

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ประวัติความเป็นมา

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร (“กลุ่มธุรกิจ”) เกิดขึ้นจากการร่วมกิจการระหว่างธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) และบริษัท พูนภัทร จำกัด (มหาชน) (“พูนภัทร”) เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2555 เพื่อขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจร่วมกันและสนับสนุนความเป็นเลิศในทุกธุรกิจหลักของธนาคารและภัทร โดยมุ่งเน้นการผสมผสานความเชี่ยวชาญในธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจตลาดทุนเข้าด้วยกัน โดยผลจากการร่วมกิจการ ธนาคารได้เข้าซื้อหุ้นของพูนภัทร ร้อยละ 99.93 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดและออกหุ้นสามัญของธนาคารให้แก่ผู้ถือหุ้นของพูนภัทรตามอัตราส่วนการแลกเปลี่ยนหุ้น (Swap Ratio) 1 หุ้นสามัญของพูนภัทรต่อ 0.9135 หุ้นสามัญของธนาคารตามแผนการร่วมกิจการที่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2555

ภายหลังการร่วมกิจการเป็นต้นมา กลุ่มธุรกิจ แบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 2 ธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งดำเนินงานโดยธนาคาร และธุรกิจตลาดทุน ซึ่งดำเนินงานโดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจ ได้แก่ พูนภัทร บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) (“บล.ภัทร”) บริษัทหลักทรัพย์ เคเคเทรด จำกัด (“บล.เคเคเทรด”) (เดิมชื่อบริษัทหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด หรือ บล.เกียรตินาคิน) และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด (“บลจ.ภัทร”) (เดิมชื่อบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เกียรตินาคิน จำกัด หรือ บลจ.เกียรตินาคิน)

ก่อนที่จะมาเป็นกลุ่มธุรกิจ ธนาคารได้รับการจัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด ในปี 2514 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้นจำนวน 10 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ และได้เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”) ในปี 2531 ก่อนที่จะจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนในปี 2536 ซึ่งต่อมาได้มีการแยกธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกันในปี 2542

การดำเนินธุรกิจของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ได้ผ่านทั้งช่วงที่ธุรกิจการเงินมีการเติบโต และได้เผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญของประเทศหลายครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ซึ่งส่งผลให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ถูกระงับการดำเนินกิจการชั่วคราวพร้อมกับสถาบันการเงินอีก 57 แห่ง อย่างไรก็ตาม ผลจากการดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังและรอบคอบประกอบกับการสนับสนุนจากพันธมิตรที่เข้มแข็ง อาทิ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้บริหาร และพนักงานที่ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ทำให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้กลับมาดำเนินการได้อีกครั้งในปี 2541 และเติบโตขึ้นเป็นลำดับจนกระทั่งได้รับอนุญาตให้ยกระดับจากบริษัทเงินทุนเป็นธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) และเริ่มดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2548 เป็นต้นมา

พูนภัทรเป็นบริษัทโฮลดิ้ง (Holding Company) จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2553 มีสถานะเป็นบริษัทมหาชนจำกัดที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามแผนการปรับโครงสร้างกิจการของ บล.ภัทร เพื่อดำเนินธุรกิจการลงทุนและถือหุ้นของ บล.ภัทร

บล.ภัทร เป็นสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์ฯ หมายเลข 6 จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2540 ภายใต้นโยบายแยกธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกันของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ภัทรธนกิจ จำกัด (มหาชน) ซึ่งถูกจัดตั้งขึ้นและดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2515 ธุรกิจหลักของ บล.ภัทร ประกอบด้วยธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าให้แก่ลูกค้าสถาบันในประเทศและต่างประเทศซึ่งมีพันธมิตรทางธุรกิจ คือ แบงก์ออฟอเมริกา ซีเคียวริตี้ (เดิมชื่อ

ธนาคารแห่งอเมริกา เมอร์ริล ลินช์) และลูกค้าบุคคลรายใหญ่ โดยมีการประกอบธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุนส่วนบุคคลครอบคลุมถึงสินทรัพย์ทางการเงินประเภทต่างๆ ในลักษณะ Asset Allocation ธุรกิจวานิชธนกิจ และธุรกิจการลงทุน

ธนาคารได้ซื้อหุ้นของ บลจ.เกียรตินาคิน ในสัดส่วนร้อยละ 40 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดจากกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ โดยได้ชำระราคา 63 ล้านบาท และรับโอนหุ้นจำนวน 4.8 ล้านหุ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555 และเกิดค่าความนิยม 19 ล้านบาทจากการซื้อหุ้นครั้งนี้ ส่งผลให้ธนาคารถือหุ้นใน บลจ.เกียรตินาคิน ทั้งสิ้นร้อยละ 99.99 และต่อมาเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2555 ธนาคารได้โอนหุ้นใน บลจ.เกียรตินาคิน และเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2556 ธนาคารได้โอนหุ้นใน บลจ.เกียรตินาคิน ให้กับทุนภัทรตามแผนการร่วมกิจการ โดยธนาคารถือหุ้นใน บลจ.เกียรตินาคิน และ บลจ.เกียรตินาคิน ผ่านทุนภัทรในสัดส่วนร้อยละ 99.96

เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2555 ทุนสามัญเพิ่มทุนของธนาคารได้เริ่มซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในขณะที่หุ้นของทุนภัทรถูกเพิกถอนออกจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ และต่อมาธนาคารได้เปลี่ยนตัวย่อ (Ticker) การซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคารจาก “KK” เป็น “KKP” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2556 เป็นต้นมา

เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2559 ทุนภัทรได้ขายหุ้นทั้งหมดจำนวน 49,999,998 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 99.99 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดใน บล.เคเคเทรต ให้กับบริษัทหลักทรัพย์ หยวนต้า เอเซีย ไฟแนนซ์เชียล เซอร์วิสেস จำกัด ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2559 บล.เคเคเทรต ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทหลักทรัพย์ หยวนต้า (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 กลยุทธ์ขององค์กร

คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และหลักองค์กร (Principles) ของธนาคาร เพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันดังนี้

วิสัยทัศน์ : เติบโตไปพร้อมกับความสำเร็จของลูกค้าและสังคม

พันธกิจ : นำทรัพยากรสู่ลูกค้าอย่างถูกต้อง พอเพียง และทั่วถึง ด้วยบริการที่เหนือความคาดหมายและไม่อาจหาได้จากที่อื่น

หลักองค์กร : กระหายชัยชนะ ไม่ละความเพียร เรียนรู้สามัคคี เชื้อเสริมระบบตลาด

สำหรับกลยุทธ์ระยะยาว กลุ่มธุรกิจฯ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถในการแข่งขัน ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการลงทุนที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างครบถ้วน ด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ทางธุรกิจ ตลอดจนสานต่อประโยชน์ร่วมกัน (Synergies) ภายในกลุ่มธุรกิจฯ รวมทั้งขยายธุรกิจใหม่เพิ่มเติม เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างเต็มรูปแบบ

กลุ่มธุรกิจฯ มีแผนพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบสนองกับความต้องการที่แตกต่างกันได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ ยังมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างรอบด้านทั้งในด้านระบบการทำงาน การบริหารความเสี่ยง ตลอดจนการควบคุมตรวจสอบที่รัดกุม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร การพัฒนาระบบสารสนเทศ และการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาธุรกิจ โดยกลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนางค์กรใน 5 ด้านที่สำคัญ ได้แก่

1. **ความคล่องตัว (Flexible)** เป็นองค์กรที่มีความคล่องตัวสูง ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบ
2. **ความเร็ว (Speed)** เป็นองค์กรที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ด้วยกระบวนการตัดสินใจที่กระชับฉับไว
3. **นวัตกรรม (Innovation)** เป็นองค์กรที่มีนวัตกรรม โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับแนวโน้มของตลาดอย่างสม่ำเสมอ
4. **คุณภาพ (Quality)** เป็นองค์กรที่มีการใช้ทรัพยากรทุกด้านอย่างคุ้มค่า ทั้งทรัพยากรบุคคล เงินทุน และระบบสารสนเทศ
5. **ประสิทธิภาพ (Efficiency)** เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยควบคุมต้นทุนในการดำเนินงานให้อยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้เป็นอย่างดี

1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญ

ปี 2560

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ

- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Portfolio for Property Financing

สินเชื่อ Portfolio for Property Financing (PPF) เป็นสินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของ บล.ภัทร ที่มีความต้องการซื้ออสังหาริมทรัพย์หรือต้องการเพิ่มสภาพคล่องด้วยอสังหาริมทรัพย์ที่มีอยู่ โดยนำที่ดินเปล่าหรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง พร้อมด้วยสินทรัพย์ทางการเงินของลูกค้า อาทิ เงินสด หุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เฉพาะที่อยู่ในดัชนี SET100 (ยกเว้นหุ้น KKP) หน่วยลงทุนของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ และหน่วยลงทุนของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานที่มีการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นต้น มาเป็นหลักประกัน ซึ่งต่อไปในอนาคตจะมีการพัฒนาประเภททรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกันเพิ่มเติม

- บริการลงทุนต่างประเทศสำหรับลูกค้าบุคคลรายใหญ่

บล.ภัทร ต่อยอดความเป็นผู้นำในธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุนส่วนบุคคลด้วยการนำเสนอบริการลงทุนต่างประเทศ ภายใต้ชื่อ Phatra Global Investment Service สำหรับลูกค้าบุคคลรายใหญ่ เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารเงินลงทุนในต่างประเทศผ่านการลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภทจากภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ถือเป็นการกระจายความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้นจากการลงทุน

ด้วยปรัชญาสำคัญที่ บล.ภัทร ยึดถือในการให้บริการมาตลอดระยะเวลากว่า 20 ปี ซึ่งได้แก่ การยึดเอาผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้งและการให้บริการโดยผู้ดูแลมืออาชีพ บล.ภัทร ได้ปรับโครงสร้างของทีมวิจัยลูกค้าบุคคล โดยได้ยกระดับเป็นทีม Chief Investment Officer Office (CIO Office) ที่มีผู้เชี่ยวชาญในสินทรัพย์ประเภทต่างๆ ทำหน้าที่วิเคราะห์และให้มุมมองการลงทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างเป็นกลาง เพื่อช่วยในการจัดพอร์ตการลงทุนตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าที่ครอบคลุมในทุกประเภทสินทรัพย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยไม่มีข้อจำกัดว่าต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ออกโดย บล.ภัทร (Open Architecture)

ในส่วนของการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาทางการเงิน (Financial Consultant) ของ บล.ภัทร ซึ่งรู้จักและทราบความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดีจะอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าตั้งแต่ให้คำปรึกษาการจัดพอร์ตการลงทุน จนถึงการทำรายงานรายเดือนส่งให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยลูกค้าสามารถเห็นภาพรวมของพอร์ตการลงทุนของตนเองทั้งในและต่างประเทศจากรายงานการลงทุนประจำเดือน (Consolidated Statement) เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าเงินลงทุนและทรัพย์สินทั้งหมดได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ

- การออกและเสนอขายหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง

หุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงเป็นตราสารทางการเงินที่ บล.ภัทร ได้เสนอขายเพื่อเป็นตราสารเพื่อการลงทุนสำหรับลูกค้ามากกว่า 8 ปี โดยหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงเป็นตราสารที่สามารถกำหนดรูปแบบการให้ผลตอบแทนและความเสี่ยงให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ลงทุนได้ โดยธนาคารและ บล.ภัทร ได้ร่วมกันคิดค้นและออกเสนอขายหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อเสนอขายให้กับลูกค้าของกลุ่มธุรกิจ อาทิ ลูกค้าบุคคลรายใหญ่และลูกค้าสถาบันของ บล.ภัทร และของธนาคาร เป็นต้น ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนเหล่านี้มีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและตรงกับความต้องการ

ต้องการเฉพาะด้านของลูกค้า ทำให้กลุ่มธุรกิจฯ เป็นหนึ่งในผู้นำด้านการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความหลากหลายที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ

- ผลิตภัณฑ์เงินฝากและประกัน

ธนาคารได้พัฒนาบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เคเค ภัทร สมาร์ท เซทเทิลเมนต์ (KK Phatra Smart Settlement/ KKPSS) สำหรับลูกค้าของ บล.ภัทร เพื่อใช้เป็นบัญชีเงินฝากเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์และ/ หรือทำธุรกรรมอื่นใดกับ บล.ภัทร โดยบัญชี KKPSS ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี จำนวนครั้งในการถอนเงิน และระยะเวลาการฝากเงิน ทำให้ลูกค้าสามารถบริหารสภาพคล่องเพื่อเชื่อมโยงกับการลงทุนได้ง่าย นอกจากนี้ ลูกค้าจะได้รับดอกเบี้ยเงินฝากจากบัญชี KKPSS ในอัตราที่สูงเหมือนเงินฝากประจำอีกด้วย

สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตลิงค์ภายใต้ชื่อเคเคเจน โพรเทค ลิงค์ (KKGEN Protect Link) และเคเคเจน อินเวสต์ ลิงค์ (KKGEN Invest Link) ซึ่งเป็นประกันคุ้มครองการลงทุนที่ลูกค้าได้ทั้งผลประโยชน์ความคุ้มครองชีวิตและมีโอกาสได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน โดยลูกค้าสามารถเลือกกองทุนได้หลากหลาย และสามารถปรับเปลี่ยนกองทุนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด

- พัฒนาการของธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

เดิมธนาคารดำเนินธุรกิจสินเชื่อรายย่อยโดยมุ่งเน้นธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยทำการตลาดผ่านดีลเลอร์รถยนต์ และเครือข่ายสาขาของธนาคารเป็นหลัก ต่อมาธนาคารได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อเน้นการเข้าถึงลูกค้าในเชิงรุกและการขยายบริการสินเชื่อรายย่อยด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อ Micro SMEs เพื่อยกระดับให้ธนาคารก้าวสู่การเป็น Credit House ที่มีคุณภาพ

ในปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยผ่านการทำการตลาดเชิงรุกโดยสายช่องทาง การตลาดและพัฒนาฐานลูกค้า อาทิ การจัดมินิบูธ (Mini Booth) ที่หมุนเวียนไปให้บริการบริเวณอาคารสำนักงานทั่วกรุงเทพฯ และการนำรถบริการสินเชื่อเคลื่อนที่ (KK Money Station) มาใช้เพื่อให้บริการทางด้านสินเชื่อในพื้นที่ต่างๆ และลดข้อจำกัดในการเดินทางมายังสาขาของธนาคาร เป็นต้น

ในระยะเริ่มต้น KK Money Station ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าในย่านนิคมอุตสาหกรรม โครงการหมู่บ้าน องค์กรชนชั้นนำ และแหล่งชุมชนต่างๆ เป็นการอำนวยความสะดวกในการขอสินเชื่อให้กับลูกค้า โดยลูกค้าที่สนใจสามารถยื่นขอสินเชื่อได้ทั้งสินเชื่อบุคคล สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อ KK SME รถคุณสาม ที่ KK Money Station ได้ทันที โดยธนาคารมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา ธนาคารมุ่งพัฒนารูปแบบการให้บริการ (Service Model) ที่แตกต่างจากตลาด เช่น Captive Finance Model กับรถยนต์ยี่ห้อซูซูกิหรือ Preferred Partner Model (การให้บริการกับตัวแทนรถยนต์ขนาดกลางถึงขนาดใหญ่) โดยในปี 2559 - 2560 ธนาคารได้พัฒนารูปแบบการให้บริการเพิ่มเติม เช่น การสนับสนุนสินเชื่อที่ตลาดรถยนต์ใช้แล้ว (KK Car Plaza) หรือการรับเคสสินเชื่อจากลูกค้าหรือผู้กู้ผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Model) นอกจากนี้ ในด้านการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารได้ทดลองพัฒนาระบบการในการอนุมัติสินเชื่อให้สามารถทำได้ภายในระยะเวลา 2 - 3 ชั่วโมงในบางพื้นที่ และจะขยายให้ครบทุกพื้นที่และผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยประเภทอื่นๆ ภายในปี 2561

- การพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อรองรับนโยบาย National e-Payment

ธนาคารได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการต่างๆ เพื่อรองรับนโยบาย National e-Payment ของประเทศ อาทิ การลงทะเบียนพร้อมเพย์ของบุคคลและนิติบุคคล การโอนเงินพร้อมเพย์แบบ Single Transfer และแบบ Bulk Transfer ไปยังบัญชีปลายทางที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลขบัตรประชาชน หรือหมายเลข e-Wallet และการชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment) ผ่าน Biller List ทั้งช่องทางสาขาและ KK e-Banking เป็นต้น

- การเพิ่มช่องทางการรับโอนเงินต่างประเทศ

ธนาคารได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการรับโอนเงินต่างประเทศ โดยในปี 2560 ธนาคารได้มีพันธมิตรทางธุรกิจเพิ่มขึ้นอีก 2 ราย คือ Merchantrade Asia Sdn Bhd และ DollarSmart Global Pte Ltd นอกจากนี้ ยังขยายบริการรับเงินสดจาก RIA Financial Services เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ประสงค์จะมารับเงินโอนเป็นเงินสดที่สาขาของธนาคารทุกสาขาทั่วประเทศ

- การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน KK Auto Application และทางโทรศัพท์

ธนาคารได้มีการเพิ่มช่องทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งรวมถึงการขอวงเงินสินเชื่อพิเศษผ่านช่องทาง KK Auto Application และการขายทางโทรศัพท์ (Telesales & Contact Center) โดยธนาคารคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่คาดว่าจะสนใจผลิตภัณฑ์และมีศักยภาพในการซื้อ/ชำระ (ในส่วนของสินเชื่อ) และแจ้งเตือนเพื่อต่ออายุประกันในรูปแบบของ Call Reminder ผ่านพนักงานขายทางโทรศัพท์ (ในส่วนของประกันภัยรถยนต์) เป็นต้น

- การพัฒนาช่องทางการบริการผ่าน KKP Contact Center

ธนาคารมีศูนย์บริการลูกค้า (KKP Contact Center) หมายเลขโทรศัพท์ 0-2165 - 5555 ที่ให้บริการต่างๆ ผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response/ IVR) และผ่านเจ้าหน้าที่ทุกวัน โดยในปี 2560 ธนาคารได้มีการพัฒนาการให้บริการในส่วนของศูนย์บริการลูกค้าเพิ่มเติมหลายด้าน รวมถึงการขายผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความสะดวกสบายและเป็นการเพิ่มทางเลือกแก่ลูกค้า โดยมีพัฒนาการที่สำคัญดังนี้

- ขอสำเนาใบกำกับภาษีรถยนต์สำหรับงวดล่าสุดผ่านระบบอัตโนมัติ
- บริการเปลี่ยนวงเงินบัตรสินเชื่อเงินสด (Cash Card) ผ่านระบบอัตโนมัติ
- บริการจองซื้อหลักทรัพย์ของ บล.ภัทร ผ่าน KKP Contact Center
- การให้บริการออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมต่อกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างธนาคารกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในการเปิดให้บริการออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ผ่านธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจในการขอหนังสือรับรองบริษัทประเภทต่างๆ

- การพัฒนาช่องทางออนไลน์ของ Phatra Edge

Phatra Edge ได้มีการพัฒนาช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใช้งานได้ครบทุกแพลตฟอร์ม ได้แก่ เว็บไซต์และแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในระบบ iOS และ Android โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้การลงทุนเป็นเรื่องง่ายแค่ปลายนิ้วด้วยการเข้าสู่ระบบด้วย Touch ID และเพิ่มเติมในส่วนของฟังก์ชันการใช้งานเพื่อให้ครอบคลุมการทำธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน อาทิ การโอน

เงินหลักประกัน และการโอนหุ้น เป็นต้น นอกจากนี้ ยังเพิ่มความสะดวกมากยิ่งขึ้นในการติดตามข่าวสารการลงทุนในรูปแบบเสียงด้วยบริการ Voice Blast และข้อมูลกองทุนรวม ซึ่งรวมถึงบทวิเคราะห์และคำแนะนำที่เป็นกลาง

- นิติสาร OPTIMISE

กลุ่มธุรกิจฯ ได้จัดทำนิติสาร OPTIMISE โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมทรัพยากรองค์ความรู้ของกลุ่มธุรกิจฯ มานำเสนอแก่ผู้อ่าน เนื้อหาของนิติสารประกอบไปด้วยบทสัมภาษณ์บุคคลสำคัญในวงสังคมและลูกค้า บทวิเคราะห์เศรษฐกิจ และการลงทุนโดยผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนเรื่องราวเกี่ยวกับอาหาร ศิลปะ การท่องเที่ยว และไลฟ์สไตล์อื่นๆ ที่คัดสรรแล้วว่าแสดงออกถึงวิสัยทัศน์ (Visionary) ความรู้จริง (Expertise) ความเชื่อถือได้ (Reliability) อีกทั้งมีรสสัมผัสแห่งความเป็นไทย (Thai Touch) ครอบคลุมตามปรัชญาขององค์กร โดยจัดทำเป็นประจำทุก 3 เดือน

การพัฒนาธุรกิจจัดการกองทุนของ บลจ.ภัทร

บลจ.ภัทร พยายามมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกและสร้างโอกาสจากผลตอบแทนให้แก่ลูกค้า ในปี 2560 บลจ.ภัทร ได้เสนอขายกองทุนเปิดภัทร โกลบอล อันคอนสเตรนด์ บอนด์ เฮดจ์ (PHATRA G-UBOND-H) ซึ่งเป็นกองทุนรวมหน่วยลงทุนประเภท Feeder Fund มีนโยบายลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุน Jupiter Global Fund - Jupiter Dynamic Bond ซึ่งเป็นกองทุนรวมตราสารหนี้ต่างประเทศที่บริหารจัดการโดย Jupiter Unit Trust Managers Limited ซึ่งมีทีมผู้จัดการกองทุนและทีมวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการลงทุนในตราสารหนี้ทั่วโลก ทั้งนี้ กองทุน Jupiter Global Fund - Jupiter Dynamic Bond เน้นการลงทุนในตราสารหนี้ทั่วโลก โดยมีกลยุทธ์การลงทุนแบบ Active Management ที่มีความยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนได้รวดเร็วตลอดเวลา

นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์กองทุนรวมแล้ว บลจ.ภัทร ยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์กองทุนส่วนบุคคล โดยมีการนำเสนอกองทุนส่วนบุคคลที่ลงทุนในหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงซึ่งจ่ายผลตอบแทนอ้างอิงกับหลักทรัพย์ต่างประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการลงทุนและเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนให้กับลูกค้า

การสานต่อประโยชน์ร่วมกันภายในกลุ่มธุรกิจฯ

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ยังคงพยายามอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อพัฒนาศักยภาพ ลดข้อจำกัดต่างๆ และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดการสานต่อประโยชน์ร่วมกันและสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งความพยายามดังกล่าวส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งในด้านธุรกิจลูกค้าบุคคล ธุรกิจการลงทุน และธุรกิจบริษัท และวณิชธนกิจ

ในปี 2560 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างสายงาน/หน่วยงานที่ดูแลลูกค้าบุคคลของกลุ่มธุรกิจฯ อันประกอบด้วยสายงานบิโชนกิจของธนาคาร ฝ่ายที่ปรึกษาการลงทุนส่วนบุคคลและ Phatra Edge ของ บล.ภัทร และ บลจ.ภัทร เป็นไปด้วยความราบรื่นมากขึ้น ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของสาขาของธนาคารสามารถเติบโตได้ตามเป้าหมาย มีการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความหลากหลายผ่านการ Cross-selling ให้กับลูกค้ามากขึ้น และผลการดำเนินงานของ บลจ.ภัทร ก็มีแนวโน้มในการเติบโตที่ดีอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของบริษัทและวณิชธนกิจซึ่งประกอบด้วยสายสินเชื่อบริษัทและสายตลาดการเงินของธนาคาร และสายงานวณิชธนกิจและตลาดทุนของ บล.ภัทร มีการดำเนินงานร่วมกันในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ทั้งในเชิงกว้าง (รวมผลิตภัณฑ์และบริการของแต่ละสายงาน) และในเชิงลึก (ผลิตภัณฑ์และบริการของแต่ละสายงานมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น) ให้แก่ลูกค้าของกลุ่มธุรกิจฯ ส่งผลให้รายได้ประมาณร้อยละ 25 ของธุรกิจบริษัทและวณิชธนกิจในปี 2560 มา

จากความสำเร็จในการดำเนินงานร่วมกัน และลูกค้าของกลุ่มธุรกิจ รับทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มธุรกิจ ที่ครบถ้วนมากขึ้น นอกจากนี้ สายงานต่างๆ ในธุรกิจบรรษัทและวานิชธนกิจยังได้มีการดำเนินการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มธุรกิจ ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ อาทิ ฝ่ายที่ปรึกษาการลงทุนส่วนบุคคล สายสินเชื่อธุรกิจ และสาขาของธนาคาร เป็นต้น

การพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ

เพื่อยกระดับการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการธนาคารได้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเป็นประจำทุกปี รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ โดยในระหว่างปี 2560 ธนาคารมีการดำเนินการเพิ่มเติมในเรื่องที่สำคัญดังนี้

- คณะกรรมการธนาคารรับทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 (Corporate Governance Code/ CG Code) ที่ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“สำนักงาน ก.ล.ต.”) เพื่อนำมาใช้แทนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2555 ที่ออกโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยคณะกรรมการธนาคารได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในฐานะผู้นำและผู้รับผิดชอบต่อสูงสุดขององค์กร พร้อมทั้งได้อนุมัติการนำหลักปฏิบัติของ CG Code มาปรับใช้ในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ดีในระยะยาวและสร้างคุณค่าให้แก่กลุ่มธุรกิจ อย่างยั่งยืน
- ธนาคารได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงและประกาศความร่วมมือของสมาคมธนาคารไทยในการกำหนดจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ภายใต้แนวคิดจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์พัฒนาเศรษฐกิจสู่ความยั่งยืนตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของอุตสาหกรรมธนาคาร เพื่อร่วมปรับปรุงจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ให้เท่าทันกับความคาดหวังของสังคม สร้างมาตรฐานในการประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ และยกระดับความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในเรื่องการได้รับบริการที่มีความยุติธรรม ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง
- ทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร โดยปรับปรุงและขยายความเพิ่มเติมในเรื่องหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น มติและรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น บทบาท การปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อลูกค้า รายการที่เกี่ยวข้องกัน การเปิดเผยข้อมูล บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการธนาคาร ก้าวหน้าและวิสัยทัศน์ การประชุมคณะกรรมการธนาคาร และบทบาทหน้าที่ของประธานกรรมการ
- ทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ ในเรื่องหน้าที่ในการรักษาความลับ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเคารพและให้เกียรติ การปฏิบัติตามกฎหมาย และหน้าที่ในการส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ
- ปรับปรุงและกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ อาทิ การกำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งที่เป็นด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรที่สำคัญในภาพรวมของกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด การอนุมัติแผนการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่เสนอโดยคณะกรรมการบริหาร การกำกับดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากรที่สำคัญ เช่น เงินลงทุน บุคลากร และเทคโนโลยี เป็นต้น อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการคิดค้นและนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ พัฒนาการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยง และเชื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักที่กำหนดไว้ การกำหนดโครงสร้าง

คำตอบแทนบุคลากรที่เหมาะสมและตั้งใจให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การดูแลให้กลุ่มธุรกิจ มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้การทำธุรกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง การศึกษาและทำความเข้าใจโครงสร้างและความสัมพันธ์ของผู้ถือหุ้นที่อาจมีผลกระทบต่อการบริหารและการดำเนินงาน การจัดให้มีการทบทวนบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง การพิจารณาแต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารที่เสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประจำทุกปี การแต่งตั้งและกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารสูงสุดของทุนภัทรที่เสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน การทบทวนบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อม อุตสาหกรรม ปัจจัยต่างๆ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อเอื้อให้ธนาคารสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ และการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกปี

- กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมในเรื่องการกำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ทั้งที่เป็นด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงินในภาพรวมของกลุ่มธุรกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ เพื่อนำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร การให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรที่สำคัญอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ การพิจารณาอนุมัติงบการเงิน (ฉบับก่อนสอบทาน/ ตรวจสอบ) เพื่อเปิดเผยต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง และการให้ความเห็นชอบงบการเงิน (ฉบับสอบทานแล้ว/ ตรวจสอบแล้ว) เพื่อนำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร
- กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมในเรื่องการประชุมร่วมกับคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทในกลุ่มธุรกิจ และการสอบทานให้ธนาคารมีระบบควบคุมความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Security and Control) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล
- กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลให้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ มีกระบวนการแก้ไขตามประเด็นการตรวจสอบของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบภายนอก หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตรวจพบ และการพิจารณาผลการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการของธนาคารโดยหน่วยงานภายนอก
- ปรับปรุงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมในเรื่องการคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและเป็นไปตามที่ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดเพื่อบรรจุตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดของทุนภัทร เพื่อเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร
- กำหนดนโยบายการว่าจ้างผู้สอบบัญชีเพื่อทำหน้าที่ให้บริการอื่นที่มีใช้การสอบบัญชี เพื่อความโปร่งใสและเพื่อให้มั่นใจว่าผู้สอบบัญชีมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริง
- ปรับปรุงนโยบายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้นและเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีการเปลี่ยนแปลง อาทิ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ของ

ธนาคารและกลุ่มธุรกิจฯ นโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทุน นโยบายการสอบทานเงินให้สินเชื่อ ธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อและภาวะผูกพัน นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์และการบริหารฐานะ ในบัญชีเพื่อการค้าของกลุ่มธุรกิจฯ นโยบายระเบียบผลิตภัณฑ์อนุพันธ์ นโยบายอำนาจอนุมัติสินเชื่อธุรกิจและ สินเชื่อลูกค้า นโยบายอำนาจอนุมัติสินเชื่อรายย่อยแบบ Product Program นโยบายการรับให้บริการแก่ธุรกิจ ทางการเงินและทางการเงิน นโยบายการจ่ายเงินปันผล หลักเกณฑ์การซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในหลักทรัพย์หรือที่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในที่เป็นสาระสำคัญ ต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์ หลักเกณฑ์การบริหารสภาพคล่อง และระเบียบเรื่องกระบวนการและ ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุน เป็นต้น

- ธนาคาร ทุนภัทร บล.ภัทร และ บลจ.ภัทร ได้จัดทำและยื่นแบบประเมินตนเองในเรื่องมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันต่อคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Against Corruption/ CAC) เพื่อต่ออายุใบรับรองฐานะสมาชิก CAC ซึ่งคณะกรรมการ CAC ได้มีมติ ให้การรับรองการต่ออายุการเป็นสมาชิก CAC โดยการรับรองดังกล่าวมีอายุ 3 ปีนับจากวันที่มีมติให้การรับรอง

ปี 2561

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ

- การพัฒนาและยกระดับสาขาที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ให้เป็น Financial Hub

ธนาคารได้มีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาและยกระดับสาขาที่สำคัญเชิงกลยุทธ์หรือ Flagship Branch ที่มีปริมาณธุรกรรมทางด้านการเงินฝากและการลงทุนสูงให้เป็น Financial Hub ที่รวมผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการลงทุนของกลุ่มธุรกิจฯ ไว้ด้วยกัน ทั้งบริการ PRIORITY ของธนาคาร บริการ Wealth Management และ Phatra Edge ของ บล.ภัทร เพื่อสะท้อนรูปแบบการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ ในการเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านตลาดทุนอย่างครบวงจร โดย ในปี 2561 ธนาคารได้เปิด Financial Hub ที่เป็นสาขารูปแบบใหม่เพื่อให้บริการที่ครบวงจรเพิ่มขึ้นอีก 1 แห่งที่สาขาเยาวราช

- KK Virtual Branch

KK Virtual Branch เป็นนวัตกรรมสาขารูปแบบเสมือน นับเป็นอีกหนึ่งโมเดลธนาคารรูปแบบใหม่ที่ผสมผสาน ระหว่างการเข้าไปทำธุรกรรมทางการเงินกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่สาขาและ/ หรือการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองแบบ Self-service โดย KK Virtual Branch ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน โดยจะแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ลูกค้าเห็นบนจอเสมือนกับของจริง (Real Object) ทำให้ลูกค้าเกิดความคุ้นเคยและสามารถเรียนรู้การทำธุรกรรมทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีแบบค่อยเป็น ค่อยไป โดยบริการที่ลูกค้าสามารถใช้งานได้ คือ การเปิดบัญชี การโอนเงินทั้งภายในธนาคารและต่างธนาคาร รวมถึงการโอนเงินแบบพร้อมเพย์ การเข้าดูพอร์ตโฟลิโอของตนเอง การสมัครบริการเสริมต่างๆ เช่น e-Banking, Smart SMS และบัตรเดบิต นอกจากนี้ KK Virtual Branch ยังมีฟังก์ชัน Video Call ที่ลูกค้าสามารถติดต่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ของธนาคารได้โดยตรง เพื่อซักถามหรือขอรับคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการด้านอื่นๆ ได้อีกด้วย โดยปัจจุบันลูกค้าสามารถใช้บริการได้ที่ สาขาโอศิก และภายในปี 2562 นี้ ธนาคารตั้งเป้าหมายที่จะเพิ่มบริการด้านการลงทุนให้ลูกค้าสามารถทำการซื้อขาย และ สับเปลี่ยนกองทุนได้ และจะขยายบริการ KK Virtual Branch ไปยังสาขาอื่นๆ อีก ได้แก่ สาขาสยามพารากอน สาขาเซ็นทรัล เวิลด์ สาขาทองหล่อ สาขาซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ และสาขาสีลม

- KK Magic Mirror

ธนาคารได้พัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารเพื่อการลงทุนในมิติใหม่ ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัล และสร้างโอกาสในการเข้าสาขาและจุดบริการสำหรับลูกค้า โดยพัฒนานวัตกรรมบริการที่เรียกว่า “KK Magic Mirror กระแสวิเศษที่ช่วยให้การเงินเป็นเรื่องง่ายเพียงปลายนิ้วคลิก” ซึ่งใช้เทคโนโลยีมาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับธนาคารในแบบ Human Interaction ที่ถูกออกแบบให้ลูกค้าสามารถพูดคุยโต้ตอบกับธนาคารได้เหมือนการสื่อสารกับมนุษย์จริงเพื่อสร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรและเข้าถึงง่าย

KK Magic Mirror เป็นช่องทางที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ปรึกษาทางการเงินขั้นพื้นฐาน ช่วยให้ผู้ที่สนใจวางแผนการเงินและการลงทุนเข้าถึงบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ไม่สะดวกเข้ารับบริการที่สาขาของธนาคาร ถือเป็นนวัตกรรมการให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินผ่านจอ LED แบบ Interactive ครั้งแรกของประเทศไทย

บริการของ KK Magic Mirror มี 2 รูปแบบ คือ 1) การโต้ตอบกับพนักงานเสมือนจริง โดยตอบข้อมูลทางการเงินเพียง 2 คำถาม ระบบจะสรุปแนวทางการวางแผนการลงทุนเบื้องต้นในรูปแบบเฉพาะบุคคลเพื่อเป็นแนวทางในการเข้ารับคำปรึกษาเรื่องการลงทุนอย่างเต็มรูปแบบที่สาขาของธนาคารต่อไป และ 2) การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มธุรกิจ ในรูปแบบ Live Video Call เพื่อซักถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการ

KK Magic Mirror มีให้บริการในพื้นที่นำร่อง 5 แห่ง ได้แก่ สาขาอโศก ศูนย์การค้าเค วิลเลจ ศูนย์การค้าซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ อาคารซีพี ทาวเวอร์ 1 สีลม และศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์

- การทำธุรกรรมซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุนผ่านแอปพลิเคชัน KK e-Banking Mobile

ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน KK e-Banking Mobile โดยเชื่อมต่อกับบริการ FundConnex ของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุนรวมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างไม่จำเป็นต้องไปที่สาขาของธนาคาร ทั้งนี้ ภายใต้แอปพลิเคชัน KK e-Banking ลูกค้าจะเห็นยอดสรุปของพอร์ตกองทุนรวมทั้งหมดที่มีการซื้อ ขายหรือสับเปลี่ยน และสามารถเรียกดูรายการย้อนหลังได้ตลอดเวลา

- Banking as a Service

ธนาคารได้พัฒนา Banking as a Service เพื่อให้บริษัทหรือหน่วยงานภายนอกสามารถเชื่อมต่อเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบงานของบริษัทหรือหน่วยงานภายนอกเอง ไม่ว่าจะเป็นบริการโอนเงินหรือบริการชำระค่าสินค้าและบริการ

- โครงการ Market Place

ธนาคารได้พัฒนาโครงการ Market Place ในรูปแบบบริการที่เรียกว่า HUBB ซึ่งมีจุดเด่นในการสร้างแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาเว็บไซต์ในรูปแบบ Market Place ช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาและเข้าถึงสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น โดยธนาคารมีแผนที่จะใช้กับรถยนต์ใช้แล้ว รถยนต์ใหม่ ผลิตภัณฑ์ประกันประเภทต่างๆ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการประมูลรถยนต์ เป็นต้น

- Line@ KK กู้เงินออนไลน์

นอกเหนือจากการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ของธนาคารหรือสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook @kiatnakinlive, Twitter @kiatnakinlive, YouTube @kiatnakinlive และ Line@ kkplive (ตอบทุก

เรื่องด้านการเงินและลงทุน) ปัจจุบันธนาคารได้เพิ่มช่องทางอีกหนึ่งช่องทางสำหรับลูกค้าที่สนใจเรื่องสินเชื่อโดยเฉพาะ ภายใต้ชื่อ Line@ kkloan หรือ KK กูเงินออนไลน์ที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาทุกเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อ ตั้งแต่รายละเอียดผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติของผู้สมัคร รวมถึงวงเงินเบื้องต้นที่ลูกค้าสามารถกู้ได้ ทั้งสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์แบบทันที

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากภายใต้ชื่อ “บัญชีเงินฝากพื้นฐาน” เพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทยที่มุ่งหวังให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ฝากเงินไว้กับธนาคารและลดความเสี่ยงในการเก็บเงินสดไว้กับตัว ส่งเสริมการออมเงินเพื่อสำรองค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน และเป็นอีกหนึ่งช่องทางหนึ่งในการรับสวัสดิการจากภาครัฐ โดยผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากพื้นฐานนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นให้คนไทยเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคาร เช่น การออม การลงทุน และสินเชื่อ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสทางการเงินและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดียิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากพื้นฐานเป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ที่ให้ความสะดวกสบายในการฝากและถอนเงิน ผู้เปิดบัญชีสามารถเปิดบัญชีได้ง่ายโดยไม่จำกัดจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี สามารถใช้บริการบัตรเดบิตโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี อีกทั้งยังได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี ทั้งนี้ ผู้เปิดบัญชีจะต้องมีคุณสมบัติเป็นคนไทยที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปหรือผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยธนาคารได้เริ่มเปิดให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานนี้ตั้งแต่วันที่ 18 ตุลาคม 2561 เป็นต้นมา

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากกระแสรายวัน KK SME คุณสาม สำหรับลูกค้าของธนาคารที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ KK SME คุณสามหรือ KK SME รดคุณสาม เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการใช้บริการทางการเงินอีกด้วย

- การยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์

ธนาคารได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายสำคัญของประเทศตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติหรือ National e-Payment Master Plan ที่กระทรวงการคลังมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบการเงินและระบบชำระเงินของประเทศให้เกิดการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการพกพาเงินสด และกระตุ้นการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปอย่างแพร่หลาย โดยธนาคารได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ (Internet และ Mobile Banking) ผ่านทาง KK e-Banking และ KK e-Banking @PhatraEdge ตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน 2561 เป็นต้นมา

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการที่สถาบันการเงินต่างๆ ได้ประกาศยกเลิกค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมออนไลน์จะเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของระบบชำระเงินของประเทศ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนของสถาบันการเงินและประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม เพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ลดการมีอยู่ของเศรษฐกิจนอกระบบ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและผลักดันประเทศให้ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

- การออกและเสนอขายหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง

ในปี 2561 บล.ภัทร ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงประเภทใหม่ 2 ประเภท ได้แก่ 1) Rainbow ELN ซึ่งเป็นหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงประเภท Equity Linked Note ที่อ้างอิงกับหุ้นมากกว่า 1 หุ้นขึ้นไป และ 2) Autocallable Fixed Coupon Note ซึ่งเป็นหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงประเภท Yield Enhancement Note ที่นักลงทุนอาจได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นหาก

ราคาของหุ้นอ้างอิงเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ซึ่งการออกและเสนอขายหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงทั้ง 2 ประเภทข้างต้นนี้ได้รับการตอบรับในระดับที่ดีจากนักลงทุน โดยมีการลงทุนในสัดส่วนที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจครอบครัว (Family Office)

บล.ภัทร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่ครบวงจร นอกเหนือจากการบริการดูแลเรื่องการลงทุนให้กับลูกค้าบุคคลรายใหญ่ซึ่งมีเงินลงทุนมากกว่า 30 ล้านบาท จึงได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจครอบครัว ซึ่งเริ่มตั้งแต่คำปรึกษาเบื้องต้นในการปรับโครงสร้างถือหุ้นของธุรกิจครอบครัวและโครงสร้างการถือหุ้นพหุสินของสมาชิกครอบครัว คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างและการสืบทอดธุรกิจครอบครัว การจัดทำธรรมนูญครอบครัว และการเตรียมแผนการเพื่อการสืบทอดธุรกิจครอบครัว โดยมีความมุ่งหมายที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการส่งต่อธุรกิจครอบครัวและความมั่งคั่งให้แก่ทายาท

การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องเสถียรภาพความมั่นคงและความก้าวหน้าในการดำเนินธุรกิจ ในปี 2561 ธนาคารจึงได้ลงทุนในโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญหลายโครงการ เช่น โครงการระบบบัญชี (ERP System) โครงการ IFRS 9 และโครงการระบบธนาคารหลัก (New Core Banking System) ซึ่งใช้เงินลงทุนกว่า 500 ล้านบาท กำลังพลทั้งระดับบริหารและพนักงาน และเวลาเกือบ 2 ปี เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบงานหลัก (Core Banking) ที่เป็นพื้นฐานการให้บริการของธนาคารทั้งหมด ตั้งแต่ระบบบัญชีของลูกค้า ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ฯลฯ มาทดแทนระบบเดิมที่มีความเสี่ยงของระบบงานที่มีอายุการใช้งานมายาวนานตั้งแต่ปี 2548 โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร พัฒนาการให้บริการให้ทัดเทียมหรือดีกว่าธุรกิจในระดับเดียวกัน เพื่อให้สามารถออกผลิตภัณฑ์และบริการได้ทันต่อความต้องการของตลาด และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ธนาคารได้คัดเลือกระบบ Core Banking ที่ได้รับการยอมรับจากหลายสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ของกลุ่มบริษัท ซิลเวอร์เลค (Silverlake Group) ที่มีประสบการณ์ยาวนานกว่า 30 ปี ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าธนาคารได้ตัดสินใจเลือกระบบและผู้ให้บริการระบบ Core Banking ที่มีความเชี่ยวชาญ มีผลงานที่เชื่อถือได้ และยังสามารถมั่นใจได้ว่าภายหลังการเริ่มใช้งานระบบ จะมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านระบบในประเทศให้การสนับสนุนและดูแลระบบให้กับธนาคาร

เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2561 ธนาคารได้เริ่มใช้งานระบบ Core Banking ใหม่ ทำให้ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Architecture) ของธนาคารครั้งใหญ่ มีระบบที่เพิ่มขึ้นใหม่และปรับปรุงจากของเดิมมากถึง 80 ระบบ ยกเลิกระบบเก่าที่มีความซับซ้อน เพิ่มเสถียรภาพโครงสร้างพื้นฐาน (IT Infrastructure) ให้พร้อมใช้งานรองรับการบริหารจัดการความต่อเนื่องของธุรกิจ ลดความซับซ้อนของระบบ และยังทำให้เกิดการรวมศูนย์ระบบปฏิบัติการของแต่ละผลิตภัณฑ์และข้อมูลลูกค้าเข้าด้วยกัน นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถ (IT Capacity) ของธนาคารในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์รวมถึงบริการใหม่ๆ ให้รวดเร็ว เพิ่มความสามารถในการรองรับแผนยุทธศาสตร์ 3 ปีของธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่อง National e-Payment และนโยบายการธนาคารยุคดิจิทัล (Digital Banking)

การพัฒนาธุรกิจจัดการกองทุนของ บลจ.ภัทร

บลจ.ภัทร ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยยังคงให้ความสำคัญในเรื่องการกระจายการลงทุนไปในทรัพย์สินประเภทต่างๆ เป็นหลัก

ในปี 2561 บลจ.ภัทร ได้เสนอขายกองทุนเปิดภัทร โกลบอล นิว เพอร์สเปกทีฟ เฮดจ์ (PHATRA GNP-H) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ลงทุนที่ต้องการลงทุนในตราสารทุนต่างประเทศและต้องการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน โดยลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุน Capital Group New Perspective Fund (LUX) นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้ลงทุนที่สนใจลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพสามารถจัดสรรการลงทุนไปในทรัพย์สินประเภทต่างๆ บลจ.ภัทร ได้เสนอขายกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพเพิ่มเติมอีก 3 กองทุน ได้แก่ 1) กองทุนเปิดภัทร โกลบอล นิว เพอร์สเปกทีฟ เพื่อการเลี้ยงชีพ เฮดจ์ (PHATRA GNP RMF-H) 2) กองทุนเปิดภัทร โกลบอล นิว เพอร์สเปกทีฟเพื่อการเลี้ยงชีพ อันเฮดจ์ (PHATRA GNP RMF-UH) ซึ่งทั้ง 2 กองทุนลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุน Capital Group New Perspective Fund (LUX) แต่แตกต่างกันที่นโยบายการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน และ 3) กองทุนเปิดภัทร สตราทิจิก แอสเซท โอเคชั่น เพื่อการเลี้ยงชีพ (PHATRA SG-AA RMF) ซึ่งเป็นกองทุนที่เน้นกระจายการลงทุนในทรัพย์สินประเภทต่างๆ ได้แก่ ตราสารหนี้ ตราสารทุน และทรัพย์สินทางเลือกทั้งในและต่างประเทศ

นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์กองทุนรวมแล้ว บลจ.ภัทร ยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์กองทุนส่วนบุคคล กล่าวคือ มีการนำเสนอกองทุนส่วนบุคคลที่ลงทุนในหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงซึ่งจ่ายผลตอบแทนอ้างอิงกับหลักทรัพย์ต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง และนำเสนอกองทุนส่วนบุคคลที่สะท้อนแนวความคิดการกระจายการลงทุนไปในทรัพย์สินประเภทต่างๆ เพิ่มเติมด้วย

ในส่วนของการขยายช่องทางขาย บลจ.ภัทร ได้ขยายช่องทางขายไปยังธนาคารพาณิชย์ที่มีลักษณะเป็น Open Architecture รวมถึงเพิ่มช่องทางการขายผ่านกลุ่มธุรกิจประกันชีวิต (Unit Linked) และบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ ด้วย

การสานต่อประโยชน์ร่วมกันภายในกลุ่มธุรกิจ

ในปี 2561 ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ยังคงพยายามอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อพัฒนาศักยภาพ ลดข้อจำกัด และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดการสานต่อประโยชน์ร่วมกันและสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความพยายามดังกล่าวส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งในธุรกิจลูกค้าบุคคล ธุรกิจการลงทุน และธุรกิจบริษัทและวานิชธนกิจ ดังจะเห็นได้จากการที่ในปี 2561 ธุรกิจบริษัทและวานิชธนกิจมีรายได้รวมกว่า 1,400 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากจำนวน 1,180 ล้านบาทในปี 2560 โดยรายได้กว่าร้อยละ 50 ของธุรกิจบริษัทและวานิชธนกิจในปี 2561 เกิดจากความพยายามร่วมกันภายในกลุ่มธุรกิจฯ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มธุรกิจฯ ธุรกิจการลงทุนที่ดำเนินการโดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีการใช้เงินลงทุนในจำนวนที่สูงขึ้นในปี 2561 โดยได้รับการสนับสนุนด้านเงินลงทุนจากธนาคาร ในขณะที่ธุรกิจลูกค้าบุคคลมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มธุรกิจฯ เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ KKPSS บริการที่ปรึกษาการลงทุนส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าบุคคลรายใหญ่ บริการ Phatra Edge สินเชื่อ Lombard กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และผลิตภัณฑ์ประกันต่างๆ

การพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเป็นประจำทุกปี รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินการในเรื่องต่างๆ เพื่อยกระดับการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในระหว่างปี 2561 ธนาคารมีการดำเนินการเพิ่มเติมในเรื่องที่สำคัญดังนี้

- ทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการในปัจจุบันและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีการปรับปรุงเพิ่มเติม อาทิ ธรรมนูญของสถาบันการเงินของ

ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกำหนดและปรับปรุงเนื้อหาในนโยบายในเรื่องการประชุมผู้ถือหุ้น ช่องทางการร้องเรียน บทบาท การปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม การซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน กิจกรรมทางธุรกิจนอกธนาคาร การต่อต้านคอร์รัปชันและการให้สินบน การเปิดเผยข้อมูลด้านธรรมาภิบาล องค์ประกอบของคณะกรรมการธนาคาร คุณสมบัติของกรรมการ วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ การดำรงตำแหน่งที่บริษัทอื่นของกรรมการ บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการธนาคาร การประชุมคณะกรรมการธนาคาร การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย คำตอบแทนของกรรมการและผู้บริหาร และการดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่นของผู้บริหาร

- ปรับปรุงและกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การกำหนดโครงสร้างคำตอบแทนบุคลากรที่เหมาะสมและจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) การกำหนดหรืออนุมัติกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Governance Framework) ที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนดภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดูแลให้ธนาคารมีระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สามารถประมวลให้เห็นความเสี่ยงในภาพรวมที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งหมด (Comprehensive Risk Management Policy and Process) การกำกับความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจ และดูแลให้กลุ่มธุรกิจ ดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารได้กำหนดไว้ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงและความคุ้มค่าให้มีการสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงให้ทราบโดยทั่วกัน การสอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ การประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานสายบริหารความเสี่ยงเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การดูแลให้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ มีกลไกในการควบคุม กำกับ ตรวจสอบที่มีประสิทธิผล มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อให้การทำหน้าที่ควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) มีความเป็นอิสระและมีประสิทธิผล และการดูแลให้ธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลด้านธรรมาภิบาลที่สำคัญต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นและสาธารณะ
- ปรับปรุงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริหารในเรื่องการกำหนดโครงสร้างองค์กรในภาพรวม เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายการดำเนินธุรกิจและมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อช่วยเหลืองานของคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มธุรกิจ และทำหน้าที่ในการสอบทานความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงและแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของกิจการที่โครงการ CAC กำหนด
- กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมในเรื่องการให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งกรรมการและผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจ การดูแลให้กลุ่มธุรกิจ มีกลไกหรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งกรรมการ การดูแลให้มีการเปิดเผยนโยบายและรายละเอียดของกระบวนการสรรหากรรมการและผู้มีอำนาจในการจัดการของธนาคารในรายงานประจำปี การดูแลให้คำตอบแทนและ

ผลประโยชน์อื่นที่ช่วยให้แก่กรรมการและผู้มีอำนาจในการจัดการสะท้อนวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบ และสะท้อนความเสี่ยงที่สำคัญโดยไม่สร้างแรงจูงใจในการทำธุรกรรมแบบสุ่มเสี่ยงเกินไปจนกระทบต่อความมั่นคงของกลุ่มธุรกิจ และการพิจารณากำหนดแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการธนาคารเป็นรายบุคคลโดยใช้วิธีประเมินแบบไขว้ (Cross-evaluation) เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร

- กำหนดและปรับปรุงนโยบายและหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานและเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีการเปลี่ยนแปลง อาทิ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) นโยบายเรื่องช่องทางให้บริการ นโยบายหลักด้านสินเชื่อ นโยบายสินเชื่อธุรกิจ นโยบายสินเชื่อลูกค้า นโยบายเรื่องหลักประกัน และนโยบายเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นต้น
- บลจ.ภัทร ได้จัดทำและยื่นแบบประเมินตนเองในเรื่องมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันต่อคณะกรรมการ CAC เพื่อต่ออายุใบรับรองฐานะสมาชิก CAC ซึ่งคณะกรรมการ CAC ได้มีมติให้การรับรองการต่ออายุการเป็นสมาชิก CAC แก่ บลจ.ภัทร เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 ภายหลังจากที่ให้การรับรองการต่ออายุการเป็นสมาชิก CAC แก่ บลจ.ภัทร และ บล.ภัทร เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2560 และธนาคารเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2560
- ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจตลาดทุนได้เข้าร่วมโครงการของ CAC ในการประกาศนโยบาย No Gift Policy ซึ่งมีความสอดคล้องกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการลดโอกาสของการให้และรับสินบน อีกทั้งธนาคารได้เข้าร่วมกับสมาคมธนาคารไทยในฐานะธนาคารสมาชิกประกาศเจตนารมณ์ในการให้-ดรับของขวัญเพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานและธรรมาภิบาลที่ดี

ปี 2562

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ

- Phatra Global Investment Service บริการลงทุนต่างประเทศสำหรับลูกค้าบุคคลรายใหญ่

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะต่อยอดความเป็นผู้นำในธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุนส่วนบุคคลโดยมีเป้าหมายเป็น The Best Global Private Bank for Thais บล.ภัทร ได้นำเสนอบริการลงทุนต่างประเทศภายใต้ชื่อ Phatra Global Investment Service สำหรับลูกค้าบุคคลรายใหญ่ เนื่องด้วยการผ่อนคลายเกณฑ์การไปลงทุนต่างประเทศที่สนับสนุนให้ผู้ลงทุนสามารถไปลงทุนในต่างประเทศได้ง่ายขึ้น ทำให้ บล.ภัทร สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและเพิ่มศักยภาพการบริหารเงินลงทุนในต่างประเทศผ่านการลงทุนในสินทรัพย์จากภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลกแก่ผู้ลงทุน ซึ่งถือเป็นการกระจายความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้นจากการลงทุน

ในปี 2562 บล.ภัทร ยังได้เสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนต่างประเทศใหม่ๆ นอกเหนือจากบริการซื้อขายหุ้นและ Exchange Traded Fund (ETF) ในตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศที่เริ่มให้บริการตั้งแต่ปี 2555 แล้วนั้น โดยประกอบไปด้วย

- กองทุนรวมต่างประเทศ โดยร่วมมือกับพันธมิตรที่เป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับโลกหลายแห่ง ไม่ว่าจะเป็น BlackRock Asset Management, J.P. Morgan Asset Management, Wellington Management, Goldman

Sachs Asset Management Fund Services Limited, PIMCO และ Franklin Templeton Investment โดยได้เริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนเมษายน 2562

- หุ่นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง ได้ทำความร่วมมือกับ J.P. Morgan, Société Générale และ Citigroup โดยได้เริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562
- สินทรัพย์นอกตลาด (Private Markets) ซึ่ง บล.ภัทร ได้ทำความตกลงกับ Investment Firm ระดับโลกอย่าง Kohlberg Kravis Roberts (KKR) เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์นี้แก่ลูกค้ารายใหญ่พิเศษ โดยได้เริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562

บล.ภัทร มีความประสงค์ให้ลูกค้าคนไทยได้เข้าถึงบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบครันเทียบเท่ากับไพรเวทแบงก์สากล ผ่านการเพิ่มสินทรัพย์และบริการรูปแบบอื่นๆ แก่ลูกค้าต่อไป

- การพัฒนา KK e-Banking Mobile Application

ธนาคารได้พัฒนา KK e-Banking Mobile Application เพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถล็อกอินด้วย Fingerprint Touch ID หรือ Face ID และไม่ต้องใช้รหัส OTP เพื่อโอนเงินหรือชำระบิลจำนวนไม่เกิน 10,000 บาท หรือโอนเงินหรือชำระบิลตามรายการที่บันทึกไว้ ส่วนการโอนเงินหรือชำระบิลจำนวนเกิน 10,000 บาท ลูกค้าสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกเช่นกันโดยใส่รหัส MyPIN

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบาย Digital ID ธนาคารได้เพิ่มความสามารถของ KK e-Banking Mobile Application ในการยืนยันตัวตนดิจิทัลเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน National Digital ID Platform ด้วยบริการ KKP NDID Service อีกด้วย

- การพัฒนา KK Auto Application

ธนาคารเพิ่มศักยภาพของ KK Auto Application โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า ธนาคารมีการพัฒนาการเก็บข้อมูลการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งได้รับความยินยอมจากลูกค้าและนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อให้ธนาคารสามารถอำนวยความสะดวกและตอบโต้ความต้องการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือลูกค้าเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินอย่างยั่งยืนสืบไป

- การพัฒนาระบบโทรศัพท์ (Telephony System)

ธนาคารได้เพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการให้บริการ KKP Contact Center โดยเพิ่มขั้นตอนการยืนยันตัวตน (Dynamic IVR) ก่อนการทำธุรกรรม เมื่อลูกค้าติดต่อ KKP Contact Center และยืนยันตัวตนแล้ว ระบบจะแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารโดยอัตโนมัติ เพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มระบบ Automatic Dial เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า อาทิ การแจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระสินเชื่อในรูปแบบการโทรศัพท์ออกไปหาลูกค้าและแจ้งเตือนลูกค้าผ่านระบบอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการลดภาระในการจดจำวันครบกำหนดชำระของลูกค้า และลดความรำคาญในการติดตามจากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร โดยธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียมจากบริการดังกล่าว และมีแผนที่จะขยายรูปแบบการบริการนี้ไปสู่บริการอื่นๆ เช่น การอนุมัติสินเชื่อและการนัดหมาย เป็นต้น

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากและประกัน

ในปี 2562 ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากและการลงทุนที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เช่น บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit Account/ FCD) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์เงินตราต่างประเทศที่สามารถเลือกฝากเงินได้ถึง 6 สกุลเงิน ได้แก่ ดอลลาร์สหรัฐ (USD) ยูโร (EUR) ปอนด์สเตอร์ลิง (GBP) เยน (JPY) ดอลลาร์ฮ่องกง (HKD) และดอลลาร์สิงคโปร์ (SGD) เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย มีประโยชน์ในการลดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ผันผวนเมื่อฝากเก็บไว้ในบัญชีออมทรัพย์เงินตราต่างประเทศ เพิ่มความคล่องตัวเมื่อต้องการเบิกถอนหรือใช้จ่ายเงินตราต่างประเทศในอนาคต รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเงินตราต่างประเทศได้โดยไม่ยุ่งยาก

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ออกบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เคเค สมาร์ท คอร์ปอเรท (KK Smart Corporate) สำหรับลูกค้านิติบุคคล เพื่อใช้เป็นบัญชีเงินฝากที่สร้างสภาพคล่องให้กับธุรกิจในอนาคต เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี จำนวนครั้งในการถอน/ โอนเงิน และได้รับอัตราดอกเบี้ยสูงเหมือนเงินฝากประจำ นอกจากนี้ ยังสามารถใช้บริการผ่านระบบ Corporate Internet Banking (CIB) เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าในการทำรายการโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสาขา

สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ในฐานะที่ธนาคารเป็นนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นเครื่องมือในการวางแผนการเงินให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นประกันชีวิตประเภทยูนิลีคส์ ภายใต้ชื่อเคเคเจเน เวลท์ โพรเทค ลิงค์ (KKGEN Wealth Protect Link) และเคเคเจเน เวลท์ อินเวสต์ ลิงค์ (KKGEN Wealth Invest Link) ซึ่งเป็นประกันคุ้มครองการลงทุนที่ลูกค้าได้ทั้งผลประโยชน์ความคุ้มครองชีวิตและมีโอกาสได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน โดยลูกค้าสามารถเลือกกองทุนได้หลากหลายและสามารถสับเปลี่ยนกองทุนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อีกทั้งธนาคารยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการวางแผนมรดกให้กับลูกค้า ภายใต้ชื่อเคเคเจเน อินฟินิท เวลท์ 90/5 (KKGEN Infinite Wealth 90/5) โดยลูกค้าชำระค่าเบี้ยประกันเพียง 5 ปี ให้ความคุ้มครองชีวิตเท่ากับทุนประกันถึงอายุ 90 ปี พร้อมความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุเท่ากับทุนประกันหรือสูงสุด 50 ล้านบาท

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการด้านการดูแลสุขภาพของลูกค้า ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพเคเคเจเน เวลเนส (KKGEN Wellness) ที่คุ้มครองค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และประกันโรคมะเร็ง เคเคเจเน แคนเซอร์ โพรเทค (KKGEN Cancer Protect) ที่ให้ความคุ้มครองเมื่อตรวจพบมะเร็งครั้งแรกทุกชนิดและทุกระยะ

- การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลในการให้บริการบิโคโนมิกส์ของ บล.ภัทร ภายใต้ชื่อ PhatraX

บล.ภัทร ได้เริ่มพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการด้านบิโคโนมิกส์ ทั้งประเภทเศรษฐกิจและหลักทรัพย์รายบริษัท ภายใต้ชื่อ PhatraX ที่ บล.ภัทร ได้ปรับกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัล ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เป็น Automated มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปและเป็นเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ให้กับกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้ ในปัจจุบันมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จจนเริ่มให้บริการแล้วและที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งจะทยอยสร้างบริการที่ดีขึ้นต่อไปในอนาคต

- การออกเสนอขายหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง

ในปี 2562 บล.ภัทร ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงประเภทใหม่ 2 ประเภท ได้แก่ 1) Foreign ELN ซึ่งเป็นหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงประเภท Equity Linked Note ที่อ้างอิงหลักทรัพย์ต่างประเทศ และ 2) Foreign Autocallable Fixed

Coupon Note ซึ่งเป็นหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงประเภท Yield Enhancement Note ที่อ้างอิงหลักทรัพย์ต่างประเทศเช่นกัน และให้ผลตอบแทนหากราคาหุ้นอ้างอิงเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ซึ่งหลักทรัพย์อ้างอิงของหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงทั้ง 2 ประเภทนี้ คือ หุ้น ดัชนี หรือ ETF ในตลาดหลักทรัพย์ที่สำคัญของโลก เช่น สหรัฐอเมริกา ฮองกง และสิงคโปร์

การพัฒนาธุรกิจจัดการกองทุนของ บลจ.ภัทร

บลจ.ภัทร ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องต่อการกระจายการลงทุนไปในทรัพย์สินประเภทต่างๆ เป็นหลัก

ในปี 2562 บลจ.ภัทร ได้นำเสนอขายกองทุนที่กระจายการลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภท ได้แก่ ตราสารหนี้ ตราสารทุน และตราสารทางเลือกทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มขึ้นอีก 2 กอง โดยมีสัดส่วนการลงทุนในสินทรัพย์แต่ละประเภทและระดับความเสี่ยงของกองทุนที่แตกต่างกัน ได้แก่ กองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเส็ต อโลเคชั่น - Light (PHATRA Strategic Asset Allocation Fund - Light) และกองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเส็ต อโลเคชั่น - Extra (PHATRA Strategic Asset Allocation Fund - Extra) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ลงทุนจากเดิมที่มีกองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเส็ต อโลเคชั่น (PHATRA Strategic Asset Allocation Fund) โดย PHATRA Strategic Asset Allocation Fund - Light เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่รับความเสี่ยงได้ตั้งแต่ระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ Strategic Asset Allocation Fund - Extra เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่รับความเสี่ยงได้ตั้งแต่ระดับสูงมาก ทั้งนี้ สัดส่วนการลงทุนในทรัพย์สินแต่ละประเภทของกองทุนดังกล่าวอยู่ภายใต้กรอบการให้คำแนะนำด้านการลงทุนที่ระบุไว้ในบทวิเคราะห์ Asset Allocation ที่ได้รับจาก บลจ.ภัทร ในฐานะที่ปรึกษาการลงทุนของกองทุน

นอกจากนี้ บลจ.ภัทร ยังได้นำเสนอกองทุนหุ้นต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ กองทุนเปิดภัทร พาสซีฟ โกลบอล อีควิตี้ (PHATRA Passive Global Equity Fund - PHATRA PGE) ที่เป็นกองทุน Feeder Fund ที่ลงทุนในกองทุนรวมหลักเพียงกองเดียว คือ iShares MSCI ACWI ETF โดยกองทุนหลักนี้เน้นการลงทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของดัชนี MSCI ACWI ซึ่งเป็นดัชนีที่สะท้อนอัตราผลตอบแทนของตลาดในประเทศที่พัฒนาแล้ว รวมถึงกลุ่มประเทศในตลาดเกิดใหม่ ผ่านกลยุทธ์การลงทุนแบบ Passive

นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์กองทุนรวมแล้ว บลจ.ภัทร ยังได้ให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง ทั้งกองทุนส่วนบุคคลที่ลงทุนในสินทรัพย์ในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงกองทุนส่วนบุคคลที่เน้นการกระจายการลงทุนไปในสินทรัพย์ประเภทต่าง ๆ

ในส่วนช่องทางขาย บลจ.ภัทร ได้ขยายช่องทางการขายอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการเพิ่มเติมสินค้าที่เสนอขายผ่านช่องทางการขายที่เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีลักษณะเป็น Open Architecture รวมถึงกลุ่มธุรกิจประกันชีวิต (Unit Linked) และบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ ให้หลากหลายมากขึ้น

การร่วมลงทุนเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์ม (iSTOX) ในการให้บริการในตลาดทุนแบบครบวงจรสำหรับหลักทรัพย์ดิจิทัล

กลุ่มธุรกิจฯ ได้ร่วมลงทุนใน ICHX Tech Pte. Ltd. (ICHX) ซึ่งเป็นบริษัทเทคโนโลยีทางการเงินในประเทศสิงคโปร์ และเป็นผู้ริเริ่มแพลตฟอร์มการให้บริการในตลาดทุนแบบครบวงจรสำหรับหลักทรัพย์ดิจิทัล (iSTOX) ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารกลางแห่งชาติสิงคโปร์ (Monetary Authority of Singapore /MAS) โดยกลุ่มธุรกิจฯ ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นของ ICHX ร่วมกับผู้ถือหุ้นเดิม ซึ่งได้แก่ Singapore Exchange Limited (SGX) และบริษัทในเครือของกลุ่มเทมาเส็ก อีกทั้งนาย

อินันท์ เกลียวปวินท์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของกลุ่มธุรกิจฯ ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการของ ICHX เพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาแพลตฟอร์ม iSTOX ให้เป็นส่วนหนึ่งของตลาดทุนที่มีความโปร่งใสและเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น

แพลตฟอร์ม iSTOX ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาของระบบตลาดทุนในปัจจุบันที่อยู่ภายใต้ข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลให้การระดมทุนมีต้นทุนสูงและถูกจำกัดในวงแคบ โดยจะมีการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนและสัญญาอัจฉริยะ (Smart Contract) มาใช้เพื่อความโปร่งใสและลดต้นทุนของธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ที่เป็นดิจิทัลทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการออกหลักทรัพย์ในตลาดแรกหรือการซื้อขายในตลาดรอง แพลตฟอร์ม iSTOX จะช่วยให้บริษัทที่ต้องการเงินทุนไม่ว่าจะเป็นบริษัทขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนผ่านการระดมทุนในรูปแบบต่างๆ ทั้งตราสารทุน ตราสารหนี้ หรือกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ ขณะที่นักลงทุนจะได้ประโยชน์จากทางเลือกในการลงทุนที่มากขึ้น เช่น การลงทุนในสินทรัพย์นอกตลาด (Private Markets) การลงทุนในบริษัทสตาร์ทอัพ รวมถึงการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์

การพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเป็นประจำทุกปี รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินการในเรื่องต่างๆ เพื่อยกระดับการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในระหว่างปี 2562 ธนาคารมีการดำเนินการเพิ่มเติมในเรื่องที่สำคัญดังนี้

- ทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการในปัจจุบันและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ โดยปรับปรุงเนื้อหาในนโยบายในเรื่องบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการตรวจสอบตามกฎหมายที่ได้มีการแก้ไขระหว่างปี 2562 การซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติในปัจจุบันและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และกิจกรรมทางธุรกิจนอกธนาคารเพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจนอกบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ด้วย นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงแก้ไขข้อหน่วยงานและคณะกรรมการให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันและปรับปรุงถ้อยคำให้มีความชัดเจนและง่ายต่อการสื่อสารมากยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงนियามกรรมการอิสระของธนาคาร โดยกำหนดคุณสมบัติของกรรมการอิสระเพิ่มเติมเกี่ยวกับวาระการดำรงตำแหน่ง เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 17/2561 เรื่องรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน (ฉบับที่ 2)
- จัดตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเพื่อทำหน้าที่แทนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นมา
- กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมในเรื่องการหารือและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง เพื่อประเมินว่านโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงในปัจจุบันครอบคลุมความเสี่ยงประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วน รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ และมีการดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพิ่มเติมในเรื่องการสอบทานระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

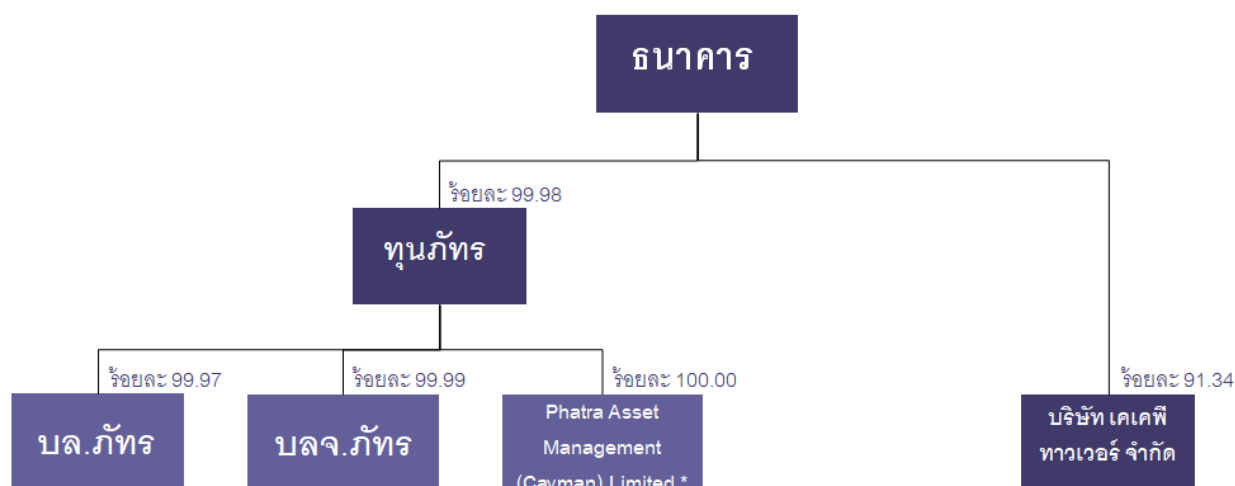
และการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้ครอบคลุมไปถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ รวมถึงการรายงานกรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการหรือของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ด้วย

- ปรับปรุงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารในเรื่องการกำหนดและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น
- กำหนด ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานและเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีการเปลี่ยนแปลง อาทิ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงนโยบายการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง Enterprise Risk Management (ERM) และนโยบายการบริหารความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญา นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง นโยบายเรื่องช่องทางให้บริการ นโยบายอำนาจอนุมัติสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อคู่ค้า นโยบายอำนาจอนุมัติสินเชื่อรายย่อยแบบ Product Program นโยบายการประกอบธุรกิจแฟ็กเตอร์อิง นโยบายการทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน นโยบายการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุน นโยบายการบริหารเงินกองทุน นโยบายการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน นโยบายการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย หลักเกณฑ์การซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในหลักทรัพย์หรือผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในที่เป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์ และหลักเกณฑ์การเสนอแต่งตั้งกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาของธนาคาร เป็นต้น
- เนื่องจากไปรับรองฐานะสมาชิก CAC ฉบับปัจจุบันของทุนภัทรและ บล.ภัทร จะครบกำหนดในวันที่ 9 มีนาคม 2563 ดังนั้นทุนภัทรและ บล.ภัทร จึงได้จัดทำและยื่นแบบประเมินตนเองในเรื่องมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันต่อคณะกรรมการ CAC เพื่อต่ออายุใบรับรองฐานะสมาชิก CAC อีกครั้งหนึ่ง และขณะนี้ได้รับการรับรองการต่ออายุสมาชิก CAC ครั้งที่ 2 แล้ว

1.4 โครงสร้างการถือหุ้น

ธนาคารเป็นบริษัทแม่ ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์และมีบริษัทย่อย ได้แก่ ทุนภัทร ซึ่งประกอบธุรกิจการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) และดำเนินธุรกิจการลงทุน และบริษัท เคเคพี ทาวเวอร์ จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจให้เช่าและบริหารจัดการอาคารสำนักงานที่ให้เช่ากับธนาคารและบริษัทในกลุ่ม โดยทุนภัทรมีบริษัทย่อยที่ให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ได้แก่ บล.ภัทร และบริษัทย่อยที่ให้บริการธุรกิจจัดการกองทุน ได้แก่ บลจ.ภัทร และ Phatra Asset Management (Cayman) Limited (“Phatra Asset Management (Cayman)”)

แผนภาพโครงสร้างการถือหุ้นมีดังนี้



* ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 อยู่ระหว่างดำเนินการเลิกบริษัท

นอกจากนี้ ธนาคารยังถือหุ้นหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาระบบสถาบันการเงินจำนวน 6 กอง โดยธนาคารถือหุ้นในกองทุนรวมเอเชียรีคอปเวอร์ 1 ร้อยละ 99.95 กองทุนรวมเอเชียรีคอปเวอร์ 2 ร้อยละ 99.59 กองทุนรวมเอเชียรีคอปเวอร์ 3 ร้อยละ 99.97 กองทุนรวมไทยวิสต์ร็คเจอร์ร้อยละ 98.91 กองทุนรวมบางกอกแคปปิตอลร้อยละ 95.72 และกองทุนรวมเกมมาแคปปิตอลร้อยละ 94.03

ทั้งนี้ บริษัทลูกของธนาคารที่อยู่ในกลุ่ม Solo Consolidation และ Full Consolidation ตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทยแบ่งได้ดังนี้

1. บริษัทลูกที่อยู่ในกลุ่ม Solo Consolidation: ไม่มี
2. บริษัทลูกที่อยู่ในกลุ่ม Full Consolidation ประกอบด้วย

2.1 ทุนภัทร

ทุนภัทรดำเนินธุรกิจการถือหุ้นในบริษัทอื่นและธุรกิจการลงทุน
1,051,551,200 บาท

มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วเป็นเงิน

2.2 บล.ภัทร

บล.ภัทร ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ กิจการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน และธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ได้แก่ การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และการเป็นผู้ค้าสัญญาซื้อขายล่วงหน้า บล.ภัทร ขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษาประเภท A ให้บริการในฐานะที่ปรึกษาทางการเงินกับกระทรวงการคลัง และได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต. ให้ทำหน้าที่ที่ปรึกษาทางการเงินและเป็นผู้แทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน บล.ภัทร มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วเป็นเงิน 1,067,500,000 บาท

2.3 บล.ภัทร

บล.ภัทร ดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และผู้จัดการกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประเภทการเป็นผู้จัดการเงินทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วเป็นเงิน 120,000,000 บาท

2.4 Phatra Asset Management (Cayman)

Phatra Asset Management (Cayman) ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์จัดการกองทุนในต่างประเทศ มีทุนจดทะเบียนเป็นเงิน 50,000 ดอลลาร์สหรัฐ

2.5 บริษัท เคเคพี ทาวเวอร์ จำกัด

บริษัท เคเคพี ทาวเวอร์ จำกัด ประกอบธุรกิจให้เช่าและบริหารจัดการอาคารสำนักงานที่ให้เช่ากับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วเป็นเงิน 230,000,000 บาท

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจฯ แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ดำเนินงานโดยธนาคาร และ ธุรกิจตลาดทุน ดำเนินงานโดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ได้แก่ ทุนภัทร บล.ภัทร และ บลจ.ภัทร โดยในด้านการดำเนินงานจะมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดทั้งในส่วนของผู้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจตลาดทุน

กลุ่มธุรกิจฯ ตั้งเป้าหมายในการเป็นสถาบันการเงินที่มีความสามารถในการทำกำไรสูง ภายใต้การดำเนินงานใน 3 ธุรกิจหลัก โดยได้มีการจัดกลุ่มการดำเนินงานตามเป้าหมายเพื่อดำเนินงานร่วมกันทั้งในส่วนธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจตลาดทุน คำนึงถึงความเชื่อมต่อและการสร้างประโยชน์ร่วมกันในกลุ่มธุรกิจฯ และอาศัยความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ของทั้ง 2 ธุรกิจ เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการและยกระดับความสามารถในการให้บริการและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เป้าหมายทางธุรกิจดังกล่าว ได้แก่ 1) ธุรกิจด้านการให้สินเชื่อ (Credit Business) และธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง 2) ธุรกิจ Private Banking และ 3) ธุรกิจ Investment Banking โดยในส่วนของผู้ธุรกิจการให้สินเชื่อจะเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อรายย่อยและสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่อาศัยกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน อาศัยการพัฒนาช่องทางการขายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการบริหารความเสี่ยงที่ดี ในส่วนธุรกิจ Private Banking ซึ่งเป็นธุรกิจการให้บริการสำหรับลูกค้าที่มีความมั่งคั่งสูง เป็นธุรกิจที่กลุ่มธุรกิจฯ มีความเชี่ยวชาญยาวนาน จะเน้นการสร้างผลตอบแทนและทางเลือกในการลงทุนที่หลากหลาย โดยอาศัยความร่วมมือกันของทั้งธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในเรื่องของการใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้าและช่องทางสาขา และธุรกิจตลาดทุนในเรื่องความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน (Wealth Management) และสำหรับเป้าหมายของผู้ธุรกิจ Investment Banking จะเป็นการดำเนินงานร่วมกันของหลายหน่วยงานภายใต้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจตลาดทุนเพื่อให้กลุ่มธุรกิจฯ สามารถให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของกลุ่มธุรกิจฯ ตามงบการเงินรวมสำหรับปี สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 - 2562 มีดังนี้

	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย	14,844	91.1	16,294	90.0	18,036	94.1
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	4,216	25.9	5,033	27.8	5,720	29.8
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	10,628	65.2	11,262	62.2	12,316	64.3
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	4,448	27.3	5,022	27.7	5,202	27.1
ธุรกิจธนาคารพาณิชย์	1,916	11.8	2,071	11.4	2,142	11.2
ธุรกิจตลาดทุน	2,532	15.5	2,951	16.3	3,060	16.0
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	393	2.4	443	2.4	598	3.1
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	4,055	24.9	4,579	25.3	4,604	24.0
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารตราต่างประเทศ	268	1.6	457	2.5	277	1.4
กำไรสุทธิจากหนี้สินทางการเงินที่กำหนดให้แสดงด้วยมูลค่ายุติธรรม	0	0.0	63	0.3	286	1.5
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเงินลงทุน	178	1.1	390	2.2	568	3.0
รายได้จากเงินปันผล	674	4.1	968	5.3	576	3.0
รายได้จากการดำเนินงานอื่นๆ	494	3.0	385	2.1	541	2.8
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	16,298	100.0	18,103	100.0	19,168	100.0

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

2.2.1 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วยธุรกิจการให้บริการทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ดังนี้

- สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ธนาคารให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ทุกประเภท ทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์ใช้แล้ว ซึ่งรวมถึงรถยนต์นั่ง รถยนต์อเนกประสงค์ และรถยนต์เชิงพาณิชย์ ให้แก่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ต้องการซื้อรถยนต์มาเพื่อใช้งานทุกประเภท ไม่ว่าจะเพื่อใช้ส่วนตัวหรือเพื่อใช้ในธุรกิจ โดยลูกค้าสามารถเลือกผ่อนชำระเท่ากันทุกเดือนแบบปกติหรือแบบพิเศษ ตัวอย่างเช่น ผ่อนชำระด้วยค่างวดที่ไม่เท่ากันในแต่ละเดือนตามความเหมาะสมกับอาชีพและรายได้ของลูกค้า (รูปแบบการผ่อนชำระ Flexi-payment) หรือค่างวดต่ำในช่วงแรกของสัญญาและค่างวดสุดท้ายรวมกับเงินส่วนที่เหลือ (รูปแบบการผ่อนชำระบอลูน) เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการด้านอื่นๆ เกี่ยวกับรถยนต์ เช่น บริการด้านการทำประกันภัยและภาษีรถยนต์ บริการรับประกันคุณภาพรถยนต์ใช้แล้ว และบริการในการดำเนินการทางทะเบียน เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และเพื่อตอบสนองทางเลือกและความต้องการของลูกค้าให้สอดคล้องกับทิศทางรถยนต์ไฟฟ้าที่ได้รับความนิยมมากขึ้น ธนาคารพร้อมสนับสนุนอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทย โดยให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ไฟฟ้าพร้อมทั้งแคมเปญพิเศษตั้งแต่ปี 2561 มาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น Tesla Model S หรือรถยนต์ไฟฟ้ารุ่นที่เปิดตัวใหม่ล่าสุดอย่าง MG ZS EV และยังคงพร้อมรองรับและให้การสนับสนุนรถยนต์ไฟฟ้ารุ่นใหม่ที่ย่อยเปิดตัวในอนาคตอีกด้วย

ทั้งนี้ ในยุคที่เทคโนโลยีมีอิทธิพลมากขึ้น ธนาคารได้มุ่งออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อและพัฒนาบริการ เพื่อตอบรับกับ Digital Disruption โดยให้ความสำคัญกับการใช้ Big Data ผ่านโครงการ National Digital ID ในอนาคต ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตามแต่ละบุคคล การเข้าถึงสินเชื่อจะทำได้ง่ายและไร้รอยต่อ ทั้งยังลดต้นทุนในการทำธุรกรรม ลดขั้นตอน ลดเวลา และอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์คงค้างคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45 ของสินเชื่อบริการของธนาคาร โดยมีสัดส่วนสินเชื่อรถยนต์ใหม่ต่อรถยนต์ใช้แล้วรวมสินเชื่อรถกู้เงินด่วนแบบโอนเล่มเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 37 ต่อร้อยละ 63 ธนาคารยังคงมุ่งเน้นที่จะพัฒนารัฐกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยคำนึงถึงสภาพตลาดและสภาวะการแข่งขันควบคู่กันไป เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยให้ความสำคัญกับการบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเน้นการควบคุมคุณภาพของสินเชื่อให้อยู่ในระดับที่ดี

- สินเชื่อรถกู้เงินด่วน

สินเชื่อรถกู้เงินด่วนหรือสินเชื่อเพื่อเงินสดสำหรับผู้มีรถยนต์ที่ต้องการใช้เงินยามฉุกเฉินหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียน เหมาะกับลูกค้าที่มีรถยนต์เป็นของตนเองและหมดภาระการผ่อนชำระแล้ว ได้แก่ สินเชื่อแบบโอนเล่มทะเบียน (ผลิตภัณฑ์ CarQuickCash) คิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) นอกจากนี้ ธนาคารได้ขยายประเภทของรถยนต์ที่สามารถนำมาขอสินเชื่อได้จากเดิมที่กำหนดให้เป็นรถยนต์ปลอดภาระเท่านั้น เป็นรถยนต์ที่ยังมีภาระผ่อนชำระกับธนาคารอื่นได้ด้วย

- สินเชื่อบุคคล

สินเชื่อบุคคลเป็นสินเชื่อเนกประสงค์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) สินเชื่อ Term Loan คือ สินเชื่อเนกประสงค์ที่ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกันทำสัญญา มีกำหนดการผ่อนชำระคืนให้แก่ธนาคารเป็นจำนวนเงินแต่ละงวดเท่าๆ กันตามระยะเวลาที่กำหนด และ 2) สินเชื่อ Revolving Loan ในรูปแบบของบัตรเครดิตเงินสด (KK Cash Card) เพื่อเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มของทุกธนาคารในเครือข่าย ATM Pool โดยมีเงื่อนไขการชำระคืนขั้นต่ำตามที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ ธนาคารได้ขยายการให้บริการสินเชื่อบุคคลไปยังกลุ่มลูกค้าที่สมัครผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการให้บริการสินเชื่อบุคคล นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมกับสภาวะตลาดและกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ และเพื่อรองรับการขยายช่องทางการขายไปยังช่องทางใหม่ๆ ในอนาคต

- *สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย*

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างสำหรับบ้านโครงการและบ้านมือสอง รวมถึง Refinance ภาระหนี้สินเชื่อบ้านจากสถาบันการเงินอื่น ในส่วนของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้มีการร่วมมือกับฝ่ายสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารในการมอบสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้ารายย่อยของกลุ่มโครงการที่ธนาคารมีการสนับสนุนสินเชื่อ ธนาคารได้มีการพัฒนากระบวนการอนุมัติสินเชื่อให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีดอกเบี้ยที่มีลักษณะหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันและลักษณะโครงการที่ต่างกัน

- *สินเชื่อบ้านกู้เงินด่วน*

สินเชื่อบ้านกู้เงินด่วนเป็นสินเชื่อเนกประสงค์ที่มีวัตถุประสงค์ใดๆ ที่ไม่นำไปใช้ในเชิงธุรกิจ โดยใช้หลักประกันเป็นที่อยู่อาศัยปลอดภาระและเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง รวมถึง Refinance ภาระหนี้สินเชื่อเนกประสงค์จากสถาบันการเงินอื่น โดยการนำเสนอสินเชื่อเนกประสงค์เป็นแบบอัตราดอกเบี้ยคงที่ตลอดอายุสัญญา

- *สินเชื่อ SME*

สินเชื่อ SME เป็นสินเชื่อที่ให้กับลูกค้าบุคคลหรือนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก ทั้งภาคการบริการ การค้าส่ง และการค้าปลีก และมีวงเงินหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อาทิ วงเงินเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ วงเงินเบิกเกินบัญชี และวงเงินเพื่อขยายกิจการ ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเลือกใช้หลักประกันที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง โกดัง สำนักงาน หรือที่ดินเปล่า) หรือรถยนต์ หรือแม้แต่ไม่ใช้หลักประกัน โดยมีวงเงินอนุมัติสูงสุดถึง 3 เท่าของมูลค่าหลักประกัน หรือสูงสุดไม่เกิน 15 ล้านบาท

- *สินเชื่อ Lombard*

สินเชื่อ Lombard เป็นสินเชื่อเนกประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้แก่ลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของ บล.ภัทร ที่มีความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการลงทุน การอุปโภค หรือการใช้จ่ายต่างๆ โดยใช้สินทรัพย์ทางการเงินของลูกค้าที่อยู่ภายใต้การจัดการของ บล.ภัทร เป็นหลักประกัน อาทิ เงินสด หุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เฉพาะที่อยู่ในดัชนี SET100 (ยกเว้นหุ้น KKP) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานที่มีการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ และกองทุนรวมที่ บล.ภัทร เป็นบริษัทจัดการกองทุน เป็นต้น โดยปัจจุบันสินเชื่อ Lombard มีให้เลือก 2 ประเภท คือ Flexible Term (ไม่เกิน 12 เดือน) และ

Fixed Term (1, 3, 6, 9 หรือ 12 เดือน) โดยมีเจ้าหน้าที่การตลาดของ บล.ภัทร เป็นผู้แนะนำสินเชื่อดังกล่าวให้กับลูกค้าที่สนใจ ซึ่งต่อไปในอนาคตจะมีการพัฒนาประเภททรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกันเพิ่มเติม

- สินเชื่อ Portfolio for Property Financing (PPF)

สินเชื่อ Portfolio for Property Financing เป็นสินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคลรายได้ของ บล.ภัทร ที่มีความต้องการซื้ออสังหาริมทรัพย์หรือต้องการเพิ่มสภาพคล่องด้วยอสังหาริมทรัพย์ที่มีอยู่ โดยนำที่ดินเปล่า ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างที่เป็นบ้านหรืออาคารพาณิชย์ หรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ เช่น อพาร์ทเมนต์ โรงแรม ห้องชุด พร้อมด้วยสินทรัพย์ทางการเงินของลูกค้าที่อยู่ภายใต้การจัดการของ บล.ภัทร มาเป็นหลักประกัน อาทิ เงินสด หุ้่นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เฉพาะที่อยู่ในดัชนี SET100 (ยกเว้นหุ้น KKP) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานที่มีการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่ บลจ.ภัทร เป็นบริษัทจัดการกองทุน เป็นต้น ซึ่งต่อไปในอนาคตจะมีการพัฒนาประเภททรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกันเพิ่มเติม

- บริการเงินฝากและการลงทุน

ในปี 2562 ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากและการลงทุนที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เช่น บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (FCD) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์เงินตราต่างประเทศที่สามารถเลือกฝากได้ 6 สกุลเงิน คือ ดอลลาร์สหรัฐ (USD) ยูโร (EUR) ปอนด์สเตอร์ลิง (GBP) เยน (JPY) ดอลลาร์ฮ่องกง (HKD) และดอลลาร์สิงคโปร์ (SGD) เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย มีประโยชน์ในการลดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ผันผวนเมื่อฝากเก็บไว้ในบัญชีออมทรัพย์เงินตราต่างประเทศ เพิ่มความคล่องตัวเมื่อต้องการเบิกถอนหรือใช้จ่ายเงินตราต่างประเทศในอนาคต รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเงินตราต่างประเทศได้ไม่ยุ่งยาก

- บริการประกันภัยและประกันชีวิต (Bancassurance)

ผลิตภัณฑ์ประกันภัยยังคงเป็นผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารมุ่งหวังว่าจะเป็นหนึ่งในการบริการด้านการวางแผนทางการเงินของลูกค้าและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อลูกค้าในการช่วยป้องกันความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ในฐานะที่ธนาคารเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัทประกันภัยชั้นนำที่มีฐานะทางการเงินแข็งแกร่ง สามารถให้บริการลูกค้าได้ครอบคลุมทั่วประเทศ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยของธนาคารครอบคลุมผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มประกอบด้วย

1) การบริการด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตโดยให้คำแนะนำการวางแผนทางการเงินแก่ลูกค้า ได้แก่ ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ประกันชีวิตแบบบำนาญ รวมถึงผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนแบบต่างๆ เช่น เคเคเจเน ยูนิท ลิงค์ (KKGEN Unit Link) ทั้งแบบชำระเบี้ยครั้งเดียว (Single Premium) หรือชำระต่อเนื่อง (Regular Premium) นอกจากนี้ ยังมีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อรายย่อยและสินเชื่อธุรกิจ เช่น สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อธุรกิจฟลอร์แพลน เป็นต้น เพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้กู้เมื่อเกิดเหตุไม่คาดคิดขึ้น โดยบริษัทประกันชีวิตจะชำระหนี้แทนผู้กู้หรือทายาท

ในปี 2562 ธนาคารได้พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการวางแผนทางการเงิน วางแผนมรดกให้กับลูกค้าภายใต้ชื่อเคเคเจเน อินฟินิท เวลท์ 90/5 (KKGEN Infinite Wealth 90/5) โดยลูกค้าชำระ

เบี้ยประกันเพียง 5 ปี ให้ความคุ้มครองชีวิตเท่ากับทุนประกันถึงอายุ 90 ปี พร้อมความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุเท่ากับทุนประกันหรือสูงสุด 50 ล้านบาท

2) การประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองสำหรับบุคคล อาศัยสถานที่ ที่ทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันของธนาคาร โดยมีความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องตามเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งแบบประกันคุ้มครองระยะสั้น (1 ปี) หรือระยะยาว (3, 5 ปี) ได้แก่ ประกันอัคคีภัย ประกันภัยรถยนต์ ประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน และประกันภัยทางทะเลและขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้ ในปี 2562 ธนาคารยังได้พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบกล่องที่มีความคุ้มครองโรคมะเร็ง ภายใต้ชื่อเคเจเน อีซีบ็อกซ์ แคนเซอร์โพรเทค (KKGEN Easy Box - Cancer Protect) ที่ให้ความคุ้มครองสูงสุด 900,000 บาทต่อลูกค้า เมื่อพบว่าโรคมะเร็งทั้งระยะลุกลามและระยะไม่ลุกลาม จนถึงอายุ 65 ปี

- ธนบดีธนกิจ

ธนาคารให้บริการในการจัดการด้านการเงินและให้คำปรึกษาด้านการลงทุนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าบุคคลรายใหญ่หรือลูกค้าบุคคลที่มีสินทรัพย์สูง (High-Net-Worth Individual) ที่มียอดเงินฝากและการลงทุนรวมกัน (Average Asset) ตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า รวบรวมผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากและการลงทุนที่หลากหลาย ทั้งผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคาร ผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุนซึ่งประกอบด้วยกองทุนรวมทุกประเภท อันได้แก่ กองทุนรวมตราสารหนี้ ตราสารทุน การจัดสรรเงินลงทุน (Asset Allocation) รวมทั้งการลงทุนตรงในตราสารหนี้ หุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตทั้งแบบสะสมทรัพย์ บำนาญ คุ้มครองชีวิต และประกันควบรวมการลงทุน (Unit Linked) พร้อมทั้งมีบริการให้คำปรึกษาในการบริหารความมั่งคั่งของครอบครัว (Family Wealth) เพื่อนำเสนอให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะบุคคล นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการให้สินเชื่อเนกประสงค์เพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน โดยใช้สินทรัพย์ทางการเงินเป็นหลักประกัน

บริการหลักของธุรกิจธนบดีธนกิจมีดังนี้

- PRIORITY Deposit - บริการเงินฝากรูปแบบพิเศษหลากหลายประเภทของธนาคาร คัดสรรให้ลูกค้าเลือกตามความต้องการ ตอบทุกโจทย์ทางการเงินด้วยอัตราดอกเบี้ยที่คุ้มค่า อาทิ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เคเคภัทร สมาร์ท เซฟเทิลเมนต์ (KKPSS) สำหรับนักลงทุน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงิน และการลงทุนผ่าน บล.ภัทร และช่วยเพิ่มโอกาสในการรับผลตอบแทนที่ดียิ่งขึ้น
- PRIORITY Investment - บริการให้คำปรึกษาด้านการเงินและการลงทุนที่สอดคล้องกับเป้าหมายทางการเงินของลูกค้า โดยมี Relationship Manager ประจำที่สาขาและสำนักงานใหญ่คอยให้การดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดร่วมกับทีมผู้เชี่ยวชาญทางการเงินของ บล.ภัทร ผ่านบริการ 2 รูปแบบ ได้แก่ Phatra Wealth Management ซึ่งให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าบุคคลรายใหญ่ที่มีสินทรัพย์ในการลงทุนตั้งแต่ 30 ล้านบาทขึ้นไป และมีความสนใจการลงทุนที่หลากหลาย โดยมีทีมที่ปรึกษาทางการเงินคอยให้คำแนะนำในการกระจายการลงทุนให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมตามหลัก Asset Allocation ซึ่งคำนึงถึงรายละเอียดในทุกแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับสถานะทางการเงินของลูกค้า รวมถึงการบริหารเงินให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้าแต่ละราย และ Phatra Edge ซึ่งให้บริการวางแผนทางการเงินสำหรับลูกค้าที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป ครอบคลุมทั้งการวางแผนภาษี แผนเกษียณ แผนการศึกษาบุตร

พร้อมคำแนะนำในการจัดพอร์ตการลงทุนและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตามกลยุทธ์การจัดสรรเงินลงทุนควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยง ผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งในและต่างประเทศ

- สินเชื่อ Lombard - เป็นสินเชื่อเนกประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้แก่ลูกค้าบุคคลรายใหญ่ที่เป็นลูกค้าของ บล.ภัทร ด้วย โดยใช้สินทรัพย์ทางการเงินของลูกค้าที่อยู่ภายใต้การจัดการของ บล.ภัทร เป็นหลักประกัน

นอกจากนี้ เพื่อเป็นทางเลือกในการลงทุนให้กับลูกค้า ธนาคารยังเป็นตัวแทนขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนของกองทุนรวม โดยเป็นตัวแทนจำหน่ายกองทุนรวมของ บลจ.ภัทร รวมถึงเป็นพันธมิตรกับบริษัทประกันเพื่อให้บริการผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางของธนาคาร (Bancassurance) ตลอดจนการให้บริการธนาคารออนไลน์ (e-Banking และ Mobile Banking/ Investment) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมต่างๆ ด้วยตนเอง

นอกจากบริการทางการเงินแล้ว ธนาคารยังมอบสิทธิพิเศษต่างๆ รวมถึงจัดกิจกรรมสำหรับลูกค้าอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยมีรูปแบบของกิจกรรมที่เน้นการเพิ่มพูนความรู้ด้านการเงินและการลงทุน และสร้างความมั่นคงทางการเงินที่ยั่งยืนให้กับลูกค้า อาทิ KKP Focus Forum รายงานความเคลื่อนไหวของสถานการณ์การลงทุนทั่วโลก พร้อมให้คำแนะนำด้านการลงทุน และสัมมนา NeXiGen Program: From Study to Success ซึ่งเป็นการสัมมนาอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อวางรากฐานความพร้อมให้กับผู้สืบทอดกิจการเพื่อต่อยอดธุรกิจให้มั่นคงก้าวหน้า

- สินเชื่อบริษัท

สายสินเชื่อบริษัทจัดตั้งขึ้นภายหลังการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารกับทุนภัทร มีวัตถุประสงค์เพื่อการสานต่อประโยชน์ร่วมกัน (Synergies) ที่เกิดจากการร่วมกิจการของกลุ่มธุรกิจฯ โดยใช้จุดแข็งที่ทีมงานของ บล.ภัทร มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ดีกับกลุ่มลูกค้าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ และบริษัทขนาดใหญ่อื่นๆ ที่ทีมงานของ บล.ภัทร ให้บริการด้านวานิชธนกิจ ที่ปรึกษาทางการเงิน การระดมทุนผ่านการเสนอขายหลักทรัพย์ประเภทต่างๆ และบริการด้านการเงินและการลงทุนอื่นๆ ประกอบกับความเชี่ยวชาญของธนาคารในการให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อ การควบรวมกิจการนี้ทำให้กลุ่มธุรกิจฯ สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าแบบเต็มรูปแบบ

สายสินเชื่อบริษัทรับผิดชอบในงานบริการสินเชื่อในทุกอุตสาหกรรมภายใต้กรอบนโยบายสินเชื่อของธนาคาร (คนละกลุ่มลูกค้ากับกลุ่มลูกค้าที่ดูแลโดยสายสินเชื่อธุรกิจ) โดยสายสินเชื่อบริษัทมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ รวมถึงบริษัทลูกและบริษัทในเครือ บริษัทขนาดใหญ่ที่ยังไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ รวมถึงบริษัทข้ามชาติและบริษัทลูกหรือสาขา และยังมีการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าในต่างประเทศ ซึ่งโดยหลักเป็นบริษัทในกลุ่มประเทศอาเซียน ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อบริษัทประกอบด้วยสินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนเพื่อเสริมสภาพคล่อง สินเชื่อสำหรับโครงการขนาดใหญ่ การจัดหาเงินกู้ร่วม สินเชื่อเพื่อการลงทุนขยายงาน ตลอดจนสินเชื่อรูปแบบต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นตามนวัตกรรมทางการเงินของตลาดเงินและตลาดทุน

สายสินเชื่อบริษัทประสานงานอย่างใกล้ชิดกับทีมงานของ บล.ภัทร สายตลาดการเงิน และสายงานอื่นๆ ภายใต้กลุ่มงานธุรกิจบริษัทและวานิชธนกิจ เพื่อให้บริการทางการเงินที่หลากหลายแก่ลูกค้า มุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจเชิงกว้างและเชิงลึกในธุรกิจของลูกค้าเป้าหมาย เพื่อศึกษาวิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

สายสินเชื่อบริษัทมีเป้าหมายที่จะสร้างการเติบโตของสินทรัพย์และรายได้อย่างต่อเนื่องในขนาดของสินเชื่อที่เหมาะสม อีกทั้งยังช่วยการกระจายโครงสร้างรายได้และความเสี่ยงการกระจุกตัวของสินเชื่อของธนาคาร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมียอดสินเชื่อบริษัทคงค้างจำนวน 23,527 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 1.5 จาก ณ สิ้นปี 2561

- **สินเชื่อธุรกิจ**

สินเชื่อธุรกิจประกอบด้วยสินเชื่อในธุรกิจที่ธนาคารมีความเชี่ยวชาญ 5 ด้าน คือ 1) สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 2) สินเชื่อธุรกิจอพาร์ทเมนต์และโรงแรม 3) สินเชื่อธุรกิจขนส่ง 4) สินเชื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม และ 5) สินเชื่อธุรกิจเพื่อเครื่องจักรและวัสดุก่อสร้าง โดยธนาคารมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในสินเชื่อแต่ละประเภทคอยให้บริการลูกค้า โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมียอดสินเชื่อธุรกิจคงค้างรวมจำนวน 60,899 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.1 จาก ณ สิ้นปี 2561 โดยรายละเอียดของสินเชื่อธุรกิจประเภทต่างๆ มีดังนี้

1. **สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์**

สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค โดยเป็นสินเชื่อประเภท Project Finance สำหรับผู้ประกอบการที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์เพื่อขาย ธนาคารมุ่งเน้นความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยมีขั้นตอนการอนุมัติที่รวดเร็ว ให้งบเงินตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ มีเงื่อนไขข้อตกลงและการกำหนดรูปแบบการผ่อนชำระที่สอดคล้องกับรายได้ของแต่ละโครงการอย่างเหมาะสม

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ที่หลากหลายและครบถ้วนสำหรับการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาโครงการให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ อาทิ เงินกู้ระยะยาว ทั้งสำหรับ Project Finance และเพื่อลงทุนในที่ดินเพื่อใช้ในการพัฒนาโครงการในอนาคต วงเงินหมุนเวียนสำหรับหมุนเวียนในกิจการเพื่อให้ธุรกิจมีสภาพคล่อง วงเงินอาวัลและวงเงินค้ำประกันต่างๆ สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ เป็นต้น

ธนาคารมีทีมงานที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งมีทีมที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ รวมถึงนำเสนอทางเลือกในการพัฒนาโครงการที่มีผลตอบแทนสูงสุด อีกทั้งมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าในรูปแบบของพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งทีมงานที่ปรึกษาประกอบด้วยทีมวิจัยข้อมูลอุตสาหกรรม ทีมที่ปรึกษาสถาปนิก ทีมที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรม และทีมที่ปรึกษาประเมินราคา นอกจากนี้ ธนาคารมีระบบช่วยการบริหารงานโครงการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในด้านการบริหารความคืบหน้าของการก่อสร้างและบริหารการใช้วงเงิน เป็นบริการที่ครบวงจร เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจของลูกค้าของธนาคาร รวมทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การอนุมัติและบริหารสินเชื่อเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. **สินเชื่อธุรกิจอพาร์ทเมนต์และโรงแรม**

สินเชื่อธุรกิจอพาร์ทเมนต์และโรงแรมเป็นบริการสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจอพาร์ทเมนต์ให้เช่า เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ หอพัก อาคารสำนักงานเพื่อเช่า และโรงแรม ทั้งที่เป็นการพัฒนาโครงการใหม่ การปรับปรุงโครงการเดิม และการซื้อกิจการ โดยธนาคารมีสถาปนิกและวิศวกรที่ดูแลให้คำปรึกษาเรื่องกฎหมายที่ดินและกฎหมายอาคารที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ รวมถึงการวางแผนงานก่อสร้างเพื่อให้ได้มาตรฐาน ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วย

สนับสนุนผู้ประกอบการที่หลากหลาย ได้แก่ เงินกู้ระยะยาวทั้งสำหรับก่อสร้างโครงการใหม่ การซื้อโครงการ Refinance หรือปรับปรุงตกแต่งอาคารเดิม วงเงินหมุนเวียน วงเงินอาวัลและวงเงินค้ำประกันต่างๆ เป็นต้น

3. สินเชื่อธุรกิจขนส่ง

สินเชื่อธุรกิจขนส่งเป็นสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ทั้งการขนส่งประเภทการส่งเสริมอุตสาหกรรม และการขนส่งสินค้าที่มีความประสงค์จะใช้สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถบรรทุกสิบล้อ รถบรรทุกหกล้อ รถหิ้วลาก และหางพ่วง และยังครอบคลุมไปถึงการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เพื่อการนำเข้าและส่งออก กลุ่มขนส่งยานยนต์และอะไหล่ รวมทั้งการขนส่งประเภทบุคคลที่มีความประสงค์จะใช้สินเชื่อเช่าซื้อพาหนะสำหรับการขนส่งมวลชนประเภทต่างๆ ธนาคารมีบริการทางการเงินที่หลากหลายสำหรับธุรกิจขนส่ง อาทิ วงเงินเช่าซื้อรถและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งประเภทต่างๆ เงินกู้ระยะยาวเพื่อซื้อที่ดิน ก่อสร้างอาคาร หรือเพื่อใช้ในธุรกิจขนส่ง วงเงินหมุนเวียน วงเงินอาวัลและวงเงินค้ำประกันต่างๆ เป็นต้น

4. สินเชื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม

สินเชื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมมุ่งเน้นการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจที่หลากหลาย ทั้งธุรกิจการผลิตและธุรกิจบริการ อาทิ ธุรกิจบรรจุภัณฑ์ประเภทกระดาษและพลาสติก ธุรกิจผลิตและจำหน่ายยานพาหนะ อะไหล่ ชิ้นส่วน เครื่องใช้ไฟฟ้า งานวางระบบและเทคโนโลยี อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม บริการเกี่ยวกับยานยนต์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ผลิตและจำหน่ายเครื่องมือ เครื่องจักร ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอาหารและอุตสาหกรรมทางการแพทย์ เป็นต้น โดยธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการ อาทิ เงินกู้ระยะยาวสำหรับขยายกิจการ เพื่อซื้อเครื่องจักรใช้ในธุรกิจ วงเงินกู้เพื่อการก่อสร้างขยายโรงงานหรือสถานประกอบการ วงเงิน Refinance วงเงินเช่าซื้อและวงเงินลิสซิ่ง รวมไปถึงวงเงินหมุนเวียน วงเงินอาวัลและวงเงินค้ำประกันต่างๆ เพื่อเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการ

5. สินเชื่อธุรกิจเพื่อเครื่องจักรและวัสดุก่อสร้าง

ธนาคารให้บริการสินเชื่อธุรกิจเพื่อเครื่องจักรและวัสดุก่อสร้าง โดยมีบริการสินเชื่อสนับสนุนให้แก่ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจผลิตและจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง กลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และกลุ่มธุรกิจจำหน่ายและให้บริการเช่าเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้าง ธนาคารมีบริการสินเชื่อประเภทต่างๆ อาทิ เงินกู้ระยะยาวสำหรับขยายโรงงาน เพื่อซื้อเครื่องจักรใช้ในธุรกิจ หรือเพื่อ Refinance วงเงินหมุนเวียน วงเงินเช่าซื้อและวงเงินลิสซิ่ง วงเงินอาวัลและวงเงินค้ำประกันต่างๆ เป็นต้น

นอกจากสินเชื่อประเภทต่างๆ แล้ว ธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าผู้ประกอบการอย่างครบวงจร (Financial Solution) เพื่อช่วยลดรายจ่าย อีกทั้งเพิ่มสภาพคล่องและผลตอบแทนให้แก่ลูกค้า เพื่อช่วยให้ธุรกิจของลูกค้าเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวประกอบด้วยบริการด้านการบริหารจัดการธุรกรรมทางการเงิน (Cash Management) การป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ (Risk Protection) และการบริหารการจัดการความมั่งคั่ง (Wealth Management)

- ธุรกิจบริหารสินทรัพย์

ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2542 โดยธนาคารและกองทุนรวมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงินได้ประมวลข้อสิทธิเรียกร้องของสถาบันการเงินมาจากองค์การเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน

(ปรส.) ต่อมาในช่วงระหว่างปี 2546 - 2549 ธนาคารได้ประมูลซื้อสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่อยู่ระหว่างกระบวนการทางกฎหมายจากกรมบังคับคดีเพิ่มเติม และในปี 2553 ธนาคารได้ซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวมบางกอกแคปปิตอลและกองทุนรวมแกมมาแคปปิตอลที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกับกองทุนรวมอื่นๆ ที่ธนาคารถือหน่วยลงทุนอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งปัจจุบันธนาคารเป็นผู้ถือหน่วยลงทุนรายใหญ่ในกองทุนรวมทั้งสิ้น 6 กอง โดยกองทุนรวมทุกกองอยู่ระหว่างการชำระบัญชี

ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ดังกล่าวบริหารจัดการโดยสายบริหารหนี้ ซึ่งมีฝ่ายจัดการหนี้และฝ่ายวิเคราะห์และสนับสนุนการบริหารหนี้ทำหน้าที่ดูแลบัญชีลูกหนี้ ติดตามและเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และมีฝ่ายบริหารทรัพย์สินรอขายทำหน้าที่ในการขายทรัพย์สินรอขาย โดยลูกค้าหรือผู้สนใจสามารถค้นหาทรัพย์สินตามประเภททำเล พื้นที่ หรือช่วงราคาได้ตามต้องการในเว็บไซต์ <https://kkasset.kiatnakin.co.th/>

- ธุรกิจตลาดการเงิน

สายตลาดการเงินมีเป้าหมายหลักในการเพิ่มมูลค่าของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าของกลุ่มธุรกิจฯ และใช้ผลิตภัณฑ์ของสายตลาดการเงินเป็นช่องทางในการระดมเงินทุนให้กับธนาคาร

ในปี 2562 ท่ามกลางสภาวะตลาดที่มีความผันผวน สายตลาดการเงินยังสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่ดีจากความร่วมมือภายในในกลุ่มธุรกิจฯ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศผ่านการนำเสนอบริการลงทุนต่างประเทศสำหรับลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของ บล.ภัทร และการเสนอธุรกรรมอนุพันธ์ให้กับลูกค้าของกลุ่มงานธุรกิจบริษัทและวานิชธนกิจ นอกจากนี้ สายตลาดการเงินยังเปิดให้บริการด้านการรับโอนเงินระหว่างประเทศให้กับลูกค้าทั่วไป (Inward Remittance) และร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศที่ได้เปิดให้บริการกับกลุ่มลูกค้าของสายตลาดการเงินในช่วงปลายปี 2562 และคาดว่าจะพร้อมให้บริการกับลูกค้าของกลุ่มงานลูกค้าบุคคลในปี 2563

ตลาดตราสารหนี้ในปี 2562 มีพัฒนาการที่สำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีเงินได้จากการลงทุนในตราสารหนี้ผ่านกองทุนรวม อย่างไรก็ตาม จากการใช้บทวิเคราะห์ที่มีมุมมองอย่างชัดเจนของสายงานวิจัยของ บล.ภัทร ที่คาดการณ์ว่าธนาคารกลางทั้งในประเทศและต่างประเทศจะมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง ดังนั้นภาพรวมของการลงทุนในตราสารหนี้ของธนาคารยังเป็นไปตามทิศทางที่ดี รวมทั้งยังสามารถเพิ่มปริมาณการซื้อขายตราสารหนี้ในตลาดรองกับลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของ บล.ภัทร ซึ่งสะท้อนความสำเร็จจากการร่วมมือภายในกลุ่มธุรกิจฯ ได้เป็นอย่างดี

สายตลาดการเงินยังคงเป็นหน่วยงานสำคัญในการระดมเงินทุนผ่านการออกตราสารหนี้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการระดมเงินทุนผ่านการนำเสนอหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงที่มีการคุ้มครองเงินต้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2562 ได้มีการออกหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงในรูปแบบใหม่เพิ่มเติม และมีการเพิ่มปัจจัยอ้างอิงให้หลากหลายมากขึ้น ได้แก่ ราคาทองคำ และกองทุนรวมดัชนีจดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ในต่างประเทศ (Exchange Traded Fund/ ETF)

สำหรับแผนธุรกิจในปี 2563 สายตลาดการเงินยังคงมุ่งมั่นในการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ผ่านการผสานความร่วมมือภายในกลุ่มธุรกิจฯ โดยการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มผลิตภัณฑ์การลงทุนทั้งสกุลเงินบาทและสกุลเงินต่างประเทศ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการบริหารเงินตราและการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนให้ครอบคลุมและครบวงจรมากขึ้น อีกทั้งยังคงมุ่งพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ มาตรฐานบัญชี และสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลง เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการและบรรลุเป้าหมายหลักในการเพิ่มมูลค่าของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างยั่งยืนต่อไป

นอกเหนือจากการให้บริการทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ธนาคารยังให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในในด้านต่างๆ ผ่านสายงานสนับสนุน โดยมีพัฒนาการที่สำคัญดังนี้

ด้านบุคลากร

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและศักยภาพผู้นำขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ด้วยเชื่อมั่นว่าบุคลากร ทีมงานและผู้นำที่มีประสิทธิภาพคือหัวใจสำคัญและมีบทบาทอย่างมากที่จะช่วยขับเคลื่อนให้กลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้และเติบโตได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งมุ่งเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานภายใต้หลักองค์กร (Principles) ที่เน้นการมีส่วนร่วม การเคารพซึ่งกันและกัน การทำงานอย่างเป็นมืออาชีพ การร่วมยินดีและชื่นชมในความสำเร็จของบุคลากรภายในองค์กรที่เป็นแบบอย่างของความมุ่งมั่น พุ่มเท พัฒนา สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร รวมทั้งเป็นองค์กรที่ให้โอกาสพนักงานได้เรียนรู้ที่จะพัฒนา ได้ทำ ได้แสดงความคิดเห็น แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตน โดยผ่านกระบวนการและระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ อาทิ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม สอดคล้องตามผลการปฏิบัติงานและเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมเดียวกัน การบริหารความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรผ่านการจัดการองค์ความรู้ที่หลากหลาย มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ส่งเสริมการมีกิจกรรมเพื่อเชื่อมและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันด้วยเชื่อมั่นว่าการทำงานเป็นทีมเป็นหัวใจของความสำเร็จ ตลอดจนเปิดโอกาสและจัดหาเวทีให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับลูกค้าและองค์กร เป็นต้น

ด้านปฏิบัติการ

ท่ามกลางพลวัตของการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย และการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินไปด้วยอัตราเร่งที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการปรับตัวทางธุรกิจให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเรื่องที่ท้าทาย ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการระบบปฏิบัติการทางธุรกิจเพื่อให้สนองต่อการปรับตัวทางธุรกิจด้วยความว่องไว (Agility) อันถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานด้านปฏิบัติการ โดยมุ่งเน้นการบริหารคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบปฏิบัติการทางธุรกิจ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีควบคู่กับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในระบบปฏิบัติการทางธุรกิจภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ดี ซึ่งเป็นแนวทางที่ธนาคารยังคงต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ความสำเร็จของการพัฒนาต่างๆ ในระบบปฏิบัติการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องเกิดจากการพัฒนานวัตกรรมด้านระบบปฏิบัติการ (Operational Innovation) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้อย่างมีนัยสำคัญในงานปฏิบัติการต่างๆ (Digitalization Operation Processing) และอีกกลไกสำคัญหนึ่ง คือ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความพร้อมในการสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบปฏิบัติการที่มีการเปลี่ยนแปลงด้วยความถี่ที่สูงขึ้นและรวดเร็วขึ้น

การพัฒนาและการบริหารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างต่อเนื่องจัดเป็นพื้นฐานสำคัญ โดยมีเป้าหมายให้กลุ่มธุรกิจฯ มีระบบปฏิบัติการทางธุรกิจที่มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการทางธุรกิจ ด้วยระบบบริการที่มีความน่าเชื่อถือทั้งด้านคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบบริการที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลังจากธนาคารประสบความสำเร็จในการปรับปรุงระบบธนาคารหลัก (Core Banking) ใหม่ และระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ในปีที่ผ่านมา ธนาคารยังได้มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาระบบและกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า (e-KYC) ผ่านโครงสร้างพื้นฐานการพิสูจน์ตัวตนของประเทศ (NDID) ระบบช่องทางออนไลน์ และยกระดับการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยรวมถึง ระบบ Loan Origination ระบบการติดตามหนี้ (Collection) ระบบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านกฎหมาย (Litigation) และระบบ Treasury เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาระบบงานและกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน NDID ในการขอผลิตภัณฑ์สินเชื่อแบบ Face-to-face พร้อมทั้งการขอข้อมูลเครดิตสกอร์ (NCB Score) ในรูปแบบออนไลน์ภายใต้แนวปฏิบัติ Regulatory Sandbox เป็นรายแรกของอุตสาหกรรม และด้วยวิวัฒนาการของ e-KYC ผ่าน NDID นั้น ธนาคารได้เตรียมความพร้อมเพื่อสนับสนุนการขอสินเชื่อและเงินฝากในรูปแบบและช่องทางดิจิทัลต่างๆ ที่จะเติบโตอย่างรวดเร็วโดยปราศจากความต้องการด้าน Physical Channels นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เปิดให้บริการโครงการที่สำคัญ 2 โครงการ ได้แก่ ระบบ Online Marketplace Platform HUBB (<https://www.hubb.co.th>) และ Financial Gateway (Open Banking API) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของช่องทางออนไลน์ ซึ่งทั้ง 2 โครงการถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะทำให้ธนาคารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการเงินแก่พันธมิตรทางธุรกิจ

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการเอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมการออกสู่ตลาด (Time to Market) ธนาคารได้นำวิธีการแบบ Agile Software Development เข้ามาช่วยพัฒนาโครงการที่เป็นกลยุทธ์ต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้เกิดแนวความคิดริเริ่มใหม่ๆ ด้านเทคโนโลยี ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้ดียิ่งขึ้น และช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในการขอสินเชื่อ ทั้งสินเชื่อรายย่อยและสินเชื่อธุรกิจ อีกทั้งธนาคารได้คำนึงถึงความสำคัญของลูกค้า จึงได้ทบทวนและปรับปรุงระยะเวลาในการขอและพิจารณาสินเชื่อ รวมถึงช่องทางและวิธีการเบิกเงินกู้แบบครบวงจรให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งคาดว่าจะพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าได้ในปี 2563 นี้

ในระหว่างปี 2562 ธนาคารได้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนธุรกิจสินเชื่อ รวมถึงระบบการติดตามหนี้และระบบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านกฎหมาย โดยได้มีการปรับปรุงการทำงานของระบบโทรศัพท์ออกอัตโนมัติสำหรับติดตามหนี้ ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีแผนในการพัฒนาระบบงาน Treasury ให้มีคุณสมบัติตอบโจทย์ทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น รวมถึงปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ด้านการบริหารความเสี่ยง

- ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจฯ ในปี 2562 ยังคงมุ่งเน้นการบริหารงานที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจฯ ที่เผชิญนั้นมีทั้งความเสี่ยงที่เกิดจากภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มธุรกิจฯ จึงจัดกลุ่มความเสี่ยงต่างๆ เป็น 5 ด้านตามนิยามของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล อันประกอบด้วยกระบวนการความเสี่ยง การวัดและประเมินความเสี่ยง การติดตามความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการกำกับ

ความเสี่ยงและคณะกรรมการชุดย่อยร่วมมือกันทำหน้าที่ทบทวนและเสนอแนะนโยบายและกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี (Risk Governance Framework) รวมถึงติดตามภาพรวมการบริหารความเสี่ยงเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร และมีสายบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงของบริษัทย่อยทำหน้าที่กำกับและสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานอิสระจากสายธุรกิจที่มีธุรกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

ในปีที่ผ่านมา กลุ่มธุรกิจ มีการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารความเสี่ยงให้ดียิ่งขึ้นหลายประการ อาทิ พัฒนาเครื่องมือใหม่ๆ ที่ช่วยในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องตามเกณฑ์ Basel III และการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์การด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Culture) ที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นต้น

- การพัฒนาด้านการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจ ได้มีการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจ ให้ดียิ่งขึ้นหลายประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การประยุกต์เครื่องมือเดิมและพัฒนาเครื่องมือใหม่ๆ อาทิ

- พัฒนา Bureau Score โดยการนำข้อมูลจาก National Credit Bureau มาพัฒนาแบบจำลองของธนาคารเอง เพื่อใช้สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว และ CarQuickCash
- จัดซื้อ Bureau Score สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อ SME แบบ Product Program อาทิ SME Car3X, SME Freedom, SME X3 และ Inventory Finance Used Car Program
- พัฒนา Risk Grade สำหรับ Phone Collection โดยใช้ CHAID เป็นเครื่องมือในการพัฒนา โดยได้นำมาใช้สำหรับการติดตามหนี้สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
- Portfolio Scrub คือ การจัดทำ Credit Review ในลักษณะ Portfolio Level เพื่อนำมาจัดการความเสี่ยงในเรื่องการลด/เพิ่มวงเงิน และจัดทำโปรแกรมช่วยเหลือลูกค้าในการปรับโครงสร้างหนี้ได้อย่างทัน่วงทีกรณีที่มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- การทำ Behavior Score เพื่อใช้ในการทำ Cross-selling เพื่อให้สามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์หรือเพิ่มวงเงิน (Top up) สำหรับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมตามระดับความเสี่ยง
- พัฒนา Early Indicators เพื่อปรับปรุง Product Program และรวมถึงการทำ Test Program สำหรับช่องทางและกลุ่มลูกค้าใหม่ (New Channel and New Segment) เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ โดยอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ธนาคารรับได้และกำหนด Exposure ที่จะทำการทดสอบ เช่น 100 ล้านบาท ในระยะเวลา 12 เดือน หากทดสอบผ่านก็จะเปลี่ยนเป็น Product Program ต่อไป
- กำหนด Concentration High Risk Segment ลงไปในแต่ละผลิตภัณฑ์รายย่อย เพื่อให้การกำหนดความเสี่ยงทำได้อย่างรวดเร็ว ตั้งแต่ Application In ซึ่งเป็น Proactive Action ที่ไม่ต้องรอจนเกิดเป็น NPL จึงออกมาตรการปรับปรุง Product Program

- การกำหนด VG Group (Vulnerable Group) ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยขอความร่วมมือจากสถาบันการเงิน โดยพิจารณาเพิ่มเติมจาก Credit Risk โดยให้พิจารณาเพิ่มที่ Affordability Risk (ระดับรายได้และระดับหนี้สิน Debt Service Ratio/ DSR) ทั้งนี้ ธนาคารได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ก่อนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะริเริ่ม ทำให้ธนาคารไม่ได้รับผลกระทบมากนักจากการคุมเข้มในการให้สินเชื่อกับ VG Group ของธนาคารแห่งประเทศไทย
 - พัฒนาเครื่องมือเพื่อการควบคุมความเสี่ยงด้านตลาดแบบรายวัน เครื่องมือคำนวณเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านตลาด เครื่องมือคำนวณความเสี่ยงด้านเครดิตคู่ค้า และเครื่องมือคำนวณมูลค่ายุติธรรมสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งได้แก่ Non-deliverable IRS และ Option ประเภทใหม่หรือที่มีตัวแปรอ้างอิงใหม่หรือที่มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (จาก Back-to-back เป็นการบริหารด้วยตัวเอง)
 - การปรับปรุง Dashboard ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตสินเชื่อบริษัทและสถาบันให้มีความละเอียดและมีเสถียรภาพมากขึ้น
 - พัฒนาระบบ Single Lending Limit (SLL) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - นำตัวชี้วัด NSFR (Net Stable Funding Ratio (NSFR) ตามเกณฑ์ Basel III มาใช้สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
2. การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแผนจะใช้อีกในอนาคต
- มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน (TFRS9) ซึ่งมีผลใช้ในวันที่ 1 มกราคม 2563
 - การใช้หลักเกณฑ์การคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญาสำหรับธุรกรรมอนุพันธ์ (Counterparty Credit Risk/ CCR) และหลักเกณฑ์การคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิตจากการปรับมูลค่าเครดิตของคู่สัญญา (Credit Valuation Adjustment Risk/ CVA Risk) ตามเกณฑ์ Basel III ซึ่งมีแผนที่จะประกาศใช้กับธนาคารในปี 2564 และใช้กับกลุ่มธุรกิจฯ ในปี 2565
 - การใช้หลักเกณฑ์การคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญาสำหรับธุรกรรมอนุพันธ์ - เกณฑ์ SA-CCR และเกณฑ์ Margin ซึ่งรอการประกาศใช้
 - การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ใหม่ของ Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) Standard : Interest Rate Risk in the Banking Book ซึ่ง Basel มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานนี้ขึ้นและประกาศเมื่อเดือนเมษายน 2559
3. การเตรียมความพร้อมในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ต่างๆ เพื่อสนับสนุนงานของสายตลาดการเงินของฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านตลาด อาทิ
- USD/ THB Plain Call/ Put Option ที่ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านตลาดด้วยตัวเอง
 - Option ประเภทใหม่หรือที่มีตัวแปรอ้างอิงใหม่สำหรับนำมาประกอบกับ Note เพื่อออกขายเป็น Structured Note ซึ่งได้แก่ Double KO Digital Option, Double KO Twin Win และ Option ที่อ้างอิง ETF ทองคำ
 - เตรียมการในการจัดซื้อ Treasury System ใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

4. การออกหลักเกณฑ์และมาตรการใหม่ๆ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ

นอกเหนือจากพัฒนาการด้านการบริหารความเสี่ยงใหม่ๆ แล้ว กลุ่มธุรกิจฯ ยังสานต่อการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ด้านการบริหารความเสี่ยงต่างๆ จากปีที่ผ่านมา เช่น

1. การมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงกับสายธุรกิจต่างๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการทำงาน
2. การฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงแก่บุคลากรของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยง และกระตุ้นให้เกิดความตระหนักในการบริหารความเสี่ยง (Risk Awareness) เพื่อนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยงที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร
3. ด้านความเพียงพอของเงินกองทุน กลุ่มธุรกิจฯ ได้พัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงให้มีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) ในหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนตาม Basel โดยกระบวนการดังกล่าวจะครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งหมดของกลุ่มธุรกิจฯ และประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนทั้งหมด 3 มุมมอง คือ มีเงินกองทุนเพียงพอสำหรับการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคต มีเงินกองทุนเพียงพอรองรับความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับความเสียหายในภาวะวิกฤต

สำหรับปี 2563 กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและมุ่งเน้นในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมินความเสี่ยง อาทิ การ Re-develop Application Score สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว และสินเชื่อ CarQuickCash เนื่องจากปัจจัยความเสี่ยงเปลี่ยนไป จึงต้องพัฒนา Model ให้มีความแม่นยำในการแยกแยะลูกค้าให้ดีขึ้น ตลอดจนการทำ Recovery Score/ CHAID โดยเป็นการพัฒนาเพื่อให้ส่วนงานติดตามหนี้สามารถมี Productivity ว่ากลุ่มลูกค้าใดที่ควรใช้สำนักงานติดตามหนี้ภายนอก กลุ่มลูกค้าใดธนาคารสามารถจัดการได้เองเพื่อประหยัดต้นทุนในการจัดการ

ธนาคารจะมีการทำ Validation สำหรับทุก Model เป็นรายไตรมาส เพื่อให้แน่ใจในประสิทธิภาพและความถูกต้องแม่นยำในการบริหารจัดการความเสี่ยง และยังคงเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างสายบริหารความเสี่ยงและสายธุรกิจต่างๆ ในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยง การสร้างเครื่องมือ และ/ หรือกระบวนการเพื่อให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงที่กลุ่มธุรกิจฯ อาจเผชิญได้ในอนาคต

- นโยบายการบริหารความเสี่ยงและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

นโยบายหลักในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจฯ ยังคงมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั้งองค์กร โดยแต่ละสายธุรกิจและหน่วยธุรกิจมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการเข้าใจความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานของตนเองให้อยู่ภายใต้กรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงรวมของกลุ่มธุรกิจฯ โดยมีสายบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล และสอบทานความเพียงพอของกลไกการบริหารและควบคุมความเสี่ยงของแต่ละสายธุรกิจและหน่วยธุรกิจ รวมถึงพัฒนาเครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ แต่ละสายธุรกิจจะถูกจัดสรรเงินกองทุนเพื่อใช้ในการรองรับความเสี่ยงของธุรกิจ โดยวัดจากความเสี่ยงต่างๆ ของธุรกรรม ประกอบกับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากธุรกิจนั้นด้วย

- โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ สายธุรกิจ และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารความเสี่ยงมีดังนี้

- คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารกำหนดหรืออนุมัติกรอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Governance Framework) ที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ (Risk Appetite) สำหรับการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ธนาคารเผชิญอยู่ และกำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารอยู่ในขอบเขตความเสี่ยงที่กำหนดไว้ รวมทั้งดูแลให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงของธนาคารมีการกำหนดนโยบาย กระบวนการ และการควบคุมทางด้านการบริหารความเสี่ยงประเภทต่างๆ โดยอย่างน้อยที่สุดจะต้องครอบคลุมถึงความเสี่ยงทางด้านเครดิต ด้านตลาดและการลงทุน ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ ด้านชื่อเสียง ด้านกฎหมาย ด้านกลยุทธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงจากการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารต้องทำหน้าที่อนุมัตินโยบายดังกล่าว รวมทั้งทบทวนกลยุทธ์การปฏิบัติงานจริงและนโยบายในเรื่องดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ หรือทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

- คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ทบทวนความเพียงพอของนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาตลอดจนดูแลและติดตามปริมาณความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยมีเป้าหมาย คือ การบริหารความเสี่ยงต่างๆ ให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนดและดำเนินธุรกิจให้ได้อัตราผลตอบแทนที่เหมาะสม

- คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงของธนาคาร มีหน้าที่พิจารณากลับกรองความเพียงพอเหมาะสม รวมทั้งชี้แนะแนวทาง นโยบาย กลยุทธ์ กรอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ให้คำแนะนำและสนับสนุนการพัฒนาและการนำเครื่องมือและระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการไปใช้ดูแลและติดตามความคืบหน้าของการจัดการเหตุการณ์ความเสี่ยง ความเสียหาย และข้อสังเกตของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และให้ความเห็นประกอบการนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

- คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงของธนาคาร มีหน้าที่พิจารณากลับกรองความเพียงพอเหมาะสม รวมทั้งชี้แนะแนวทาง นโยบาย กลยุทธ์ กรอบและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต พิจารณากลับกรองและ/หรือทบทวนหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ รวมถึง Product Program ต่างๆ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้านเครดิตของการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ พิจารณากลับกรองหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพสินทรัพย์ เพื่อให้การพิจารณาการกันเงินสำรองในเงินให้กู้ยืม ภาระผูกพัน และธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อเป็นไปตามกฎระเบียบที่

กำหนด อนุมัติการจัดชั้นสินทรัพย์เกณฑ์คุณภาพในเงินให้กู้ยืม การระดมทุน และธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด และติดตามคุณภาพพอร์ตสินเชื่อ รวมถึงคุณภาพของการให้สินเชื่อและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำกับดูแลและ/ หรือให้คำแนะนำในเรื่องของความเสี่ยงด้านเครดิตที่สำคัญแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สายบริหารความเสี่ยง

สายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ออกแบบและพัฒนาเครื่องมือและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ ประสานงานให้มีการนำเครื่องมือและกระบวนการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้ในสายธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ ของ กลุ่มธุรกิจ รวมทั้งวิเคราะห์ ติดตาม ควบคุม และจัดทำรายงานฐานะความเสี่ยงในภาพรวมของกลุ่มธุรกิจ เพื่อควบคุม ความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

- สำนักตรวจสอบภายใน

สำนักตรวจสอบภายในมีหน้าที่ตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ให้มีการปฏิบัติตาม นโยบาย หลักเกณฑ์ ระเบียบ และกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่กำหนด ทดสอบและประเมินประสิทธิภาพของระบบ การควบคุมภายใน รวมทั้งคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อดำเนินการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อ ควบคุมและลดความเสี่ยงที่สำคัญ

- ฝ่ายงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner)

ฝ่ายงานเจ้าของความเสี่ยง ได้แก่ เจ้าของผลิตภัณฑ์ ฝ่ายงาน สาขา และหน่วยงานต่างๆ ของกลุ่มธุรกิจ มี หน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของหน่วยงานของตนเอง กระบวนการทำงาน และระบบงานต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเองให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับ ได้ และสอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบ และกระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงการระบุ ประเมิน ติดตาม ควบคุม และรายงานความเสี่ยง

ด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ในฐานะที่เป็นหน่วยงานควบคุมที่มีความเป็นอิสระ (Independent Control Function) ของธนาคาร หน่วยงาน กำกับดูแลการปฏิบัติงานภายใต้สายกฎหมายและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีหน้าที่กำกับดูแลความเสี่ยงด้านการปฏิบัติ ตามกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้หน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับของหน่วยงานทางการและกฎเกณฑ์ของธนาคารที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นการทำงานร่วมกับสายธุรกิจและสายงาน สนับสนุนอื่นๆ ภายในธนาคารในลักษณะของการเป็น Business Partner ในขณะที่หน้าที่หลักในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เป็นของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ซึ่งต่างก็มีหน้าที่ในการปกป้องธนาคารโดย 1) ทำความเข้าใจและยึดถือปฏิบัติตาม กฎหมาย นโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน รวมถึงจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และ 2) ขอคำปรึกษาจากหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน ทางการที่เกี่ยวข้อง และรายงานการฝ่าฝืนหรือการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย หรือหลักจรรยาบรรณที่ เกี่ยวข้องต่อหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานทันที ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เริ่มต้นที่ คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง (Tone from the Top) ซึ่งเป็นผู้กำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัดในด้าน

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการกำกับดูแล โดยมีคณะกรรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการเป็นผู้ช่วยเหลือคณะกรรมการธนาคารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานจึงมีหน้าที่ให้ความรู้ เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับของหน่วยงานทางการที่เปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมใหม่ เสนอแนะแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณและการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และทำหน้าที่กำกับดูแลความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์โดยการสอบถามหน่วยงานต่างๆ ให้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของธนาคารในการประสานงานกับทางการในการเข้าตรวจสอบธนาคาร และติดตามหน่วยงานภายในธนาคารให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามข้อสังเกตของทางการ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ดูแลให้ธนาคารมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย สอดคล้องกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

2.2.2 ธุรกิจตลาดทุน

ธุรกิจตลาดทุนดำเนินการโดยบริษัทย่อยของธนาคาร ได้แก่ ทุนภัทร บล.ภัทร และ บลจ.ภัทร โดยแบ่งธุรกิจหลักออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

2.2.2.1 ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

กลุ่มธุรกิจฯ ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าทั้งหมดที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (“ตลาดเอ็ม เอ ไอ”) และตลาดอนุพันธ์ ผ่านบริษัทหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจฯ ได้แก่ บล.ภัทร ซึ่งเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์ฯ หมายเลข 6 ให้บริการแก่ลูกค้าประเภทสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ ลูกค้าบุคคลรายใหญ่ และลูกค้า Mass Affluent

ในปี 2562 บล.ภัทร มีส่วนแบ่งการตลาดในการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ในอันดับที่ 1 หรือคิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 9.61 ของมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์รวม (ไม่รวมบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท) ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดเอ็ม เอ ไอ โดยมีรายได้ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์รวมทั้งสิ้น 1,132.53 ล้านบาท ทั้งนี้ สัดส่วนรายได้ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์จากลูกค้าประเภทสถาบันและลูกค้าบุคคลรายใหญ่คิดเป็นประมาณร้อยละ 67.61 และร้อยละ 32.39 ตามลำดับ

รายได้ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์จากลูกค้าประเภทสถาบันของ บล.ภัทร ร้อยละ 56.24 มาจากลูกค้าสถาบันในประเทศ ซึ่งได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนส่วนบุคคล กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ สำนักงานประกันสังคม บริษัทประกันชีวิต และบริษัทประกันภัย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บล.ภัทร มีลูกค้าประเภทสถาบันในประเทศจำนวน 40 รายที่ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่าน บล.ภัทร อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบระยะเวลา 1 ปี

รายได้ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์จากลูกค้าสถาบันต่างประเทศของ บล.ภัทร คิดเป็นร้อยละ 43.76 ซึ่งในส่วนนี้ร้อยละ 33.76 เป็นรายได้จากเบงค็อกฟออเมริกา ซีเคียวริตี้ ตามข้อตกลงความร่วมมือทางธุรกิจระหว่าง บล.ภัทร และเบงค็อกฟออเมริกา ซีเคียวริตี้ (ชื่อเดิม ธนาคารแห่งอเมริกา เมอร์ริล ลินช์)

นอกจากนั้น บล.ภัทร ยังมีรายได้จากค่านายหน้าซื้อขายตราสารอนุพันธ์จากลูกค้าสถาบันทั้งในและต่างประเทศ เป็นจำนวน 112.63 ล้านบาท และรายได้จากค่าธรรมเนียมจากการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์เป็นจำนวน 45.11 ล้านบาทในปี 2562

บล.ภัทร ให้บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์แก่ลูกค้าบุคคลรายใหญ่ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาดและผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การตลาด ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับสำนักงาน ก.ล.ต. ให้สามารถทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำการลงทุนทั้งในหลักทรัพย์ประเภทตราสารทุน ตราสารหนี้ ตราสารอนุพันธ์ และหน่วยลงทุน นอกจากนี้ บล.ภัทร ยังให้บริการวางแผนการเงินและการลงทุนส่วนบุคคลสำหรับลูกค้า Mass Affluent ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 2 - 30 ล้านบาท ผ่านระบบนักลงทุนออนไลน์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคลภายใต้แบรนด์ Phatra Edge

ณ สิ้นปี 2562 บล.ภัทร มีสินทรัพย์ที่อยู่ภายใต้การให้คำแนะนำการลงทุนของลูกค้าบุคคลทั้งหมดมูลค่ารวม 574,722 ล้านบาท โดยมีบัญชีลูกค้าบุคคลทั้งสิ้น 18,360 บัญชี

ตารางแสดงถึงรายละเอียดของมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ฯ รายได้ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และส่วนแบ่งการตลาดของ บล.ภัทร สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

	ลูกค้าสถาบัน ในประเทศ	ลูกค้าสถาบัน ต่างประเทศ	ลูกค้าบุคคล รายใหญ่
มูลค่ารวมการซื้อขายหลักทรัพย์ของ บล.ภัทร (ล้านบาท)	249,601.26	1,716,694.40	189,153.38
ส่วนแบ่งการตลาด ^{1/} (ร้อยละ)	8.47 ^{2/}	15.98 ^{3/}	2.16
รายได้ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (ล้านบาท)	430.69	335.05	366.79
อัตราส่วนค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (ร้อยละ)	38.03	29.58	32.39

ที่มา: ตลาดหลักทรัพย์ฯ และ บล.ภัทร

หมายเหตุ ^{1/} ส่วนแบ่งการตลาดคำนวณจากมูลค่ารวมการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าแต่ละประเภทของ บล.ภัทร หารด้วยมูลค่ารวมการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ของลูกค้าประเภทนั้นๆ ตามที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ ประกาศ

^{2/} ส่วนแบ่งการตลาดของลูกค้าสถาบันในประเทศคำนวณจากมูลค่ารวมการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าสถาบันในประเทศของ บล.ภัทร หารด้วยมูลค่ารวมการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าสถาบันในประเทศที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ ประกาศหลังหักออกด้วยมูลค่ารวมการซื้อขายของบัญชีซื้อขายเพื่อบริษัทหลักทรัพย์ (Proprietary Account)

^{3/} ส่วนแบ่งการตลาดของลูกค้าสถาบันต่างประเทศคำนวณจากมูลค่ารวมการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าสถาบันต่างประเทศของ บล.ภัทร หารด้วยมูลค่ารวมการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าสถาบันต่างประเทศที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ ประกาศหลังหักออกด้วยมูลค่ารวมการซื้อขายของลูกค้าทั่วไปที่เป็นชาวต่างประเทศ

ในการให้บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บล.ภัทร มีสายงานวิจัยที่ให้บริการคำแนะนำการลงทุนและแนวทางการซื้อขายหลักทรัพย์แก่ลูกค้า นำเสนอทั้งบทวิเคราะห์เศรษฐกิจมหภาคและบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยมีนักวิเคราะห์รวม 10 คน ครอบคลุมหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนจำนวน 92 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 76.7 ของมูลค่าตามราคาตลาด (Market Capitalization) ของตลาดหลักทรัพย์ฯ


ภายใต้สัญญาความร่วมมือด้านงานวิจัยระหว่าง บล.ภัทร กับแบงก์ออฟอเมริกา ซีเคียวริตี้ นักวิเคราะห์ของ บล.ภัทร จะทำงานวิจัยที่เกี่ยวกับประเทศไทยในด้านเศรษฐกิจและการเมือง กลยุทธ์การลงทุน ตลอดจนบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยแบงก์ออฟอเมริกา ซีเคียวริตี้ จะเผยแพร่บทวิเคราะห์ดังกล่าวแก่ลูกค้าของแบงก์ออฟอเมริกา ซีเคียวริตี้ ในต่างประเทศภายใต้ชื่อของแบงก์ออฟอเมริกา ซีเคียวริตี้ ขณะที่ บล.ภัทร จะเผยแพร่งานวิจัยเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจในภูมิภาค ตลอดจนบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ต่างประเทศของแบงก์ออฟอเมริกา ซีเคียวริตี้ ให้แก่ลูกค้าของ บล.ภัทร ในประเทศไทย






2.2.2.2 ธุรกิจวานิชธนกิจ

บล.ภัทร เป็นหนึ่งในผู้นำในการให้บริการด้านวานิชธนกิจในประเทศไทย ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ให้แก่หน่วยงานของรัฐ รัฐบาลกิจ และบริษัทชั้นนำต่างๆ ของประเทศ

ตัวอย่างผลงานที่ผ่านมาของ บล.ภัทร ได้แก่ การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ให้แก่บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าเทสโก้ โลตัส รีเทล โกรท บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งมวลชนทางราง บีทีเอสโกรท บริษัท สตาร์ ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (มหาชน) บริษัท บี.กริม เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท โอเอสเคว จำกัด (มหาชน) และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย การจัดจำหน่ายหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงให้แก่บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสิทธิแปลงสภาพเป็นหุ้นสามัญของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) การจัดจำหน่ายหุ้นกู้แปลงสภาพให้แก่บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) การควบรวมกิจการระหว่างเครือโรงพยาบาลกรุงเทพ เครือโรงพยาบาลพญาไท และเครือโรงพยาบาลเปาโล การเข้าซื้อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารแห่งประเทศไทย-มิตซูบิชิ ยูเอเอฟเจ เป็นต้น




แม้ว่าตลาดปัจจุบันจะมีการแข่งขันที่สูงขึ้น บล.ภัทร ยังคงเป็นผู้นำในการให้คำปรึกษาสำหรับการดำเนินการเข้าซื้อและ/หรือควบรวมกิจการโดยบริษัทขนาดใหญ่ การปรับโครงสร้างทางการเงินของบริษัทขนาดใหญ่ และให้คำปรึกษาในการออกเครื่องมือทางการเงินต่างๆ โดยในปี 2562 บล.ภัทร ได้รับเลือกให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) บริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) คิดเป็นมูลค่ารายการรวมทั้งสิ้นมากกว่า 161,000 ล้านบาท

ชื่อบริษัท		รายละเอียดของโครงการ	มูลค่าของรายการ (ล้านบาท)
	บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน)	การเข้าซื้อหุ้นสามัญร้อยละ 69.11 ของบริษัท โกลว์ พลังงาน จำกัด (มหาชน) และการทำค้ำเสนอซื้อหลักทรัพย์ร้อยละ 26.14 รวมเป็นสัดส่วนทั้งสิ้นร้อยละ 95.25	127,724

ชื่อบริษัท		รายละเอียดของโครงการ	มูลค่าของ รายการ (ล้านบาท)
	บริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	การทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์โดยสมัครใจแบบมีเงื่อนไขของบริษัท แผ่นดินทอง พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิกถอนหลักทรัพย์จากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ	18,665
	บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน)	การขายหุ้นสามัญร้อยละ 38.24 ของบริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)	12,848
	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	การเข้าซื้อหุ้นสามัญร้อยละ 50.00 ของบริษัท เอสบีไฟแนนซ์ คอมพานี จำกัด	1,097
	บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)	การเข้าซื้อหุ้นสามัญร้อยละ 70.00 ของบริษัท เอ็มเพอควอร์ เคเทอริง จำกัด ผ่านบริษัท ดุสิต ฟู้ดส์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย	613
	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	การเข้าซื้อหุ้นสามัญของบริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติม ผ่านบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย	22

สำหรับธุรกรรมในตลาดทุนในปี 2652 บล.ภัทร ช่วยให้ลูกค้าสามารถระดมทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์ฯ คิดเป็นมูลค่ารายการรวมทั้งสิ้นมากกว่า 218,700 ล้านบาท โดย บล.ภัทร ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ของบริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) และบริษัท ดุโฮม จำกัด (มหาชน) ในการเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะเจาะจงและการออกและจัดสรรใบแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นเพิ่มทุนที่โอนสิทธิได้ และบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) ในการเสนอขายหุ้นสามัญต่อผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น


ชื่อบริษัท		รายละเอียดของโครงการ	มูลค่าของ รายการ (ล้านบาท)
	บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด	การเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชน	48,000

ชื่อบริษัท		รายละเอียดของโครงการ	มูลค่าของ รายการ (ล้านบาท)
	(มหาชน)	ทั่วไปเป็นครั้งแรก	
	บริษัท ดุโฮม จำกัด (มหาชน)	การเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชน ทั่วไปเป็นครั้งแรก	4,065
	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	การเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อ ประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะเจาะจงและ การออกและจัดสรรใบแสดงสิทธิใน การซื้อหุ้นเพิ่มทุนที่โอนสิทธิได้	92,597
	บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน)	การเสนอขายหุ้นสามัญต่อผู้ถือหุ้นเดิม ตามสัดส่วนการถือหุ้น	74,000

ในปี 2562 การให้บริการจัดจำหน่ายตราสารหนี้มีผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดย บล. ภัทร ได้จัดจำหน่ายตราสารหนี้ตลอดทั้งปี 2562 ทั้งสิ้นจำนวน 17 รายการ คิดเป็นมูลค่ารายการรวมทั้งสิ้นมากกว่า 209,200 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท		รายละเอียดของโครงการ	มูลค่าของ รายการ (ล้านบาท)
	บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้ง ที่ 1/2562	53,000
	บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้ง ที่ 1/2562	35,000
	บริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้ง ที่ 1/2562	33,000
	บริษัท เบอร์ลี ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้ง ที่ 1/2562	16,000
	บริษัท เบอร์ลี ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้ง ที่ 2/2562	22,000
	บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้ง	10,000

ชื่อบริษัท		รายละเอียดของโครงการ	มูลค่าของ รายการ (ล้านบาท)
	(มหาชน)	ที่ 1/2562	
	บริษัท บี.กริม เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายทุน ไถ่ถอนเมื่อเลิกบริษัท ซึ่งผู้ออกหุ้นกู้มีสิทธิไถ่ถอนหุ้นกู้ก่อนกำหนดและมีสิทธิเลื่อนชำระดอกเบี้ยโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ครั้งที่ 1/2562	8,000
	บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้งที่ 1/2562	6,000
	บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายทุน ไถ่ถอนเมื่อเลิกบริษัท ซึ่งผู้ออกหุ้นกู้มีสิทธิไถ่ถอนหุ้นกู้ก่อนกำหนดและมีสิทธิเลื่อนชำระดอกเบี้ยโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ครั้งที่ 1/2562	6,000
	บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้งที่ 1/2562	3,000
	บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้งที่ 1/2562	3,170
	บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้งที่ 2/2562	4,000
	บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้งที่ 1/2562	3,000
	บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้งที่ 3/2562	3,000
	บริษัท เสนาดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้งที่ 1/2562	1,800
	บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายทุน ไถ่ถอนเมื่อเลิกบริษัท ซึ่งผู้ออกหุ้นกู้มีสิทธิ	1,200

ชื่อบริษัท		รายละเอียดของโครงการ	มูลค่าของ รายการ (ล้านบาท)
		ไถ่ถอนหุ้นกู้ก่อนกำหนดและมีสิทธิ เลื่อนชำระดอกเบี้ยโดยไม่มีเงื่อนไข ใดๆ ครั้งที่ 1/2562	
 THAI WAH	บริษัท ไทยวา จำกัด (มหาชน)	หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน ครั้งที่ 1/2562	1,000

สำหรับปี 2563 บล.ภัทร ยังมีความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องในการวางแผนการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด โดยมุ่งเน้นการทำงานร่วมกับธนาคาร พันธมิตรทางธุรกิจต่างๆ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าขนาดกลาง (Wholesale Banking) ที่ครบวงจร รวมถึงการผลักดันการพัฒนาตลาดทุนไทยผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางตลาดทุนใหม่ๆ ที่เฉพาะเจาะจงและเหมาะสมต่อลูกค้าแต่ละราย

2.2.2.3 ธุรกิจการลงทุน

ธุรกิจการลงทุนแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

การลงทุนระยะปานกลางและระยะยาว

การลงทุนระยะปานกลางและระยะยาวดำเนินการโดยฝ่ายลงทุนของทุนภัทรภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการการลงทุนของธนาคาร โดยคณะกรรมการการลงทุนจะพิจารณาอนุมัติการเข้าลงทุนหรือจำหน่ายเงินลงทุน โดยผ่านการนำเสนอโดยฝ่ายลงทุนในแต่ละคราว และทำการพิจารณาอัตราผลตอบแทนและระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมสำหรับการลงทุนดังกล่าว ฝ่ายลงทุนสามารถลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทหุ้นหรือกองทุน ทั้งในและนอกตลาดหลักทรัพย์ฯ รวมถึงการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ โดยมีระยะเวลาการลงทุนเฉลี่ยระหว่าง 3 - 5 ปี ทั้งนี้ ฝ่ายลงทุนจะลงทุนในหลักทรัพย์ที่เชื่อว่ามีความต่ำกว่ามูลค่าทางปัจจัยพื้นฐานที่ควรจะเป็น (Undervalued Stock) ซึ่งกิจการดังกล่าวจะต้องมีผู้บริหารที่มีความสามารถ มีโครงสร้างทางธุรกิจ (Business Model) ที่ดี มีโอกาสที่จะเติบโตทางธุรกิจ และมีศักยภาพในการสร้างผลตอบแทนต่อทุน (Return on Invested Capital) ที่ดี นอกจากนี้ กิจการดังกล่าวจะต้องมีความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage) ทั้งนี้ ในการพิจารณาการลงทุน ฝ่ายลงทุนจะเข้าเยี่ยมชมกิจการ (Company Visit) สัมภาษณ์ผู้บริหาร วิเคราะห์สถานะอุตสาหกรรม วิเคราะห์มูลค่าพื้นฐานของหลักทรัพย์ ศึกษากระบวนการควบคุมภายในและระบบธรรมาภิบาลของกิจการที่จะเข้าลงทุน และวิเคราะห์ความเสี่ยงในการลงทุน

ในการบริหารความเสี่ยง ฝ่ายลงทุนของทุนภัทรมีนโยบายวิเคราะห์การลงทุน ทั้งในด้านโอกาสในการสร้างผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุน โดยจะกำหนดและจัดเตรียมข้อเสนอการลงทุน ซึ่งจะรวมถึงการกำหนดระยะเวลา เงื่อนไข และแนวทางในการจำหน่ายเงินลงทุน โดยคณะกรรมการการลงทุนจะต้องพิจารณาอนุมัติข้อเสนอการลงทุนก่อนการลงทุนทุกครั้ง และเมื่อลงทุนแล้ว คณะกรรมการการลงทุนจะมอบหมายให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงติดตามการ

ลงทุนเป็นรายวันภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงที่กำหนด โดยกำหนดให้มีการแจ้งหรือเรียกประชุมคณะกรรมการการลงทุนเพื่อทบทวนการลงทุนทุกครั้งที่มีราคาตลาดของหลักทรัพย์ที่ลงทุนปรับลดลงถึงระดับที่กำหนดไว้ หรือมีการเปลี่ยนแปลงในการถือครองการลงทุนที่ทำให้เกิดความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของการลงทุนที่มากเกินไปกำหนด (Concentration Risk) รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยงของเงินลงทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ (Market Risk) เป็นระยะ นอกจากนี้ ฝ่ายลงทุนจะคอยติดตามผลการดำเนินงานของกิจการที่ได้เข้าลงทุนเพื่อตรวจสอบและประเมินการลงทุนอยู่เสมอ ในบางกรณีฝ่ายลงทุนอาจใช้เครื่องมือทางการเงินต่างๆ เช่น ตราสารอนุพันธ์ ในการป้องกันความเสี่ยงของเงินลงทุน โดยการตัดสินใจในการใช้เครื่องมือทางการเงินต่างๆ จะอยู่ในกรอบการพิจารณาอนุมัติของคณะกรรมการการลงทุน

ทั้งนี้ ทูน่าทอร์ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในเรื่องการป้องกันการเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการใช้ข้อมูลภายใน เพื่อมิให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบในการลงทุนของทูน่าทอร์ และการลงทุนของลูกค้าของ บล.ภัทร ฝ่ายลงทุนของทูน่าทอร์จึงเป็นเสมือนนักลงทุนทั่วไปที่เป็นลูกค้ารายหนึ่งของ บล.ภัทร และไม่มีสิทธิได้รับข้อมูลหรือบทวิจัยที่แตกต่างจากลูกค้ารายอื่นของ บล.ภัทร นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดนโยบายในการกำกับดูแลการใช้ข้อมูลภายใน การซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน และ Chinese Wall ระหว่างหน่วยงานภายในกลุ่มธุรกิจตลาดทุน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นไปตามธรรมาภิบาลที่ดี และป้องกันปัญหาจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจมีขึ้นในอนาคต

สำหรับปี 2562 คณะกรรมการบริษัทของทูน่าทอร์ได้กำหนดวงเงินในการลงทุนเพิ่มสุทธิเป็นจำนวนไม่เกิน 1,500 ล้านบาท ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนไปตามแผนการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจตลาดทุนและสภาวะตลาดทุน โดย ณ สิ้นปี 2562 ฝ่ายลงทุนของทูน่าทอร์มีเงินลงทุนในหลักทรัพย์คงเหลือมูลค่า 2,517 ล้านบาท มีผลขาดทุนรวมจากการลงทุนจำนวน 172 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยรายได้จากเงินปันผลจำนวน 91 ล้านบาท ขาดทุนจากการซื้อขายหลักทรัพย์ (Realized Loss) จำนวน 55 ล้านบาท และมีการเปลี่ยนแปลงของขาดทุนที่ยังไม่เกิดขึ้น (Change in Unrealized Loss) เป็นจำนวน 207 ล้านบาท

การค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

การค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าดำเนินการโดยฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของ บล.ภัทร ปัจจุบันมีกลยุทธ์การลงทุน 3 ประเภท ได้แก่

1) Arbitrage Trade

Arbitrage Trade เป็นการลงทุนระยะสั้นไม่เกิน 1 ปีในหลักทรัพย์ประเภทหุ้น กึ่งหุ้น และตราสารอนุพันธ์ในตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดอนุพันธ์ โดยมุ่งเน้นหลักทรัพย์ที่มีรายชื่ออยู่ในดัชนี SET100 หรือหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าตลาดตั้งแต่ 3,000 ล้านบาทขึ้นไป สัญญาซื้อขายล่วงหน้าและออปชั่น (รวมถึงหลักทรัพย์อ้างอิงของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและออปชั่นนั้นๆ) และ ETF ภายใต้หลักการลงทุนแบบ Market Neutral มุ่งเน้นการหากำไรจากผลต่างของราคาหลักทรัพย์อ้างอิงและตราสารอนุพันธ์ของหลักทรัพย์นั้น รวมถึงหลักทรัพย์หรือตราสารอนุพันธ์ที่มีหลักทรัพย์อ้างอิงเดียวกัน ภายใต้กรอบการลงทุนและความเสี่ยงที่อนุมัติโดยคณะกรรมการการลงทุนของธนาคารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ได้ผลตอบแทนในอัตราตามที่คณะกรรมการการลงทุนกำหนด โดยจะทำการซื้อและขายหลักทรัพย์และ/ หรือตราสารอนุพันธ์ เพื่อลดความเสี่ยงด้านราคาของตลาดโดยรวมที่อาจเกิดขึ้น

2) System Trade

System Trade เป็นการลงทุนระยะสั้นไม่เกิน 1 ปีในหลักทรัพย์ประเภทหุ้น กิ่งทุน และตราสารอนุพันธ์ในตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดอนุพันธ์ โดยมุ่งเน้นหลักทรัพย์ที่มีรายชื่ออยู่ในดัชนี SET100 หรือหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าตลาดตั้งแต่ 3,000 ล้านบาทขึ้นไป สัญญาซื้อขายล่วงหน้าและอปชั่น (รวมถึงหลักทรัพย์อ้างอิงของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและอปชั่นนั้นๆ) และ ETF โดยอาศัยข้อมูลจากการศึกษาแบบจำลองและทดสอบความสัมพันธ์ด้านราคาหรือข้อมูลทางสถิติของตราสารที่จะลงทุน เพื่อหาลักษณะและโอกาสในการสร้างผลกำไรจากความแตกต่างหรือพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงของราคา โดยฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าจะทำการซื้อและ/ หรือขายหลักทรัพย์และ/ หรือตราสารอนุพันธ์อย่างเป็นระบบตามแบบจำลองทางคณิตศาสตร์

3) Financial Product and Service

Financial Product and Service เป็นการเสนอขายและให้บริการเกี่ยวกับตราสารทางการเงิน ซึ่งตราสารทางการเงินที่ฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าได้ออกและเสนอขายในปัจจุบัน ได้แก่ หุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง ใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ และสัญญาอนุพันธ์ที่ซื้อขายนอกตลาดหลักทรัพย์ฯ (OTC Derivatives) โดยหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงเป็นตราสารหนี้ที่ผลตอบแทนของตราสารจะอ้างอิงกับหลักทรัพย์อ้างอิงตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในสัญญา ใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์เป็นตราสารที่ฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าขึ้นทะเบียนเพื่อซื้อขายผ่านระบบของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยมีทั้งประเภทใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ที่ให้สิทธิซื้อ และใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ที่ให้สิทธิขาย ส่วนสัญญาอนุพันธ์ที่ซื้อขายนอกตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นสัญญาอนุพันธ์ที่เป็นการเข้าทำสัญญาระหว่างคู่ค้าที่กำหนดให้มีการให้ผลตอบแทนอ้างอิงกับหลักทรัพย์อ้างอิงตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในสัญญา ในการออกและเสนอขายตราสารดังกล่าว ฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าจะเป็นผู้ประเมินและกำหนดราคาเสนอซื้อและ/ หรือราคาเสนอขาย โดยอ้างอิงกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ผลตอบแทนในอัตราที่เหมาะสม นอกจากนี้ ฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้ายังให้บริการในการดูแลสภาพคล่องของ SET50 Index ออปชั่นในตลาดอนุพันธ์และ ETF แก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนซึ่งเป็นผู้ออก ETF ด้วย

ในการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจำกัดปริมาณการลงทุนตามสภาพคล่องของหลักทรัพย์ที่ลงทุน กำหนดเพดานมูลค่าความเสี่ยง (VaR Limit) และเพดานสำหรับผลขาดทุนสะสม และมอบหมายให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงติดตามการลงทุนและจัดทำรายงานเป็นรายวันเพื่อส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ หากมูลค่าการลงทุนหรือค่าความเสี่ยงใดมีค่าเกินกว่าวงเงินหรือกรอบความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ ฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าจะต้องลดฐานะการลงทุนดังกล่าวให้ลงมาอยู่ภายใต้วงเงินหรือกรอบความเสี่ยงที่กำหนดภายในเวลาที่กำหนดไว้

สำหรับปี 2562 ฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้ามีวงเงินสูงสุดสำหรับการลงทุนที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทของ บล.ภัทร เป็นจำนวนไม่เกิน 10,000 ล้านบาท และมีวงเงินสูงสุดที่ใช้ได้ ณ สิ้นวัน เพิ่มเติมอีกจำนวนไม่เกิน 5,000 ล้านบาทสำหรับ Arbitrage Trade ซึ่งต้องได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการการลงทุนของธนาคาร โดยคณะกรรมการการลงทุนได้กำหนดวงเงินสูงสุดภายในกรอบที่คณะกรรมการบริษัทของ บล.ภัทร ได้อนุมัติไว้ ซึ่งแบ่งประเภทตามกลยุทธ์การลงทุน 3 กลุ่ม คือ ไม่เกิน 10,000 ล้านบาทสำหรับการลงทุนโดยใช้กลยุทธ์ Arbitrage Trade (สามารถโยกวงเงินจากการลงทุนโดยใช้กลยุทธ์อื่นมาได้เนื่องจากการลงทุนโดยใช้กลยุทธ์ Arbitrage Trade มีความเสี่ยงต่ำกว่า) และเพิ่มเติมอีกจำนวนไม่เกิน 5,000 ล้านบาท ซึ่งต้องได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการการลงทุนของธนาคาร ไม่เกิน 300 ล้านบาทสำหรับการลงทุนโดยใช้กลยุทธ์ System Trade และไม่เกิน 5,000 ล้านบาทสำหรับกลยุทธ์ Financial Product and Service (ไม่นับรวมมูลค่าหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงที่เสนอขายได้) และเพิ่มเติมจำนวนไม่เกิน 5,000 ล้านบาท

สำหรับการทำธุรกรรม OTC กับลูกค้าของกลุ่มงานธุรกิจบริษัทและวานิชธนกิจ ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการการลงทุนของธนาคารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ บล.ภัทร หลังจากการหารือกับฝ่ายการเงินและบัญชีของ บล.ภัทร ถึงความเพียงพอของเงินสดในการทำธุรกรรมและผลกระทบต่อความสามารถในการดำรงเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (Net Capital Requirement) ของ บล.ภัทร

ณ สิ้นปี 2562 ฝ่ายค้าหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้ามีมูลค่าเงินสดที่ใช้สำหรับการลงทุนเป็นจำนวน 6,278 ล้านบาท

เฮดจ์ฟันด์

ฝ่ายเฮดจ์ฟันด์ของ บล.ภัทร ประกอบธุรกิจ 2 ประเภทดังนี้

1) การลงทุนระยะสั้นโดยใช้กลยุทธ์ Hedge Fund

การลงทุนระยะสั้นโดยใช้กลยุทธ์ Hedge Fund ดำเนินการโดยฝ่ายเฮดจ์ฟันด์ของ บล.ภัทร เป็นการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทหุ้นและตราสารอนุพันธ์ โดยอาศัยกลยุทธ์การลงทุนอย่างเป็นระบบ (Systematic Strategy) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative) และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม มีระยะเวลาในการลงทุนสั้นไม่เกิน 1 ปี โดยมุ่งหมายให้ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนในอัตราตามที่คณะกรรมการการลงทุนของธนาคารกำหนด

ในการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำหนดให้มีการติดตามสอบทานสัดส่วนการลงทุนมูลค่าความเสี่ยงของพอร์ตลงทุน และผลการดำเนินงานในทางสถิติ จำกัดปริมาณการลงทุนตามสภาพคล่องของหลักทรัพย์ที่ลงทุน จำกัดผลขาดทุนว่าเมื่อมีผลขาดทุนสะสมเกินมูลค่าที่คณะกรรมการการลงทุนของธนาคารกำหนด ฝ่ายเฮดจ์ฟันด์จะหยุดทำการซื้อขายและเข้ารายงานกับคณะกรรมการการลงทุนของธนาคาร เพื่อพิจารณาการลงทุนในขั้นต่อไป โดยฝ่ายบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ติดตามและรายงานให้ฝ่ายจัดการทราบเป็นรายวัน

2) การให้คำแนะนำการลงทุน (Advisory Business)

ฝ่ายเฮดจ์ฟันด์ประกอบธุรกิจให้คำแนะนำกลยุทธ์การลงทุนอย่างเป็นระบบ (Systematic Strategy) แก่ บลจ. ภัทร ซึ่งได้นำเสนอขายแก่นักลงทุนทั้งในรูปแบบของกองทุนส่วนบุคคลและกองทุนรวม

ทั้งนี้ ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อกลยุทธ์การลงทุน บล.ภัทร ได้หยุดการดำเนินการในส่วนของบริษัทเฮดจ์ฟันด์ตั้งแต่วันที่ 1/2562

2.2.2.4 ธุรกิจจัดการลงทุน

บลจ.ภัทร ซึ่งให้บริการจัดการลงทุนในกองทุนรวมและกองทุนส่วนบุคคลแก่ลูกค้าได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการเติบโตเพิ่มขึ้นมาตลอด 3 ปีที่ผ่านมา (ปี 2560 - 2562) โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บลจ.ภัทร มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการเท่ากับ 88,408 ล้านบาท ในปี 2561 สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 จากปี 2560 ทำให้มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 เท่ากับ 91,982 ล้านบาท และต่อมาในปี 2562 สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 จากปี 2561 ทำให้มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เท่ากับ 93,778 ล้านบาท (แบ่งเป็นกองทุนรวมจำนวน 52,960 ล้านบาท กองทุนส่วนบุคคลจำนวน 24,521 ล้านบาท และกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์จำนวน 16,296 ล้านบาท)

บลจ.ภัทร ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2562 บลจ.ภัทร ได้เสนอขายกองทุนที่กระจายการลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภท ได้แก่ ตราสารหนี้ ตราสารทุน และตรา

สารทางเลือกทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มขึ้นอีก 2 กอง ซึ่งมีสัดส่วนการลงทุนในสินทรัพย์แต่ละประเภทและระดับความเสี่ยงของกองทุนที่แตกต่างกัน ได้แก่ กองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเสท อโลเคชั่น - Light (PHATRA Strategic Asset Allocation Fund - Light) และกองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเสท อโลเคชั่น - Extra (PHATRA Strategic Asset Allocation Fund - Extra) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ลงทุนจากเดิมที่มีกองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเสท อโลเคชั่น (PHATRA Strategic Asset Allocation Fund) โดย PHATRA Strategic Asset Allocation Fund – Light เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่รับความเสี่ยงได้ตั้งแต่ระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ PHATRA Strategic Asset Allocation Fund - Extra เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่รับความเสี่ยงได้ตั้งแต่ระดับสูงมาก ทั้งนี้ สัดส่วนการลงทุนในทรัพย์สินแต่ละประเภทของกองทุนดังกล่าวอยู่ภายใต้กรอบการให้คำแนะนำด้านการลงทุนที่ระบุไว้ในบทวิเคราะห์ Asset Allocation ที่ได้รับจาก บล.ภัทร ในฐานะที่ปรึกษาการลงทุนของกองทุน

นอกจากนี้ บลจ.ภัทร ยังได้นำเสนอกองทุนหุ้นต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ กองทุนเปิดภัทร พาสซีฟ โกลบอล อีควิตี้ (PHATRA Passive Global Equity Fund - PHATRA PGE) ซึ่งเป็นกองทุน Feeder Fund ที่ลงทุนในกองทุนรวมหลักเพียงกองเดียว คือ iShares MSCI ACWI ETF โดยกองทุนหลักนี้เน้นการลงทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของดัชนี MSCI ACWI ซึ่งเป็นดัชนีที่สะท้อนอัตราผลตอบแทนของตลาดในประเทศที่พัฒนาแล้ว รวมถึงกลุ่มประเทศในตลาดเกิดใหม่ ผ่านกลยุทธ์การลงทุนแบบ Passive

นอกเหนือจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนข้างต้นแล้ว บลจ.ภัทร ยังได้ให้ความสำคัญในการขยายช่องทางการจำหน่ายเพื่อให้ผู้ลงทุนสามารถเข้าถึงกองทุนรวมของ บลจ.ภัทร ได้เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มเติมสินค้าที่เสนอผ่านช่องทางการขายที่เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีลักษณะเป็น Open Architecture รวมถึงกลุ่มธุรกิจประกันชีวิต (Unit Linked) และบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ ให้หลากหลายมากขึ้นอีกด้วย

2.3 ช่องทางการให้บริการ

กลุ่มธุรกิจ มีช่องทางการให้บริการโดยตรงผ่าน 3 บริษัท คือ ธนาคาร บล.ภัทร และ บลจ.ภัทร โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ธนาคารเกียรตินาคิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมีสาขาทั้งหมดทั้งสิ้น 64 สาขา (ไม่รวมสำนักงานใหญ่) โดยจำนวนสาขาของธนาคารแบ่งตามภูมิภาคได้ดังนี้

เขตพื้นที่	จำนวนสาขา
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	34
ภาคกลาง	5
ภาคตะวันออก	7
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	6
ภาคใต้	6
ภาคเหนือ	6
รวม	64

ธนาคารยังมีศูนย์ประมวลยนต์ 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ประมวลยนต์ถนนบางนา-ตราด กม.8 และศูนย์ประมวลยนต์จังหวัดอุดรธานี เพื่อรองรับการประมวลยนต์ใช้แล้ว โดยศูนย์ประมวลยนต์ของธนาคารเป็นศูนย์ประมวลยนต์ให้บริการครบวงจรและมีมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการรายยนต์ใช้แล้ว และเป็นทางเลือกสำหรับประชาชนทั่วไปที่ต้องการมีรายยนต์

นอกจากนี้ เพื่อก้าวสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 อย่างเต็มตัว ธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าได้อย่างครบวงจรมากขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นบริการผ่านช่องทางสาขา ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางโทรศัพท์ และช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่นำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มคนรุ่นใหม่ในยุคดิจิทัล

ปัจจุบันธนาคารมีบริการผ่านช่องทางสาขา ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางโทรศัพท์ และช่องทางการสื่อสารออนไลน์ต่างๆ ดังนี้

1. ช่องทางสาขา

- บริการฝาก/ถอนเงินสดและโอนเงินผ่านเครื่องมือนิเที่เอ็ม (Mini ATM) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเองผ่านสาขาของธนาคาร เพียงแค่มีบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตชิปการ์ดก็สามารถทำรายการถอนเงินจากบัญชีที่ผูกกับบัตรนั้นๆ และนำเงินฝากเข้าบัญชีธนาคารได้โดยอัตโนมัติ โดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสดหรือต้องใช้สมุดบัญชี

- บริการพร้อมเพย์ผ่านช่องทางสาขาและ KK e-Banking ไม่ว่าจะเป็นบริการการลงทะเบียนหรือบริการการโอนเงินไปยังหมายเลขบัญชีปลายทางที่ผูกกับบริการพร้อมเพย์ด้วยหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขบัญชีปลายทาง (Actual Account) หรือหมายเลข e-Wallet ซึ่งเป็นบริการที่ตอบสนองนโยบายภาครัฐในเรื่องระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)
 - บริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนแบบอัตโนมัติ (KK Smart Investment Service) ที่ลูกค้าสามารถวางแผนการลงทุนในการซื้อหน่วยลงทุนได้ด้วยเงินที่เท่ากันทุกงวด โดยสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน หรือรายไตรมาสที่เป็นบริการแบบ Saving Plan หรือลูกค้าสามารถกำหนดแผนการลงทุนซื้อ/ขายหน่วยลงทุนที่ตั้งค่าสูงสุด (Max) เพื่อซื้อหน่วยลงทุนและตั้งค่าต่ำสุด (Min) เพื่อขายหน่วยลงทุน เพิ่มผลตอบแทนให้กับบัญชีเงินฝากแต่ยังคงมีสภาพคล่องทางการเงินที่เป็นบริการแบบ Auto Sweep
 - การให้บริการออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมต่อกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างธนาคารกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในการเปิดให้บริการออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ผ่านธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจในการขอหนังสือรับรองบริษัทประเภทต่างๆ ซึ่งให้บริการที่สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ และสาขาไอโก
 - KK Virtual Branch ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดมากขึ้น การปรับตัวเองให้เข้ากับโลกสมัยใหม่เพื่อให้ก้าวสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ท่ามกลางกระแสของเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ที่ทำให้ธุรกิจต้องพยายามเปลี่ยนตัวเอง ธนาคารเองก็ยิ่งมุ่งมั่นคิดค้นพัฒนาบริการที่เชื่อมต่อกับพฤติกรรมความเป็นมนุษย์ที่ยังคุ้นเคยกับการไปใช้บริการที่สาขาอยู่หรือการเดินทางเข้าไปทำธุรกรรมที่สาขา เพียงแต่ธนาคารย่อขนาดโต๊ะทำงานและกระบวนการของสาขาให้จบอยู่ที่โต๊ะทำงานที่จุดเดียวซึ่งเรียกว่า “KK Virtual Branch” หรือ “สาขาเสมือน” ประดิษฐ์กรรมสิทธิบัตรที่ใช้เทคโนโลยียื่นยอบบริการหลากหลายให้อยู่ในโต๊ะทำงานตัวเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการทางการเงินได้ด้วยตนเองแบบ Self-service ผ่านหน้าจอสัมผัส (Touch Screen) หรือให้พนักงานธนาคารเป็นผู้ช่วยในการทำธุรกรรม (Teller Assisted) ให้แก่ลูกค้าได้เช่นกัน บริการที่เปิดให้บริการสำหรับลูกค้าจะมีในเรื่องการแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน VIB Catalog การเปิดบัญชีเงินฝากและสมัครใช้บริการอื่นๆ การซื้อกองทุน บริการเรียกดูข้อมูลความเคลื่อนไหวทางบัญชีเงินฝาก การโอนเงินระหว่างบัญชีภายในธนาคารและต่างธนาคาร หรือขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำด้านการลงทุนผ่านเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง
2. ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- บริการธนาคารออนไลน์ประกอบไปด้วย
 - 1) บริการธนาคารออนไลน์สำหรับลูกค้าบุคคล (KK e-Banking) ให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ได้สะดวกทุกที่และทุกเวลา ผ่านทางเว็บไซต์และโมบายแอปพลิเคชัน โดยรวบรวมข้อมูลทางด้านบัญชีและบริการต่างๆ ของธนาคารไว้ในหน้าจอเดียว ไม่ว่าจะเป็นบริการโอนเงินไปยังบัญชี

- ภายในธนาคาร โอนเงินต่างธนาคาร และโอนเงินพร้อมเพย์ บริการเรียกดูข้อมูลเงินฝากและข้อมูลการลงทุนในรูปแบบของพอร์ตโฟลิโอ โดยแบ่งตามสัดส่วนสรุปรวมของกองทุนที่ลูกค้าได้เปิดพอร์ตลงทุนไว้กับธนาคาร อีกทั้งสามารถทำการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนได้โดยการเชื่อมต่อบริบบางาน FundConnex ของบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด รวมถึงบริการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ การเรียกเก็บเงินและบริการชำระเงินด้วย QR Code อีกทั้งยังสามารถยืนยันตัวตนดิจิทัลเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน NDID Platform ด้วยบริการ KKP NDID Services
- 2) บริการธนาคารออนไลน์สำหรับลูกค้าองค์กรธุรกิจ (KK Biz e-Banking & Dealer Cash Management) ให้ลูกค้าองค์กรธุรกิจสามารถเรียกดูข้อมูลบัญชีเงินฝาก ข้อมูลบัญชีสินเชื่อ บริการเรียกเก็บเงิน บริการชำระเงินด้วย QR Code บริการโอนเงินไปยังบัญชีภายในธนาคาร โอนเงินต่างธนาคาร และโอนเงินพร้อมเพย์แบบหลายรายการ บริการสำหรับลูกค้าธุรกิจรถยนต์ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
- การพัฒนา Banking as a Service เพื่อให้บริษัทหรือองค์กรภายนอกสามารถเชื่อมต่อเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยผ่านทางระบบงานของบริษัทหรือองค์กรภายนอกเอง สำหรับประเภทการบริการในระยะแรกเป็นการให้บริการตามโครงการ National e-Payment เช่น บริการ Credit Transfer และ บริการ Request to pay
 - บริการบัตร เคเด เดบิตการ์ด แบบมีชิป (KK Debit Chip Card) ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการถอนเงินสดได้ที่เครื่องเอทีเอ็มของทุกธนาคารในเครือข่าย ATM Pool ทั่วประเทศ และสามารถใช้บริการรูดชำระค่าสินค้าหรือบริการตามร้านค้าชั้นนำที่ร่วมรายการกับ UnionPay ทั่วโลก รวมถึงสิทธิประโยชน์ส่วนลดโรงแรม โรงพยาบาล ร้านอาหาร และสถานที่ช้อปปิ้งต่างๆ ทั่วเอเชีย โดยธนาคารได้มีการออกบัตรเคเด เดบิต แบบมีชิป 4 รูปแบบ (KK Value Card, KK Maxi Card, KK Trust Card และ KK Protect Card) เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมพร้อมเลือกรับความคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างอุ่นใจ
 - บริการรับฝากเงินสดผ่านเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (ADM/ CDM) และไปรษณีย์ไทย (KK Cash Deposit @ Post Office) โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้ที่เครื่องฝากเงินสดของทุกธนาคารและไปรษณีย์ไทยทุกสาขาทั่วประเทศกว่า 1,400 แห่ง เพิ่มความสะดวกรวดเร็วโดยลูกค้าไม่ต้องรอคิวที่สาขา เงินก็สามารถเข้าบัญชีได้ทันที
 - บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ อาทิ KK Smart SMS เป็นบริการแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวทางบัญชีแบบทันทีที่มีการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่าน SMS ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าที่ได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคาร และแจ้งสรุปยอดเงินฝากแบบรายวันและรายเดือน นอกจากนี้ ธนาคารได้ขยายช่องทางในการทำธุรกรรมสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์บนสมาร์ตโฟนภายใต้แอปพลิเคชัน KK Auto เพื่อให้ลูกค้าสามารถค้นหาราคารถยนต์ใหม่ ราคาประเมินรถกู้เงินด่วน ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ แจ้งความสนใจเพื่อให้ธนาคารติดต่อกลับ รวมถึงการแจ้งเตือนต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น ข่าวสารโปรโมชั่นของธนาคาร แจ้งเตือนตารางการประมูล แจ้งเตือนชำระค่างวด แจ้งเตือนภาษี พ.ร.บ.ประกันภัยรถยนต์ และสามารถตรวจสอบวงเงินพิเศษที่ธนาคารมอบแก่ลูกค้าสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์

- บริการธนาคารรับเงินโอนจากต่างประเทศเข้าบัญชีทุกธนาคารในประเทศไทย ซึ่งเป็นบริการรับโอนเงินต่างประเทศเข้าเลขที่บัญชีอัตโนมัติตามความประสงค์/ คำสั่งของผู้โอน หรือผู้รับโอนสามารถรับเงินสดได้ที่สาขาธนาคารเกียรตินาคินทั่วประเทศ
 - บริการรับชำระผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารหรือชำระบิลข้ามธนาคาร โดยผ่านช่องทางสาขาและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Mobile Banking, Internet Banking และ ATM/ CDM เพื่อเพิ่มช่องทางผ่านบริษัทคู่ค้าของธนาคาร หรือผ่านธนาคารผู้ให้บริการชำระบิล อาทิเช่น Counter Service, BigC, CenPay และธนาคารที่เปิดให้บริการชำระบิลข้ามธนาคารได้ (Cross Bank Bill Payment)
3. ช่องทางโทรศัพท์
- ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบโทรศัพท์ให้อยู่ในรูปแบบการให้บริการที่ครบครันและมีระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ลูกค้าถือครอง และรายละเอียดประวัติการติดต่อลูกค้าที่บูรณาการการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันที่เรียกว่า Customer Relationship Management (CRM) ที่เข้าถึงตัวลูกค้าได้มากขึ้น (User Friendly) อีกทั้งยังมีระบบการจัดการคิวหรือช่องทางพิเศษสำหรับลูกค้ากลุ่มพิเศษที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ Call Agent ที่มีทักษะและมีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจธนาคารเป็นอย่างดี ปัจจุบันศูนย์บริการลูกค้าของธนาคารประกอบด้วย
- 1) ศูนย์บริการลูกค้า (KKP Contact Center) ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 0-2165-5555 ที่เป็นมากกว่าการสอบถามข้อมูลทั่วไป ด้วยบริการ KK Phone Service อีกหนึ่งบริการ e-Service ที่เชื่อมต่อระบบโทรศัพท์ในการแนะนำผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ เสนอขายผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์ และบริการให้คำปรึกษาด้านเงินฝาก การลงทุน และสินเชื่อได้ ตลอดจนการขอรับบริการอื่นๆ ผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคาร (Call Agent) หรือผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) เพิ่มความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการและเพิ่มขั้นตอนการยืนยันตัวตนก่อนทำธุรกรรมผ่านบริการ KK Phone Service โดยศูนย์บริการลูกค้ามีพัฒนาการที่สำคัญ คือ บริการความเป็นส่วนบุคคล (Dynamic IVR) โดยเมื่อลูกค้าโทรศัพท์เข้ามายังศูนย์บริการลูกค้าและยืนยันตัวตนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีกับธนาคารให้โดยอัตโนมัติ เพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น
 - 2) ศูนย์บริการลูกค้าทรัพย์สินรอขาย (KKP Asset Contact Center) ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 0-2165-5577 ศูนย์รวมบริการข้อมูลออนไลน์ในการค้นหารายการทรัพย์สินที่ครอบคลุมทุกความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นบ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮ้าส์ ห้องชุด อาคารสำนักงาน โรงงาน ที่ดินเปล่า ตลอดจนการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การวางแผนคำนวณสินเชื่อที่สามารถใช้ขอกู้เงินกับธนาคารและสอบถามข่าวสารโปรโมชั่นผ่านเจ้าหน้าที่ได้
 - 3) ศูนย์บริการลูกค้าองค์กรธุรกิจ (KKP Biz Contact Center) ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 0-2165-5599 เพื่อให้ลูกค้าองค์กรธุรกิจหรือคู่ค้าธุรกิจสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการ KKP Biz e-Banking ได้ทุกวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.00 - 18.00 น.
 - 4) ในส่วนของช่องทางการขายอื่นๆ ธนาคารมีทีมผู้แทนการตลาด (Direct Sales Agent) เพื่อช่วยในการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อ SME ให้แก่ผู้ที่สนใจ

- 5) ในส่วนของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ หรือการช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาการชำระเงินล่าช้า อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ธนาคารได้ทำการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ และโปรแกรมการปรับโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคลผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคารตามที่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้กับทางธนาคาร ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่างๆ สะดวกมากยิ่งขึ้น และช่วยแบ่งเบาภาระการผ่อนชำระของลูกค้า
 - 6) ในส่วนของการแจ้งเตือน การนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ ตามความเหมาะสม หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของธนาคาร ธนาคารได้พัฒนาระบบการโทรศัพท์หาลูกค้าอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ ทั้งยังเป็นการแจ้งเตือนต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า การนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ ตามความเหมาะสมเป็นรายบุคคล รวมถึงการติดตามทวงถาม การค้างชำระของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้กับลูกค้าอีกทางหนึ่ง
4. ช่องทางการสื่อสารออนไลน์
- เพื่อประชาสัมพันธ์และสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข่าวสารโปรโมชั่น รายการส่งเสริมการขายและรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า ธนาคารได้มีการเปิดช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้ตรงตามเป้าหมายและตรงกับพฤติกรรมในการรับสื่อของลูกค้าให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ปัจจุบันธนาคารมีช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่เปิดให้บริการดังนี้
- 1) เว็บไซต์หลักของธนาคาร (www.kiatnakin.co.th) ธนาคารได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบเว็บไซต์ เพื่อเป็นช่องทางหลักในการเป็นแหล่งรวมข้อมูล ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์/ บริการ ข้อมูลองค์กร พร้อมด้วยเครื่องมือและความรู้ทางการเงินสำหรับลูกค้า เพื่อช่วยลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านการเงินการลงทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงเปิดช่องทางเพื่อให้ลูกค้าสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะต่อธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถติดต่อกลับไปยังลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลได้รวดเร็วและตรงความต้องการมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
 - 2) เว็บไซต์ KKP Advice Center (<https://kkpadvicecenter.kiatnakin.co.th>) เป็นเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นภายใต้แนวคิด "Healthy & Wealthy" รวบรวมเนื้อหาการให้ความรู้ด้านการเงิน การลงทุน รวมถึงบทความไลฟ์สไตล์ด้านสุขภาพ เพื่อส่งมอบความรู้ต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งแบ่งปันประสบการณ์และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในหลากหลายรูปแบบ อาทิ บทความ ภาพอินโฟกราฟิก วิดีโอ รวมถึงแบบทดสอบทางการเงิน เพื่อให้ผู้อ่านได้รับทั้งความรู้ทั้งด้านสุขภาพและความมั่งคั่งไปพร้อมๆ กัน
 - 3) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) อาทิ Facebook @kiatnakinlive Twitter @kiatnakinlive YouTube @kiatnakinlive IG @kkplive ลูกค้าสามารถรับข้อมูลข่าวสารล่าสุดจากธนาคารในรูปแบบข้อความ บทความ ภาพ เสียง วิดีโอ และสื่ออื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกเหนือจากการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์แล้วยังมีอีกหนึ่งช่องทางที่ลูกค้าสามารถสอบถามและตอบโต้กับเจ้าหน้าที่ได้แบบทันทีระหว่างช่วงเวลาทำการผ่าน Line@ kkplive และ Line@ kkloan
 - 4) จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (e-Newsletter) นอกเหนือจากช่องทางเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์แล้ว ธนาคารยังมีช่องทางการรับส่งข้อมูลข่าวสารผ่านรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ภายใต้ชื่อ

- KK FLASH โดยส่งตรงถึง Email Inbox ของลูกค้า เพื่อนำเสนอข่าวสารและโปรโมชั่นล่าสุดของธนาคารเพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับลูกค้า
- 5) อีกหนึ่งความภาคภูมิใจที่ถือว่าเป็นเทคโนโลยียุคดิจิทัลที่มีการพัฒนานวัตกรรมของธนาคาร คือ ผู้ช่วยแสนวิเศษ “KK Magic Mirror กระเจกวิเศษ” ซึ่งได้แนวคิดมาจากนิทานเรื่องสโนไวท์ที่แม่มดถามว่า “กระเจกวิเศษบอกข้าเถิด ใครงามเลิศในปฐพี” และนั่นก็คือที่มาของคำตอบที่เปลี่ยนจากความงามมาเป็นการลงทุนภายใต้แนวคิด “กระเจกวิเศษบอกข้าเถิด อะไรคือการลงทุนที่เป็นเลิศในปฐพี” โดยอาศัยความเคลื่อนไหวจากมนุษย์เสมือนจริงที่สามารถช่วยให้เรื่องการวางแผนการลงทุนเป็นเรื่องง่าย และเมื่อต้องการคำปรึกษาเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลงทุนหรือผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารก็สามารถพูดคุยผ่าน Video Call กับพนักงานธนาคารได้ ตลอดจนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับธนาคารผ่านจุดดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
 - 6) HUBB (e-Marketplace) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการตลาดออนไลน์ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของธนาคาร เป็นตลาดซื้อขายแบบออนไลน์สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลในรูปแบบ B2C และ C2C เป็นช่องทางขายสำหรับคู่ค้าและลูกค้าทั่วไปของธนาคารที่ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกสินค้าประเภทรถยนต์ ทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์ใช้แล้ว รวมถึงสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง
 - 7) เว็บไซต์ประมูล และบริการประมูลรถยนต์ออนไลน์ (e-Auction) โดยธนาคารมีแผนในการพัฒนาเพื่อให้สามารถประมูลรถยนต์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ โดยเปิดให้บริการเมื่อไตรมาสที่ 2/2562

2.3.2 บล.ภัทร

บล.ภัทร ให้บริการผ่านสำนักงานใหญ่ที่อาคารสำนักงานเมืองไทย-ภัทร 1 ชั้น 6, 8-11 เลขที่ 252/6 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทร. 0-2305-9000 นอกจากนี้ ยังให้บริการเพิ่มเติมผ่านช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์จากพนักงาน รวมทั้งทางอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่าน Phatra Edge ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้อย่างครบถ้วน โดย บล.ภัทร สามารถให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดังกล่าวได้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ

2.3.3 บลจ.ภัทร

ปัจจุบัน บลจ.ภัทร มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 19 เลขที่ 252/25 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทร. 0-2305-9800 และมีตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนทั้งสิ้น 38 แห่ง แบ่งออกเป็นธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง บริษัทหลักทรัพย์ 22 แห่ง บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน 2 แห่ง บริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน 4 แห่ง และบริษัทประกันชีวิต 5 แห่ง นอกจากนี้ บลจ.ภัทร ยังมีช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต Phatra Click เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอีกช่องทางหนึ่งด้วย

2.4 สภาวะตลาดและการแข่งขัน

2.4.1 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

ณ สิ้นปี 2562 สินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่งโดยรวมนี้อาจมีจำนวนเท่ากับ 18.1 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.7 ต่อปี เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ที่ขยายตัวร้อยละ 3.0 ต่อปี ทั้งนี้ สินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 แห่ง (ส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 65 ของตลาดรวม) ขยายตัวร้อยละ 4.9 ต่อปี ขณะที่สินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็กขยายตัวร้อยละ 9.1 และ 3.6 ต่อปีตามลำดับ

ตารางแสดงสินทรัพย์ เงินฝาก และเงินให้สินเชื่อสุทธิ ณ สิ้นปี 2562 ของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

ลำดับ	ธนาคารพาณิชย์	สินทรัพย์		เงินฝาก		เงินให้สินเชื่อสุทธิ	
		ส่วนแบ่งตลาด		ส่วนแบ่งตลาด		ส่วนแบ่งตลาด	
		(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)
1	กรุงเทพ	3,123,361	17.23	2,316,035	17.74	1,832,828	15.45
2	กรุงไทย	2,908,358	16.05	2,158,460	16.53	1,879,541	15.84
3	ไทยพาณิชย์	2,952,447	16.29	2,156,489	16.52	1,995,248	16.82
4	กสิกรไทย	2,724,055	15.03	2,065,669	15.82	1,826,520	15.40
5	กรุงศรีอยุธยา	2,234,725	12.33	1,558,780	11.94	1,610,374	13.57
6	ธนชาต	999,575	5.51	734,561	5.63	693,929	5.85
7	ทหารไทย	1,045,343	5.77	663,559	5.08	646,194	5.45
8	ยูโอบี	566,212	3.12	456,411	3.50	404,342	3.41
9	ทีเอสโก้	298,250	1.65	216,085	1.66	232,649	1.96
10	ซีไอเอ็มบี ไทย	385,109	2.12	199,132	1.53	222,002	1.87
11	สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย	142,378	0.79	61,908	0.47	27,653	0.23
12	เกียรตินาคิน	299,216	1.65	172,661	1.32	230,062	1.94
13	แลนด์ แอนด์ เฮาส์	230,548	1.27	165,018	1.26	151,569	1.28
14	ไอซีบีซี (ไทย)	215,797	1.19	129,823	0.99	110,246	0.93
รวม		18,125,374	100.00	13,054,590	100.00	11,863,157	100.00
รวมธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 แห่ง		11,708,222	64.60	8,696,652	66.62	7,534,138	63.51
รวมธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง 3 แห่ง		4,279,643	23.61	2,956,900	22.65	2,950,496	24.87
รวมธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก 7 แห่ง		2,137,509	11.79	1,401,038	10.73	1,378,523	11.62
รวมธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ		20,094,765		14,332,517		13,505,203	

ที่มา : รายการยอดแสดงสินทรัพย์และหนี้สิน (ธ.พ. 1.1) ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562, ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ : ยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อรวมไม่รวม Interbank

สินเชื่อบริษัทของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ณ สิ้นปี 2562 อยู่ที่ 13.5 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 2.0 ต่อปี ชะลอตัวลงจากปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 6.0 ต่อปี ทั้งนี้ การขยายตัวของสินเชื่อบริษัทเป็นผลจากการเติบโตของสินเชื่อรายย่อยเป็นสำคัญ ขณะที่สินเชื่อบริษัททั้งสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่และ SME (ไม่รวมธุรกิจการเงิน) หดตัวจากปีก่อน เนื่องจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและบริษัทขนาดใหญ่หันไประดมทุนผ่านการออกหุ้นกู้มากขึ้น

คุณภาพสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ในภาพรวมด้อยลงจากปีก่อน โดยมีสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ต่อสินเชื่อบริษัทของระบบธนาคารพาณิชย์อยู่ที่ร้อยละ 2.98 เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปีก่อนที่ร้อยละ 2.94 ยอดคงค้างของ NPL อยู่ที่ 465,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปีก่อนจำนวน 21,400 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ระบบธนาคารพาณิชย์ยังคงมีเสถียรภาพ สะท้อนจากเงินสำรองและเงินกองทุนที่อยู่ในระดับสูง โดยเงินสำรองของระบบธนาคารพาณิชย์ในไตรมาสที่ 3/2562 อยู่ที่ 691,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปีก่อนจำนวน 23,000 ล้านบาท ส่งผลให้สัดส่วนเงินสำรองที่มี

ต่อเงินสำรองเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 196.3 จากร้อยละ 193.3 เงินฝากโดยรวมของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2562 อยู่ที่ 14.3 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 4.2 ต่อปี เพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 3.9 ต่อปี

ทั้งนี้ ในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2562 ระบบธนาคารพาณิชย์มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 214,400 ล้านบาท จากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิตามการเติบโตของสินเชื่อรายย่อย รายได้จากเงินปันผล รายได้ค่าธรรมเนียมจากค่านายหน้าค่าหลักทรัพย์และขายประกัน และกำไรจากการขายเงินลงทุน

แนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์

ในปี 2563 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับความท้าทายสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) รายได้ดอกเบี้ยและส่วนต่างรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (NIM) มีแนวโน้มลดลงจาก (1) การชะลอตัวของสินเชื่อตามการขยายตัวของเศรษฐกิจที่มีทิศทางชะลอตัว รวมถึงจากความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งจากกฎเกณฑ์ที่เพิ่มขึ้นและจากความกังวลด้านคุณภาพสินเชื่อ อีกทั้งบริษัทขนาดใหญ่หันไประดมทุนผ่านการออกหุ้นกู้มากขึ้น เนื่องจากดอกเบี้ยในตลาดพันธบัตรอยู่ในระดับต่ำ (2) รายได้จากเงินให้สินเชื่อลดลง เนื่องจากการชะลอตัวของสินเชื่อและการปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ตามการลดดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย
- 2) รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยยังคงมีทิศทางลดลงต่อเนื่อง โดยเฉพาะรายได้ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมต่างๆ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการยกเว้นค่าธรรมเนียมของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจากการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้น และการกำกับดูแลเข้มมากขึ้น เช่น มาตรการด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (Market Conduct)
- 3) คุณภาพสินเชื่อในภาพรวมมีทิศทางด้อยลงจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสามารถในการชำระคืนหนี้ของทั้งภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจ SME
- 4) กฎเกณฑ์ที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานเพื่อรองรับกับกฎเกณฑ์ใหม่ๆ เช่น มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่ หรือ TFRS9 เป็นต้น

2.4.2 ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

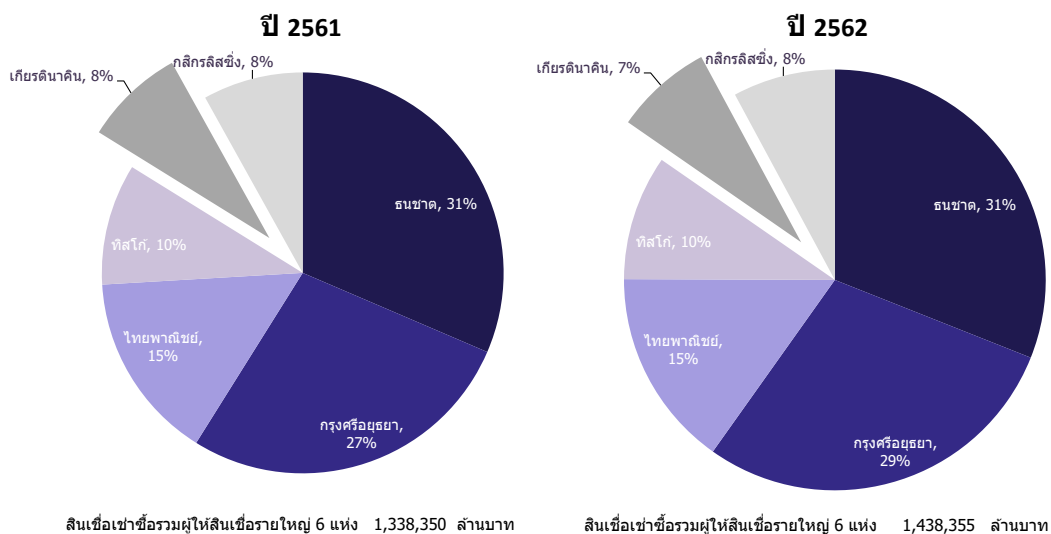
ปริมาณยอดขายรถยนต์ใหม่ในประเทศในปี 2562 อยู่ที่ 1.0 ล้านคัน หดตัวร้อยละ 3.3 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า โดยตลาดรถยนต์เชิงพาณิชย์และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลหดตัวร้อยละ 5.1 และร้อยละ 0.3 ตามลำดับ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซากระทบต่อกำลังซื้อในประเทศทั้งภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจ ประกอบกับสถาบันการเงินเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อมากขึ้น เนื่องจากความกังวลด้านคุณภาพสินเชื่อ

ภาพรวมตลาดรถยนต์ใช้แล้วในปี 2562 หดตัวจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจ รายได้จากการจ้างงานในภาคการผลิตเพื่อส่งออกที่ลดลงเนื่องจากเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว และกำลังซื้อของเกษตรกรที่ลดลงเนื่องจากปัญหาราคาสินค้าเกษตรตกต่ำทำให้เกิดปัญหาค่าใช้จ่ายและภาระหนี้ครัวเรือนสูง ประกอบกับธนาคารพาณิชย์ยังคงระมัดระวังเรื่องคุณภาพสินเชื่อและเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อรถยนต์ ทำให้ยอดการโอนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รย.1) ลดลงร้อยละ 4.4 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า ขณะที่ยอดการโอนรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รย.3) ลดลงร้อยละ 6.9 นอกจากนี้ ตลาดรถยนต์ใช้แล้วยังได้รับผลกระทบทั้งในด้านราคาจากอุปทานรถยนต์ใช้แล้วที่อยู่ในระดับสูงซึ่งกดดันราคารถยนต์ในตลาดนี้ ส่งผลให้ราคารถยนต์ใช้แล้วเฉลี่ยทั้งปีลดลงร้อยละ 3.8 จากปีก่อนหน้า

สำหรับสินเชื่อค้ำเพื่อซื้อ/เช่าซื้อรถยนต์ทั้งระบบธนาคารพาณิชย์ (ไม่นับรวมสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้รถยนต์ค้ำประกัน เช่น CarQuickCash) ณ สิ้นปี 2562 อยู่ที่ 1,151,787 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 7.7 ต่อปี ชะลอตัวจากปีก่อนที่

ขยายตัวร้อยละ 12.6 ต่อปี สอดรับกับยอดจำหน่ายรถยนต์ที่ลดลง ขณะที่คุณภาพสินเชื่อดีด้อยลง โดยสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวม ณ สิ้นไตรมาสที่ 3/2562 อยู่ที่ร้อยละ 1.86 เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2561 ที่ร้อยละ 1.66

สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์คงค้าง ณ สิ้นปี 2562 (รวมสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้รถยนต์ค้ำประกัน เช่น CarQuick Cash) ของผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 6 รายใหญ่ ได้แก่ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) และบริษัท กลสิกริสซิ่ง จำกัด พบว่าส่วนแบ่งการตลาดของธนาคารเกียรตินาคินลดลงจากร้อยละ 8 ณ สิ้นปี 2561 มาอยู่ที่ร้อยละ 7 ณ สิ้นปี 2562 ทั้งนี้ รายละเอียดส่วนแบ่งการตลาดตามยอดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์คงค้าง ณ สิ้นปี 2561 และปี 2562 ของแต่ละธนาคารแสดงไว้ตามแผนภาพ



(หมายเหตุ: ยอดสินเชื่อเช่าซื้อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัท กลสิกริสซิ่ง จำกัด เป็นยอด ณ สิ้นงวดบัญชีประจำปี สิ้นสุด ณ วันที่ 30 กันยายน 2562)

แนวโน้มธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในปี 2563 มีทิศทางชะลอตัวจากปี 2562 ตามยอดจำหน่ายรถยนต์ใหม่ภายในประเทศที่คาดว่าจะหดตัว เนื่องจาก (1) การขยายตัวของเศรษฐกิจที่มีทิศทางชะลอตัวจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ ส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อของภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจ และ (2) ความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อที่เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากความกังวลด้านคุณภาพสินเชื่อ

2.4.3 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ภาพรวมตลาดอสังหาริมทรัพย์ในปี 2562 จะลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 แม้จะมีปัจจัยสนับสนุนจากต้นทุนทางการเงินที่ลดลงทั้งของผู้ประกอบการและผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัย เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยในตลาดปรับลดลงตามการลดดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาล ทั้งการลดค่าธรรมเนียมการโอนกรรมสิทธิ์และค่าจดจำนอง และ “โครงการบ้านดิมี่ดาวน” เนื่องจาก (1) มาตรการกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารแห่งประเทศไทย (LTV) ที่มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2562 และ (2) การชะลอตัวของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

สำหรับด้านอุปทานพบว่าสินเชื่อปล่อยใหม่เพื่อการพัฒนาโครงการรวม 9 เดือนแรกของปี 2562 อยู่ที่ 48,623 ล้านบาท หดตัวร้อยละ 24.3 จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า สอดคล้องกับการเปิดตัวโครงการใหม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลตลอดปี 2562 ที่มีมูลค่าโครงการรวมลดลงร้อยละ 15.7 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า

สำหรับด้านอุปสงค์พบว่าสินเชื่อปล่อยใหม่สำหรับการซื้อที่อยู่อาศัยทั่วประเทศรวม 9 เดือนแรกของปี 2562 อยู่ที่ 469,007 ล้านบาท หดตัวร้อยละ 8.1 จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ขณะที่ในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2562 ยอดโอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยทั่วประเทศเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน โดยอยู่ที่ 265,875 หน่วย หรือร้อยละ 0.3 ต่อปี ซึ่งเป็นผลจากการโอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยในภาคกลางเป็นสำคัญ โดยขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 11.7 ขณะที่การโอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 53 ของยอดโอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยทั่วประเทศขยายตัวเพียงร้อยละ 0.4 ต่อปี

แนวโน้มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปี 2563 มีทิศทางเติบโตชะลอลงจากปี 2562 จากหลายปัจจัยเสี่ยงที่กระทบต่อตลาด ได้แก่ (1) มาตรการกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารแห่งประเทศไทย (LTV) (2) การขยายตัวของเศรษฐกิจไทยที่มีทิศทางชะลอลง ประกอบกับภาระหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง อาจเป็นปัจจัยถ่วงต่อการขยายตัวของอุปสงค์ในประเทศ (3) สถาบันการเงินเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อมากขึ้นเนื่องจากมีความกังวลด้านคุณภาพสินเชื่อ และ (4) การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกโดยเฉพาะเศรษฐกิจจีน รวมถึงการแข็งค่าของเงินบาท อาจส่งผลกระทบต่ออุปสงค์การซื้อที่อยู่อาศัยในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ซึ่งขยายตัวค่อนข้างมากในช่วงที่ผ่านมา

2.4.4 ธุรกิจตลาดทุนและธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ในปี 2562 ตลาดมีความผันผวนและเต็มไปด้วยความไม่แน่นอน ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจอ่อนแอ แต่กลับเป็นปีที่การลงทุนส่วนใหญ่ให้ผลตอบแทนที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดหุ้นในประเทศพัฒนาแล้ว กองทุนอสังหาริมทรัพย์สินค้าโภคภัณฑ์ ทองคำ และตราสารหนี้ เนื่องจากธนาคารกลางที่สำคัญทั่วโลกต่างใช้มาตรการเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องด้วยการลดอัตราดอกเบี้ย หลังจากเส้นอัตราผลตอบแทนพันธบัตรที่แบนราบลงและติดลบในช่วงสั้นได้บ่งชี้ถึงความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการปรับลดประมาณการการเติบโตของเศรษฐกิจโลกเกือบตลอดทั้งปี โดยภาคการผลิตมีความอ่อนแออย่างมากกว่าภาคบริการเนื่องจากปัญหาสงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกากับจีนและการออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักร (Brexit) ที่ไม่มีความชัดเจนในช่วงครึ่งปีแรกแต่ได้คลี่คลายลงในช่วงครึ่งปีหลัง ทำให้นักลงทุนคลายความกังวลว่าเศรษฐกิจโลกจะเข้าสู่ภาวะถดถอย และได้โยกย้ายเงินเข้าลงทุนในสินทรัพย์เสี่ยงต่างๆ เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ตลาดหุ้นทั่วโลกในภาพรวมให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าร้อยละ 24 อย่างไรก็ตาม สำหรับตลาดเอเชีย (ไม่รวมญี่ปุ่น) มีเพียงจีนและไต้หวันที่ให้ผลตอบแทนที่โดดเด่น ในขณะที่ตลาด

หุ้นอาเซียน รวมทั้งตลาดหลักทรัพย์ฯ ของไทยให้ผลตอบแทนที่ไม่ดีนัก เนื่องจากขาดมาตรการขนาดใหญ่ทางการคลัง มีเพียงนโยบายการเงินที่ธนาคารกลางในอาเซียนลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงร้อยละ 0.25 - 1.00 เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ นอกจากนั้น เงินบาทยังคงแข็งค่าขึ้นสูงสุดในภูมิภาคกว่าร้อยละ 8.6 ในปี 2562

ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ฯ ปรับตัวเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 1.0 แต่ถ้ารวมผลตอบแทนจากค่าเงินบาทที่แข็งค่า คิดเป็นผลตอบแทนกว่าร้อยละ 9 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 โดยกลุ่มนักลงทุนสถาบันในประเทศยังคงเป็นผู้ซื้อสุทธิเช่นเดียวกับปีก่อนหน้า แต่มีปริมาณซื้อสุทธิลดลงจาก 184,264 ล้านบาท เหลือเพียง 52,007 ล้านบาทในปี 2562 ในขณะที่นักลงทุนสถาบันต่างประเทศซึ่งขายสุทธิสูงสุดเป็นประวัติการณ์ถึง 287,459 ล้านบาทในปี 2561 ยังคงขายสุทธิ 45,245 ล้านบาท ในปี 2562 นักลงทุนรายย่อยในประเทศกลายเป็นผู้ขายสุทธิ 21,635 ล้านบาทในปี 2562 จากซื้อสุทธิกว่า 118,465 ล้านบาทในปีก่อนหน้า และพอร์ตลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ซื้อสุทธิ 14,873 ล้านบาทในปี 2562 จากขายสุทธิ 15,271 ล้านบาทในปี 2561

ในปี 2562 ตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดเอ็ม เอ ไอ มีมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เฉลี่ยต่อวันลดลงร้อยละ 7.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า โดยสัดส่วนการซื้อขายของนักลงทุนต่างชาติเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 41.38 จากร้อยละ 36.39 ในปี 2561 สัดส่วนการซื้อขายของนักลงทุนสถาบันในประเทศเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 11.35 จากร้อยละ 10.52 ในปี 2561 สัดส่วนการซื้อขายของพอร์ตลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13.55 จากร้อยละ 12.28 ในปี 2561 ในขณะที่สัดส่วนการซื้อขายของนักลงทุนรายย่อยในประเทศลดลงอย่างต่อเนื่องจนเหลือเพียงร้อยละ 33.72 จากร้อยละ 40.81 ในปี 2561 และร้อยละ 48.31 ในปี 2560 แม้แรงกดดันด้านราคาค่าธรรมเนียมการซื้อขายจากลูกค้าสถาบันโดยทั่วไปจะไม่ได้เพิ่มขึ้นมากนัก แต่การดำเนินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายที่ลูกค้าสถาบันต่างประเทศมีการใช้บริการแบบ Execution-only มากยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ค่าธรรมเนียมการซื้อขายยังลดลงจากการส่งคำสั่งซื้อขายอิเล็กทรอนิกส์แบบ Direct Market Access (DMA), High Frequency Trade และ Program Trading ซึ่งมีค่านายหน้าอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามแนวโน้มการย้ายเงินลงทุนจากการลงทุนผ่านบริษัทจัดการกองทุนไปยังกองทุนรวมดัชนีที่จดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ (ETF)

บล.ภัทร มุ่งเน้นคุณภาพของบทวิเคราะห์และการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยให้การทำธุรกรรมมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการลูกค้า โดยไม่มีนโยบายแข่งขันด้านราคาค่าธรรมเนียมซื้อขายหลักทรัพย์ ทำให้ บล.ภัทร มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นและมีส่วนแบ่งการตลาดในการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้าโดยรวมเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 4.55 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 9.61 ในปี 2562 ซึ่งเป็นอันดับที่ 1 ในตลาด โดยส่วนแบ่งการตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าต่างประเทศเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 15.98 จากร้อยละ 6.60 ในปีก่อนหน้า ส่วนแบ่งการตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าสถาบันในประเทศเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 8.25 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 8.47 ในปี 2562 ในขณะที่ส่วนแบ่งการตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1.78 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 2.16 ในปี 2562

ตารางแสดงภาวะตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดเอ็ม เอ ไอ มูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์ และส่วนแบ่งการตลาดของ บล.ภัทร

	ปี 2561	ปี 2562
มูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เฉลี่ยต่อวันของตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดเอ็ม เอ ไอ (ล้านบาท)	57,673.79	53,192.02
สัดส่วนการซื้อขายของตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดเอ็ม เอ ไอ แยกตามกลุ่มนักลงทุน		
นักลงทุนต่างประเทศ (ร้อยละ)	36.39	41.38
นักลงทุนสถาบันในประเทศ (ร้อยละ)	10.52	11.35
นักลงทุนในประเทศ (ร้อยละ)	40.81	33.72
บัญชีบริษัทหลักทรัพย์ (ร้อยละ)	12.28	13.55
มูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์รวมของ บล.ภัทร เฉลี่ยต่อวัน (ล้านบาท)	6,724.04	10,594.34
ส่วนแบ่งการตลาดของ บล.ภัทร (ไม่รวมบัญชีบริษัทหลักทรัพย์) (ร้อยละ)	4.55	9.61
ส่วนแบ่งการตลาด - กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ (ร้อยละ)	6.60	15.98
ส่วนแบ่งการตลาด - กลุ่มลูกค้าสถาบันในประเทศ (ร้อยละ)	8.25	8.47
ส่วนแบ่งการตลาด - กลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ (ร้อยละ)	1.78	2.16
อันดับที่	7	1

ที่มา: ตลาดหลักทรัพย์ฯ และ บล.ภัทร

ตลาดอนุพันธ์ในปี 2562 มีปริมาณการซื้อขายเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 0.09 โดยมีการซื้อขายเฉลี่ยต่อวันเพิ่มขึ้นจาก 426,213 สัญญาในปี 2561 เป็น 428,369 สัญญาในปี 2562 บล.ภัทร มีส่วนแบ่งการตลาดในตลาดอนุพันธ์เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 8.01 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 9.13 ในปี 2562

ตารางแสดงภาวะตลาดอนุพันธ์

	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของตลาด (สัญญา)	104,422,200	104,521,995
จำนวนการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของ บล.ภัทร (สัญญา)	16,724,828	19,078,485
มูลค่าการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของ บล.ภัทร (ล้านบาท)	1,150,000.59	2,248,882.50
ส่วนแบ่งการตลาดของ บล.ภัทร (ร้อยละ)	8.01	9.13

ที่มา: ตลาดหลักทรัพย์ฯ

2.4.5 ธุรกิจวานิชธนกิจ

บริษัทหลักทรัพย์หลายแห่งยังคงให้ความสำคัญกับธุรกิจวานิชธนกิจ ซึ่งมีเป้าหมายที่จะเพิ่มรายได้และสนับสนุนธุรกิจการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยปัจจุบันมีบริษัทที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน ก.ล.ต. ในการให้คำปรึกษาทางการเงินทั้งหมด 76 บริษัท และมีบริษัทที่ได้รับอนุญาตเป็นผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์จากสำนักงาน ก.ล.ต. ทั้งหมด 42 บริษัท ทั้งนี้ การประสบความสำเร็จในธุรกิจวานิชธนกิจส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและความชำนาญของที่ปรึกษาความคิดริเริ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการมีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งกับลูกค้า

ในภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น บล.ภัทร ยังสามารถรักษาสถานะความเป็นผู้นำและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการปรับโครงสร้างและการควบรวมกิจการอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 บล.ภัทร ได้รับเลือกให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ชินเนอรี่ จำกัด (มหาชน) ในการการเข้าซื้อหุ้นสามัญร้อยละ 69.11 ของบริษัท โกลว์ พลังงาน จำกัด (มหาชน) และการทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ร้อยละ 26.14 รวมเป็นสัดส่วนทั้งสิ้นร้อยละ 95.25 คิดเป็นมูลค่ารายการ 127,724 ล้านบาท

นอกจากนี้ บล.ภัทร ยังได้รับความไว้วางใจจากบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในการทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์โดยสมัครใจแบบมีเงื่อนไขของบริษัท แผ่นดินทอง พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิกถอนหลักทรัพย์ออกจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ คิดเป็นมูลค่ารายการ 18,665 ล้านบาท อีกทั้ง บล.ภัทร ยังได้เป็นส่วนสำคัญในการให้คำปรึกษาในการทำธุรกรรมของกิจการชั้นนำต่างๆ เช่น บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านธุรกรรมในตลาดทุน

ด้วยความสามารถ ประสิทธิภาพในการให้บริการ และเครือข่ายที่แข็งแกร่ง ทำให้ บล.ภัทร ยังคงเป็นกำลังสำคัญในการทำธุรกรรมผ่านตลาดทุนอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 บล.ภัทร ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ของบริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) และบริษัท ดูโฮม จำกัด (มหาชน) ในการเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก คิดเป็นมูลค่ารายการ 48,000 ล้านบาท และ 4,065 ล้านบาทตามลำดับ และได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะเจาะจงและการออกและจัดสรรใบแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นเพิ่มทุนที่โอนสิทธิได้ และบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ชินเนอรี่ จำกัด (มหาชน) ในการเสนอขายหุ้นสามัญต่อผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น มูลค่ารายการ 92,597 ล้านบาท และ 74,000 ล้านบาทตามลำดับ

นอกจากนี้ บล. ภัทร ยังมีการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ซึ่งเติบโตอย่างต่อเนื่องในปีที่ผ่านมา และก้าวเข้าสู่การเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการหลักของตลาดตราสารหนี้นับตั้งแต่เริ่มให้บริการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ในเดือนกันยายน 2555 โดยตลอดทั้งปี 2562 บล.ภัทร ได้จัดจำหน่ายตราสารหนี้ทั้งสิ้นจำนวน 17 รายการ คิดเป็นมูลค่ารายการรวมทั้งสิ้นมากกว่า 209,200 ล้านบาท

2.4.6 ธุรกิจจัดการลงทุน

ในปี 2562 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน ก.ล.ต. จำนวนทั้งสิ้น 24 แห่ง และมีมูลค่าสินทรัพย์สุทธิของกองทุนรวมทั้งหมดรวมกันจำนวนทั้งสิ้น 5.39 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.62 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 ที่มีมูลค่าสินทรัพย์สุทธิอยู่ที่ 5.05 ล้านล้านบาท (จากข้อมูลของสมาคมบริษัทจัดการลงทุน ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2562)

เมื่อพิจารณามูลค่าสินทรัพย์แยกตามประเภทกองทุนรวมนั้น ณ สิ้นปี 2562 กองทุนรวมตราสารหนี้มีสัดส่วนมากที่สุด โดยมีมูลค่าสินทรัพย์รวม 2.59 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 48.12 ของกองทุนรวมทั้งหมด รองลงมา คือ กองทุนรวมตราสารทุน ซึ่งมีมูลค่าประมาณ 1.50 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 27.75 ของกองทุนรวมทั้งหมด สำหรับกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) มีมูลค่าสินทรัพย์รวม 0.30 ล้านล้านบาท เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.03 จาก ณ สิ้นปี 2561 ในขณะที่กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) มีมูลค่าทรัพย์สินรวม 0.41 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.35 จาก ณ สิ้นปี 2561

ภาพรวมธุรกิจการจัดการกองทุนส่วนบุคคลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีการแข่งขันค่อนข้างสูง โดยมีมูลค่าสินทรัพย์สุทธิ ณ สิ้นปี 2562 ประมาณ 1.12 ล้านล้านบาท (จากข้อมูลของสมาคมบริษัทจัดการลงทุน ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2562) เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2561 ร้อยละ 13.66

ในส่วนของธุรกิจการจัดการกองทุนรวมในปี 2562 บลจ.ภัทร ได้จัดตั้งกองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเสท อโลเคชั่น – Light (PHATRA Strategic Asset Allocation Fund - Light) กองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเสท อโลเคชั่น - Extra (PHATRA Strategic Asset Allocation Fund - Extra) และกองทุนเปิดภัทร พาสซีฟ โกลบอล อีควิตี้ (PHATRA Passive Global Equity Fund - PHATRA PGE) เพื่อรองรับความต้องการของผู้ลงทุนให้สามารถจัดสรรการลงทุนไปในทรัพย์สินประเภทต่างๆ ได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

บลจ.ภัทร จะยังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ลงทุนและเหมาะสมกับภาวะตลาดในแต่ละสถานการณ์

2.5 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.5.1 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

2.5.1.1 แหล่งเงินทุน

กลุ่มธุรกิจ มีแหล่งเงินทุนที่สำคัญตามงบการเงินรวม ได้แก่ เงินฝากประเภทต่างๆ ตั๋วแลกเงิน เงินกู้ยืม และรายการระหว่างธนาคาร โดยโครงสร้างเงินฝากและเงินกู้ยืมมีดังนี้

รายการ	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
เงินรับฝาก	132,878	67.2	181,694	74.5	172,174	70.3
ตั๋วแลกเงิน (ปีต่อ)	0	-	495	0.2	0	-
หุ้นกู้	56,658	28.6	48,513	19.9	55,415	22.6
รายการระหว่างธนาคาร	8,290	4.2	13,157	5.4	17,339	7.1
รวม	197,825	100.0	243,859	100.0	244,928	100

ณ สิ้นปี 2562 แหล่งเงินทุนที่สำคัญมีจำนวน 244,928 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1,069 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.4 จาก ณ สิ้นปี 2561 โดยเงินทุนเพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อ ในระหว่างปี 2562 อัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินมีความผันผวน ธนาคารได้ทำการปรับโครงสร้างการระดมเงินให้เหมาะสมต่อการบริหารต้นทุนทางการเงินในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงสร้างความสมดุลระหว่างการบริหารต้นทุนทางการเงินและบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องใน 2 หลักเกณฑ์ที่สำคัญ คือ หลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) และหลักเกณฑ์อัตราส่วนที่มาและใช้ไปของแหล่งเงินที่มีความมั่นคง (Net Stable Funding Ratio: NSFR) โดย ณ สิ้นปี 2562 กลุ่มธุรกิจ มีหุ้นกู้ทั้งหมดมูลค่า 55,415 ล้านบาท จัดเป็นหุ้นกู้ทั่วไปมูลค่า 47,125 ล้านบาท และหุ้นกู้ด้อยสิทธิมูลค่า 8,290 ล้านบาท สัดส่วนหุ้นกู้ปรับเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 22.6 จากร้อยละ 19.9 ณ สิ้นปี 2561 ขณะที่เงินรับฝาก ณ สิ้นปี 2562 ลดลงร้อยละ 5.2 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการระดมทุนดังกล่าวเป็นไปตามกลยุทธ์การบริหารต้นทุนทางการเงินของธนาคารที่สอดคล้องกับสถานการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่คาดว่าจะลดลงตั้งแต่ไตรมาสที่ 3/2562 ซึ่งการลดลงได้เกิดขึ้นก่อนในส่วนของอัตราดอกเบี้ยในตลาดตราสารหนี้และเป็นการลดลงที่มากกว่าตลาดเงินฝาก ทำให้อัตราดอกเบี้ยจ่ายของธนาคารในปี 2562 ทรงตัวที่ร้อยละ 2.3 เท่ากับปี 2561

- นโยบายอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝาก

คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นผู้กำหนดกรอบการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากและอัตราดอกเบี้ยตั๋วแลกเงินสำหรับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยมอบหมายให้คณะอนุกรรมการดูแลด้านสภาพคล่อง (Money Desk Sub-committee) พิจารณากำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความต้องการด้านสภาพคล่องของธนาคาร การแข่งขันของอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินฝาก และแนวโน้ม

อัตราดอกเบี้ย ทั้งนี้ การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเงินฝากและการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ประกาศโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

2.5.1.2 การให้สินเชื่อ

- นโยบายสินเชื่อ

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายสินเชื่อเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยนโยบายสินเชื่อที่จัดทำขึ้นมีลักษณะเป็นแนวทางดำเนินการ ครอบคลุมหลักการพื้นฐานในการพิจารณาสินเชื่อที่กำหนดไว้แล้ว สิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อพึงระมัดระวังและหลีกเลี่ยง และสิ่งที่ธนาคารสนับสนุนให้ดำเนินการเพื่อขยายสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ

นโยบายสินเชื่อถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินการตามกลยุทธ์ของธนาคาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการให้สินเชื่อ และสามารถควบคุมพอร์ตสินเชื่อให้เป็นไปตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีการกำหนดสัดส่วนของพอร์ตสินเชื่อให้เหมาะสมตามประเภทธุรกิจ โดยคำนึงถึงการกระจุกตัวและการกระจายความเสี่ยงของพอร์ตสินเชื่อต่อการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจอย่างสม่ำเสมอ และประเมินระดับความเสี่ยงโดยรวมให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งมีหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อที่ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจเป้าหมาย

- นโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์สินเชื่อแต่ละประเภท โดยอ้างอิงจากนโยบายสินเชื่อหลัก (Core Credit Policy) นโยบายสินเชื่อรายย่อย (Retail Lending Policy) และนโยบายสินเชื่อธุรกิจ (Commercial Lending Policy) ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะประกอบด้วยเนื้อหาที่ครอบคลุมแนวทางการคัดเลือกลูกค้า การวิเคราะห์สินเชื่อ และการกำหนดเงื่อนไขที่จำเป็นในแต่ละธุรกิจ ทั้งก่อนการอนุมัติไปจนถึงการบริหารสินเชื่อ โดยมีประธานสายเป็นผู้รับผิดชอบติดตามการดูแลการบริหารความเสี่ยง

สำหรับสินเชื่อรายย่อย ธนาคารได้พัฒนาแบบจำลองความเสี่ยง Credit Scoring โดยใช้ข้อมูลทางสถิติของลูกค้าของธนาคาร โดยผลการคำนวณจากแบบจำลองร่วมกับข้อมูลจากสำนักงานข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (National Credit Bureau) จะถูกนำมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจให้สินเชื่อ ตามแนวทางมาตรฐานขั้นต่ำในการดำรงเงินกองทุนของ Basel Committee for Banking Supervision ตามวิธี Internal Ratings Based Approach – IRB

นอกจากนี้ ธนาคารมีการทบทวนและประเมินความเหมาะสมของนโยบายสินเชื่อและการปฏิบัติงานในกระบวนการสินเชื่อเพื่อให้มีการปรับปรุงแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอ โดยทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในหรือภายนอกที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นการดำเนินการแก้ไขหนี้ทั่วไปและหนี้ที่มีปัญหา เพื่อให้ธนาคารมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินกิจการต่อไปทั้งลูกหนี้และธนาคาร โดยเฉพาะลูกหนี้ที่ประสบปัญหาการชำระหนี้เนื่องจากผลกระทบทางเศรษฐกิจ แต่ยังมีแนวโน้มที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ทั้งนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้จะต้องคำนึงถึงความสามารถที่แท้จริงของลูกหนี้ รวมถึงอัตราผลตอบแทน อัตราการรับชำระหนี้ และความ

เสี่ยงที่จะยอมรับได้ ทั้งนี้ จะต้องเป็นลูกหนี้ที่มีเจตนาที่จะชำระหนี้ และวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้แต่ละราย ต้องมีการพิจารณาความเป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผล กรณีลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือมีแนวโน้มแก้ไขหนี้ไม่ได้ เจ้าหน้าที่บริหารสินเชื่อจะขออนุมัติดำเนินคดีต่อผู้มีอำนาจอนุมัติและโอนบัญชีลูกหนี้ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านกฎหมายโดยเร็วเพื่อให้ดำเนินคดีต่อไป

- การติดตามหนี้ผิดนัด

ธนาคารมีนโยบายในการติดตามให้ลูกหนี้ผิดนัดทุกรายชำระหนี้ทั้งหมดคืนแก่ธนาคารโดยเร็ว โดยธนาคารจะประเมินความสามารถในการชำระหนี้และความร่วมมือของลูกหนี้แต่ละราย เพื่อกำหนดแนวทางการติดตามและแก้ไขหนี้ที่เหมาะสม ธนาคารจะพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้รายที่ให้ความร่วมมือและมีแนวโน้มสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงใหม่เพื่อให้ธนาคารมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุดและเหมาะสมกับความสามารถที่แท้จริงของลูกหนี้ กรณีลูกหนี้บางรายไม่สามารถชำระหนี้หรือไม่สามารถติดต่อได้หรือไม่ให้ความร่วมมือ แต่ภาระหนี้สินที่ยังคงมีอยู่กับธนาคารยังคงเหลืออยู่เป็นจำนวนมาก จะเป็นหน้าที่ของสำนักที่ปรึกษากฎหมายและงานคดีหรือบุคคลภายนอกจะต้องสืบหาติดตามทรัพย์สินของลูกหนี้ เพื่อนำมาชำระหนี้โดยไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- การอนุมัติการให้กู้ยืมและอำนาจการอนุมัติ

ธนาคารกำหนดขอบเขต อำนาจและรูปแบบการอนุมัติสินเชื่อและธุรกรรมคล้ายการให้สินเชื่อของธนาคารตามที่ปรากฏในนโยบายสินเชื่อลูกค้าและนโยบายสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร ซึ่งได้แก่ ธุรกรรมสินเชื่อลูกค้า สินเชื่อเพื่อใช้ประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม สินเชื่อบริหารหนี้ สินเชื่อเพื่อซื้อทรัพย์สินหรือขาย รวมถึงการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยที่วงเงินอนุมัติเกินกว่าที่กำหนดไว้ในนโยบายอำนาจอนุมัติสินเชื่อรายย่อยแบบ Product Program สำหรับสินเชื่อรายย่อย ธนาคารกำหนดอำนาจการอนุมัติตามระดับวงเงินและเงื่อนไขสินเชื่อตามระดับขั้นตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ถึงระดับประธานสาย โดยมีการตรวจสอบเครดิตและวิเคราะห์สินเชื่อตาม Product Program ที่กำหนด ทั้งนี้ ทุกๆ Product Program จะถูกกำหนด Early Warning Indicator หากมีระดับหนี้เสียสูงกว่ากำหนด ธนาคารจะมีการปรับปรุง Product Program ให้เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงระดับพอร์ตสินเชื่อผ่านการกำหนดตัวชี้วัดและติดตามความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงการกระจุกตัวของสินเชื่อ ซึ่งต้องรายงานต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

2.5.1.3 ความสามารถในการดำรงเงินกองทุนของธนาคาร

กลุ่มธุรกิจ ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเงินกองทุนเป็นอย่างมาก เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มธุรกิจ จะมีความคล่องตัวในการรักษาระดับเงินกองทุนให้สูงกว่าเป้าหมายการดำรงเงินกองทุนที่กำหนดไว้ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมีระดับเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) อยู่ที่ร้อยละ 16.60 สูงกว่าอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำและเงินกองทุนส่วนเพิ่มของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ร้อยละ 11.00 โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารดังนี้

งบการเงินเฉพาะธนาคาร	Basel III			
	31 ธันวาคม 2560	31 ธันวาคม 2561	31 ธันวาคม 2562	อัตราส่วนเงินกองทุน ขั้นต่ำและเงินกองทุน ส่วนเพิ่ม* ตามข้อกำหนด ของธนาคารแห่ง ประเทศไทย
อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมาย (ร้อยละ)				
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	13.30	12.49	12.88	7.00
เงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	13.30	12.49	12.88	8.50
เงินกองทุนชั้นที่ 2 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	3.15	3.80	3.72	-
เงินกองทุนทั้งสินต่อสินทรัพย์เสี่ยง	16.45	16.29	16.60	11.00

*อัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤตกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกร้อยละ 2.50

หากรวมกำไรถึงสิ้นปี 2562 เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงเท่ากับร้อยละ 17.83 และเงินกองทุนชั้นที่ 1 เท่ากับร้อยละ 14.11

2.5.1.4 การบริหารสภาพคล่อง

ธนาคารกำหนดให้การบริหารสภาพคล่องอยู่ภายใต้การดูแลและการกำหนดกลยุทธ์ของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน โดยมีคณะกรรมการดูแลด้านสภาพคล่องเป็นกลไกสำคัญในการพิจารณาอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับความต้องการด้านสภาพคล่อง นอกจากนี้ ยังมีฝ่ายบริหารเงินเป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่ในการบริหารสภาพคล่อง โดยมีการบริหารฐานะสภาพคล่องอย่างใกล้ชิดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับปัจจัยภายใน ซึ่งได้แก่ แผนการขยายธุรกิจและการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องของธนาคาร และปัจจัยภายนอก ซึ่งได้แก่ สภาพการแข่งขันและแนวโน้มอัตราดอกเบี้ย ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินได้กำหนดให้มีการทบทวนภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยเป็นประจำ เพื่อให้การบริหารสภาพคล่องทันต่อความผันผวนของเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ธนาคารได้บริหารจัดการสภาพคล่องให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (Reserve Requirement) หลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) และหลักเกณฑ์อัตราส่วนที่มาและใช้ไปของแหล่งเงินที่มีความมั่นคง (Net Stable Funding Ratio: NSFR) โดยบริหารสภาพคล่องให้อยู่ในระดับเหมาะสมที่สุดโดยพิจารณาปัจจัยทั้งในด้านต้นทุนทางการเงินและความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง นอกจากนี้ ยังมีการกระจายตัวของแหล่งเงินทุนที่เหมาะสม โดยไม่อาศัยเงินฝากที่มาจากกลุ่มผู้ฝากเงินราย

ใหญ่หรือสถาบันการเงินอื่นมากเกินไป และให้มีการกระจายตัวในแต่ละประเภทและอายุครบกำหนด สำหรับกรณีเหตุฉุกเฉินในภาวะวิกฤตต่างๆ ธนาคารมีการจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินด้านสภาพคล่องเพื่อให้มีแหล่งสภาพคล่องเพียงพอที่จะรองรับการถอนเงินของผู้ฝากในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

2.5.1.5 การจัดชั้นสินทรัพย์ การตั้งสำรอง และการตัดจำหน่ายหนี้สูญ

ธนาคารปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นสินทรัพย์และการกันเงินสำรองของธนาคารแห่งประเทศไทยและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงพิจารณาเห็นว่าเหมาะสม ธนาคารจะตัดลูกหนี้ออกจากบัญชีเมื่อเห็นว่าไม่สามารถที่จะเรียกชำระหนี้คืนได้ เช่น ได้ดำเนินคดีทางกฎหมายแล้ว ลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินที่จะชำระหนี้ได้ หรือไม่มีบุคคลค้ำประกัน หรือหลักประกันไม่มีค่าแล้ว ธนาคารสามารถดำเนินการได้ โดยการตัดจำหน่ายหนี้สูญและหนี้สูญรับคืนให้ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย หลักเกณฑ์การตัดหนี้สูญของกรมสรรพากร และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงพิจารณาเห็นว่าเหมาะสม ทั้งนี้ การตัดลูกหนี้ออกจากบัญชีจะต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์แก่กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้ถือหุ้นของธนาคาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือกิจการที่บุคคลดังกล่าวมีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง

2.5.2 ธุรกิจตลาดทุน

2.5.2.1 แหล่งเงินทุน

ปัจจุบันกลุ่มธุรกิจตลาดทุนอาศัยแหล่งเงินทุนส่วนหนึ่งจากธนาคารซึ่งเป็นบริษัทแม่ และ บล.ภัทร ยังมีการออกหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง และจัดเตรียมแหล่งเงินทุนอื่นไว้โดยมีวงเงินกู้ยืมเบิกเงินเกินบัญชีกับธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง

2.5.2.2 การจัดหาเงินทุนหรือการให้กู้ยืมผ่านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ในปี 2562 ธนาคารได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้สามารถให้สินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจตลาดทุนเป็นสัดส่วนร้อยละ 25 ของเงินกองทุนรวมของธนาคาร ส่งผลทำให้กลุ่มธุรกิจตลาดทุนมีวงเงินกู้ยืมกับธนาคาร โดยแต่ละบริษัทสามารถกู้ยืมเงินได้ไม่เกินวงเงินที่กำหนด และทุกบริษัทรวมกันไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินกองทุนของกลุ่ม Solo Consolidation

2.5.2.3 การอนุมัติวงเงินและอำนาจการอนุมัติ

บล.ภัทร มีนโยบายในการพิจารณาอนุมัติวงเงินเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้า โดยพิจารณาจากฐานะทางการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และรายได้ประจำของลูกค้า

2.5.2.4 การให้สินเชื่อโดยใช้หลักทรัพย์เป็นหลักประกัน

ธนาคารมีบริการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าบุคคลรายใหญ่ของ บล.ภัทร ภายใต้บริการดังนี้

- 1) สินเชื่อ Lombard เป็นการให้สินเชื่อหมุนเวียนแบบบอกประสงค์ โดยใช้สินทรัพย์ทางการเงินของลูกค้าที่อยู่ภายใต้การจัดการของ บล.ภัทร เป็นหลักประกัน อาทิ เงินสด หุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เฉพาะที่อยู่ในดัชนี SET100 (ยกเว้นหุ้น KKP) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานที่มีการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ และกองทุนรวมที่ บลจ.ภัทร เป็นบริษัทจัดการกองทุน เป็นต้น

- 2) สินเชื่อ Portfolio for Property Financing (PPF) เป็นการให้สินเชื่อไม่หมุนเวียน โดยใช้ที่ดินเปล่า ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างที่เป็นบ้านหรืออาคารพาณิชย์ และที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ เช่น อพาร์ทเมนต์ โรงแรม ห้องชุด พร้อมด้วยสินทรัพย์ทางการเงินของลูกค้าที่อยู่ภายใต้การจัดการของ บล.ภัทร เป็นหลักประกัน อาทิ เงินสด หุ้่นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เฉพาะที่อยู่ในดัชนี SET100 (ยกเว้นหุ้น KKP) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานที่มีการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ และกองทุนรวมที่ บลจ.ภัทร เป็นบริษัทจัดการกองทุน เป็นต้น

2.5.2.5 ความสามารถในการดำรงเงินกองทุนสภาพคล่อง

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์สภาพคล่องสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ของ บล.ภัทร เกินกว่าอัตราขั้นต่ำที่ร้อยละ 7.00 ตามหลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์สภาพคล่องสุทธิตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด โดยแสดงรายละเอียดในตารางดังนี้

เงินกองทุนสภาพคล่อง (ร้อยละ)	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
บล.ภัทร	32.31	62.42	28.26

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยงดังต่อไปนี้ไม่รวมถึงปัจจัยความเสี่ยงโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจปกติของกลุ่มธุรกิจฯ นอกจากนี้ ยังอาจมีความเสี่ยงอื่นๆ ที่กลุ่มธุรกิจฯ ไม่อาจทราบได้ในขณะนี้หรือความเสี่ยงที่กลุ่มธุรกิจฯ พิจารณาว่าไม่เป็นสาระสำคัญในขณะนี้แต่อาจถือเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญในอนาคตและอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ รายได้ ผลกำไร สินทรัพย์ สภาพคล่อง หรือแหล่งเงินทุนของกลุ่มธุรกิจฯ ได้

1. การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ

ภาวะเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างมีนัยสำคัญ โดยในปี 2562 เศรษฐกิจโลกเผชิญกับความไม่แน่นอนสูงจากความขัดแย้งด้านภูมิรัฐศาสตร์ระหว่างประเทศเศรษฐกิจหลักของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีนที่ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกชะลอตัวลงมากกว่าที่ตลาดคาดการณ์ และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจประเทศอื่นๆ ผ่านช่องทางการค้าระหว่างประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุน ทำให้อุปสงค์โลกและปริมาณการค้าลดลงอย่างมากในปี 2562 และผลกระทบดังกล่าวส่งผ่านมายังประเทศไทยโดยสะท้อนจากภาคการส่งออกที่ขยายตัวติดลบต่อเนื่องตลอดทั้งปี 2562 และภาวะการค้าที่ซบเซานี้เป็นปัจจัยลบต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การลงทุนของภาคธุรกิจ รวมไปถึงการจ้างงาน

ในด้านการเงิน เศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวต่อเนื่องและความไม่แน่นอนที่อยู่ในระดับสูงส่งผลให้ธนาคารกลางในประเทศเศรษฐกิจหลักดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลายเป็นพิเศษมากขึ้น โดยมีการลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายเพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้อัตราดอกเบี้ยระยะสั้นอยู่ในระดับต่ำทั่วโลก โดยเฉพาะในยุโรปที่ธนาคารกลางดำเนินอัตราดอกเบี้ยติดลบ ขณะที่อัตราดอกเบี้ยระยะยาวปรับตัวลดลงเช่นกัน ทำให้ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2562 เส้นอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลทั่วโลกมีลักษณะค่อนข้างแบน กล่าวคือ ส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยระยะยาวและอัตราดอกเบี้ยระยะสั้นแคบลงมาก โดยเป็นผลจากปัจจัยหลัก คือ (1) มุมมองของนักลงทุนต่อแนวโน้มของเศรษฐกิจในระยะข้างหน้าที่ยังมีปัจจัยลบอีกมาก ทำให้มองว่าธนาคารกลางจะคงดอกเบี้ยนโยบายให้อยู่ในระดับต่ำต่อเนื่อง (2) การดำเนินนโยบายของธนาคารกลางหลักในบางประเทศในการเข้าซื้อพันธบัตรระยะยาวโดยตรงในตลาดการเงิน ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยระยะยาวปรับตัวลดลง สำหรับประเทศไทย การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายโดยคณะกรรมการนโยบายการเงิน ประกอบกับแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกสร้างแรงกดดันให้อัตราดอกเบี้ยของไทยอยู่ในระดับต่ำและเส้นผลตอบแทนพันธบัตรของไทยมีลักษณะแบนด้วยเช่นกัน จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าในปี 2562 ทั้งเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยอยู่ในภาวะขยายตัวต่ำและอัตราดอกเบี้ยต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบทางลบต่อธุรกิจธนาคาร

นอกจากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและอัตราดอกเบี้ยของประเทศไทยแล้วยังมีปัจจัยเฉพาะของเศรษฐกิจไทยที่ส่งผลกระทบทางลบเพิ่มเติมต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจในปีที่ผ่านมา คือ วิกฤติโควิด-19 ที่เกิดขึ้นเนื่องจากภาคการท่องเที่ยวที่ขยายตัวได้ดีในช่วงที่ผ่านมาและการนำเข้าที่ลดลงตามภาวะการส่งออกและการลงทุนในประเทศเป็นปัจจัยกดดันให้ค่าเงินบาทแข็งค่าขึ้นอย่างต่อเนื่องและกลับมาส่งผลกระทบกับการส่งออกและความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย

เศรษฐกิจโลกในปี 2563 คาดว่ายังมีการเติบโตในอัตราที่ชะลอตัว ขณะที่อัตราดอกเบี้ยยังคงอยู่ในระดับต่ำจากความไม่แน่นอนที่สูงต่อเนื่อง โดยปัจจัยสำคัญที่ต้องติดตามในระยะข้างหน้า ได้แก่ (1) ความรุนแรงและความยืดหยุ่นของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาและผลกระทบต่อเศรษฐกิจ (2) การชะลอตัวของเศรษฐกิจจีน รวมถึงปัญหาด้านเสถียรภาพทางการเงินในประเทศจีนจากหนี้ภาคเอกชนที่อยู่ในระดับสูง (3) ปัญหาด้านภูมิรัฐศาสตร์ โดยเฉพาะสงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน และความขัดแย้งในตะวันออกกลางที่อาจกลับมาปะทุขึ้นได้อีกครั้ง และ (4) ผลการเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาที่อาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทิศทางนโยบายด้านต่างๆ ของสหรัฐอเมริกา

สำหรับเศรษฐกิจไทยในปี 2563 ยังอยู่ในภาวะการเติบโตต่ำและดอกเบี้ยต่ำต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดยเป็นผลจาก (1) แนวโน้มเศรษฐกิจโลกที่คาดว่าจะยังคงมีการเติบโตในอัตราที่ชะลอตัว โดยเฉพาะเศรษฐกิจจีนซึ่งกระทบต่อภาวะการค้าและการลงทุนโลก (2) การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง (3) ภาวะภัยแล้งที่คาดว่าจะรุนแรงในช่วงครึ่งปีแรกและกระทบภาคการเกษตรและอุตสาหกรรมการผลิต (4) การจ้างงานที่หดตัวทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ และภาคการเกษตร เป็นปัจจัยกดดันการบริโภคภาคเอกชนและความสามารถในการชำระหนี้ของภาคครัวเรือนในระยะต่อไป และ (5) การลงทุนภาครัฐและเอกชนที่ยังคงมีแนวโน้มอยู่ในระดับต่ำต่อเนื่องจากความไม่แน่นอนในทิศทางเศรษฐกิจและความล่าช้าของพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2563

กล่าวโดยสรุปได้ว่าในปี 2563 เศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยจะยังคงขยายตัวในระดับต่ำและอยู่ในภาวะดอกเบี้ยต่ำต่อเนื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลให้เศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวและขยายตัวสูงกว่าคาดมีจำกัด ขณะที่ความเสี่ยงทางด้านต่ำ (Downside Risk) เพิ่มมากขึ้น ทำให้กลุ่มธุรกิจฯ จำเป็นต้องติดตามพัฒนาการในหลายๆ มิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านตลาดการเงิน และการเปลี่ยนแปลงของนโยบายต่างๆ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือได้อย่างเหมาะสมเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดในภาวะที่ความไม่แน่นอนอยู่ในระดับสูง

ในภาวะที่เศรษฐกิจชะลอตัว การดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ ในภาพรวมจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับความเสี่ยงดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงโครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สินให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป การพัฒนาหลักเกณฑ์การคัดกรองลูกหนี้เพื่อเพิ่มสัดส่วนลูกหนี้ที่มีคุณภาพ การพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับความเสี่ยงด้านต่ำที่อาจเปิดกว้างมากขึ้น โดยมีการจัดทำ Stress Test เพื่อประเมินผลกระทบจากความเปราะบางได้ในหลากหลายสถานการณ์อย่างเป็นระบบ รวมถึงการเตรียมแผนรองรับในแต่ละสถานการณ์เพื่อลดความเสี่ยงและลดผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ จากสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด

อย่างไรก็ตาม ความผันผวนของเศรษฐกิจทั้งในประเทศและเศรษฐกิจโลก รวมถึงนโยบายของรัฐบาลเป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของกลุ่มธุรกิจฯ กลุ่มธุรกิจฯ จึงไม่อาจรับรองได้ว่าเมื่อเกิดผลกระทบดังกล่าวขึ้นในระดับที่รุนแรงแล้วจะไม่เกิดผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจฯ อย่างมีนัยสำคัญ

2. กลุ่มธุรกิจฯ อาจไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ ซึ่งอาจกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ

ในการดำเนินการให้แผนกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจฯ สำเร็จลุล่วง กลุ่มธุรกิจฯ จำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวอาจต้องใช้งบลงทุนในปริมาณสูง รวมถึงจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการยาวนาน อาทิ การจัดตั้งและขยายสายงานเพื่อรองรับการเจริญเติบโตในอนาคต การพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ใหม่ การขยายฐานลูกค้าบุคคลและลูกค้า PRIORITY ที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและการเปิดกว้างของกฎระเบียบในด้านการกำกับดูแล เพื่อให้สามารถให้บริการและเสนอขายผลิตภัณฑ์ได้เทียบเคียงกับต่างประเทศ ซึ่งกลุ่มธุรกิจฯ คาดว่าแผนการดังกล่าวจะมีการลงทุนและมีต้นทุนที่สูง แต่มีความจำเป็นเพื่อให้กลุ่มธุรกิจฯ สามารถดำเนินกลยุทธ์ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดีขึ้น เป็นต้น โดยกลุ่มธุรกิจฯ ไม่อาจรับประกันได้ว่าจะสามารถดำเนินการให้บริการบรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ข้างต้นได้ภายในเวลาที่กำหนด และไม่อาจรับรองได้ว่าแม้กลุ่มธุรกิจฯ จะสามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ตามแผน การดำเนินการดังกล่าวจะสามารถทำให้กลุ่มธุรกิจฯ มีความสามารถในการแข่งขันทัดเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่ง

นอกจากนี้ แผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก ทั้งกระบวนการดำเนินงานภายใน แผนการขยายผลิตภัณฑ์ บริการ รวมถึงช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาการให้บริการของกลุ่มธุรกิจฯ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในสังคมยุคดิจิทัล (Digitalization) ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ดังกล่าวจึงเกี่ยวข้องกับความสามารถของกลุ่มธุรกิจฯ ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีขีดความสามารถทัดเทียมหรือสูงกว่าคู่แข่ง ซึ่งกลุ่มธุรกิจฯ ไม่อาจรับรองได้ว่าจะสามารถดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการตามเป้าหมายที่วางไว้ หรืออาจพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วเสร็จแต่ล่าช้ากว่าคู่แข่งในตลาด จนทำให้กลุ่มธุรกิจฯ สูญเสียความสามารถในการแข่งขันไป หรือถึงแม้ว่ากลุ่มธุรกิจฯ จะสามารถดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจได้สำเร็จตามเป้าหมาย แต่กลุ่มธุรกิจฯ ก็ยังคงมีความเสี่ยงจากการคาดการณ์ความต้องการของตลาดผิดไปจากความเป็นจริง ทำให้ผลิตภัณฑ์ บริการหรือธุรกรรมใหม่ไม่ได้รับความนิยมตามที่วางแผนไว้ ส่งผลให้กำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือกลุ่มธุรกิจฯ อาจมีประสบการณ์ไม่เพียงพอในผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่นั้น ส่งผลให้ไม่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้

3. ธนาคารอาจไม่สามารถดำรงเงินกองทุนได้เพียงพอต่อความต้องการเพื่อรองรับการขยายธุรกิจและการแข่งขันในอนาคต

ความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคารภายใต้หลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยและหลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนตาม Basel III เป็นผลจากปริมาณสินทรัพย์เสี่ยง (Risk-Weighted Asset/ RWA) และระดับเงินกองทุนตามกฎหมาย (Regulatory Capital) โดยทั้งปริมาณสินทรัพย์เสี่ยงและระดับเงินกองทุนตามกฎหมายอาจได้รับผลกระทบจากปัจจัยหลายประการ อาทิ ลักษณะการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงของธนาคารที่เปลี่ยนไป รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์เรื่องการดำรงเงินกองทุน นอกจากนี้ หากธนาคารมีผลขาดทุนจากการดำเนินงานก็จะส่งผลต่อระดับเงินกองทุนตามกฎหมายซึ่งจะถูกปรับลดลง และกระทบต่อความเพียงพอของเงินกองทุนในที่สุด โดยหากเงินกองทุนของธนาคารลดต่ำลงเนื่องจากปัจจัยใดๆ ธนาคารอาจจำเป็นต้องเพิ่มทุนเพื่อรองรับการขยายธุรกิจตามแผนกลยุทธ์ ซึ่งอาจทำได้ยากหรืออาจมีต้นทุนทางการเงินที่สูง หรือหากธนาคารไม่สามารถเพิ่มทุนได้ ธนาคารอาจไม่สามารถขยายธุรกิจได้ตามแผน ซึ่งอาจกระทบต่อผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคาร หรืออาจจำเป็นต้องลดขนาดของธุรกิจลง หากธนาคารไม่สามารถแก้ไขข้อจำกัดด้านเงินกองทุนได้ในระยะยาว

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างเงินกองทุนให้มีความแข็งแกร่งในการรองรับความเสี่ยงด้านต่างๆ และการขยายตัวทางธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ รวมถึงมีระดับความเพียงพอของเงินกองทุนอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้

ธนาคารยังมีนโยบายการดำรงเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านต่างๆ รวมถึงการขยายตัวทางธุรกิจในอนาคต โดยเป้าหมายการดำรงเงินกองทุนและระดับเงินกองทุนขั้นต่ำที่ต้องดำรงไว้ได้ถูกกำหนดไว้ในข้อความความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคารที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ เป้าหมายการดำรงเงินกองทุนและระดับเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารกำหนดขึ้นได้สะท้อนถึงวัตถุประสงค์หลักต่างๆ ดังนี้

- ดำรงเงินกองทุนสูงกว่าเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญอื่นซึ่งไม่รวมอยู่ในเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ
- ดำรงเงินกองทุนให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับของความเปราะบางจากความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการธนาคาร
- คำนึงถึงระดับเงินกองทุนภายใต้ภาวะวิกฤต และมีแผนรองรับการรักษาระดับเงินกองทุนภายใต้ภาวะวิกฤตไม่ให้ต่ำไปกว่าเกณฑ์ที่กำหนด
- ดำรงเงินกองทุนให้เพียงพอกับความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่ธนาคารเผชิญอยู่ตามเกณฑ์การกำกับดูแลโดยทางการ
- คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้ถือหุ้นในการดำรงเงินกองทุน

ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการในการประเมินเงินกองทุนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ธนาคารได้มีการดำเนินการดังนี้

- พัฒนาระบบประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่สามารถประเมินได้โดยใช้วิธีเชิงปริมาณ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านเครดิต และความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ทั้งภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต
- พัฒนาหลักเกณฑ์ในการดำรงเงินกองทุนที่เชื่อมโยงกับระดับความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญแต่ละประเภทดังกล่าวข้างต้น ในแต่ละประเภทธุรกิจของธนาคาร
- พัฒนาระบบประเมินผลงานของธุรกิจแต่ละประเภทโดยคำนึงถึงต้นทุนในการดำรงเงินกองทุน และสามารถแสดงผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นได้รับจากธุรกิจแต่ละประเภท
- พัฒนาระบบการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุนโดยใช้วิธีประเมินระดับเงินกองทุนทางเศรษฐศาสตร์

สำหรับปี 2563 กลุ่มธุรกิจฯ ยังคงให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างเงินกองทุนและใช้เงินกองทุนให้มีประสิทธิภาพสามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจ รวมถึงมีโครงสร้างของเงินกองทุนที่เหมาะสมและใกล้เคียงกับอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตาม กลุ่มธุรกิจฯ ยังต้องมีการระดมทุนตราสารหนี้ด้วยสิทธิทั้งเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจและเพื่อทดแทนตราสารหนี้ด้วยสิทธิที่จะครบกำหนดอายุ (Roll-over) ใน 5 - 8 ปีข้างหน้า กลุ่มธุรกิจฯ อาจมีความเสี่ยงที่จะไม่สามารถระดมทุนเพื่อทดแทนตราสารหนี้ด้วยสิทธิดังกล่าวได้ หรือสามารถระดมทุนได้ แต่ด้วยต้นทุนที่สูงขึ้นมากจนส่งผลกระทบต่อผลประกอบการอย่างมีนัยสำคัญ

ในการบริหารทุนของกลุ่มธุรกิจฯ ความเหมาะสมของระดับเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรง ปริมาณความต้องการเงินกองทุนส่วนเพิ่มในอนาคตจากการประมาณการที่สอดคล้องตามแผนธุรกิจประจำปี ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และระดับของความเบี่ยงเบนจากความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคารจะถูกนำมาใช้ประมาณความเสี่ยงพอของเงินกองทุน แต่หากระดับความเสี่ยงพอของเงินกองทุนตามประมาณการมีแนวโน้มที่จะต่ำกว่าระดับความเบี่ยงเบนของเงินกองทุนขั้นต่ำเป้าหมายหรือเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ธนาคารจะจัดทำแผนเงินกองทุน (Capital Plan) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของทางเลือก รวมถึงแนวทางปฏิบัติเป็นคราวๆ ไป

4. การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ กระบวนการทำงาน และความสามารถในการทำกำไรของกลุ่มธุรกิจฯ

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการมีอยู่และการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบของภาครัฐรวมถึงหน่วยงานที่กำกับดูแล อันได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแล สำนักงาน ก.ล.ต. ซึ่งกำกับดูแลการประกอบธุรกิจด้านหลักทรัพย์ที่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินการอยู่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (“สำนักงาน คปภ.”) ซึ่งกำกับดูแลการประกอบธุรกิจด้านนายหน้าประกันภัย (Bancassurance) นอกจากนี้ ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ยังถูกกำกับดูแลโดยหน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (“สำนักงาน ปปง.”) ซึ่งกฎหมายและข้อกำหนดในการกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับดูแลข้างต้นมีความเข้มงวดและมีการปรับเปลี่ยนให้มีความเข้มงวดขึ้นตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมและพัฒนากิจการของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบ อันจะเป็นพื้นฐานของผลการดำเนินงานที่ดีเพื่อการเจริญเติบโตที่แข็งแกร่งของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างยั่งยืน

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นธรรมในการใช้บริการและทำธุรกรรมการเงินและการลงทุน ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ จึงมุ่งปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบ โดยในปีที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ หลายประการ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2562 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 แนวนโยบายการประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อหรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 19/2562 เรื่องหลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer/ KYC) และประกาศเกี่ยวกับการผ่อนคลายหลักเกณฑ์ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน เป็นต้น ซึ่งกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ โดยธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ได้มีการปรับปรุงการดำเนินการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลมีการประกาศใช้หลายฉบับ ส่งผลให้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ต้องมีการเตรียมการเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมายดังกล่าว โดยธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้รั่วไหลจนเกิดผลกระทบกับเจ้าของข้อมูล และการขอความ

ยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเรื่องการรักษาความลับและการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล (Data Privacy and Protection) เป็นเรื่องที่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบนั้นย่อมมีผลกระทบต่อเป้าหมาย ความสามารถในการประกอบธุรกิจ และการแข่งขันของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจอันเนื่องมาจากการไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดเหล่านั้นได้อย่างครบถ้วน ซึ่งอาจส่งผลกระทบในทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ

5. ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ทุจริตทั้งภายในและภายนอกในภาคการเงินและธนาคารมีแนวโน้มที่สูงขึ้น รวมถึงกระบวนการทำงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ อาจไม่รัดกุมเหมาะสมและอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ

การดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งมีความหลากหลายและมีกระบวนการที่ซับซ้อน เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายภาคส่วนในหลากหลายสถานที่ทั่วประเทศ และอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ และกฎระเบียบจำนวนมาก อีกทั้งในปัจจุบันธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามองค์ประกอบหลายด้าน เช่น การเติบโตและขยายธุรกิจ การออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ วิวัฒนาการของเทคโนโลยี เทคนิคการทุจริตในรูปแบบใหม่ๆ มีการพัฒนาล้ำหน้ากว่าเหตุการณ์ความเสียหายในอดีตที่เคยเกิดขึ้น โดยเฉพาะการทุจริตจากปัจจัยภายนอกที่มาจากตัวบุคคลหรือเทคโนโลยี นอกจากนี้ สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการที่มีอยู่ไม่รัดกุมเพียงพอ ทั้งหมดนี้อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือช่องว่างในการดำเนินงาน และเกิดความเสียหายในการดำเนินธุรกิจ อาทิ เกิดความผิดพลาดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง มีความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง อาจทำให้การให้บริการของธนาคารล่าช้า ขาดความสามารถในการแข่งขัน ก่อให้เกิดการสูญเสียรายได้ หรือมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งกระทบต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ

เพื่อลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการรวมถึงการทุจริตต่างๆ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารมีหน้าที่บริหารจัดการและติดตามประเด็นความเสี่ยงและความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญของธนาคารให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ และธนาคารยังกำหนดให้มีหน่วยงานป้องกันและควบคุมความเสี่ยง (Fraud Unit) ทำหน้าที่ในการควบคุมและตรวจสอบเหตุการณ์ที่ผิดปกติหรือต้องสงสัยในการทุจริต เพื่อให้สามารถบริหารจัดการก่อนเหตุการณ์ความเสียหายจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการดังกล่าวสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคาร ซึ่งกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการประเมินความเสี่ยงและจัดทำแผนลดความเสี่ยง พร้อมทั้งจัดทำ Readiness Checking ก่อนออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่และเริ่มการเปลี่ยนแปลงกระบวนการใดๆ การกำหนดให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบลำดับที่สอง (Second Line of Defense) อาทิ สายกฎหมายและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และสายบริหารความเสี่ยงร่วมกันวิเคราะห์และกลั่นกรองประเด็นต่างๆ โดยมีคณะทำงานชุดย่อยของคณะอนุกรรมการเตรียมความพร้อมผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานใหม่ของธนาคารทำหน้าที่กลั่นกรองและสอบทานแนวทางการพัฒนาและออกแบบระบบงานหรือกระบวนการ ตลอดจนระบบการควบคุมความเสี่ยงก่อนนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการเตรียมความพร้อมผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานใหม่ สำหรับการอนุมัติให้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่และเริ่มการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ระบุจุดบกพร่องและให้คำแนะนำในด้านความเสี่ยงและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สมบูรณ์มากที่สุด นอกจากนี้ ธนาคารได้มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของธนาคาร รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ธนาคารจะกำหนดมาตรการการควบคุมกระบวนการให้มีความรัดกุมดังกล่าวแล้ว ธนาคารอาจยังไม่สามารถควบคุมบางปัจจัยเสี่ยงที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีนัยสำคัญ อาทิ ความเสี่ยงที่เกิดจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคนิควิธีการทุจริต การยกยอก และการฉ้อโกงที่มีรูปแบบซับซ้อนมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

6. ธนาคารอาจไม่สามารถจัดหาและดำรงสภาพคล่องที่เพียงพอต่อการดำเนินงานและการขยายธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของธนาคารขึ้นอยู่กับความสามารถของธนาคารในการระดมเงินฝากและ/หรือเงินทุนจากแหล่งต่างๆ เพื่อดำเนินกิจการ โดยธนาคารจำเป็นต้องดำรงเงินฝากและเงินทุนดังกล่าวไว้ส่วนหนึ่งเพื่อใช้เป็นสินทรัพย์สภาพคล่องให้เพียงพอตามความต้องการทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ความสามารถของธนาคารในการหาสภาพคล่องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง อาทิ การแข่งขัน ทิศทางดอกเบี้ย ชื่อเสียงของธนาคาร อันดับความน่าเชื่อถือ ที่ตั้งและจำนวนสาขา ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งความสามารถของธนาคารดังกล่าวจะส่งผลต่อต้นทุนการระดมเงินของธนาคาร เช่น หากธนาคารมีอันดับความน่าเชื่อถือลดลง ต้นทุนการระดมเงินก็必将เพิ่มสูงขึ้น เป็นต้น

นอกจากปัจจัยทางการแข่งขันและปัจจัยภายในของธนาคารแล้ว ยังมีปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ของทางการที่อาจกระทบกับการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องของธนาคาร ได้แก่ หลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยและหลักเกณฑ์กำกับดูแลเงินกองทุนตาม Basel III ที่เข้มงวดขึ้นภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจโลก ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องดำรงสภาพคล่องสูงขึ้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ในเรื่องการคุ้มครองเงินฝากภายใต้พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝากที่จะปรับลดจำนวนการได้รับความคุ้มครองลงในแต่ละปี โดยธนาคารจะมีความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเกิดขึ้นหากประชาชนผู้ฝากเงินต้องการกระจายความเสี่ยงของตนโดยถอนเงินฝากส่วนเกินที่ได้รับความคุ้มครองออกจากธนาคารเพื่อไปฝากในสถาบันการเงินอื่นหรือนำไปลงทุนผ่านช่องทางอื่นๆ

ในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคารนั้น ธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการดูแลด้านสภาพคล่องเพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์และติดตามกระแสเงินสดรับ (Cash Inflow) และกระแสเงินสดจ่าย (Cash Outflow) ของธนาคาร รวมถึงหามาตรการดูแลสภาพคล่องของธนาคารอย่างใกล้ชิด ทั้งในภาวะปกติและในภาวะวิกฤต เพื่อให้เป็นไปตามกรอบความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนดไว้ ทั้งด้านการกระจุกตัวของเงินฝาก ด้านความเหลื่อมล้ำกันระหว่างอายุสินทรัพย์และหนี้สิน (Mismatch) และด้านปริมาณความเพียงพอของสินทรัพย์สภาพคล่องในภาวะต่างๆ โดยจัดให้มีการประชุมเป็นประจำสม่ำเสมออย่างน้อยทุก 2 สัปดาห์ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน โดยมีฝ่ายบริหารเงินทำหน้าที่หลักในการดำเนินนโยบายในการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร เพื่อควบคุมระดับสภาพคล่องของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีสายบริหารความเสี่ยงเฝ้าติดตาม ควบคุมฐานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งธนาคารยังได้กำหนดแผนรองรับเหตุฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan) ขึ้นและมีการซ้อมแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปีอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความสามารถในการระดมเงินของธนาคารนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านดังกล่าวข้างต้น ธนาคารจึงไม่สามารถยืนยันได้ว่าการบริหารจัดการดังกล่าวจะสามารถหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหาด้านสภาพคล่องได้ หากมีการเปลี่ยนแปลงของภาวะตลาดอย่างมีนัยสำคัญ

7. ธนาคารอาจได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารอันเกิดจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยตลาด ประกอบกับโครงสร้างความเสี่ยงด้านระยะเวลาในการปรับอัตราดอกเบี้ย (Duration Gap) ของสินทรัพย์ (Assets Duration) และของหนี้สิน (Liabilities Duration) ของธนาคาร

ความเสี่ยงในเรื่องของอายุเฉลี่ยของหนี้สินของธนาคารที่สั้นลงถือเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ธนาคารตระหนักถึงและคอยติดตามควบคุมอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เป็นไปตามกรอบความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนดไว้ ภายใต้สมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยทั้งในภาวะปกติและในภาวะวิกฤต ธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินเป็นผู้กำกับดูแลผลกระทบดังกล่าว โดยใช้หลักการปรับอายุและระยะเวลาในการปรับอัตราดอกเบี้ยด้านหนี้สินให้สอดคล้องกับด้านสินทรัพย์ อีกทั้งยังมีสายบริหารความเสี่ยงเฝ้าติดตามและควบคุมฐานความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตาม หากธนาคารต้องเผชิญกับภาวะความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินกว่าที่ได้คาดการณ์ไว้ หรืออัตราดอกเบี้ยตลาดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ธนาคารไม่สามารถควบคุมได้ ความเสี่ยงดังกล่าวนี้จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income) และมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร (Economic Value of Equity) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

8. กลุ่มธุรกิจ มีความเสี่ยงด้านตลาดจากธุรกิจซื้อขายในบัญชีเพื่อการค้า (Trading Book) และบัญชีเผื่อขาย (Available for Sale) เพิ่มสูงขึ้นจากการทำธุรกรรมที่หลากหลาย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจ หากภาวะเศรษฐกิจและตลาดมีความผันผวนสูง

ปัจจุบันธนาคารทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลายประเภททั้งในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเผื่อขาย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) การซื้อขายตราสารหนี้และอนุพันธ์ด้านตราสารหนี้ 2) การซื้อขายเงินตราต่างประเทศและอนุพันธ์ด้านอัตราแลกเปลี่ยน 3) อนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย 4) การซื้อขายหุ้นสามัญ กองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน และทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REIT) ที่จดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ และอนุพันธ์ด้านตราสารทุน และ 5) สัญญาซื้อขายที่อ้างอิงราคาตราสารทุนและผลการดำเนินงานของกองทุนรวม เพื่อบริหารความเสี่ยงหรือเพื่อประกอบเป็นหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงสำหรับขายแก่นักลงทุน นอกจากนี้ ธุรกิจตลาดทุนยังดำเนินธุรกิจการลงทุนในหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ สัญญาซื้อขายล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์ และอนุพันธ์ตราสารทุน ซึ่งมีความเสี่ยงด้านตลาดด้วยเช่นกัน

สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้าของธนาคารซึ่งเน้นการทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนเป็นหลัก ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมประเภทดังกล่าวในภาวะตลาดที่มีความผันผวนสูงอันมีสาเหตุมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ธนาคารไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะในบัญชีเพื่อการค้า ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงมีการกำหนดเพดานความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับการทำธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้าให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ และกำหนดให้การทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุนต้องเป็นไปในลักษณะที่ทำให้ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุนในภาพรวมเป็นศูนย์

สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อขายของธนาคารซึ่งเน้นการทำธุรกรรมที่มีความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นหลัก ธนาคารได้กำหนดเพดานความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ และกำหนดให้ปิดความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนทั้งหมดหรือให้อยู่ในระดับที่ไม่มีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ธนาคารอาจลงทุนในหุ้นสามัญ กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน และทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งเป็นการลงทุนระยะยาวและต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นรายกรณี

ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดที่ครอบคลุมและเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง ไปจนถึงการควบคุมและติดตามความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมแต่ละประเภทในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อขาย ซึ่งกระบวนการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวครอบคลุมถึงปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดที่เกี่ยวข้องและมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ สายตลาดการเงินและฝ่ายบริหารเงินเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านตลาดในบัญชีเพื่อการค้าและบัญชีเพื่อขายตามลำดับ โดยมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและ ALM ทำหน้าที่กำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง และเสนอขออนุมัติเพดานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเพื่อใช้ประเมินและติดตามฐานะความเสี่ยงด้านตลาด โดยใช้เครื่องมือวัดความเสี่ยงต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น ความเสียหายสูงสุดที่สามารถเกิดขึ้นได้ที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด (Value at Risk/ VaR) ความอ่อนไหวของมูลค่าเงินลงทุนต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย 1 Basis Point (PV01) ฐานะเงินตราต่างประเทศสุทธิ (Net Open Position in Foreign Currency/ NOP) และมูลค่าทางเศรษฐกิจของส่วนของผู้ถือหุ้น (Economic Value of Equity/ EVE) เพื่อให้ทันต่อภาวะตลาดและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและ ALM จะรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ หากความเสี่ยงด้านตลาดเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้หรือมีเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้น

สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดในธุรกิจตลาดทุนซึ่งเป็นการลงทุนในหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์ฯ และตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ สัญญาซื้อขายล่วงหน้าในตลาดอนุพันธ์ และอนุพันธ์ตราสารทุน โดยมีปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดที่สำคัญ ได้แก่ ราคาตราสารทุน สภาพคล่อง และความผันผวนของราคาตราสารทุน แม้ว่ากลยุทธ์การลงทุนระยะสั้นของธุรกิจตลาดทุนจะเป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงด้านตลาดค่อนข้างต่ำ เนื่องจากการป้องกันความเสี่ยงด้านตลาดเพื่อลดความเสี่ยงของกลยุทธ์การลงทุนต่างๆ แต่การลงทุนระยะยาวโดยฝ่ายลงทุนของทุนภัทรเป็นการลงทุนโดยตรง (Directional) ในหุ้นสามัญทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงยังคงมีความเสี่ยงจากความผันผวนด้านตลาดสูง ซึ่งหากมีการลดลงของราคาหลักทรัพย์ที่ถือครองอยู่ หรือการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนก็จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและกำไรของกลุ่มธุรกิจ อย่างไรก็ตาม กลุ่มธุรกิจฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงอันเกิดจากการลงทุนในกลยุทธ์เหล่านี้ จึงได้กำหนดให้ระดับความเสี่ยงของการลงทุนอยู่ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงของธุรกิจตลาดทุนทำหน้าที่กำหนดค่าเพดานความเสี่ยงต่างๆ ที่เป็นมาตรฐาน อาทิ ความเสียหายสูงสุดที่สามารถเกิดขึ้นได้ที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ และฐานะสูงสุดที่ถือไว้ได้โดยกำหนดตามปริมาณการซื้อขายต่อวัน เป็นต้น ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงของธุรกิจตลาดทุนจะรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ หากความเสี่ยงในบัญชีเพื่อการค้าเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้หรือมีเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความผันผวนของราคาตราสารเกิดจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของกลุ่มธุรกิจฯ ถึงแม้ว่ากลุ่มธุรกิจฯ จะมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดอย่างเป็นมาตรฐานแล้ว กลุ่มธุรกิจฯ ไม่อาจรับรองได้ว่าจะไม่เกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญ หากเกิดภาวะความผันผวนของปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดต่างๆ สูงเกินกว่าที่กลุ่มธุรกิจฯ คาดการณ์ไว้ อันจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของกลุ่มธุรกิจฯ

9. ธนาคารมีความเสี่ยงจากการด้อยคุณภาพของสินเชื่อและการกระจุกตัวของสินเชื่อ ซึ่งหากเกิดภาวะการด้อยคุณภาพของสินเชื่อเกินกว่าที่ธนาคารคาดการณ์ไว้จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ

เนื่องจากกลุ่มลูกหนี้หลักของธนาคารเป็นบริษัทขนาดกลางถึงขนาดเล็ก รวมถึงลูกหนี้รายย่อย ซึ่งโดยทั่วไปหากเกิดความผันผวนต่อภาวะเศรษฐกิจโดยรวมหรือภาวะอุตสาหกรรมที่ลูกหนี้ประกอบธุรกิจอยู่ ลูกหนี้กลุ่มดังกล่าวจะได้รับผลกระทบมากกว่าลูกหนี้บริษัทหรือบริษัทขนาดใหญ่ ดังนั้นธนาคารจึงมีความเสี่ยงด้านเครดิตสูงเมื่อเกิดความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ในสินเชื่อธุรกิจสหกรณ์ทรัพย์ซึ่งเกิดจากการที่ธนาคารมีการกระจายตัวของพอร์ตสินเชื่อต่ำ ทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงด้านเครดิตสูง หากลูกหนี้รายใหญ่บางรายของธนาคารมีปัญหาด้านเครดิต อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตจากการกระจุกตัวของลูกหนี้สินเชื่อโดยการกำหนดเพดานความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านสินเชื่อ เพื่อกำหนดผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นต่อผลประกอบการของธนาคาร อาทิ เพดานความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวระดับลูกหนี้รายใหญ่ต่อราย (Single Lending Limit) และด้านการกระจุกตัวของลูกหนี้รายใหญ่ (Large Borrower Concentration)

จากการที่ธนาคารมีความเสี่ยงจากการด้อยคุณภาพของสินเชื่อตามภาวะเศรษฐกิจโดยรวมหรือภาวะอุตสาหกรรม ธนาคารจึงได้พัฒนาระบบการพิจารณาสินเชื่ออย่างต่อเนื่องเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว อาทิ กำหนดกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้ครอบคลุมถึงการกำหนดนโยบายสินเชื่อ การออกหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดสรรลูกหนี้ในเบื้องต้น รวมถึงการประเมินความสามารถของผู้บริหารและความสามารถในการชำระหนี้คืน การพิจารณาวัตถุประสงค์การขอกู้ยืม ตลอดจนหลักทรัพย์ค้ำประกัน และจัดให้มีการทบทวนสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ

สำหรับสินเชื่อรายย่อย ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนการกระจุกตัวของผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งในปีที่ผ่านมาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อ SME รายย่อยยังคงมีอัตราการเติบโตที่สูงอย่างต่อเนื่อง สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารมุ่งเน้นไปที่ High Yield Product ซึ่งได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว และสินเชื่อ CarQuickCash มากขึ้น ซึ่งจะให้ผลตอบแทนสูงกว่าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีการแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างรุนแรง อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังคงรักษาระดับความเข้มข้นในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยงจากสินเชื่อด้อยคุณภาพ โดยธนาคารเน้นการพิจารณาสินเชื่อในรูปแบบ Client Profile-based Lending ซึ่งทำให้สินเชื่อของธนาคารสามารถเติบโตในกลุ่มลูกค้าใหม่ที่มีศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง โดยในปีที่ผ่านมาธนาคารเป็นธนาคารกลุ่มแรกๆ ที่ริเริ่มการใช้ Bureau Score ในการพิจารณาสินเชื่อ โดยร่วมมือกับบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (National Credit Bureau/ NCB) ซึ่งทำให้การคัดกรองลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงมีการกำหนด Risk Appetite และอัตราการทำกำไร (Profitability Analysis) ในแต่ละผลิตภัณฑ์ ทำให้ธนาคารสามารถบริหารปริมาณการให้สินเชื่อและกำไรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งธนาคารได้นำ Behavior Score (B-score) มาใช้ร่วมกับการทำ Retention Program ต่างๆ เพื่อช่วยในการทำ Cross-selling เพื่อให้ลูกค้าที่มีประวัติการชำระที่ดีได้รับการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมและได้รับการสนับสนุนให้ใช้สินเชื่อของธนาคารเพิ่มเติม ประกอบกับธนาคารมีการวิเคราะห์พอร์ตสินเชื่อรายย่อยโดยรวม (Retail Portfolio Management) การวัดผลและประเมินผลความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งตามผลิตภัณฑ์และตามกลุ่มลูกค้า (Segmentation) เพื่อควบคุมให้ธนาคารมีระดับความเสี่ยงจากสินเชื่อประเภทต่างๆ ตามที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการติดตามสถานะพอร์ตสินเชื่อทุกประเภทในรูปแบบของการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เป็นระบบอย่างสม่ำเสมอ นำเสนอผลการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงในเชิงลึกพร้อมแนว

ทางแก้ไขต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนาสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าในพอร์ตสินเชื่อที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ (Early Warning Indicator) ที่ช่วยให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อสถานการณ์ และที่สำคัญที่สุด ธนาคารมุ่งเน้นการทำ Risk Governance สำหรับสินเชื่อรายย่อยประเภท Product Program ซึ่งจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงหรือคณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจเท่านั้น

สำหรับสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูงหรือ Segment หรือ Channel ใหม่ ธนาคารได้กำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อเพิ่มเติมและกำหนดให้มี Test Program และ Limited Exposure ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับธนาคาร แต่ไม่ทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นโดยไม่สามารถวัดหรือหยุดความเสียหายได้ โดยการกำหนด Test Program จะมีตั้งแต่ระดับ 100 ล้านบาทขึ้นไป ขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์ที่จะทำ Test Program นอกจากการกำหนด Limited Exposure แล้ว ธนาคารก็ยังกำหนด Trigger ที่เป็น Early Warning Indicator ที่เป็นระยะสั้น เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อให้สามารถหยุดหรือปรับเปลี่ยนเงื่อนไขของ Test Program ได้อย่างทัน่วงที

แม้ว่าธนาคารจะมีกระบวนการรองรับความเสี่ยงด้านเครดิตและการกระจุกตัวด้านเครดิต ธนาคารไม่อาจรับรองได้ว่าจะไม่เกิดความเสียหายจากการด้อยคุณภาพของสินเชื่อและการกระจุกตัวของสินเชื่อ และหากการด้อยคุณภาพของสินเชื่อดังกล่าวเกิดขึ้นมากกว่าที่ธนาคารคาดการณ์ไว้ ธนาคารอาจต้องกันเงินสำรองส่วนเพิ่มมากขึ้น หรือธนาคารอาจเผชิญกับการตั้งสำรองส่วนเพิ่มมากกว่าที่ธนาคารคาดการณ์ไว้จากการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การกันสำรองของหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงความสามารถในการจ่ายเงินปันผลของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ

10. กลุ่มธุรกิจ อาจได้รับผลกระทบหากตลาดรถยนต์ไฟฟ้า (EV) เติบโตเร็วกว่าที่คาดการณ์ไว้

ตลาดรถยนต์ไฟฟ้า (EV) มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพราะหลายประเทศทั่วโลกสนับสนุนการใช้และการผลิตรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไฟฟ้า ทำให้ต้นทุนการผลิตปรับลดลง และมีมาตรการสนับสนุนจากภาครัฐในประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยที่ได้ทำข้อตกลงการค้าเสรี (FTA) ไทย-จีน ซึ่งจะเป็นการปรับลดอัตราภาษีนำเข้าสินค้าที่นำเข้าจากประเทศจีนให้เหลือร้อยละ 0 ที่เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ในปี 2561 เป็นต้นมา โดยรถยนต์ไฟฟ้าเป็นหนึ่งในสินค้าที่ถูกระบุอยู่ในข้อตกลงดังกล่าวด้วย

นอกจากนี้ รัฐบาล หน่วยงานเอกชน และบริษัทต่างๆ ในประเทศไทยได้มีการลงทุนและสนับสนุนโครงการที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ไฟฟ้าในหลายๆ ด้าน เช่น การส่งเสริมการลงทุนสำหรับรถยนต์ไฟฟ้าจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (บีโอไอ) ซึ่งได้รับความสนใจจากบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ต่างๆ โครงการ "อีโคอีวี" เพื่อผลักดันให้การผลิตรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทยเกิดขึ้นได้เร็วตามยุทธศาสตร์รถยนต์แห่งอนาคตของรัฐบาล และบริษัทเอกชนหลายรายที่ลงทุนในสถานีอัดประจุไฟฟ้าที่เริ่มให้บริการในประเทศไทยตามจังหวัดหลักๆ เพิ่มขึ้น เป็นต้น

ปัจจัยข้างต้นทำให้ในปัจจุบันมีบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทยจากหลายค่าย เช่น นิสสัน เอ็มจี ฮุนได และเกีย อีกทั้งผู้ผลิตรถยนต์ไฟฟ้าจากประเทศจีนอีกหลายค่ายมีแผนจะนำเข้ารถยนต์ประเภทนี้เข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย เช่น BYD และ BAIC เป็นต้น ซึ่งแต่ละค่ายได้รับความสนใจและผลตอบรับจากผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น โดยสะท้อนได้จากยอดจองรถยนต์ไฟฟ้าที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับรถยนต์ไฟฟ้ามีราคาลดลงมาใกล้เคียงกับรถยนต์ที่ใช้น้ำมันซึ่งความต้องการมีแนวโน้มลดลงอาจส่งผลกระทบต่อราคาของรถยนต์แบบดั้งเดิมทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์ใช้แล้ว และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพหนี้และความต้องการชำระหนี้ของสินเชื่อ รวมถึงอาจทำให้มูลค่าของพอร์ตสินเชื่อของธนาคารปรับตัวลดลงได้

กลุ่มธุรกิจฯ มิได้นิ่งนอนใจเกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการขยายตัวของตลาดรถยนต์ไฟฟ้า และได้มีการติดตาม กระแสความนิยมของรถยนต์ไฟฟ้า เฝ้าระวังและหมั่นตรวจสอบสัดส่วนมูลค่ารถยนต์ในพอร์ตของธนาคาร ปรับปรุงการ ประเมินคุณภาพหนี้ หลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ และการติดตามหนี้อย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากรถยนต์ไฟฟ้า เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ของตลาดทั้งในและต่างประเทศที่กลุ่มธุรกิจฯ ไม่เคยดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องมาก่อน จึงมีความเสี่ยงที่ กลุ่มธุรกิจฯ อาจไม่สามารถระบุและจัดการความเสี่ยงได้อย่างครบถ้วน แม้ว่ากลุ่มธุรกิจฯ จะได้มีการเตรียมมาตรการในการ รับมือการเติบโตและเปลี่ยนแปลงของตลาดรถยนต์โดยรวมแล้วก็ตาม

11. *ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงจากธนาคารขนาดใหญ่และกลุ่มธุรกิจรายใหม่ในตลาดอาจส่งผลกระทบต่อผล การดำเนินงานของธนาคาร*

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและนับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก พฤติกรรมของบริษัทในตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปจากที่เคยพึ่งพิงตัวกลาง เช่น ธนาคารในการเป็นแหล่งเงินทุน เป็นการกู้เงินจาก นักลงทุนโดยตรง (Disintermediary) ผ่านหุ้นกู้ (Debenture) หรือระดมทุนผ่านตลาดตราสารทุน (Capital Market) จึงทำให้ ความต้องการสินเชื่อจากธนาคารลดลง ในขณะที่ตลาดตราสารหนี้มีขนาดใหญ่ขึ้นมาก ซึ่งอาจส่งผลให้แนวโน้มการเติบโต ของสินเชื่อของธนาคารโดยรวมได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากบริษัทขนาดใหญ่ บริษัทที่มีอันดับความน่าเชื่อถือสูง และบริษัทที่มีฐานะทางการเงินที่ดี

ในขณะเดียวกันการแข่งขันทั้งจากผู้ให้บริการรายเดิมและผู้ให้บริการรายใหม่ก็มีความเข้มข้นขึ้นด้วยเช่นกัน ในส่วน ของผู้ให้บริการรายเดิม เช่น ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ก็มีความต้องการขยายส่วนแบ่งการตลาดและรุกเข้าไปในธุรกิจที่ ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ไม่เคยทำธุรกิจมาก่อน โดยเฉพาะลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ หรือ Universal Banking Model ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กยังมีข้อเสียเปรียบในการแข่งขัน เช่น อาจไม่มีความ ประหยัดต่อขนาดและความประหยัดต่อขอบเขต (Economies of Scale and Economies of Scope) ทำให้ต้นทุนผลิตภัณฑ์ ต่อหน่วยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ซึ่งทำให้เสียเปรียบในการแข่งขันหรืออาจไม่สามารถขยายพวงผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของ ธนาคาร (Product Bundling) ทำให้ศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันในตลาดของธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กด้อย กว่าเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ โดยหากธนาคารซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กไม่สามารถตอบสนอง ต่อภาวะการแข่งขันที่รุนแรงโดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนา ช่องทางการขายให้หลากหลายและครอบคลุมลูกค้าได้เทียบเท่าหรือดีกว่าคู่แข่ง ธนาคารอาจสูญเสียส่วนแบ่งการตลาดใน ธุรกิจหลักที่ธนาคารดำเนินการอยู่ เช่น ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และธุรกิจสินเชื่อสังหาริมทรัพย์ หรืออาจสูญเสีย ความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการหารายได้และผลการดำเนินงานของธนาคารในระยะ ยาวอย่างมีนัยสำคัญ

ในด้านการแข่งขันจากกลุ่มผู้ให้บริการรายใหม่ เช่น กลุ่มบริษัท Fintech Startups กลุ่มบริษัทผู้ให้บริการโอนเงิน ขำระเงินและ e-Wallet และกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการด้าน e-Commerce เป็นต้น กลุ่มบริษัทผู้ให้บริการดังกล่าวจะทำให้การทำ ธุรกรรมทางการเงินเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อาทิ การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการ การเข้าถึงข้อมูลด้านการ ลงทุนหรือสินเชื่อ และการให้สินเชื่อโดยไม่ต้องติดต่อผ่านธนาคารโดยตรง ซึ่งจะทำให้การทำธุรกรรมต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วและประหยัดมากขึ้นจากการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการทำธุรกรรม ดังนั้นระดับการแข่งขันในตลาดจะเพิ่ม

สูงขึ้น อีกทั้งยังทำให้บทบาท โอกาสทางธุรกิจ ความสัมพันธ์ รวมถึงระดับความภักดีต่อแบรนด์ของกลุ่มธุรกิจฯ มีระดับลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการประกอบธุรกิจต่างๆ โดยตรง

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการรายเดิมและผู้ให้บริการรายใหม่ทำให้กลุ่มธุรกิจฯ มีแผนที่จะมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเดิมที่เคยนำเสนอต่อลูกค้า อีกทั้งมีการศึกษาเพื่อวัดผลกระทบจากกลุ่มธุรกิจใหม่ เพื่อปรับตัวทั้งในรูปแบบของการเป็นผู้บ่มเพาะ การเป็นผู้ร่วมทุน การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ การควบคุมกิจการ และการตั้งบริษัทลูกแยกออกมาเพื่อเพิ่มช่องทางทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม แม้กลุ่มธุรกิจฯ จะได้มีการเตรียมการเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าวทั้งจากผู้ให้บริการรายเดิมและผู้ให้บริการรายใหม่ หากแต่ปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ควบคุมและคาดการณ์ได้ยาก จึงอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาทิ ส่วนแบ่งการตลาดที่อาจเปลี่ยนไปจากสภาพการแข่งขัน หรือความนิยมการทำธุรกรรมแบบใหม่ของผู้บริโภคที่ผิดไปจากที่คาดการณ์ เป็นต้น

12. กลุ่มธุรกิจฯ อาจได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ปัจจุบันชื่อเสียงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการดำเนินธุรกิจของทุกอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงินที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงจากทั้งสถาบันการเงินด้วยตนเองและกลุ่มธุรกิจอื่นที่มีการทำธุรกรรมเสมือนสถาบันการเงิน ดังนั้นการรักษาและเพิ่มพูนชื่อเสียงที่ดีจะสามารถนำมาสู่การขยายฐานลูกค้าทางธุรกิจได้ รวมถึงรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลต่อไปถึงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่ดีด้วย แต่หากมีความเสียหายด้านชื่อเสียงเกิดขึ้น กลุ่มธุรกิจฯ อาจได้รับผลกระทบทางลบในระยะยาว ดังนั้นกลุ่มธุรกิจฯ จึงพยายามดำเนินการเพื่อที่จะสร้างและรักษาชื่อเสียงที่ดีไว้ รวมถึงหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของกลุ่มธุรกิจฯ เช่น กำหนดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในและนอกกระบวนการทำงาน (CSR in & after Process) เพื่อกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างยั่งยืน รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ในด้านต่างๆ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและคู่ค้าควบคู่กัน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มธุรกิจฯ ไม่สามารถยืนยันได้ว่าหากกลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินการเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านชื่อเสียงได้อย่างครบถ้วนแล้ว กลุ่มธุรกิจฯ จะสามารถป้องกันและแก้ไขเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่กระทบต่อชื่อเสียงของกลุ่มธุรกิจฯ ได้อย่างสมบูรณ์และทันพ่วงที

13. กลุ่มธุรกิจฯ อาจได้รับผลกระทบหากไม่สามารถบริหารจัดการและรักษาบุคลากรที่สำคัญได้ตามที่คาดหวัง

เนื่องจากกลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินกิจการอยู่ในธุรกิจที่ต้องพึ่งพาประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นหลัก อาทิ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่การตลาด ผู้จัดการลูกค้าสัมพันธ์ บุคลากรของหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้กลุ่มธุรกิจฯ สามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้ คณะกรรมการธนากรจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อพนักงานไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแนวทางดังกล่าวได้เน้นถึงระบบการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน การบริหารจัดการและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค การร่วมกันสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่น่าอยู่ การให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน รวมถึงสวัสดิการด้านต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดทำประกันอุบัติเหตุและสุขภาพให้แก่

พนักงาน รวมถึงการให้สิทธิในเรื่องวันลาต่างๆ ที่มีการปรับปรุงให้ครอบคลุมถึงการลาประกอบพิธีทางศาสนาของทุกศาสนาและลาวิปัสสนา เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากลุ่มธุรกิจฯ จะดำเนินการตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ก็ไม่อาจรับรองได้ว่ากลุ่มธุรกิจฯ จะสามารถรักษานักุลการที่สำคัญเอาไว้ได้ และไม่อาจรับประกันได้ว่าจะสามารถสรรหาพนักงานใหม่ที่มีความสามารถเข้าสู่กลุ่มธุรกิจฯ ได้เพียงพอ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ

14. *กำไรที่เกิดจากธุรกิจบริหารสินทรัพย์อาจลดลงหรือหมดไปในอนาคต*

กลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ผ่านธนาคารและกองทุนรวมที่ธนาคารถือหน่วยลงทุน ธนาคารได้เริ่มดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ในปี 2542 จากการประมูลสิทธิเรียกร้องที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินมาจากองค์การเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน (ปรส.) ในระหว่างปี 2546 - 2549 ธนาคารได้ประมูลหนี้จากกรมบังคับคดีซึ่งเป็นหนี้ที่อยู่ในกระบวนการทางกฎหมาย และในปี 2553 ธนาคารได้ซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวมแถมมาแคปปิตอลและกองทุนรวมบางกอกแคปปิตอล ซึ่งมีลักษณะการดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกับกองทุนรวมอื่นๆ ที่ธนาคารถืออยู่ โดยในปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ มีกำไรจากธุรกิจบริหารหนี้จำนวน 659 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 11.72 ของกำไรเบ็ดเสร็จของกลุ่มธุรกิจฯ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์มาอย่างต่อเนื่องยาวนาน และปัจจุบันกองทุนภายใต้การลงทุนได้ปิดตัวลง และยังมีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารคงเหลือประมาณ 5,735 ล้านบาท ทั้งนี้ ธนาคารไม่ได้เห็นโอกาสในการประกอบธุรกิจด้านนี้จะขยายตัวหรือคงอยู่ และความต่อเนื่องของรายได้จากธุรกิจดังกล่าวย่อมมีผลกระทบ ซึ่งธนาคารได้ดำเนินแผนการขยายธุรกิจในด้านอื่นๆ เพื่อรองรับรายได้ที่อาจได้รับผลกระทบในด้านนี้มาโดยตลอด

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 สินทรัพย์ถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1.1 ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์สุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีที่ดิน อาคารและอุปกรณ์สุทธิซึ่งเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์และไม่ติดภาระผูกพันใดๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	31 ธันวาคม 2560	31 ธันวาคม 2561	31 ธันวาคม 2562
ที่ดิน	523	557	557
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	1,422	1,339	1,475
อุปกรณ์	375	435	393
เครื่องตกแต่งและติดตั้ง	272	260	265
ยานพาหนะ	109	134	109
งานระหว่างติดตั้ง	43	48	239
รวมที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ	2,744	2,773	3,038

4.1.2 สัญญาเช่าและบริการระยะยาว

ธนาคารและบริษัทย่อยมีภาระผูกพันในการจ่ายค่าเช่าตามสัญญาเช่ารถยนต์ สัญญาเช่าสำนักงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการรักษาข้อมูล และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน โดยมีส่วนที่ครบกำหนดชำระตามระยะเวลานับตั้งแต่วันที่ในงบแสดงฐานะการเงินดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	31 ธันวาคม 2562			
	ค่าเช่าตามสัญญาเช่ารถยนต์	ค่าเช่าตามสัญญาเช่าสำนักงาน	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงาน	รวม
ภายใน 1 ปี	1	185	24	210
ภายในปีที่ 2	1	127	12	140

	31 ธันวาคม 2562			
	ค่าเช่าตามสัญญา เช่ารถยนต์	ค่าเช่าตามสัญญา เช่าสำนักงาน	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโปรแกรม คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ สำนักงาน	รวม
3 ปีขึ้นไป	-	151	-	151
รวม	2	463	36	501

(หน่วย : ล้านบาท)

	31 ธันวาคม 2561			
	ค่าเช่าตามสัญญา เช่ารถยนต์	ค่าเช่าตามสัญญา เช่าสำนักงาน	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโปรแกรม คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ สำนักงาน	รวม
ภายใน 1 ปี	1	317	26	344
ภายในปีที่ 2	1	236	20	257
3 ปีขึ้นไป	1	231	11	243
รวม	3	784	57	844

(หน่วย : ล้านบาท)

	31 ธันวาคม 2560			
	ค่าเช่าตามสัญญา เช่ารถยนต์	ค่าเช่าตามสัญญา เช่าสำนักงาน	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโปรแกรม คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ สำนักงาน	รวม
ภายใน 1 ปี	1	255	1	257
ภายในปีที่ 2	1	77	-	78
3 ปีขึ้นไป	1	127	-	128
รวม	3	459	1	463

4.2 การลงทุนของธนาคารในบริษัทย่อย

- ความหมายของบริษัทย่อย

ความหมายของบริษัทย่อยเป็นไปตามคำนิยามของมาตรฐานการบัญชี ซึ่งได้เปิดเผยไว้ในงบการเงินในส่วนของหมายเหตุประกอบงบการเงิน หัวข้อนโยบายการบัญชี

- นโยบายการลงทุนของธนาคาร

การลงทุนเชิงกลยุทธ์

การลงทุนเชิงกลยุทธ์เป็นการลงทุนในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม โดยจะลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เชื่อมโยงกับธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ ในเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้บรรลุตามพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ และเป็นไปตามแนวทางการดำเนินธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มธุรกิจฯ รวมถึงแนวทางการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย

การลงทุนเพื่อผลตอบแทน

การลงทุนเพื่อผลตอบแทนเป็นการลงทุนเพื่อวัตถุประสงค์การได้มาซึ่งสินทรัพย์ประเภทสินเชื่อที่ด้อยคุณภาพด้วยราคาที่ต่ำกว่ามูลค่าเงินต้นคงค้างและมูลค่าหลักประกัน ทั้งนี้ เพื่อหวังกำไรหรือผลตอบแทนจากการบริหารการลงทุนผ่านลักษณะกองทุนรวมต่างๆ ที่เป็นบริษัทย่อยของธนาคาร ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการลงทุนในสิทธิเรียกร้องประเภทสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อพาณิชย์ สินเชื่ออื่น ซึ่งองค์การเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน (“ปรส.”) ได้นำออกประมูลรวมถึงกองทุนประเภทลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิเรียกร้องที่มีอสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ในการประกอบธุรกิจด้านสินเชื่อ สินเชื่อเช่าซื้อ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีคดีความทั้งที่ธนาคารเป็นผู้ฟ้องคดีและที่ธนาคารถูกฟ้องคดี โดยเป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจ เช่น การฟ้องบังคับชำระหนี้จากผู้กู้ การฟ้องเรียกหลักประกัน ซึ่งคดีเหล่านี้เป็นคดีความที่มีลักษณะเป็นปกติในการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม คดีความดังกล่าวมิได้มีคดีที่อาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น

โดยสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มิได้มีข้อพิพาททางกฎหมายอื่นใดที่อาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น หรือที่อาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ อย่างมีนัยสำคัญและไม่สามารถประเมินผลกระทบเป็นตัวเลขได้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์	ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”)
ชื่อภาษาอังกฤษ	Kiatnakin Bank Public Company Limited ชื่อย่อ KKP
ประกอบธุรกิจ	ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจตลาดทุน และธุรกิจที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และประกาศที่เกี่ยวข้อง
จำนวนและชนิดของหุ้น	846,751,109 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท โดยเป็นหุ้นสามัญ 846,751,109 หุ้น และหุ้นบุริมสิทธิ -0- หุ้น (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)
ทุนจดทะเบียน	8,467,511,090 บาท
ทุนชำระแล้ว	8,467,511,090 บาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 500 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
เลขทะเบียนบริษัท	0107536000986
โทรศัพท์	0-2165-5555
เว็บไซต์	www.kiatnakinphatra.com

ชื่อ ที่ตั้งสำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์ และหมายเลขโทรสารของบุคคลอ้างอิงอื่น ๆ

นายทะเบียน - หุ่นสามัญ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2009-9000 โทรสาร 0-2009-9991

ผู้สอบบัญชี : น.ส.สุกฤดา เข้มสกุล
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4906
บริษัท ไพร์ชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอพีเอส จำกัด
เลขที่ 179/74-80 อาคารบางกอกซิตีทาวเวอร์ ชั้น 15
ถนนสาทรใต้ เขตสาทร
กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2844-1000 โทรสาร 0-2286-5050

ที่ปรึกษากฎหมาย : ไม่มี

ที่ปรึกษา/ ผู้จัดการภายใต้สัญญาการจัดการ : ไม่มี

นิติบุคคลที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10.00 ขึ้นไป

ธนาคารมีการลงทุนในนิติบุคคล โดยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10.00 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดดังต่อไปนี้

ชื่อนิติบุคคลและสถานที่ตั้ง	ประเภทธุรกิจ	หุ้นสามัญที่ จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมด (หุ้น)	สัดส่วนความ เป็นเจ้าของ (ร้อยละ)
1. บริษัท ทุนภัทร จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ เลขที่ 252/6 อาคารสำนักงานเมืองไทย-ภัทร 1 ชั้น 9 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9000 โทรสาร 0-2305-9539	ธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น และธุรกิจการลงทุน	210,310,240.00	99.98
2. บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ เลขที่ 252/6 อาคารสำนักงานเมืองไทย-ภัทร 1 ชั้น 6, 8-11 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9000 โทรสาร 0-2305-9535	ธุรกิจหลักทรัพย์	213,500,000.00	99.95*
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด ที่อยู่ เลขที่ 252/25 อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 19 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9800 โทรสาร 0-2305-9803	ธุรกิจจัดการกองทุน	12,000,000.00	99.97*
4. Phatra Asset Management (Cayman) Limited ที่อยู่ c/o Maples Corporate Services Limited PO Box 309, Ugland House Grand Cayman, KY1-1104, Cayman Islands	ธุรกิจจัดการกองทุน	1.00	99.98*
5. บริษัท เคเคพี ทาวเวอร์ จำกัด ชื่อเดิม บริษัท ซี เอ็ม ไอ ซี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ที่อยู่ เลขที่ 209, 209/1 อาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2664-1396-7 โทรสาร 0-2664-2163	ธุรกิจให้เช่าและบริหารจัดการอาคารสำนักงาน ที่ให้เข้ากับธนาคารและ บริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ	230,000,000.00	91.34
6. บริษัท บีไอที ลิส (ประเทศไทย) จำกัด ชื่อเดิม บริษัท บีทีเอ็มยูลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่อยู่ เลขที่ 54 อาคารหะรินธร ชั้น 4 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2266-3060 โทรสาร 0-2266-3067	ธุรกิจเช่าการเงิน	600,000.00	10.00
7. กองทุนรวมเอเชียรีคอปเวอร์ 1 ที่อยู่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด เลขที่ 252/25 อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 19 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9800 โทรสาร 0-2305-9803	ธุรกิจลงทุน	21,665,778.5942	99.95

ชื่อนิติบุคคลและสถานที่ตั้ง	ประเภทธุรกิจ	หุ้นสามัญที่ จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมด (หุ้น)	สัดส่วนความ เป็นเจ้าของ (ร้อยละ)
8. กองทุนรวมเอเชียรีคอฟเวอรี่ 2 ที่อยู่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด เลขที่ 252/25 อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 19 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9800 โทรสาร 0-2305-9803	ธุรกิจลงทุน	78,683,161.1474	99.59
9. กองทุนรวมเอเชียรีคอฟเวอรี่ 3 ที่อยู่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด เลขที่ 252/25 อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 19 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9800 โทรสาร 0-2305-9803	ธุรกิจลงทุน	77,595,895.6819	99.97
10. กองทุนรวมไทยรีสตรัคเจอร์ ที่อยู่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด เลขที่ 252/25 อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 19 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9800 โทรสาร 0-2305-9803	ธุรกิจลงทุน	68,263,486.3132	98.91
11. กองทุนรวมบางกอกแคปปิตอล ที่อยู่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด เลขที่ 252/25 อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 19 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9800 โทรสาร 0-2305-9803	ธุรกิจลงทุน	34,388,611.8195	95.72
12. กองทุนรวมแอมม่าแคปปิตอล ที่อยู่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด เลขที่ 252/25 อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 19 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2305-9800 โทรสาร 0-2305-9803	ธุรกิจลงทุน	27,020,796.4744	94.03

* ถือหุ้นผ่านบริษัท ทุนภัทร จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับโดยหน่วยงานกำกับดูแลในช่วงระยะเวลา 5 ปีย้อนหลัง (ปี 2558 – 2562)

บริษัท	ปี	หน่วยงานกำกับดูแล	มาตราและความผิดที่ถูกเปรียบเทียบปรับ		จำนวนเงิน (บาท)
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	2561	ธนาคารแห่งประเทศไทย	มาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551	การจัดชั้นสินทรัพย์ไม่ถูกต้อง	4,370,000
			มาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551	การรายงานชุดข้อมูลเกี่ยวกับการจัดชั้นไม่ถูกต้อง	
	2561	สำนักงาน ก.ล.ต.	มาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535	ไม่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนดในเรื่องการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์	886,000
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนภัทร จำกัด	2561	สำนักงาน ก.ล.ต.	มาตรา 117 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535	ไม่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนดในเรื่องการจัดการกองทุนรวม	1,635,000