Transaction Risk) และความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าจากสกุลเงินต่างประเทศเป็นสกุลเงินท้องถิ่น (Translation Risk)

ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ธุรกรรมที่เกี่ยวกับการปริวรรตเงินตราต่างประเทศ เกิดจากการให้บริการของธนาคารธนชาตซึ่งเป็นบริษัทย่อย โดยธนาคารธนชาตมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ย (ALCO) เป็นผู้ควบคุมและติดตามความเสี่ยงประเภทนี้ โดยการพิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างและอายุครบกำหนดของสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ประกอบกับธนาคารธนชาตมีนโยบายในการกำหนดระดับเพดานความเสี่ยงเพื่อควบคุมผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนต่อรายได้และเงินกองทุน อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ธนาคารธนชาตมีนโยบายที่จะปิดความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือทางการเงิน เช่น สัญญาแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เป็นต้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯและบริษัทย่อย มีความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนในระดับต่ำ เนื่องจากสินทรัพย์ที่เป็นเงินตราต่างประเทศส่วนใหญ่ บริษัทฯและบริษัทย่อยได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนล่วงหน้าเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว

## 3. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่บริษัทฯและบริษัทย่อยไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนทรัพย์สินเป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อยในปัจจุบันและในอนาคต โดยกลไกการบริหารความเสี่ยงจะเริ่มจากการประเมินกระแสเงินสดและฐานะสภาพคล่องในแต่ละช่วงเวลา บริษัทฯและบริษัทย่อยอาจมีความต้องการเงินทุนแตกต่างกันเพื่อรองรับการครบกำหนดของเงินกู้ยืม การลดหนี้สินประเภทอื่นลง หรือการเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ โดยใช้เครื่องมือทั้งที่เป็นแบบจำลองวิเคราะห์ฐานะสภาพคล่อง (Liquidity Gap Analysis) อัตราส่วนด้านสภาพคล่องต่าง ๆ ตลอดจนการใช้สถานการณ์จำลองโดยการตั้งสมมติฐาน (“What if” Scenarios) เพื่อวิเคราะห์ถึงผลกระทบว่า บริษัทฯและบริษัทย่อยจะยังคงมีสภาพคล่องที่เพียงพอหรือไม่ ภายใต้กระแสเงินสดที่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของลูกค้าในการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนด นอกจากนี้ ยังได้ประมาณการความต้องการสภาพคล่องภายใต้สมมติฐานที่แตกต่างตามภาวะเศรษฐกิจและเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯและบริษัทย่อยเองและเกิดกับระบบสถาบันการเงิน

ขณะเดียวกันบริษัทฯและบริษัทย่อยมีการจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินไว้รองรับกรณีเกิดปัญหาสภาพคล่องและจะมีการทบทวนเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญที่จะมีผลต่อการดำเนินงานตามแผน ทั้งนี้ การควบคุมและติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง บริษัทฯและบริษัทย่อยได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสภาพคล่องและอัตราดอกเบี้ยเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งจะจัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามสถานะและบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นประจำทุก 2 สัปดาห์

โครงสร้างแหล่งเงินทุนของบริษัทฯและบริษัทย่อยซึ่งจำแนกตามประเภทของแหล่งที่มาของเงินทุนและระยะเวลาของแหล่งเงินทุน เป็นดังนี้

เงินทุนจำแนกตามแหล่งที่มาของเงินทุน	2560		2559	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
เงินรับฝาก	716,091	84.24	676,456	84.15
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	82,343	9.69	65,701	8.17
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	51,596	6.07	61,704	7.68
<b>รวม</b>	<b>850,030</b>	<b>100.00</b>	<b>803,861</b>	<b>100.00</b>

เงินทุนจำแนกตามระยะเวลาของแหล่งเงินทุน	2560		2559	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	761,007	89.53	716,573	89.14
เกิน 1 ปี	89,023	10.47	87,288	10.86
<b>รวม</b>	<b>850,030</b>	<b>100.00</b>	<b>803,861</b>	<b>100.00</b>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีเงินรับฝากและเงินกู้ยืมรวม 850,030 ล้านบาท โดยแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่ยังคงเป็นเงินฝากจากประชาชนซึ่งมีระยะเวลากำหนดตามสัญญาไม่เกิน 1 ปี อันเป็นลักษณะโครงสร้างการทำธุรกิจเป็นปกติการค้าของสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯและบริษัทย่อยได้มีการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น เงินฝาก NCD และหุ้นกู้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการออมเงินให้กับลูกค้า

สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 วิเคราะห์ตามระยะเวลาครบกำหนดตามสัญญา เป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	วันที่ครบกำหนดของเครื่องมือทางการเงิน				
	เมื่อทวงถาม	น้อยกว่า 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	ไม่มีกำหนด	รวม
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>					
เงินสด	11,453	-	-	-	11,453
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	8,369	86,036	1,700	-	96,105
สินทรัพย์ตราสารอนุพันธ์	-	1,069	1,820	-	2,889
เงินลงทุน	961	45,416	121,273	9,391	177,041
เงินให้สินเชื่อ	40,579	195,236	476,946	-	712,761
ลูกหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์	-	3,127	-	-	3,127
ลูกหนี้สำนักหักบัญชี	-	343	-	-	343
<b>รวมสินทรัพย์ทางการเงิน</b>	<b>61,362</b>	<b>331,227</b>	<b>601,739</b>	<b>9,391</b>	<b>1,003,719</b>
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>					
เงินรับฝาก	307,410	365,945	42,736	-	716,091
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	20,281	59,828	2,234	-	82,343
หนี้สินยืมเมื่อทวงถาม	1,989	-	-	-	1,989
หนี้สินตราสารอนุพันธ์	-	1,319	1,549	-	2,868
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	399	7,144	44,053	-	51,596
เจ้าหนี้จากการซื้อขายหลักทรัพย์	-	2,259	-	-	2,259
เจ้าหนี้สำนักหักบัญชี	-	1,269	-	-	1,269
<b>รวมหนี้สินทางการเงิน</b>	<b>330,079</b>	<b>437,764</b>	<b>90,572</b>	<b>-</b>	<b>858,415</b>
<b>ภาระผูกพัน</b>					
การรับอวัลด์เงิน	2	100	13	-	115
การค้าประกันเงินกู้ยืม	87	2,204	-	-	2,291
ภาระตามตั๋วแลกเงินค่าสินค้าเข้าที่ยังไม่ครบกำหนด	48	222	-	-	270
เล็ดเตอร์ออฟเครดิต	250	795	-	-	1,045
ภาระผูกพันอื่น	38,222	39,177	2,077	-	79,476
<b>รวมภาระผูกพัน</b>	<b>38,609</b>	<b>42,498</b>	<b>2,090</b>	<b>-</b>	<b>83,197</b>

#### 4. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

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

บริษัทฯและบริษัทย่อยได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกันและติดตามดูแลความเสี่ยงประเภทนี้ และเนื่องจากการควบคุมภายในเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงจัดให้มีระบบควบคุมภายในที่ดี อันได้แก่

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

ประกอบกับการที่บริษัทฯและบริษัทย่อยมีการใช้บริการจากบุคคลภายนอกดำเนินการแทนในบางกลุ่มกิจกรรมเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับทิศทาง การดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบันและในอนาคต บริษัทฯและบริษัทย่อยได้มีการกำหนดนโยบาย เพื่อบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ขึ้น โดยนโยบายดังกล่าวนอกจากจะมีแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อบังคับในเรื่องเดียวกันที่ออกโดย ธปท. แล้ว ยังเพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายในของบริษัทฯและบริษัทย่อยด้วย

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

นอกจากนี้ ในการติดตามดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ บริษัทฯและบริษัทย่อยกำหนดเป็นนโยบายให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการติดตามความเสี่ยง โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติ ซึ่งจะช่วยให้รับทราบถึงความเสี่ยงและปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งไม่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯและบริษัทย่อย ถึงกระนั้นก็ดี เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลปัจจัยเสี่ยง บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงจัดให้มีการจัดเก็บและรายงานข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ข้อมูลเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้น (Loss Data) ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) จุดที่มีความเสี่ยงสำคัญ เป็นต้น เสนอต่อคณะกรรมการของบริษัทฯ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ประกอบการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม และเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บริษัทฯและบริษัทย่อยประเมินความสามารถของระบบควบคุมภายในว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดอีกทางหนึ่งด้วย

## 5. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

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

## 6. ความเสี่ยงจากมาตรการหรือกฎระเบียบของทางการ

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย หมายความว่า ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่บังคับใช้กับธุรกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายทางการเงินเป็นจำนวนสูง ความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ หรือการถูกทางการเข้าแทรกแซง ซึ่งการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงข้อบังคับ กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ เช่น ธปท. ก.ล.ด. ตลท. คปภ. ปปง. และหน่วยงานอื่น ๆ แต่ละครั้งอาจส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯและบริษัทย่อย

กลุ่มธนาคารมีหน่วยงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับของธนาคารแห่งชาติ ที่ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบธนาคารแห่งชาติ ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร ให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของทางการและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ตลอดจนให้คำปรึกษา เผยแพร่ความรู้ให้กับผู้บริหารและพนักงาน และสนับสนุนผู้บริหารระดับสูงให้สามารถบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และไม่เข้าซ้อนกับหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะ เช่น การป้องกันการฟอกเงิน การประสานงานกับผู้กำกับดูแล หรือหน่วยงานทางการ เป็นต้น โดยมีการรายงานคู่ขนานต่อผู้บริหารสูงสุดของบริษัทฯ และธนาคารธนาชาติกับคณะกรรมการตรวจสอบธนาคารธนาชาติและคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ

การประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หน่วยงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับจะทำการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกิจกรรมต่าง ๆ โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกของบริษัทฯและบริษัทย่อย ซึ่งครอบคลุมถึงทิศทางการกำกับดูแลของทางการ ผลการตรวจสอบของทางการ นโยบายธุรกิจ ข้อหาหรือ ข้อร้องเรียน การควบคุมภายใน และระบบงานภายในที่รองรับในเรื่องที่พิจารณานั้น ๆ โดยมีการกำหนดน้ำหนัก ผลกระทบและ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวทาง Risk Based Approach (RBA) เพื่อใช้ในการสุ่มสอบทานการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ (Control and Monitor) และติดตามข้อบกพร่องที่ตรวจพบพร้อมเสนอแนวทางการปรับปรุง

## 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

### สินทรัพย์ถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

#### ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อย เป็นเจ้าของและไม่คิดภาระจำนอง/จำนำ ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2560	2559	2558
ที่ดิน*	5,609	5,993	4,435
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	2,477	2,642	2,627
เครื่องตกแต่ง ติดตั้งและอุปกรณ์	7,279	7,399	6,841
อื่น ๆ	82	90	150
รวม	15,447	16,124	14,053
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	(6,690)	(6,421)	(5,907)
ค่าเผื่อการด้อยค่า	(79)	(98)	(99)
<b>ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ - สุทธิ</b>	<b>8,678</b>	<b>9,605</b>	<b>8,047</b>

\* ตั้งแต่ปี 2559 บริษัทฯ และบริษัทย่อยเปลี่ยนนโยบายการบัญชี โดยแสดงที่ดินตามราคาที่ดีใหม่

#### สัญญาเช่าระยะยาว

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีภาระที่ต้องจ่ายค่าเช่าและค่าบริการอาคารสำนักงาน ค่าเช่ารถยนต์และอื่น ๆ ตามสัญญาเช่าและบริการระยะยาว ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ระยะเวลา	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
		2560	2559	2558
สัญญาเช่าที่ดิน/อาคาร	ภายใน 1 ปี	551	698	717
	1 ปีขึ้นไป	695	839	1,144
สัญญาเช่ารถยนต์	ภายใน 1 ปี	133	144	154
	1 ปีขึ้นไป	192	243	235
อื่น ๆ	ภายใน 1 ปี	1,110	1,406	1,159
	1 ปีขึ้นไป	2,471	834	1,458
<b>รวม</b>		<b>5,152</b>	<b>4,164</b>	<b>4,867</b>

## เงินให้สินเชื่อ

### นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 คุณภาพสินทรัพย์ของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่เป็นสถาบันการเงิน (ธนาคารธนชาตและบริษัทบริหารสินทรัพย์) จัดประเภทตามประกาศของ ธปท. เป็นดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	รายการระหว่าง ธนาคาร และตลาดเงิน	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้และ ดอกเบี้ยค้างรับ	เงินลงทุน	ทรัพย์สิน		รวม
				รอการขาย	สินทรัพย์อื่น	
จัดชั้นปกติ	76,154	624,843	-	-	187	701,184
จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	-	26,308	-	-	116	26,424
จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	-	5,960	-	-	11	5,971
จัดชั้นสงสัย	-	2,674	-	-	8	2,682
จัดชั้นสงสัยจะสูญ	-	8,582	503	1,761	402	11,248
<b>รวม</b>	<b>76,154</b>	<b>668,367</b>	<b>503</b>	<b>1,761</b>	<b>724</b>	<b>747,509</b>

### นโยบายการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

- บริษัทฯและบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจธนาคารและบริษัทบริหารสินทรัพย์ตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของเงินให้สินเชื่อตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดย ธปท. และปรับปรุงเพิ่มด้วยจำนวนเงินเพิ่มเติมที่คาดว่าจะเรียกเก็บจากลูกหนี้ไม่ได้ โดยการวิเคราะห์และประเมินฐานะของลูกหนี้จากประสบการณ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและมูลค่าหลักประกันประกอบค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่เพิ่ม (ลด) บันทึกบัญชีเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างปี

- สำหรับลูกหนี้เงินให้สินเชื่อ (ยกเว้นลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อส่วนบุคคลของบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจธนาคาร) ที่จัดชั้นเป็นหนี้ปกติ (รวมลูกหนี้ที่ผ่านการปรับโครงสร้างหนี้) และจัดชั้นเป็นหนี้กล่าวถึงเป็นพิเศษ บริษัทฯและบริษัทย่อยกันสำรองในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 และ 2 ตามลำดับ ของยอดหนี้เงินต้นคงค้าง (ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ) หลังหักหลักประกัน สำหรับลูกหนี้คือคุณภาพ บริษัทฯและบริษัทย่อยกันเงินสำรองในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้ตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้หรือมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกัน โดยใช้อัตราดอกเบี้ยคิดลดและระยะเวลาที่คาดว่าจะจำหน่ายหลักประกันได้ตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. ทั้งนี้ สำหรับลูกหนี้คือคุณภาพที่เป็นลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อหรือลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินจะถือว่าไม่มีหลักประกัน

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

- บริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์สินนี้สงสยจะสูญโดยการประเมินฐานะของลูกหนี้แต่ละราย โดยพิจารณาความเสี่ยงในการเรียกชำระและมูลค่าของหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน และตั้งค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญเมื่อหนี้สินนี้มีหลักประกันไม่เพียงพอและ/หรือมีโอกาสได้รับชำระคืนไม่ครบ ทั้งนี้ บริษัทย่อยถือพื้นฐานการจัดชั้นหนี้และตั้งสำรองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดย ก.ล.ด.

- บริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อและให้เช่าการเงินตั้งค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญในอัตราร้อยละของยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระสุทธิจากรายได้ที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ โดยคำนึงถึงจำนวนเดือนคงค้างเป็นเกณฑ์ (อ้างอิงจากหลักเกณฑ์การจัดชั้นหนี้ของ ธปท.) โดยลูกหนี้ที่ค้างชำระไม่เกินกว่า 3 เดือนจะพิจารณาตั้งค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญจากยอดหนี้เงินต้นสุทธิหลังหักหลักประกัน และสำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือนจะพิจารณาตั้งค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญโดยไม่หักหลักประกัน

- ค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญของลูกหนี้อื่นตั้งขึ้นโดยประมาณจากจำนวนหนี้ที่อาจเรียกเก็บจากลูกหนี้ไม่ได้ ซึ่งพิจารณาจากสถานะปัจจุบันของลูกหนี้คงค้าง ณ วันที่ในงบการเงิน

- บริษัทฯและบริษัทย่อยตัดจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชี เมื่อเห็นว่าจะไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ได้ โดยการตัดจำหน่ายลูกหนี้เป็นหนี้สูญและหนี้สูญที่ได้รับคืนจะนำไปลดหรือเพิ่มค่าเผื่อนี้สงสยจะสูญ

#### นโยบายการด้อยค่าของสินทรัพย์

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยจะประเมินว่ามีข้อบ่งชี้ซึ่งแสดงว่าสินทรัพย์ของบริษัทฯและบริษัทย่อยด้อยค่าลงหรือไม่ และหากมีข้อบ่งชี้ของการด้อยค่า บริษัทฯและบริษัทย่อยจะประเมินการด้อยค่าและรับรู้ขาดทุนจากการด้อยค่าเมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์มีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ทั้งนี้ มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์ หมายถึง มูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์หรือมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะสูงกว่า มูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์หักต้นทุนในการขาย หมายถึง จำนวนเงินที่กิจการจะได้มาจากการจำหน่ายสินทรัพย์ในงบแสดงฐานะการเงินหักด้วยต้นทุนในการจำหน่าย โดยการจำหน่ายนั้นผู้ซื้อและผู้ขายมีความรอบรู้และเต็มใจในการแลกเปลี่ยนและสามารถต่อรองราคากันได้อย่างเป็นอิสระในลักษณะของผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน ในการประเมินมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์ บริษัทฯและบริษัทย่อยจะประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตที่คาดว่าจะได้รับจากสินทรัพย์และคำนวณคิดลดกระแสเงินสดดังกล่าวเป็นมูลค่าปัจจุบัน โดยใช้อัตราคิดลดก่อนภาษีที่สะท้อนถึงการประเมินความเสี่ยงในสภาพตลาดปัจจุบันของเงินสดตามระยะเวลาและความเสี่ยงซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของสินทรัพย์ที่กำลังพิจารณาอยู่

บริษัทฯและบริษัทย่อยจะรับรู้รายการขาดทุนจากการด้อยค่าเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ

#### นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้เพื่อให้ลูกหนี้สามารถที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และสามารถที่จะชำระหนี้คืนให้กับบริษัทฯ ได้สูงสุด และได้รับความเสียหายน้อยที่สุดจากลูกหนี้มีปัญหากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว

#### นโยบายการรับรู้รายได้จากเงินให้สินเชื่อ

ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อรับรู้เป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้างจากยอดเงินต้นที่ค้างชำระ รายได้ตามสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงินรับรู้ตามวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective interest method)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยฯ ได้รับความรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์คงค้างสำหรับเงินให้สินเชื่อที่คิดชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกำหนดสามเดือนนับจากวันครบกำหนดชำระ และจะโอนกลับรายการดอกเบี้ยคงค้างรับที่เลขบันทึกบัญชีเป็นรายได้แล้วนั้น ออกจากบัญชี การบันทึกรายได้ดอกเบี้ยหลังจากนั้นจะบันทึกตามเกณฑ์เงินสดจนกว่าจะได้รับชำระหนี้ที่ค้างเกินกำหนดชำระดังกล่าวแล้ว

บริษัทฯ และบริษัทย่อยฯ ได้รับความรู้รายได้ดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้ภายหลังการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ตามเกณฑ์คงค้าง โดยอิงจากอัตราดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ต้องชำระตามสัญญา ยกเว้นหนี้ตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ที่อยู่ระหว่างการติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ ซึ่งจะรับรู้เป็นรายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสดจนกว่าลูกหนี้จะปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 งวดการชำระเงินแล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยฯ ได้รับความรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้ที่รับซื้อหรือรับโอนโดยคำนวณหาอัตราผลตอบแทนที่ใช้กำหนดราคาทุนของลูกหนี้ทั้งกลุ่ม (Yield) คูณด้วยราคาตามบัญชีใหม่ (ราคาทุนที่ซื้อ) ของลูกหนี้คงเหลือสำหรับลูกหนี้ที่มีการจ่ายชำระในระหว่างปี โดยจะรับรู้เป็นรายได้ดอกเบี้ยในจำนวนที่ไม่สูงกว่าจำนวนเงินที่ได้รับชำระจากลูกหนี้ และภายหลังการทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้จะรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้ที่รับซื้อหรือรับโอนตามวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงสำหรับลูกหนี้ที่มีการจ่ายชำระในระหว่างปี

ในกรณีที่เกิดดอกเบี้ยหรือส่วนลดได้คิดรวมอยู่ในตัวเงินหรือเงินให้สินเชื่อแล้ว ดอกเบี้ยหรือส่วนลดดังกล่าวจะบันทึกเป็นรายได้รอตัดบัญชีและตัดจำหน่ายเป็นรายได้เฉลี่ยเท่า ๆ กันตลอดอายุของตัวเงินหรือระยะเวลาของเงินให้สินเชื่อ หรือตามสัดส่วนของหนี้ที่ได้รับชำระ

ดอกผลจากการให้เข้าซื้อหรือรับล่วงหน้าแสดงถึงส่วนลดดอกเบี้ยที่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ให้กับลูกค้าซึ่งจะทยอยรับรู้รายได้ตามวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงเช่นเดียวกับดอกเบี้ยตามสัญญาเช่าซื้อ

## เงินลงทุนในหลักทรัพย์

### นโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อยฯ เล็งเห็นว่าการบริหารเงินลงทุนเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งรวมไปถึงการลงทุนในหลักทรัพย์ชั่วคราวและระยะยาวทั้งภาครัฐและเอกชน โดยกำหนดให้มีการทบทวนแผนการลงทุนทุกปี หรือทุกครั้งที่มีสถานการณ์เปลี่ยนแปลงในตลาดเงินและตลาดทุนอย่างมีนัยสำคัญ และให้มีการวัดผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยฯ มีนโยบายการลงทุนในตราสารทุนและตราสารหนี้ ในธุรกิจที่มีแนวโน้มดี ความเสี่ยงต่ำ และมีโอกาสได้รับผลตอบแทนสูง นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยฯ กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลการลงทุนในส่วนของตราสารทุนและตราสารหนี้ ซึ่งต้องปฏิบัติตามได้หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่ทางการกำหนด

### การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยฯ บริหารความเสี่ยงจากการลงทุนตั้งแต่การพิจารณาอนุมัติการลงทุน ติดตาม ทบทวนผลการลงทุน รวมทั้งกำหนดนโยบายการลงทุน สำหรับการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้า (Market Risk) บริษัทฯ และบริษัทย่อยฯ ได้นำเทคนิค Value at Risk หรือ VaR มาใช้ในการวัดความเสี่ยงของเงินลงทุนแต่ละหลักทรัพย์ โดยรวมของ Portfolio เพื่อกำหนดขนาดของความเสี่ยงที่บริษัทฯ ยอมรับได้ และนำไปใช้ในการจัดสรรเงินกองทุน (Capital Allocation) เพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

### การตั้งสำรองค่าเผื่อการปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยพิจารณาค่าเผื่อการปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนโดยใช้วิธีการประเมินมูลค่ายุติธรรม โดยในการกำหนดราคายุติธรรมขึ้นอยู่กับลักษณะของตราสารทางการเงิน โดยมีรายละเอียดการตั้งค่าเผื่อการปรับมูลค่าและค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนแต่ละประเภทของบริษัทฯ ตามตารางที่ได้แสดงไว้ใน ส่วนที่ 1 หัวข้อ ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน

### การลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

#### นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหลักของกลุ่มธนาคารที่ดำเนินธุรกิจให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร บริษัทย่อยและบริษัทร่วมส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการทางการเงิน เช่น ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจจัดการลงทุน ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีการกำหนดเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม วงเงินลงทุนขึ้นอยู่กับความจำเป็นของทุนจดทะเบียนและปริมาณเงินที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจนั้น ๆ โดยสัดส่วนการถือหุ้นและมูลค่าการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบริษัทฯ ได้เปิดเผยไว้ในส่วนที่ 1 หัวข้อ ลักษณะการประกอบธุรกิจ

#### นโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมแตกต่างกันไปตามลักษณะธุรกิจและกลยุทธ์การลงทุน การบริหารงานมีลักษณะเป็นการกระจายอำนาจ แต่จะมีการควบคุมนโยบายหลัก โดยบริษัทฯ จะส่งผู้แทนหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เข้าเป็นกรรมการเพื่อร่วมกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องตามนโยบายหลักของบริษัทแม่และร่วมบริหารงานในบริษัทย่อย

สำหรับบริษัทร่วมที่บริษัทฯ มีสัดส่วนการถือหุ้นไม่มาก บริษัทฯ อาจส่งเพียงผู้แทน/ผู้บริหารเข้าเป็นกรรมการ เพื่อร่วมกำหนดนโยบายหลักเท่านั้น

#### ขอบเขตอำนาจในการควบคุม/การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

ขอบเขตอำนาจในการควบคุมบริษัทย่อยและบริษัทร่วมขึ้นอยู่กับสัดส่วนการถือหุ้น หากมีสัดส่วนการถือหุ้นสูง บริษัทฯ จะมีขอบเขตอำนาจในการควบคุมการบริหารงานมากกว่าบริษัทที่มีสัดส่วนการถือหุ้นต่ำกว่า อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไป บริษัทฯ จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายโดยการส่งผู้แทนหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เข้าเป็นกรรมการในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม เพื่อร่วมกำหนดนโยบายของบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมนั้น ๆ

#### การส่งผู้แทนของบริษัทฯ ไปเป็นกรรมการในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ อาจส่งผู้บริหารของบริษัทฯ พนักงาน หรือผู้แทนผู้ทรงคุณวุฒิ เข้าเป็นกรรมการหรือกรรมการอิสระในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อร่วมบริหารงานหรือกำหนดนโยบายหลักในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมนั้น ๆ

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

### คดีที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ไม่มีคดีที่มีผลต่อสินทรัพย์มากกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น หรือร้อยละ 10 ของสินทรัพย์หมุนเวียนกรณีส่วนของผู้ถือหุ้นติดลบ

ความเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดกับการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

ผู้บริหารของบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีความเห็นว่าการถูกฟ้องคดี ข้อพิพาททางกฎหมาย ทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ

กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นคู่ความกับบริษัทฯ และบริษัทย่อย

- ไม่มี -

### คดีที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีหนี้สินที่อาจจะเกิดขึ้นจากการถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายเป็นจำนวนรวมประมาณ 2,909 ล้านบาท (งบการเงินเฉพาะกิจการ: 215 ล้านบาท) ซึ่งผลของคดียังไม่เป็นที่สิ้นสุด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้พิจารณาตั้งสำรองหนี้สินที่อาจจะเกิดขึ้นไว้แล้วบางส่วน และส่วนที่เหลือฝ่ายบริหารของบริษัทฯ และบริษัทย่อยเชื่อมั่นว่าจะไม่มีความเสียหายเกิดขึ้นจึงไม่ได้บันทึกเป็นหนี้สิน ณ ปัจจุบัน

หนี้สินที่อาจจะเกิดขึ้นจากการถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายข้างต้นส่วนหนึ่งในงบการเงินรวมจำนวน 452 ล้านบาท เป็นคดีที่เกี่ยวข้องมาถึงธนาคารธนาชาตจากการที่ธนาคารนครหลวงไทยรับโอนกิจการธนาคารศรีนคร ซึ่งธนาคารธนาชาตมีสิทธิได้รับชดเชยความเสียหายตามที่เกิดขึ้นจริงหากเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลงกับกองทุนฟื้นฟูฯ

นอกจากนี้ องค์การในสังกัดหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งขอให้บริษัทย่อยชำระคืนเงินจำนวนรวมประมาณ 2,100 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของบริษัทย่อยเชื่อมั่นว่าจะไม่มีความเสียหายเกิดขึ้น

ส่วนคดีอื่นทั้งหมดเป็นการฟ้องร้องติดตามหนี้ในธุรกิจปกติ ซึ่งเชื่อว่าไม่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

### ข้อมูลทั่วไป

ชื่อบริษัท	:	บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน)
ชื่อภาษาอังกฤษ	:	Thanachart Capital Public Company Limited
ชื่อย่อหลักทรัพย์	:	TCAP
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	:	ประกอบธุรกิจลงทุน (Holding Company) โดยได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ ดังนี้ 1. การลงทุนและให้สินเชื่อแก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคาร 2. การลงทุนในบริษัทอื่นใดอันมีผลทำให้บริษัทโฮลดิ้งมีอำนาจควบคุมในบริษัทนั้น จะต้องเป็นธุรกิจทางการเงินหรือสนับสนุน และต้องได้รับอนุญาตจาก ธปท.
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 16 - 17 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107536000510
ทุนจดทะเบียน	:	12,064,797,030 บาท
ทุนชำระแล้ว	:	12,064,797,030 บาท
แบ่งออกเป็น หุ้นสามัญ	:	1,206,466,487 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
หุ้นบุริมสิทธิ	:	13,216 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
เว็บไซต์	:	www.thanachart.co.th
อีเมล	:	tcap_ir@thanachart.co.th
โทรศัพท์	:	0 2217 8000, 0 2217 8160
โทรสาร	:	0 2217 8312
Contact Center	:	1770

**หมายเหตุ** 1) ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิสามารถใช้สิทธิแปลงหุ้นบุริมสิทธิเป็นหุ้นสามัญได้ในอัตรา 1 : 1 โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถใช้สิทธิได้ทุกวันที่ 15 ของเดือนกุมภาพันธ์ พฤษภาคม สิงหาคม และพฤศจิกายนของทุกปี

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

3) จำนวนหุ้นสามัญที่แสดงข้างต้นเป็นจำนวนหุ้นรวมที่บริษัทฯ ซื้อหุ้นคืนจำนวน 41,350,000 หุ้น (ตามโครงการซื้อหุ้นคืนเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558 ถึงวันที่ 9 สิงหาคม 2558)

### การลงทุนของบริษัทฯ ในบริษัทอื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ มีการลงทุนในบริษัทอื่น โดยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้ว ดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท/สถานที่ตั้ง	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	ทุนจดทะเบียน (บาท)	ทุนชำระแล้ว (บาท)	จำนวนหุ้น ที่ออกจำหน่าย (หุ้น)	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)
<b>ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)</b> 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0 2217 8000 โทรสาร 0 2217 8333	ธนาคารพาณิชย์	สามัญ	99,136,649,030	60,648,621,700	6,064,862,170	3,090,699,234	50.96
<b>บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็ม เอส จำกัด</b> 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0 2217 8000 โทรสาร 0 2217 8289	บริหารสินทรัพย์ ค้ำประกัน	สามัญ	700,000,010	700,000,010	70,000,001	69,999,995	100.00
<b>บริษัทบริหารสินทรัพย์ แมกซ์ จำกัด</b> 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0 2217 8000 โทรสาร 0 2611 9494	บริหารสินทรัพย์ ค้ำประกัน	สามัญ	143,000,010	143,000,010	14,300,001	11,931,919	83.44
<b>บริษัท เอ็ม บี เค ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)</b> 231 อาคาร เอ็ม บี เค ไลฟ์ ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0 2252 5070 โทรสาร 0 2252 7155	ประกันชีวิต	สามัญ	1,000,000,000	700,000,000	70,000,000	35,699,997	51.00
<b>บริษัท เอช ที อาร์ จำกัด</b> 32/46 อาคารซีโน-ไทย ทาวเวอร์ ชั้น 18 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 โทรศัพท์ 0 2259 8911 - 6 โทรสาร 0 2259 8919	ให้เช่า - บริการ พื้นที่อาคาร สำนักงาน ค้าส่งหจก.ทรัพย์	สามัญ	500,000,000	500,000,000	50,000,000	5,000,000	10.00
<b>บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)</b> 444 อาคาร เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ชั้น 8 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0 2620 9000 โทรสาร 0 2620 7000	ให้เช่า อสังหาริมทรัพย์ โรงแรมและ บริการ	สามัญ	1,707,960,000	1,707,960,000	1,707,960,000	170,796,000	10.00

ชื่อบริษัท/สถานที่ตั้ง	ประเภทธุรกิจ	ประเภทหุ้น	ทุนจดทะเบียน (บาท)	ทุนชำระแล้ว (บาท)	จำนวนหุ้น ที่ออกจำหน่าย (หุ้น)	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)
บริษัท เอ็ม ที เซอร์วิส 2016 จำกัด 231 อาคาร เอ็ม บี เค ไลฟ์ ชั้น 10, 11 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0 2254 4166 โทรสาร 0 2254 4166	บริการ	สามัญ	50,000,000	50,000,000	5,000,000	2,549,998	51.00
บริษัท ที เอ็ม โบรคเกอร์ จำกัด 231 อาคาร เอ็ม บี เค ไลฟ์ ชั้น 8 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0 2252 5070 โทรสาร 0 2252 7155	นายหน้าประกัน ชีวิต / ประกัน วินาศภัย	สามัญ	20,000,000	20,000,000	2,000,000	1,019,998	51.00
บริษัท กรุงเทพเคหะ จำกัด 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 10 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0 2217 8000	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ ชำระบัญชี	สามัญ	15,000,000	15,000,000	1,000,000	998,679	99.87
บริษัท เพ็ญพบแพทย์ จำกัด 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 9 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	ร้าง	สามัญ	1,000,000	1,000,000	100,000	9,999	10.00

## ข้อมูลบุคคลอ้างอิง

## หลักทรัพย์

- หุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ

## นายทะเบียน

: บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด  
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง  
เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2009 9000  
โทรสาร 0 2009 9991  
Call Center 0 2009 9999  
เว็บไซต์ : [www.set.or.th/tsd](http://www.set.or.th/tsd)

- หุ้นกู้บริษัท ทูนครนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2555  
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565 (“TCAP22NA”)
- หุ้นกู้บริษัท ทูนครนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2556  
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566 (“TCAP238A”)
- หุ้นกู้บริษัท ทูนครนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2556  
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2568 (“TCAP258A”)
- หุ้นกู้บริษัท ทูนครนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2556  
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566 (“TCAP23OA”)
- หุ้นกู้บริษัท ทูนครนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2556  
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561 (“TCAP18NA”)
- หุ้นกู้บริษัท ทูนครนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2556  
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563 (“TCAP20NA”)
- หุ้นกู้บริษัท ทูนครนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2558  
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561 (“TCAP181A”)
- หุ้นกู้บริษัท ทูนครนชาต จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2560  
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562 (“TCAP196A”)

: ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)  
เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่  
แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2208 5000 ต่อ 4519  
โทรสาร 0 2651 7899  
เว็บไซต์ : [www.thanachartbank.co.th](http://www.thanachartbank.co.th)

## สำนักงานผู้สอบบัญชี

: บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด  
เลขที่ 193/136 - 137 อาคารเลครัชดา ชั้น 33  
ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย  
กรุงเทพมหานคร 10110  
โทรศัพท์ 0 2264 0777  
โทรสาร 0 2264 0789 - 90  
เว็บไซต์ : [www.ey.com](http://www.ey.com)

รายชื่อผู้สอบบัญชี	: นางสาวรัตนา จาละ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3734
ที่ปรึกษากฎหมาย	: ไม่มี
สถาบันการเงินที่ติดต่อประจำ	: ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน

## 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](http://www.thanachart.co.th)

### ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์  
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2217 8000  
โทรสาร 0 2217 8333  
ทะเบียนเลขที่ 0107536001401  
เว็บไซต์ : [www.thanachartbank.co.th](http://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 2056 8888  
โทรสาร 0 2217 8625  
ทะเบียนเลขที่ 0107547000591  
เว็บไซต์ : [www.INSITRADE.COM](http://www.INSITRADE.COM)

### บริษัทบริหารสินทรัพย์ แมกซ์ จำกัด

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

### บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด

เลขที่ 231 อาคาร เอ็ม บี เค ไลฟ์ ชั้น 5 - 7  
ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2126 8300  
โทรสาร 0 2126 8398  
ทะเบียนเลขที่ 0105535049696  
เว็บไซต์ : [www.thanachartfund.com](http://www.thanachartfund.com)

### บริษัท เอ็ม บี เค ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 231 อาคาร เอ็ม บี เค ไลฟ์  
ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2252 5070  
โทรสาร 0 2252 7155  
ทะเบียนเลขที่ 0107555000481  
เว็บไซต์ : [www.mbklife.co.th](http://www.mbklife.co.th)

### บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 999/1 อาคารเดอะไนน์ทาวเวอร์  
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 เอ็ม ที เซอร์วิส 2016 จำกัด**

เลขที่ 231 อาคาร เอ็ม บี เค ไลฟ์ ชั้น 10, 11  
ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2254 4166  
โทรสาร 0 2254 4166  
ทะเบียนเลขที่ 0105559103291  
เว็บไซต์: ไม่มี

**บริษัทบริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด**

เลขที่ 1101 อาคารเพชรบุรี ชั้น 9  
ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน  
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2208 5555  
โทรสาร 0 2208 5892  
ทะเบียนเลขที่ 0105554031624  
เว็บไซต์: [www.thanachartnpa.com](http://www.thanachartnpa.com)

**บริษัท ที เอ็ม โบรกเกอร์ จำกัด**

เลขที่ 231 อาคาร เอ็ม บี เค ไลฟ์ ชั้น 8  
ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2252 5070  
โทรสาร 0 2252 7155  
ทะเบียนเลขที่ 0105559122776  
เว็บไซต์: ไม่มี

**บริษัท ราชธานี ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)**

เลขที่ 77/35 - 36 อาคารสินสารถาวเวอร์ ชั้น 11 UP  
ถนนกรุงธนบุรี แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน  
กรุงเทพมหานคร 10600  
โทรศัพท์ 0 2431 9000  
โทรสาร 0 2431 9099  
ทะเบียนเลขที่ 0107545000209  
เว็บไซต์: [www.ratchthani.com](http://www.ratchthani.com)

**บริษัท ธนชาต แมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด**

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

**บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด**

เลขที่ 999/3, 999/4 อาคารเดอะไนน์ ดิจ D ชั้น 4  
ดิก E ชั้น 3 - 4 ดิก F ชั้น 4 ถนนพระราม 9  
แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250  
โทรศัพท์ 0 2685 0200, 0 2308 9700  
โทรสาร 0 2685 0333, 0 2308 9775  
ทะเบียนเลขที่ 0105540075314  
เว็บไซต์: ไม่มี

**บริษัท ธนชาต เทรนนิง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด**

เลขที่ 2 อาคารสวนมะลิ ชั้น M  
ถนนเฉลิมเขตร์ 4 แขวงวัดเทพศิรินทร์  
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100  
โทรศัพท์ 0 2220 2222  
โทรสาร 0 2220 2300  
ทะเบียนเลขที่ 0105550042966  
เว็บไซต์: ไม่มี

**บริษัท รักษาความปลอดภัย สกิบ เซอร์วิส จำกัด**

เลขที่ 1091/230 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่  
แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี  
กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2208 5061 - 2  
โทรสาร 0 2651 6611  
ทะเบียนเลขที่ 0105534009895  
เว็บไซต์: ไม่มี

**บริษัท ธนชาตกรุ๊ป ลีสซิ่ง จำกัด**

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 19  
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2217 8000  
โทรสาร 0 2217 8098  
ทะเบียนเลขที่ 0105538045861  
เว็บไซต์: ไม่มี

**บริษัท เนชั่นแนล ลีสซิ่ง จำกัด**

เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 19  
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 0 2217 8000  
โทรสาร ไม่มี  
ทะเบียนเลขที่ 0105532078407  
เว็บไซต์: ไม่มี

**ข้อมูลสำคัญอื่น**

- ไม่มี -