

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1.1 วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ “กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ” (Growing Together) โดยมุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจและการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งพนักงาน ลูกค้า สังคม และผู้ถือหุ้น อีกทั้งวิสัยทัศน์ของธนาคารยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการปรับพอร์ตสินเชื่อบริการเพื่อเพิ่มผลตอบแทนและลดความเสี่ยง การเพิ่มเงินฝากที่ไม่ใช่เงินฝากประจำเพื่อลดต้นทุนของเงินทุน การเพิ่มรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยจากการขายข้ามผลิตภัณฑ์ และการเสริมสร้างกระบวนการทางธุรกิจให้แข็งแกร่งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน โดยมุ่งมั่นให้ธนาคาร เป็นองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีอย่างจริงจัง (Paperless Organization) รวมทั้งพัฒนาธนาคารและบุคลากรเพื่อผลักดันให้เป็น Performance Driven Organization

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากในการพิจารณาทบทวนและกำหนดกรอบนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจของธนาคาร รวมถึงติดตามดูแลให้มีการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สรุปได้ดังนี้ เริ่มจากธนาคารจัดให้มีการประชุมระดมความคิดเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจของธนาคาร ร่วมกันระหว่างคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายจัดการ และผู้บริหารบริษัทในเครือ โดยฝ่ายจัดการจะนำความคิดเห็นที่ได้จากการประชุมฯ มาใช้ประกอบการจัดทำแผนฯ และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาอนุมัติ จากนั้น ฝ่ายจัดการดำเนินการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งเป้าหมายให้พนักงานในองค์กรได้ทราบทั่วกัน รวมถึงจัดให้มีการประชุมเชิงสัมมนาคณะกรรมการและผู้บริหาร บมจ.ธนาคารกรุงไทย (KTB BUSINESS STRATEGY SEMINAR) เป็นประจำทุกปีเพื่อให้ผู้บริหารตั้งแต่ ผู้จัดการสาขา ผู้บริหารสำนักงานเขต และผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป ได้รับทราบนโยบายและทิศทางในการบริหารงาน ตลอดจนแนวโน้มภาวะเศรษฐกิจ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเชิงรุกให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและจะได้นำไปถ่ายทอดแก่พนักงานในหน่วยงานต่อไป คณะกรรมการธนาคารได้ติดตามผลการดำเนินงานของธนาคารเปรียบเทียบกับเป้าหมายตัวชี้วัดจากรายงานของกรรมการผู้จัดการใหญ่ (CEO Report) และรายงาน KTB Corporate War Room Leaflet เป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของธนาคารเปรียบเทียบกับธนาคาร คู่เทียบและเป้าหมายตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาสอีกด้วย ในระหว่างปี คณะกรรมการธนาคารยังได้มอบนโยบาย กลยุทธ์ และคำแนะนำต่างๆ ไปสู่ฝ่ายจัดการ โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งเมื่อฝ่ายจัดการรับไปดำเนินการ ก็ต้องกลับมา รายงานความคืบหน้าและผลสำเร็จต่อที่ประชุมฯ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการธนาคาร สัญจร พร้อมตรวจเยี่ยมหน่วยงานและสาขาในแต่ละภูมิภาคอย่างสม่ำเสมอ เพื่อถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญในด้านต่างๆ รวมถึงรับทราบปัญหาจากการดำเนินงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

กลยุทธ์หลักในการดำเนินงานปี 2558 ประกอบด้วย 4 ด้านที่สำคัญ คือ

1) **มุ่งเน้นธุรกิจหลัก** โดยยกระดับการดูแลลูกค้าแต่ละกลุ่ม ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อสร้าง Customer Experience ในทุกระดับ การจัดเตรียม Business Platform รองรับการขายธุรกิจในแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะโครงการของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งยังเน้นการเพิ่มรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยและเงินฝากที่ไม่ใช่เงินฝากประจำควบคู่กับการปรับการให้สินเชื่อสู่กลุ่มลูกค้าที่สร้างผลตอบแทนสูง เช่น SME และรายย่อย เป็นต้น ตลอดจนให้ความสำคัญกับการขายข้ามผลิตภัณฑ์และรักษาสถานลูกค้าในต่างจังหวัด

2) **เพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน** โดยปรับปรุงกระบวนการภายใน ทั้งด้านการอนุมัติสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยง ด้วยการปรับปรุงนโยบายสินเชื่อให้มีความชัดเจนและมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น ปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมคุณภาพสินทรัพย์อย่างเข้มงวด นอกจากนี้ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารยังได้มุ่งเน้นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ที่มีสินเชื่อ การปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ตลอดจนการเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ทางธุรกิจ (MIS & Data Analytics)

3) **ต่อยอดสู่โอกาสใหม่ทางธุรกิจ** โดยเน้นขายธุรกิจในกลุ่มที่เป็นโอกาสและในกลุ่มที่ความนิยมในตลาดมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เช่น Digital Banking, Wealth Management, Supply Chain รวมถึงโอกาสการขายธุรกิจจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

4) **พัฒนาธนาคารให้เป็นองค์กรที่มุ่งผลสำเร็จในงานเป็นสำคัญ** หรือ Performance Driven Organization โดยปรับปรุงระบบการให้รางวัล-ผลตอบแทน และเส้นทางความก้าวหน้า ที่สะท้อนผลงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ปรับปรุงการวางแผนงานด้านทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงาน รักษาพนักงานที่มีศักยภาพ ตลอดจนสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อให้ธนาคารกรุงไทยเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงานและเป็นการวางรากฐานสู่การเป็น Best place to work

ควบคู่กับการดำเนินกลยุทธ์หลักข้างต้น ธนาคารยังคงดำเนินโครงการ KTB Transformation อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2556 เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานครั้งใหญ่ทั่วทั้งองค์กร ให้ครอบคลุมงานด้านต่างๆ ทั้ง งานหน้าบ้าน (งานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า / งานด้านการตลาด) งานหลังบ้าน (กระบวนการภายในและการบริหารความเสี่ยง) และงานในบ้าน (HR และ Training) โดยการดำเนินงาน ภายใต้โครงการ KTB Transformation ได้แก่

- **Retail & SME Transformation:** พัฒนา Sales & Services Model เพื่อเพิ่มศักยภาพการขายและการบริการให้กับพนักงาน, พัฒนาเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ, จัดตั้ง Loan Factory เพื่อลดระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ, พัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า (EWS) และพัฒนาระบบการติดตามหนี้
- **Wholesale Transformation:** ยกระดับการดูแลลูกค้า Wholesale ผ่านการแนะนำลูกค้าแบบ Solution-Oriented Approach โดยจัดทำ Client Profile เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นระบบ กำหนดกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน, พัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร รวมทั้งจัดอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำ, มุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมจาก Cash Management, Trade, Treasury, Structured Finance, Global Markets และ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

Debt Capital Market, สร้างทีมงานด้านผลิตภัณฑ์และการตลาดที่แข็งแกร่งโดยเฉพาะ Global Market และ Debt Capital Market, ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาเครื่องมือการติดตามผลการดำเนินงาน (Performance Dashboard) ในระดับรายลูกค้า เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลผลงานได้รวดเร็วขึ้น และสามารถตอบสนองต่อสภาวะการแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น

- **HR Transformation:** กำหนด HR Strategy และโครงสร้างองค์กร, ออกแบบการวางแผนอัตรากำลังโดยใช้ People Supply Chain Management, กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลและการวัดผลเป้าหมายการดำเนินงาน, พัฒนารูปร่างให้เป็น Performance Driven Organization และสอดคล้องกับแนวคิด “งานได้ผล คนสนุก”
- **Cost Optimization:** ระบุโอกาสการลดต้นทุนต่างๆ โดยเปรียบเทียบกับ Best Practice, สร้างกระบวนการในการลดต้นทุน/เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, ปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้คล่องตัวและสามารถลดต้นทุนของธนาคารได้มากขึ้น

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ส่งผลให้การดำเนินงานโดยรวมของธนาคารเป็นไปตามเป้าหมาย และได้รับรางวัลจากสถาบันต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร การดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานระดับสากล ตลอดจนความสำเร็จในการดำเนินการด้านบรรษัทภิบาลที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินงานที่ผ่านมาจะเป็นแรงผลักดันให้ธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงต่อไปในอนาคต

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่สำคัญ

1.2.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารมณฑล จำกัด กับธนาคารเกษตร จำกัด โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ โดยเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรก ที่นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนมิถุนายน 2532 และได้เริ่มเปิดทำการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา โดยได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็น บริษัทมหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 ใช้ชื่อว่า “บมจ.ธนาคารกรุงไทย” เลขทะเบียน บมจ.335 (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็น 0107537000882) ชื่อย่อ KTB

ในเดือนสิงหาคม 2530 ธนาคารได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาดำเนินการ และในเดือน พฤศจิกายน 2541 ธนาคารได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) มาดำเนินการ

ในเดือนกันยายน 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น อนุมัติให้ลดทุนจดทะเบียนของธนาคารเพื่อลดผลขาดทุนสะสม โดยการลดมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากเดิมหุ้นละ 10 บาท เหลือมูลค่าหุ้นละ 5.15 บาท

ในเดือนตุลาคม 2546 กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน มีนโยบายที่จะลดสัดส่วนการถือหุ้นธนาคารลง ธนาคารจึงได้เสนอขายหุ้นที่ถือโดยกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ จำนวน 3,000 ล้านหุ้น ซึ่งได้รับความสนใจจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก จึงมีการจัดสรรหุ้นเพิ่มอีก 450 ล้านหุ้น รวมเป็นหุ้นที่ออกจำหน่ายทั้งสิ้น 3,450 ล้านหุ้น ให้แก่ประชาชน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ทั่วไปในราคาหุ้นละ 8.50 บาท ส่งผลให้กองทุนฟื้นฟูฯ ถือหุ้นร้อยละ 56.4 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร ณ ขณะนั้น

ในเดือนตุลาคม 2555 ธนาคารได้ดำเนินการเพิ่มทุนโดยจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุน จำนวน 2,796.31 ล้านหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นแต่ละราย ทั้งหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ (Rights Offering) โดยเสนอขายในราคาหุ้นละ 12.60 บาท โดยหลังจากการเพิ่มทุนกองทุนฟื้นฟูฯ และพัฒนาระบบสถาบันการเงินยังคงถือหุ้นร้อยละ 55.05 ของหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ ณ 31 ธันวาคม 2555

1.2.2 สรุปการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในปี 2558

นอกจากการเดินหน้าเปลี่ยนแปลงองค์กรครั้งใหญ่ด้วยโครงการ KTB Transformation แล้ว ธนาคารยังปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับสภาพแวดล้อมการแข่งขันและความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะช่วยเพิ่มฐานรายได้ที่มีขีดดอกเบี้ยของธนาคารให้เพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มสายงานใหม่ คือ สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ (Global Transaction Banking) พร้อมทั้งปรับโครงสร้างสายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน (Global Market) เพื่อให้ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร เพื่อมุ่งเน้นการสร้างรายได้ที่มีขีดดอกเบี้ยของธนาคาร

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

ธนาคารมีการลงทุนในกลุ่มบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนดังนี้

■ กลุ่มบริษัทย่อย

หมายถึง กลุ่มบริษัทที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคารและมีความสำคัญเสมือนหน่วยธุรกิจหนึ่งของธนาคาร มุ่งเน้นการให้บริการแก่ธนาคารเป็นหลัก หรือเป็นช่องทางให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ซึ่งการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทย่อยจะสอดคล้องตามแนวนโยบายและแผนกลยุทธ์ของธนาคาร บริษัทในกลุ่มนี้ได้แก่

- 1) บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย ประกอบธุรกิจด้านหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุน และกิจการที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- 2) บจ.กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อและการให้เช่าซื้อแบบลีสซิ่ง สำหรับสังหาริมทรัพย์ทุกประเภท ธุรกิจแฟคเตอริง และเช่าซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค
- 3) บจ.กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส ประกอบธุรกิจให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้คำปรึกษาด้านการพัฒนา และปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเป็นหลัก
- 4) บจ.กรุงไทยกฎหมาย ประกอบธุรกิจให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นหลัก
- 5) บจ.กรุงไทยธุรกิจบริการ ประกอบธุรกิจให้บริการแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ในด้านการบริหารอาคารขนส่งทรัพย์สินขนส่งตราสารทางการเงินขนส่งเอกสารรักษาความปลอดภัยพิมพ์เอกสาร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

พับบรรจุของอัตโนมัติ พร้อมจัดส่ง และให้บริการขนส่งเงินสดและเอกสารแก่สถาบันการเงินอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต

- 6) บจ.กรุงไทยแอตไวซ์เซอร์ จำกัด ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจของธนาคาร

■ **กลุ่มบริษัทร่วม**

หมายถึง กลุ่มบริษัทซึ่งธนาคารร่วมลงทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางธุรกิจและเพื่อเอื้อประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์ให้กับธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าธนาคาร บริษัทในกลุ่มนี้ได้แก่

- 1) บมจ.บัตรกรุงไทย ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และบัตรพลาสติกอื่น ๆ และให้บริการสินเชื่อบุคคล
- 2) บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ประกอบธุรกิจประกันชีวิต
- 3) บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย ประกอบธุรกิจรับประกันวินาศภัยทุกประเภท
- 4) บจ.กรุงไทย ไอ พี เจ ลิสซิ่ง ดำเนินธุรกิจให้เช่าแบบลีสซิ่งสำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ทุกชนิด ธุรกิจเช่าซื้อสังหาริมทรัพย์ทุกชนิด และธุรกิจแฟคเตอริง
- 5) บล.เคที ซีมิโก้ เป็นการร่วมทุนระหว่างธนาคารและกลุ่มซีมิโก้ ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาทางการเงิน และกิจการที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

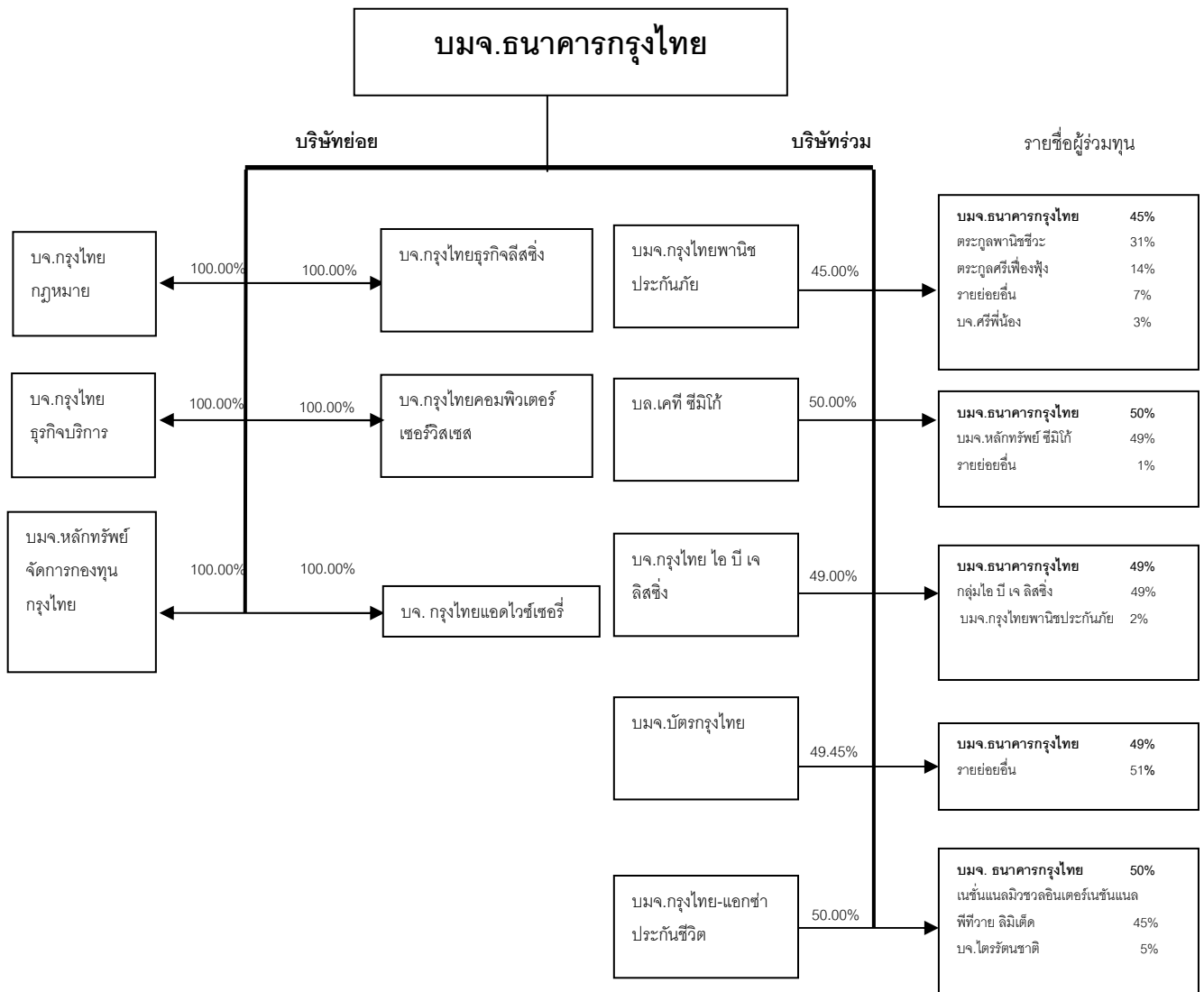
ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีความมั่นคง ดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

■ **กลุ่มบริษัทอื่น ๆ**

หมายถึง กลุ่มบริษัทที่ธนาคารลงทุนตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป แต่ไม่รวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

โครงสร้างการถือหุ้นในกลุ่มบริษัทย่อย บริษัทร่วม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558



ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รายชื่อบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นโดยตรงตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	หน่วย : ล้านบาท	
		ธนาคารถือหุ้น (ร้อยละ)	เงินลงทุน (วิธีราคาทุน)
บริษัทย่อย			
บจ.กรุงไทยธุรกิจบริการ	งานบริการทั่วไป	100.00	140.00
บจ.กรุงไทยกฎหมาย	บริการงานกฎหมาย	100.00	30.00
บจ.กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส	บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	100.00	1,300.00
บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย	จัดการกองทุน	100.00	210.90
บจ.กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง	เช่าซื้อ	100.00	1,000.00
บจ.กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์	ที่ปรึกษาทางการเงิน	100.00	40.00
บริษัทร่วม			
บล.เคที ซีมิโก้	หลักทรัพย์	50.00	1,068.90
บมจ.บัตรเครดิตไทย	บัตรเครดิต	49.45	1,994.59
บจ.กรุงไทย ไอ บี เจ ลีสซิ่ง	เช่าซื้อ	49.00	87.38
บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย	ประกันวินาศภัย	45.00	1,518.82
บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต	ประกันชีวิต	50.00	4,071.77
บริษัทอื่น ๆ			
บจ. เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์	ระบบการชำระเงิน	20.06	23.11
บมจ. ทิพยประกันภัย	ประกันวินาศภัย	11.92	154.66
บจ. ธนาคารเพื่อการพิมพ์	โรงพิมพ์	10.00	1.00
บจ. เมืองใหม่อุตสาหกรรม สระบุรี	นิคมอุตสาหกรรม	10.00	25.00
บจ. โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	โรงแรม	10.00	101.78
บจ. เมโทรเดชิกนี	Special Purpose Vehicle (SPV)	39.00	0.00 ⁽¹⁾
บริษัทที่ถือหุ้นจากการปรับโครงสร้างหนี้			
บมจ. อัลฟาเทค อิเลคทรอนิกส์	ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	30.51	0.00 ⁽¹⁾
บจ. เกียรติปภา	ผลิตและจำหน่ายสี	49.94	0.00 ⁽¹⁾
บมจ. แมเนเจอร์มีเดีย กรุ๊ป	การผลิตและจำหน่ายหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์	16.09	0.29

(1) น้อยกว่า 0.01 ล้านบาท

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้

แสดงโครงสร้างรายได้หลักของธนาคาร เปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2556 – 2558 ตามงบการเงินรวมของธนาคาร

หน่วย : ล้านบาท

	2558		2557*		2556	
			(ปรับปรุงใหม่)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	12,092	7.06	14,875	9.21	13,224	9.25
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	319	0.19	188	0.12	190	0.13
เงินลงทุนในตราสารหนี้	4,963	2.90	6,256	3.87	6,596	4.62
เงินให้สินเชื่อ**	111,438	65.11	102,873	63.69	87,789	61.43
การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	3,679	2.15	4,018	2.49	3,584	2.51
อื่นๆ	34	0.02	20	0.01	20	0.01
รวมรายได้ดอกเบี้ย	132,525	77.43	128,230	79.39	111,403	77.95
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	24,224	14.15	21,027	13.02	17,369	12.15
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารตราต่างประเทศ	6,701	3.92	4,826	2.99	4,581	3.21
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	648	0.38	235	0.14	2,560	1.79
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	3,038	1.78	2,932	1.81	3,238	2.27
รายได้จากเงินปันผล	408	0.24	425	0.26	2,028	1.42
รายได้จากการดำเนินงานอื่น	3,601	2.10	3,854	2.39	1,730	1.21
รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	38,620	22.57	33,299	20.61	31,506	22.05
รวมรายได้	171,145	100.00	161,529	100.00	142,909	100.00

*ในปี 2558 ธนาคารได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 10 เรื่อง งบการเงินรวม มาเริ่มปฏิบัติ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงอำนาจควบคุมต่อบริษัท ตามข้อบังคับของมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้แล้ว จึงได้นำงบการเงินของ บมจ. บัตรกรุงไทย มาจัดทำงบการเงินรวมของธนาคารและได้มีการปรับย้อนหลังงบการเงินรวมของปี 2557 ด้วยแล้ว

**ธนาคารมีการจัดประเภทของรายได้ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อของบริษัทย่อยรายหนึ่งใหม่ โดยได้จัดแสดงอยู่ในรายได้ค่าธรรมเนียมรับแทน

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.2.1 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

2.2.1.1 สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่

ธนาคารแบ่งการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มียอดขายเกินกว่า 1,000 ล้านบาท และมีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป โดยให้บริการด้านสินเชื่อและบริการทางการเงินต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการการบริการดูแลแบบ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เฉพาะเจาะจงตามประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ธนาคารจึงแบ่งกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

- 1.1) กลุ่มธุรกิจการเกษตร ให้บริการลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตทางการเกษตร อาทิ น้ำตาล ข้าว ยางพารา มันสำปะหลัง ผักและผลไม้กระป๋อง อาหารทะเลแช่แข็ง อาหารสำเร็จรูป และอาหารกระป๋อง ทั้งที่เป็นการซื้อขายผลผลิตโดยตรงและการแปรรูปผลผลิต รวมทั้งอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากอุตสาหกรรมดังกล่าว เช่น เอทานอล โรงไฟฟ้าชีวมวล โรงไฟฟ้าไบโอแก๊ส
- 1.2) กลุ่มธุรกิจก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ให้บริการลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างงานทั้งภาครัฐและเอกชน บ้านจัดสรร และอาคารชุดพักอาศัย
- 1.3) กลุ่มธุรกิจบริการ ให้บริการลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ โรงแรม เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ โรงพยาบาลเอกชน
- 1.4) กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม ให้บริการลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจภาคการผลิตหรือแปรรูป เช่น เหล็ก พลาสติก ชิ้นส่วนยานยนต์ สิ่งทอ เฟอร์นิเจอร์ อาหารและเครื่องดื่ม ลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจซื้อมา-ขายไป การนำเข้า-ส่งออกสินค้าต่างๆ, ห้างสรรพสินค้า และ Logistic

2. ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่พิเศษในกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ Project Finance, Loan Syndication, Multinational Company และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (SET 100) โดยให้บริการด้านวาณิชธนกิจ เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงิน การระดมทุน และเสนอบริการเครื่องมือทางการเงินให้กับลูกค้า ทั้งนี้ ลูกค้าที่อยู่ในความดูแลส่วนใหญ่จะดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัมปทานภาครัฐ, การก่อสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน, การก่อสร้างขนาดใหญ่ เป็นต้น และมีเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่มีความซับซ้อนกว่าการให้สินเชื่อทั่วไป

ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมาธนาคารได้มีการดำเนินการตามโครงการ Wholesale Transformation โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์หลักของธนาคารโดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 1 ข้อ 1.1.1 วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของธนาคาร

2.2.1.2 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง

ธนาคารให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งมีวงเงินรวมเกิน 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญและช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม และยังต้องการการสนับสนุนแหล่งเงินทุนในการประกอบธุรกิจอยู่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ธนาคารให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องในภาคธุรกิจต่างๆ ที่สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ ทั้งภาคการผลิต บริการ ค้าส่ง ค้าปลีก การเกษตร การนำเข้าและส่งออก

ธนาคารมีบริการที่ตอบสนองลูกค้าตามลักษณะธุรกิจ เช่น ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ร้านทอง โรงรับจำนำ เป็นต้น อีกทั้ง ได้จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ประกอบการ SME และธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่อ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

อุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ผ่านการค้าประกันสินเชื่อของ บยส.ให้กับผู้ประกอบการ SMEs ที่ขาดหลักประกันหรือหลักประกันไม่เพียงพอ นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับภาครัฐและธนาคารออมสินเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) แก่ผู้ประกอบการ SMEs เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินการหรือเพื่อการลงทุนระยะยาว

ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมาธนาคารได้มีการดำเนินการตามโครงการ SME Transformation โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์หลักของธนาคารโดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 1 ข้อ 1.1.1 วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของธนาคาร

2.2.1.3 สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก

ธนาคารให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก (sSME) โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าและผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ที่มียอดขายไม่เกิน ล้านบาท 20.0 ล้านบาทต่อปี และใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 100 โดยในปีธนาคารดำเนินปรับปรุงผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก เช่น คุณสมบัติผู้กู้ โดยกำหนดรายได้รวมของผู้กู้ ขั้นต่ำ 200,000 บาท/เดือน เพื่อเหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้าในกลุ่มนี้ รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อขยายฐานสินเชื่อของธนาคาร และรองรับความต้องการของลูกค้าในกลุ่มนี้เพิ่มขึ้น

ปัจจุบันธนาคารมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กดังนี้

1. สินเชื่อธุรกิจอเนกประสงค์ ประเภท 5 สำหรับลูกค้าในธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจค้าส่ง ธุรกิจบริการ ธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการเกษตร และธุรกิจโรงงานหรือธุรกิจการผลิตขนาดเล็ก นอกจากนี้ ยังมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กที่ธุรกิจไม่ซับซ้อนหรือเป็นธุรกิจเฉพาะ เช่น กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ อพาร์ทเมนต์หอพัก โรงแรม โรงรับจำนำ / สหกรณ์ออมทรัพย์ ธุรกิจบำบัดของเสีย และธุรกิจเหมืองแร่ ธุรกิจการศึกษา เทศบาล
2. สินเชื่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง วงเงินไม่เกิน ล้านบาท 5.0 ซึ่งให้บริการแก่ธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างงานของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
3. สินเชื่อเพื่อการเกษตร โดยให้สินเชื่อเพิ่มเติมแก่ลูกค้ารายเดิม
4. สินเชื่อ KTB – SSME Gold Shop เพื่อสนับสนุนเงินทุนระยะสั้นและระยะยาวให้แก่ผู้ประกอบการ ร้านทองที่มีศักยภาพ โดยวงเงินสินเชื่อสูงสุด 1.5 เท่าของมูลค่าหลักประกัน
5. สินเชื่ออิสระชีพเพื่อการแพทย์ (สูงสุด 12 ล้านบาท) เป็นสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบอาชีพแพทย์ เกษตรกร เทคนิคการแพทย์ และกายภาพบำบัด เพื่อลงทุนซื้ออาคารสถานที่ประกอบการ ปรับปรุงตกแต่ง ซ่อมอุปกรณ์เครื่องมือและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เป็นต้น
6. สินเชื่อกรุงไทยคุ้มครองธุรกิจ sSME (BRTA & GLT-SP) เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กที่มีวงเงินสินเชื่อธุรกิจ sSME สามารถนำไปชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองสินเชื่อธุรกิจที่มีกับธนาคาร
7. สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กที่ธนาคารร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เพื่อเข้ามาค้าประกันสินเชื่อ ได้แก่ สินเชื่อ KTB-sSME 3 เท่า (GPS 5 ปรับปรุงใหม่) โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

OTOP และวิสาหกิจชุมชน และสินเชื่อ Start-up SMEs เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน

8. โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาล อาทิ สินเชื่อโครงการสนับสนุนสินเชื่อนวัตกรรมดี ไม่มีดอกเบี้ย ร่วมกับ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.), โครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับภาคเอกชน ร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs (Soft Loan GSB)

ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมาธนาคารได้มีการดำเนินการตามโครงการ Retail Transformation โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์หลักของธนาคารโดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 1 ข้อ 1.1.1 วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของธนาคาร

2.2.1.4 สินเชื่อธุรกิจภาครัฐ

ธนาคารได้ให้บริการสินเชื่อแก่หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นฐานลูกค้ารายใหญ่และมีความเสี่ยงต่ำ ได้แก่

1. สินเชื่อที่ให้กับหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจเป็นสินเชื่อเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลและการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งธนาคารจะให้บริการสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินการของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจนั้นๆ
2. สินเชื่อที่ธนาคารได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการต่างๆ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สินเชื่อที่ให้แก่สถานธนาหุเคราะห์ (โรงรับจำนำ) โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมโดยเป็นโครงการร่วมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

นอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มข้าราชการ พนักงาน และบุคลากรของรัฐ ซึ่งเป็นการยกระดับฐานความเป็นอยู่ให้กับบุคคลกลุ่มนี้ ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษเนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ที่มีรายได้แน่นอน โดยมีสินเชื่อหลักหลักได้แก่ สินเชื่อธนวิถี สินเชื่อเอกประสงค์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อเอกประสงค์สำหรับผู้รับบำนาญ เป็นต้น ซึ่งสินเชื่อดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อบุคคล

2.2.1.5 สินเชื่อสาขาต่างประเทศ

ธนาคารเปิดให้บริการสาขาต่างประเทศ รวม 8 สาขา และสำนักงานผู้แทนจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สาขาคุนหมิง สาขามุมไบ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาพนมเปญ สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ สาขาสิงคโปร์ สาขานครหลวงเวียงจันทน์ สาขาเคย์แมน และสำนักงานผู้แทนอย่างกึ่ง สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ โดยสาขาที่ทำธุรกรรมเต็มรูปแบบซึ่งรวมทั้งบริการแบบ Retail Banking มี 4 สาขา ได้แก่ สาขามุมไบ สาขากพนมเปญ สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ และสาขานครหลวงเวียงจันทน์ และสาขาที่บริการเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ (Wholesale Banking) มี 3 สาขา ได้แก่ สาขาคุนหมิง สาขาลอสแอนเจลิส และสาขาสิงคโปร์ สำหรับสาขาเคย์แมนจะมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุนจากแหล่งเงินภายนอก ในขณะที่สำนักงานผู้แทนอย่างกึ่ง ทำหน้าที่ในการดูแลและประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุน ระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

กลุ่มลูกค้าสินเชื่อมี 2 ประเภท ได้แก่

1. กลุ่มลูกค้าไทย ประกอบด้วย หน่วยราชการไทยและผู้ประกอบการไทย
2. กลุ่มลูกค้าต่างชาติ ประกอบด้วย กลุ่มองค์กรภาครัฐ และลูกค้าภาคเอกชน กระจายตัวในประเภทธุรกิจต่างๆ ได้แก่ ธุรกิจสถาบันการเงิน ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจเหมืองแร่ และธุรกิจก่อสร้าง เป็นต้น

สาขาต่างประเทศให้บริการผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก และสินเชื่อแก่ลูกค้าเช่นเดียวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการลูกค้าสินเชื่อในประเทศ ทั้งนี้โดยปฏิบัติงานภายใต้การได้รับอนุญาตและกฎระเบียบของทางการของประเทศที่ตั้ง ครอบคลุมให้บริการสินเชื่อ ประเภทต่างๆ ได้แก่

1. สินเชื่อธุรกิจ (Commercial Loan)
2. สินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ (Project Finance)
3. สินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ (Trade Finance)

จากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้ธุรกิจไทยมุ่งออกไปลงทุนในประเทศเพื่อนบ้านอาเซียนมากขึ้น ธนาคารจึงเตรียมพร้อมและรองรับการเติบโตของลูกค้าไทย โดยมุ่งเน้นธุรกิจที่ลงทุนในประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงโครงการความร่วมมือระหว่างกัน ทั้งนี้ การอำนวยการสินเชื่อจะพิจารณาให้แก่ธุรกิจที่มีผลการดำเนินงานดี หรือธุรกิจที่เป็นโครงการของรัฐบาลและมีรายได้ที่แน่นอนเป็นหลัก

2.2.1.6 สินเชื่อสถาบันการเงิน

สินเชื่อสถาบันการเงินเป็นการกำกับดูแลและพัฒนากิจการธุรกิจกับลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินต่างประเทศ สาขาและบริษัทในเครือของสถาบันการเงินต่างประเทศที่ทำธุรกิจในประเทศไทย รวมทั้งสถาบันการเงินในประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธุรกิจหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ธุรกิจประกัน ธุรกิจสีสซิง โดยสินเชื่อสถาบันการเงินถือเป็นส่วนหนึ่งในธุรกรรมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

ธนาคารพิจารณาวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงและกำหนดวงเงินรองรับความเสี่ยงเพื่อรองรับการทำธุรกรรม รวมถึงการกำหนดวงเงินสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน ตลอดจนควบคุมและติดตามการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินให้อยู่ภายในกรอบนโยบายของความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงิน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ให้บริการการเป็น Settlement Bank ในการชำระราคาหลักทรัพย์และตราสารอนุพันธ์ระหว่างบริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กับ บจ. สำนักหักบัญชี (ประเทศไทย) (TCH) โดยธนาคารติดตามควบคุมดูแลการชำระราคาให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ TCH อย่างใกล้ชิด

2.2.1.7 สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล

▪ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย เป็นการให้สินเชื่อเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย คือ เพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือซื้อที่ดินเพื่อสร้างสิ่งปลูกสร้างหรือเพื่อปรับปรุงต่อเติม หรือ ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย โดยมีผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายตาม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าที่ซื้อที่อยู่อาศัยจากบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำซึ่งรวมถึงพนักงานบริษัทเอกชน, ผู้ประกอบอาชีพอิสระ, กลุ่มอาชีพพิเศษ, กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ยังมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับการอุปโภคบริโภค โดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ใช้ชื่อว่า “สินเชื่อ Home For Cash” มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ลูกค้านำเงินสดไปซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค และชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตให้แก่บริษัทประกันชีวิต นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ของธนาคารและบริษัทในเครือแก่ลูกค้า ในรูปแบบของ Housing Product Package ด้วย เช่น บัตร ATM, บัตรวีซ่าเดบิต, บัตรเครดิต, ประกันอัคคีภัย, แผนคุ้มครองภาระหนี้เพื่อความมั่นคงในชีวิต, บริการหักบัญชีสาธารณูปโภคโดยอัตโนมัติ, บริการ KTB netbank เป็นต้น

นอกจากนี้ธนาคารได้จัดกิจกรรมพิเศษอย่างต่อเนื่อง โดยเข้าร่วมงานมหกรรมที่เกี่ยวข้องกับบ้าน เช่น มหกรรมบ้านและคอนโด, Thailand Smart Money Expo, มหกรรมบ้านโคราช, มหกรรมทางการเงินต่างๆ และยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายตามสาขาและสำนักงานเขตทั่วประเทศ

และธนาคารยังให้ความร่วมมือกับภาครัฐบาลในการตอบรับมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์สนับสนุนผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลางให้เข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยจัดรายการส่งเสริมการขายสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ตามนโยบายรัฐบาล โดยปรับลดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามประกาศธนาคาร (ปัจจุบันคือสินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก) 5 ปีแรกลง 0.25%

■ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล

ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้าและภาวะการแข่งขันของตลาด พร้อมทั้งจัดทำโปรโมชั่นพิเศษในช่วงเวลาที่เหมาะสมในแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยมีผลิตภัณฑ์หลัก ดังนี้

1. สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อที่รองรับกลุ่มลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารมีลักษณะเป็นวงเงินหมุนเวียน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้าใช้จ่ายในช่วงเวลาที่มีความจำเป็น ไม่ให้ไม่เสียดอกเบี้ย และสามารถชำระคืนเงินต้นได้ตามความต้องการ เป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย ได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้น โดยตลอด กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารได้แก่ กลุ่มลูกค้าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจโดยรวมถึงพนักงานสัญญาจ้างที่รับเงินเดือนผ่านธนาคาร นอกจากนี้ ยังได้ขยายสินเชื่อไปยังกลุ่มลูกค้าบริษัทเอกชนที่มีศักยภาพและมีความมั่นคงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดและรับเงินเดือนผ่านธนาคารด้วย
2. สินเชื่อโครงการเงินกู้เอกชนประสงค์ มีลักษณะเป็นวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา โดยมีกลุ่มลูกค้าทั้งบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน ลักษณะโครงการเงินกู้มีทั้งแบบที่มีเงื่อนไขข้อตกลงให้สินเชื่อเป็นสวัสดิการโดยให้หน่วยงานหักเงินเดือนเพื่อชำระหนี้ธนาคาร หรือหน่วยงานจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารเพื่อหักชำระหนี้โดยอัตโนมัติจนกว่าผู้กู้จะชำระหนี้เสร็จสิ้น และแบบไม่มีข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการ แต่ผู้กู้ต้องรับเงินเดือนผ่านบัญชีเงินฝากกับธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้าใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและตามความต้องการของลูกค้า เช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายยอเนกประสงค์ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการสินเชื่อโครงการเงินกู้เอกชนประสงค์สำหรับผู้รับบำนาญ ผู้รับบำนาญรายเดือน และผู้รับบำนาญพิเศษรายเดือน โดยนำสิทธิในบำนาญตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงินด้วย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

3. สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ครอบคลุมกลุ่มนักเรียนนักศึกษาทุกกลุ่ม โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับภาวะตลาดการศึกษาในปัจจุบันซึ่งมีหลักสูตรภาคภาษาอังกฤษในทุกระดับการศึกษา สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่างประเทศยังได้ครอบคลุมถึงการศึกษาตามโครงการของสถาบันแนะแนวการศึกษาที่เข้าร่วมโครงการกับธนาคารด้วย
4. สินเชื่อกรุงไทยใส่ใจคุณ (KTB Care For You) เป็นสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่มีรายได้ประจำ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายนอกประสงค์ตามความต้องการ เพียงแค่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันหรือโอนสิทธิเรียกร้องในเงินฝากเป็นประกัน
5. สินเชื่อกรุงไทย Super Easy (เดิมชื่อสินเชื่อกรุงไทย 3 สบาย) เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นลูกค้าทั่วไปที่มีรายได้ประจำและเป็นลูกค้าที่มีศักยภาพ โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคาร กำหนดวงเงินกู้สูงสุด 1 ล้านบาท ระยะเวลากู้ไม่เกิน 5 ปี การชำระคืนเงินกู้จะชำระคืนกี่ครั้งก็ได้ภายใน 1 เดือน ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารได้ให้บริการ KTB Loan Convenience Card เพิ่มเติม สำหรับลูกค้าสามารถตรวจสอบยอดหนี้ผ่าน ตู้ ATM ของธนาคารได้
6. สินเชื่อกรุงไทยให้ 5 เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มพนักงานหน่วยงานเอกชนผู้มีเงินเดือนผ่านบัญชีเงินฝากของธนาคารให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผลิตภัณฑ์สินเชื่อนี้ประกอบด้วยสินเชื่อนอกประสงค์ 5+ ซึ่งเป็นสินเชื่อแบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) และสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ 5+ ซึ่งเป็นสินเชื่อแบบหมุนเวียน (Revolving) โดยธนาคารได้พัฒนารูปแบบใบสมัคร Application Brochure เพิ่มเติม ให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนทุกขั้นตอน พร้อมทั้งลดความเสี่ยงและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของสาขา

ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมาธนาคารได้มีการดำเนินการตามโครงการ Retail Transformation เช่นเดียวกับสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์หลักของธนาคารโดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 1 ข้อ 1.1.1 วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของธนาคาร

2.2.1.8 ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ใช่สินเชื่อ

■ บริการทางการเงิน

ธนาคารมีบริการรับเงินฝากจากลูกค้าทั่วไปทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา, นิติบุคคล, หน่วยงานราชการ, หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน โดยแบ่งเป็น เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำโดยมีผลิตภัณฑ์เงินฝากที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกในการออมเงินแก่ลูกค้า อาทิ

- เงินฝากประจำพิเศษที่เป็นโปรโมชันในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งเป็นเงินฝากประจำที่มีระยะเวลาการฝากหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น เงินฝากประจำพิเศษ 5 เดือน ในช่วงเทศกาลปีใหม่และวันแห่งความรัก, เงินฝากประจำ KTB Birthday ระยะเวลาฝาก 7 เดือน ในช่วงวันครบรอบวันเปิดดำเนินการของธนาคาร, เงินฝากประจำพิเศษ 9 เดือน, 8 เดือน, 4 เดือน, 10 เดือน, 13 เดือน ,

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เงินฝากประจำตามใจ เป็นต้น โดยผู้ที่ใช้บริการ KTB netbank จะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับเงินฝากประจำบางผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการ KTB netbank ด้วยเช่นกัน

- Product Bundling โดยร่วมกับบมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำ 10EC สำหรับผู้ที่ซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ 10EC ซึ่งประสงค์นำเงินฝากที่ครบกำหนดชำระค่าเบี้ยประกันปีต่อ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกันปีต่อ และเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิต
- นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ออมทรัพย์ KTB Birthday Bonus Savings โดยเปิดตัวในช่วงวันครบรอบวันเปิดดำเนินการปีที่ 49 ของธนาคาร ซึ่งเป็นเงินฝากออมทรัพย์พิเศษรูปแบบใหม่ที่ลูกค้าจะได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นในรูปของโบนัสพิเศษหากคงเงินฝากไว้กับธนาคารตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด

▪ บริการจัดการทางการเงิน

ธนาคารให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการทางการเงิน ทั้งด้านรับเงิน – จ่ายเงิน การบริหารสภาพคล่องทางบัญชี และการบริหารด้านข้อมูลให้แก่ลูกค้าองค์กรภาครัฐ องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ , สถาบันการเงิน และบริษัท/หน่วยงาน ผ่านทางสาขาและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มลูกค้าหลักของธนาคารด้านบริการจัดการทางการเงิน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ: ธนาคารให้บริการจัดการด้านการเงินที่ครบวงจรและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของหน่วยงาน เช่น ให้บริการออกหนังสือคำทางประกันอิเล็กทรอนิกส์ (KTB LG Online) และชำระเงินค่าซื้อเอกสารประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกรมบัญชีกลาง, โครงการซื้อ-จ้างล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาล, โครงการสนับสนุนการให้บริการแก่กองทุนการออมแห่งชาติ , โครงการการออกบัตรเติมเงิน M-Pass ร่วมกับกรมทางหลวง
2. กลุ่มลูกค้าเอกชนขนาดใหญ่และสถาบันการเงิน: ธนาคารให้บริการจัดการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม เช่น กลุ่มพลังงาน กลุ่มก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มยานยนต์ กลุ่มสินค้าเกษตร รวมทั้งขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินที่ยังไม่เคยเปิดใช้บริการกับธนาคาร ทั้งธนาคารในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งบริการการดูแลผลประโยชน์ ให้คำปรึกษาและสนับสนุนลูกค้าในด้านความต้องการทางการเงินอย่างครบวงจร แก่กองทุนส่วนบุคคล กองทุนรวม และนิติบุคคลอื่นที่มีการลงทุนในตลาดทุนและตลาดเงิน
3. กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและเครือข่าย: ธนาคารมีผู้เชี่ยวชาญทางการเงินกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคที่พร้อมให้คำปรึกษาด้านบริการจัดการทางการเงิน รวมทั้งมีการจัดโปรแกรมการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการในการทำธุรกรรมแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก อีกทั้งให้บริการเพิ่มเติมสำหรับการถอนเงินกู้/เงินฝาก และชำระเงินกู้/ฝากเงินผ่านเครื่อง ATM ของกลุ่มลูกค้าสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ครบวงจร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4. กลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา: ธนาคารให้บริการ โดยศึกษาพฤติกรรมและทำความเข้าใจประสบการณ์ของลูกค้า ต้องการและคาดหวังเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- สำหรับผลิตภัณฑ์บริการจัดการทางการเงินหลักที่ธนาคารให้บริการแก่กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วยบริการ ดังนี้
1. **บริการด้านการชำระเงิน (Payment Service):** บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการชำระเงินให้กับ คู่ค้า พนักงาน ทั้งการชำระด้วย เงินสด เช็ค และการโอนเงินเข้าบัญชีทั้งธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร พร้อม รายงานประกอบการชำระเงินแบบ Real Time ได้แก่ บริการ Direct Credit/Payroll, บริการโอนเงิน E-Cheque, BAHTNET และ บริการโอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติครั้งละหลายราย (BPS), บริการจัดทำเช็ค
 2. **บริการด้านการเรียกเก็บเงิน (Collection Service):** บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานในการ รับชำระค่าสินค้าหรือบริการ ซึ่งให้บริการผ่านทุกช่องทางของธนาคาร โดยลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลการ ชำระเงินได้แบบ Real Time ได้แก่ บริการ Direct Debit, Bill Payment, บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติเพื่อ ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านระบบ CGP และ Page to Page, บริการรับฝากเช็ค
 3. **บริการด้านบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Service):** บริการโอนเงินระหว่างบัญชีอัตโนมัติ โดยเชื่อมโยงบัญชี เข้าด้วยกันเพื่อช่วยบริหารบัญชีของลูกค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากบัญชีที่มีรายรับจากดอกเบี้ยและเสริม สภาพคล่องให้กับบัญชีที่มีรายจ่าย
 4. **บริการด้านข้อมูลทางการเงิน (Information Service):** บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามและ ตรวจสอบสถานะทางบัญชีของลูกค้าแบบ Online ได้แก่ การเรียกดูความเคลื่อนไหวทางบัญชี, เรียกดูข้อมูลการ รับชำระระหว่างวัน

ทั้งนี้ ในปี 2558 ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการจัดการทางการเงิน และบริการ Custodian และ Escrow Agent ที่โดดเด่นดังนี้

1. บริการ KTB LG Online เป็นบริการรับชำระเงินค่าซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และบริการออก หนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ค้าที่ต้องการเข้าร่วมประมูลงานของหน่วยงานภาครัฐ สามารถซื้อ เอกสารประกวดราคาและวางหนังสือค้ำประกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อเข้าประมูลงาน ผ่านระบบการ จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Electronic Government Procurement หรือ e-GP) ของกรมบัญชีกลางที่ได้เชื่อมต่อ ระบบกับธนาคารกรุงไทยผ่านระบบ KTB Corporate Online
2. โครงการซื้อ-จองล่วงหน้าสลากกินแบ่งรัฐบาล ผ่านธนาคารกรุงไทย เป็นการจัดสรรสลากกินแบ่งรัฐบาล ที่เปิด ให้ซื้อ-จองผ่านช่องทาง สาขานาคร, เครื่อง ATM และ Netbank ในลักษณะ First Come First Serve หรือ จัดคิวตามลำดับก่อนหลัง และหากได้รับการจัดสรร สลาก ผู้ซื้อ-จองสามารถนำหลักฐานไปรับสลากฯ ที่ สำนักงานไปรษณีย์ (ปณ.) สาขาที่ได้ลงทะเบียนไว้
3. โครงการสนับสนุนการให้บริการแก่กองทุนการออมแห่งชาติ เป็นการสนับสนุนให้ผู้มีรายได้น้อยสามารถสมัคร เป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ และนำส่งเงินเพื่อออมผ่านธนาคารได้
4. บริการ KTB Liquidity Management System (LMS) เป็นบริการโอนเงินอัตโนมัติระหว่างกลุ่มบริษัทโดยใช้ บริการ KTB Corporate Online ซึ่งลูกค้าสามารถแจ้งธนาคารหรือชำระระบบด้วยตนเองเพื่อกำหนดเงื่อนไขการ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

โอนเงินระหว่างกลุ่มบริษัทเพื่อให้ระบบทำงานโดยอัตโนมัติตามเงื่อนไขที่ระบุ บริการดังกล่าวเหมาะกับบริษัทขนาดใหญ่ที่มีบริษัทในเครือ และมีความต้องการบริหารเงินยืมระหว่างกัน

5. โครงการตัวแทนรับฝากเงินและโอนเงิน (Banking Agent) เป็นบริการที่ธนาคารดำเนินการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารเพื่อขยายช่องทางบริการทางการเงินของธนาคารในการให้บริการรับฝากเงินและโอนเงินแก่ลูกค้า
6. บริการผู้ดูแลเก็บรักษาทรัพย์สิน (Custodian Services) เป็นบริการการเก็บรักษาทรัพย์สิน รวมทั้งการเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์กองทุนรวม (Fund Supervisor) ให้กับลูกค้าทั้งที่เป็นกองทุนส่วนบุคคล กองทุนรวม และนิติบุคคลอื่นที่มีการลงทุนในตลาดทุนและตลาดเงิน
7. บริการนายทะเบียนหลักทรัพย์ (Registrar Services) เป็นการให้บริการแก่ผู้ออกหลักทรัพย์ในการเป็นนายทะเบียน รวมทั้งการให้บริการเป็นตัวแทนจ่ายเงิน (Paying Agent) และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
8. บริการผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ (Bond Representative Services) โดยให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าที่มีการออกและขายหลักทรัพย์ประเภทหุ้นกู้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

■ บริการ Supply Chain Financing

บริการ Supply Chain Financing เน้นบริการจัดการทางการเงินที่อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างผู้ซื้อสินค้า (Buyer) และผู้ขายสินค้า (Supplier) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการทั้งผู้ซื้อสินค้าและผู้ขายสินค้าที่ต้องการเชื่อมโยงคู่ค้าต่างๆ ในห่วงโซ่เข้าด้วยกันเพื่อครอบคลุมบริการจัดการทางการเงินแบบครบวงจร โดยผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน การโอนเงินเพื่อชำระสินค้า/บริการให้กับคู่ค้าและเรียกดูรายงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริการ Supply Chain Financing แบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. Supplier Finance – เป็นการให้สินเชื่อระยะสั้นเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนแก่ผู้ขายสินค้า/บริการ (Seller/Supplier) ของผู้ซื้อสินค้ารายใหญ่ (Sponsor) โดยธนาคารจะรับโอนสิทธิในลูกหนี้การค้า (ผู้ซื้อสินค้ารายใหญ่) ของผู้ขายสินค้า/บริการ ภายหลังการส่งมอบสินค้า/บริการให้แก่ผู้ซื้อสินค้ารายใหญ่แล้ว โดยผู้ขายสินค้า/บริการจะได้รับเงินค่าสินค้า/บริการจากธนาคารก่อนตามเงื่อนไขที่กำหนดเพื่อเพิ่มสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ โดยมีช่องทางการเปิดเงินกู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร อาทิ สินเชื่อสำหรับเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์แบบประกันราคาของบริษัทในเครือ ไทย ฟู้ดส์ จำกัด และสินเชื่อสำหรับผู้ขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทสยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
2. Distributor Finance – เป็นการให้สินเชื่อระยะสั้นเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนแก่ผู้ซื้อสินค้า (Buyer) หรือผู้แทนจำหน่ายสินค้า (Distributor) ของผู้ซื้อสินค้า หรือผู้แทนจำหน่ายสินค้า ของผู้ขายสินค้ารายใหญ่ (Sponsor) ภายหลังการส่งมอบสินค้า/บริการเรียบร้อยแล้ว โดยเมื่อถึงกำหนดเวลาที่ต้องชำระเงินให้แก่ผู้ขายสินค้ารายใหญ่ ทางธนาคารจะเป็นผู้ชำระเงินให้ก่อนและให้ผู้ซื้อสินค้า หรือผู้แทนจำหน่ายสินค้า ชำระคืนเงินกู้ให้แก่ธนาคารในภายหลังด้วยอัตราดอกเบี้ยตามที่ธนาคารกำหนด โดยใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคาร อาทิสินเชื่อสำหรับตัวแทนจำหน่ายสินค้าบริษัทในเครือปูนซีเมนต์ไทย กลุ่มบุญรอดบริวเวอรี่ และบริษัท ปตท. จำกัด รวมถึงโครงการสินเชื่อผู้รับเหมาภาครัฐและรัฐวิสาหกิจเพื่อซื้อสินค้ากับบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด

■ บริการการค้าระหว่างประเทศ

ผลิตภัณฑ์และบริการด้านการค้าต่างประเทศแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์และบริการด้านการนำเข้า ได้แก่ บริการเปิดและแก้ไข L/C, สินเชื่อเพื่อการนำเข้า, บริการออกหนังสือค้ำประกันการรับสินค้า (S/G), บริการสลักหลังใบสั่งปล่อยสินค้าขนส่งทางอากาศ (D/O), บริการตัวเรียกเก็บสินค้าเข้า, บริการขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า
2. ผลิตภัณฑ์และบริการด้านการส่งออก ได้แก่ บริการรับแจ้งการเปิดและแก้ไข L/C, บริการแจ้งการเปิดและแก้ไข L/C ผ่าน Internet (e-Advice), การโอน L/C, การยืนยัน L/C, โอนสิทธิการชำระเงินตาม L/C, บริการรับซื้อตัวสินค้าส่งออกตาม L/C, บริการรับซื้อตัวสินค้าส่งออกตาม L/C แบบไร้เบี้ยไม่ได้ (without recourse), บริการรับซื้อตัวเรียกเก็บสินค้าออก, สินเชื่อเพื่อการส่งออก, บริการเรียกเก็บเงินตามตัวสินค้าออก, บริการรับซื้อเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า
3. ผลิตภัณฑ์และบริการด้านหนังสือค้ำประกันต่างประเทศ ได้แก่ บริการแจ้งการเปิด/แก้ไข/ยกเลิกหนังสือค้ำประกันหรือ Standby L/C จากธนาคารตัวแทนในต่างประเทศต่อผู้รับประโยชน์ในประเทศไทย, บริการออก/แก้ไข/ยกเลิกหนังสือค้ำประกัน หรือ Standby L/C ตามคำขอของธนาคารตัวแทนในต่างประเทศต่อผู้รับประโยชน์ในประเทศไทย (หลักประกันธนาคารต่างประเทศ), บริการออก/แก้ไข/ยกเลิกหนังสือค้ำประกันหรือ Standby L/C ไปยังผู้รับประโยชน์ในต่างประเทศตามคำขอของลูกค้า

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้นำเข้า และผู้ส่งออก ในอุตสาหกรรม ธุรกิจโครงการ ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจพาณิชย์กรรม และธุรกิจบริการ โดยให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารการค้า กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อัตราแลกเปลี่ยนและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นโดยมีการรับรองคุณภาพและรับประกันระยะเวลาในการให้บริการ (SLA) มาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า และยังมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่าน Internet ซึ่งการให้บริการดังกล่าวได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากขึ้น ทั้งกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มธุรกิจขนาดกลาง (SMEs) และองค์กรภาครัฐ โดยธนาคารได้ให้บริการผ่านศูนย์ธุรกิจต่างประเทศทั้ง 23 แห่ง ในวันและเวลาทำการ หรือให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ KTB Trade Online

ธนาคารให้บริการลูกค้าเป็นแบบรวมศูนย์ (Hub-Spoke) อย่างเต็มรูปแบบ โดยทีมงานมืออาชีพ และใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยระดับมาตรฐานสากล ช่วยให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยธนาคารได้รับประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน ISO 27001 สำหรับระบบ Trade Finance System (TFS) และระบบ Trade Online ซึ่งแสดงออกถึงความมุ่งมั่นให้ความสำคัญกับการบริหารความมั่นคงปลอดภัยระบบข้อมูลสารสนเทศ จากการรับรองคุณภาพในระดับสากล

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ บริการเงินโอนระหว่างประเทศ

ธนาคารได้ให้บริการเงินโอนต่างประเทศแก่ลูกค้า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล ภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ โดยมีกลุ่มผลิตภัณฑ์ 2 ประเภท ประกอบไปด้วย

1. การโอนเงินต่างประเทศเข้า (Inward Remittance) หมายถึง การที่ธนาคารให้บริการรับเงินโอนจากต่างประเทศทาง SWIFT เพื่อจ่ายให้กับผู้รับประโยชน์ในประเทศไทย หรือจ่ายต่อให้สาขาของธนาคารในต่างประเทศเพื่อผู้รับประโยชน์ในประเทศใกล้เคียง

ธนาคารมีบริการ แจ้ง Advice การโอนเงินเข้าจากต่างประเทศทาง e-Mail (e-Advice) เป็นบริการพิเศษที่จะช่วยให้ลูกค้าทราบว่าเงินโอนเข้าจากต่างประเทศ (Pre Advice) และยังมีการแจ้งยืนยันการเข้าบัญชีให้กับลูกค้าอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่ธนาคารได้นำเงินเข้าบัญชีแล้ว (Confirm Credit Advice)

2. การโอนเงินต่างประเทศออก (Outward Remittance) หมายถึง การที่ธนาคารให้บริการโอนเงินไปต่างประเทศทาง SWIFT ตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า เพื่อผู้รับประโยชน์ในต่างประเทศ เช่น โอนเงินให้บุตรหลานที่ศึกษาอยู่ในต่างประเทศ โอนเงินชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าสินค้า เป็นต้น

ธนาคารมีการให้บริการโอนเงินออกไปต่างประเทศทาง Internet (e-Payment) เช่น KTB Netbank, Remittance Services, KTB Corporate Online Remittance Services และบริการ แจ้ง Advice การโอนเงินออกไปต่างประเทศทาง e-Mail (e-Advice) เป็นบริการพิเศษที่จะยืนยันการหักบัญชีลูกค้าแล้ว ซึ่งจะแจ้งรายละเอียดการโอนเงินไปต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นหลักฐานว่าธนาคารได้ดำเนินการหักบัญชีและได้ทำการส่งเงินไปต่างประเทศเรียบร้อยแล้ว (Confirm Debit Advice)

■ ผลิตภัณฑ์ธุรกรรมตลาดเงินตลาดทุน

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักสำหรับผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุนของธนาคาร จำแนกได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบริษัทรายใหญ่ และธุรกิจ SME กลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน และกลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ (Ultra High Net Worth หรือ UHNW) โดยธนาคารมีกระบวนการวิเคราะห์ความเหมาะสมของลูกค้าก่อนเสนอขายธุรกรรมด้านอนุพันธ์ทางการเงิน (Client Suitability and Appropriateness) ตามข้อกำหนดของ ธปท. เพื่อให้แน่ใจว่าธุรกรรมอนุพันธ์ที่ธนาคารเสนอมีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และลูกค้ามีความเข้าใจธุรกรรมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุนที่ธนาคารเสนอให้บริการได้แก่ บริการธุรกรรมด้านซื้อขายเงินตราต่างประเทศทันที และล่วงหน้า บริการการซื้อขายพันธบัตรรัฐบาล และตราสารหนี้เอกชน บริการอนุพันธ์ทางการเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและด้านอัตราดอกเบี้ย ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น ธุรกรรม Currency Option, ธุรกรรม Forward Rate Agreement (FRA), ธุรกรรม Interest Rate Swap (IRS), ธุรกรรม Cross Currency Interest Rate Swap (CIRS), ธุรกรรม Interest Rate Option (Cap, Floor) รวมถึงให้คำปรึกษาทางการเงินให้กับลูกค้าและเสนออนุพันธ์ทางการเงินที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละราย และ บริการด้านตัวแลกเปลี่ยน เป็นต้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นอกจากนั้น ธนาคารยังมีบริการเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Hedging) สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อวัตถุดิบ หรือเป็นผู้ผลิตที่ต้องการป้องกันความเสี่ยงด้านราคาขายสินค้า โดยธนาคารสามารถนำเสนอธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ได้หลากหลายประเภทตามความต้องการของลูกค้า เช่น น้ำมัน, ทองคำ, อะลูมิเนียม, ตะกั่ว, น้ำตาล, กากถั่วเหลือง, ฝ้าย เป็นต้น

ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ในการป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการให้บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศผ่านอินเทอร์เน็ต (KTB eFX) เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเพิ่มขึ้น

■ บริการธุรกิจปริวรรต

ธนาคารมีบริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ซึ่งให้บริการและให้คำปรึกษาครอบคลุมทุกวัตถุประสงค์ตามความต้องการของลูกค้า ทั้งด้านธุรกิจ การลงทุน การทำงาน การศึกษา และการท่องเที่ยว ซึ่งให้บริการที่สำนักงานใหญ่และสาขา โดยมีลักษณะผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ดังนี้

1. บริการรับซื้อ - ขายธนบัตรต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ จำนวน 36 สกุลเงิน ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ที่สำนักงานใหญ่ สาขา และ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินต่าง ๆ และรถ KTB on the Move
2. บริการขายตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ เพื่อนำไปชำระค่าสินค้า การศึกษา หรือบริการในต่างประเทศ
3. บริการรับซื้อตัวเงินต่างประเทศ ได้แก่ ธนาณัติ (Money Order), เช็ค/ตราพด, เช็คเดินทาง ฯลฯ
4. บริการเรียกเก็บตัวเงินต่างประเทศ โดยผ่านตัวแทนของธนาคารในต่างประเทศซึ่งมีอยู่ทั่วโลก เพื่อจ่ายเงินให้ลูกค้าตามที่ลูกค้ามีคำสั่งเรียกเก็บต่อไป
5. บริการบัญชีเงินฝาก ถอน โอนเงิน บัญชีเงินฝากต่างประเทศ โดยให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศรวม 11 สกุลเงิน ได้แก่ ดอลลาร์ออสเตรเลีย, ดอลลาร์นิวซีแลนด์, ดอลลาร์สหรัฐ, ยูโร, ปอนด์สเตอร์ลิง, เยนญี่ปุ่น, ดอลลาร์สิงคโปร์, ฟรังก์สวิส, ดอลลาร์ฮ่องกง, ดอลลาร์แคนาดา และ หยวน โดยแบ่งประเภทบัญชีเงินฝากออกเป็น เงินฝากกระแสรายวัน, เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ
6. บริการโอนเงินต่างประเทศ แบ่งออกเป็น เงินโอนต่างประเทศเข้า (Inward Remittance) และเงินโอนต่างประเทศออก (Outward Remittance) ด้วยสวิตช์ MT 103 ธนาคารจะจ่ายเงินให้ลูกค้าทันทีแบบ Straight Through Processing (STP) เมื่อได้รับคำสั่งจ่ายเงินที่เป็นไปตามเงื่อนไขของธนาคาร อีกทั้งมี Pre-Advice แจ้งรายการเงินโอนเข้าให้ลูกค้าทาง e-mail และเมื่อดำเนินการชำระเงินให้แล้ว (กรณีลูกค้าแจ้งความประสงค์ไว้ล่วงหน้าและให้ e-mail address)
7. บริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศผ่านระบบ Western Union สำหรับลูกค้าที่ต้องการโอนเงินจำนวนไม่มาก สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ถึงมือผู้รับภายใน 5 นาที โดยไม่ต้องมีบัญชีกับธนาคาร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริการพิเศษด้านอื่น ๆ ได้แก่ บริการสั่งซื้อเงินตราต่างประเทศทาง KTB Online และ Hot Line โทรศัพท์ หมายเลข 0-2208-4884/ 0-2208-4885/ 0-2208-4888/ 0-2208-4889 ให้บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวันพร้อมส่งมอบให้ลูกค้านอกสถานที่ บริการให้คำปรึกษา แนะนำธุรกรรมทางการเงินที่เหมาะสมกับผู้ที่ต้องเดินทางไปต่างประเทศ

บริการธุรกิจบริการรวมกลุ่มลูกค้าหลัก ได้แก่ ลูกค้าภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทภาคเอกชน ลูกค้าบุคคลรับอนุญาต (ผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย) ผู้ประกอบการค้าขายชายแดนกับประเทศที่มีอาณาเขตติดพรมแดนไทย-ลาว-เขมร-เมียนมาร์-เวียดนาม-จีน ลูกค้าธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม การศึกษา บริษัทและแนวทางการศึกษาให้กับนักเรียนที่ไปเรียนต่อต่างประเทศ หรือศึกษาภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อน สถานทูต กลุ่มแรงงาน และการประชุมนานาชาติ (MICE) และลูกค้าทั่วไป

■ ผลิตภัณฑ์ธุรกิจพาณิชย์

งานผลิตภัณฑ์ธุรกิจตราสารหนี้ – ตลาดแรก (Debt Capital Market) ของธนาคาร แบ่งออกเป็น 2 บริการหลักๆ ดังนี้

1. บริการด้านงานจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ (Arranging และ Underwriting)
2. บริการด้านการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisor) ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเป็นการทั่วไป ให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการได้ 4 ลักษณะ ได้แก่ การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนทางการเงินของโครงการลงทุน การจัดโครงสร้างเงินทุนของกิจการ การให้บริการจัดทำหรือวิเคราะห์โครงการเพื่อการลงทุน (Feasibility studies) และ การวางแผนทางการเงิน

ธนาคารเป็นผู้ให้บริการด้านงานจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ (Arranging และ Underwriting) และบริการด้านการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินทั่วไป (Financial Advisor) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชน เช่น บริษัทมหาชน จำกัด และบริษัทจำกัด เป็นต้น และกลุ่มลูกค้าหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจโดยธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาและสื่อกลางระหว่างผู้ต้องการเงินทุน (ผู้ออกตราสารหนี้หรือผู้ระดมทุน) และนักลงทุนที่ต้องการลงทุนโดยธนาคารอาจเสนอเข้าเป็นผู้รับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้แต่เพียงผู้เดียว หรือเป็นผู้ดำเนินการจัดหาสถาบันการเงินอื่นที่สนใจเข้าร่วมกับธนาคารในการจัดจำหน่าย เพื่อให้การจัดจำหน่ายตราสารหนี้แต่ละครั้งบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ออกตราสารหนี้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดจำหน่ายในวงจำกัดให้กับนักลงทุนสถาบันและ/หรือนักลงทุนรายใหญ่ (Private Placement) หรือการจำหน่ายให้กับนักลงทุนรายย่อย (Public Offering) ผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคาร ซึ่งสามารถกระจายหลักทรัพย์ไปสู่ นักลงทุนรายย่อยได้อย่างกว้างขวาง โดยธนาคารได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจองซื้อผ่านสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

ในปี 2558 ธนาคารเป็นผู้จัดจำหน่ายและผู้รับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ภาคเอกชนที่มีอันดับความน่าเชื่อถือระหว่าง BB+ ถึง AAA และหุ้นกู้ที่ไม่มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ทั้งตราสารหนี้ระยะสั้นและระยะยาว ให้แก่ผู้ออกตราสารหนี้ที่เป็นบริษัทในประเทศและต่างประเทศรวมมากกว่า 70 ธุรกรรม คิดเป็นมูลค่าการจัดจำหน่ายกว่า 75,000 ล้านบาท อาทิ หุ้นกู้ของของ บมจ. ช.การช่าง, บมจ.ซีพี ออลล์, บมจ.ปูนซีเมนต์ไทย, บมจ.ปตท., บมจ.บัตรกรุงไทย, พันธบัตรกระทรวงการคลังของ สปป.ลาว, (สกุลเงินบาท) บจ.น้ำตาลมิตรผล และ บมจ.แกรนด์ คาเนล แลนด์ เป็นต้น และที่สำคัญ ธนาคารได้เป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายหุ้น หรือ “Hybrid Bond” ของ บมจ.อนันดา ดี

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เวลลอปเม้นท์ ซึ่งนับเป็นบริษัทเอกชนบริษัทที่สาม ที่ออกเสนอขายตราสารในลักษณะนี้ในประเทศไทย และยังเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายร่วมหุ้นกู้สกุลเงินเหรียญสหรัฐของกระทรวงการคลังแห่ง สปป.ลาว ซึ่งเป็นครั้งแรกที่ทางการ สปป.ลาว สามารถออกหุ้นกู้สกุลเงินเหรียญสหรัฐสำเร็จ

นอกจากนี้ ธนาคารได้รับความไว้วางใจให้เป็นตัวแทนจำหน่ายพันธบัตรของหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ พันธบัตรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พันธบัตรองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และพันธบัตรธนาคารอาคารสงเคราะห์

งานธุรกิจวาณิชธนกิจของธนาคารเริ่มมีบทบาทมากขึ้นในการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าตามความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายและเปลี่ยนไป อาทิ จัดโครงสร้างทางการเงินเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการ การจัดหาเงินทุน การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ รวมถึงการแนะนำแผนงานที่เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม ทิศทางดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และภาวะทางเศรษฐกิจภายในประเทศและต่างประเทศ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ธนาคารและบริษัทในเครือให้บริการอยู่

■ บริการธนบดีธนกิจ (Wealth Management)

บริการกรุงไทยธนบดี หรือบริการที่ปรึกษาวางแผนการเงินส่วนบุคคล เป็นการให้บริการวางแผนทางการเงินอย่างครบวงจรในสินทรัพย์ประเภทต่างๆ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายทางการเงินของลูกค้าและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเติมเต็มชีวิตทางการเงินที่สมบูรณ์แบบของลูกค้า ตั้งแต่เรื่องการเพิ่มความมั่งคั่ง และส่งต่อความมั่งคั่งไปยังรุ่นถัดไป โดยธนาคารได้คัดสรรทีมบุคลากรที่มากด้วยประสบการณ์ ไม่ว่าจะเป็นทีมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลความสัมพันธ์กลุ่มลูกค้าธนบดี (Wealth Manager) ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และได้รับใบอนุญาตผู้ติดต่อกับผู้ลงทุน ซึ่งพร้อมให้คำแนะนำทางการเงินอย่างมืออาชีพ โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ทางการเงิน และระดับความเสี่ยงของการลงทุนที่ยอมรับได้ของลูกค้าแต่ละท่าน และทีมผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุน ทั้งด้านตลาดเงินและตลาดทุนของธนาคาร ซึ่งจะสนับสนุนข้อมูลล่าสุดและการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับสภาวะการลงทุน รวมถึง ได้จัดให้มีเครื่องมือการวางแผนการลงทุนที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของทีมบุคลากรในการให้คำแนะนำการวางแผนการลงทุนกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเครื่องมือทางการลงทุนที่ลูกค้าสามารถใช้ในการวางแผนการเงินได้ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ www.thanabodi.ktb.co.th

ลูกค้าธนบดีแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า Mass Affluent (ลูกค้าที่มีสินทรัพย์ตั้งแต่ 2 - 9.9 ล้านบาท), ลูกค้า Affluent (ลูกค้าที่มีสินทรัพย์ตั้งแต่ 10 - 49.9 ล้านบาท) และลูกค้า High Net Worth (ลูกค้าที่มีสินทรัพย์ตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไป) เพื่อที่ธนาคารจะได้สามารถทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มีความแตกต่างกันได้อย่างลึกซึ้ง และพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยลูกค้าทั้งสามกลุ่มจะได้รับบริการพิเศษจากธนาคารภายใต้ชื่อ KTB Precious และ KTB Precious Plus ตามลำดับ

นอกจากนี้ ลูกค้าของธนาคารจะได้รับบริการในลักษณะที่ Money Can't Buy หรือบริการที่ลูกค้าไม่สามารถหาได้จากที่ไหน โดยเป็นบริการที่ร่วมกับพันธมิตรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อนำเสนอเอกลักษณ์ที่เพียบพร้อมและตอบโจทย์ความต้องการในทุกรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า อาทิ บริการระดับ VIP กับ KTB Precious Lounge เพื่อการเดินทางเหนือระดับกับห้องรับรองพิเศษในสนามบินกว่า 700 แห่งทั่วโลก และประสบการณ์สุดเอ็กซ์คลูซีฟกับกิจกรรมพิเศษในรูปแบบที่หลากหลาย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ **บริการด้านบัตรของธนาคาร** ปัจจุบันแบ่งเป็น 4 ประเภทการบริการ ประกอบด้วย1. **บริการด้านบัตรเอทีเอ็ม (KTB ATM)**

เป็นบริการที่เพิ่มความคล่องตัว และอิสรภาพในการเบิกถอนเงินสด ไม่ว่าจะถอน โอน หรือชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ผ่านเครื่อง ATM ได้ทันที ตลอดเวลา โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขาของธนาคาร พร้อมกันนี้ธนาคารยังเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า โดยขยายบริการเพื่อรับชำระด้วยบัตร ATM ผ่านเครื่อง EDC ในเครือข่ายของธนาคารกรุงไทย

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการบัตรเอทีเอ็ม ให้แก่ลูกค้าบุคคลร่วมกับสถาบัน/องค์กร หรือหน่วยงานราชการต่างๆ เพื่อใช้เป็นบัตรประจำตัวร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้ากลุ่มนิติบุคคลในการใช้บริการผ่านเครือข่ายของธนาคารกรุงไทย และในการชำระค่าธรรมเนียมที่หน่วยงานราชการ

2. **บัตรกรุงไทยเดบิต (KTB DEBIT)**

เป็นบัตรเดบิตหรือบัตรเงินสดที่ใช้เป็นสื่อกลางในการชำระค่าสินค้า และ/หรือบริการตามสถานที่ต่างๆ ที่ได้ตกลงไว้กับธนาคารได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเช็คเงินสด และใช้ถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) หรือจุดบริการที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งบริการต่างๆ ที่ธนาคารกำหนดไว้ โดยธนาคารได้เป็นพันธมิตรกับผู้ให้บริการด้านบัตรชั้นนำ 2 แห่ง คือ VISA International และ Unionpay International

ในปี 2558 ธนาคารได้ร่วมกับกรมทางหลวง เปิดให้บริการบริหารจัดการระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติกรมทางหลวง ภายใต้ชื่อ “บัตร M-PASS” เพื่อใช้ชำระค่าผ่านทางของกรมทางหลวง (ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 และทางหลวงหมายเลข 7) และสามารถใช้อัตราบัตร M-PASS ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทาง ATM ของธนาคาร และต่างธนาคาร ใช้ชำระค่าสินค้า/บริการผ่านเครื่อง EDC ตามร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ VISA

3. **บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ ประเภทบัตรพลีทการ์ด**

เป็นบัตรเครดิตสำหรับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ นิติบุคคล ที่ธนาคารให้บริการร่วมกับ บมจ.ปตท. บมจ. บางจากปิโตรเลียม และ บมจ. เอสซี (ประเทศไทย) โดยธนาคารเป็นผู้ให้วงเงินสินเชื่อ และออกบัตรเพื่อใช้ชำระค่าสินค้า/บริการ ณ สถานีบริการน้ำมัน/ก๊าซ ปตท. และ/หรือสถานีบริการน้ำมันบางจาก หรือสถานีบริการน้ำมันเอสซีทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้หน่วยงาน องค์กร นิติบุคคล โดยมีระยะเวลาชำระเงินคืนสูงสุดถึง 55 วัน ซึ่งลูกค้าสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายของรถแต่ละคันได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงบประมาณค่าใช้จ่าย ในปัจจุบันธนาคารถือเป็นผู้นำตลาดในบริการด้านบัตรเครดิต ประเภทบัตรพลีทการ์ด

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับบมจ.ปตท. ออกบัตรเพื่อสนับสนุนโครงการภาครัฐ ได้แก่ “บัตรเครดิตพลังงาน NGV” สำหรับผู้ประกอบการที่มารับจ้างขนส่งผู้โดยสารสาธารณะ เพื่อใช้ชำระค่าก๊าซเอ็นจีวี และ “บัตรเครดิตพลังงาน (รถจักรยานยนต์สาธารณะ)” สำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะ เพื่อใช้ชำระค่าน้ำมันในกลุ่มแก๊สโซฮอล์ ณ สถานีบริการของ ปตท. ที่เข้าร่วมโครงการโดยผู้ใช้จะได้รับส่วนลดค่าน้ำมันในบัญชีบัตร อย่างไรก็ตาม ทั้ง 2 โครงการได้สิ้นสุดโครงการลงในปี 2558

4. บริการด้านร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต (Acquiring)

เป็นบริการเปิดร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต/เดบิต ในเครือข่าย VISA และ MASTER ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงบัตร ATM และบัตร VISA Debit ของธนาคารกรุงไทย เพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ ด้วยเครื่อง Electronic Data Capture (EDC) สำหรับร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

ในปี 2558 ธนาคารได้ร่วมกับ All Thai Taxi เปิดให้บริการรับชำระค่าโดยสารและค่าบริการเรียกรถ Taxi ผ่านระบบตัดชำระเงินด้วยบัตรแบบ Virtual EDC ซึ่งลูกค้าสามารถลงทะเบียนบัตรเพื่อใช้ชำระค่าโดยสารและค่าบริการผ่าน Application ของ “All Thai Taxi” ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าบริการ สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

2.2.1.9 ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในเครือที่เสนอขายผ่านธนาคาร

▪ บริการเช่าซื้อและลีสซิ่ง

ธนาคารมีการลงทุนใน บจ.กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง โดยให้บริการเช่าซื้อและลีสซิ่ง เพื่อส่งเสริมบริการของธนาคารให้ครบถ้วน โดยมีการให้บริการ 4 ประเภท ได้แก่

1. เช่าซื้อรถยนต์ (Hire Purchase)

- 1.1 เช่าซื้อรถยนต์ใหม่ (New Car) ซึ่งผู้เช่าซื้อสามารถจะผ่อนชำระค่างวดตามเงื่อนไขของสัญญา และเมื่อผู้เช่าซื้อได้ปฏิบัติตามสัญญา ครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์จะถูกโอนไปยังผู้ซื้อ เมื่อสิ้นสุดสัญญาการเช่าซื้อ โดยมุ่งเน้น การให้เช่าซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลธรรมดา
- 1.2 สิ้นเชื้อรถยนต์ใช้แล้ว (Used Car) การบริการสินเชื่อที่ให้กับผู้มีความประสงค์ที่จะซื้อรถยนต์ใช้แล้วจากผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้ว หรือผู้เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ โดยใช้รถยนต์เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน และโอนเปลี่ยนชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์เป็น บจ. กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง
- 1.3 สิ้นเชื้อ รถหมุนเงิน คือ สินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ถือกรรมสิทธิ์รถยนต์ที่ปลดภาระหนี้ โดยการนำรถยนต์มาเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ด้วยการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์มาเป็นบริษัท เหมาะสำหรับผู้ที่มีรถที่ต้องการใช้เงินยามฉุกเฉิน หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียน เพียงนำรถพร้อมเล่มทะเบียนมาขอสินเชื่อ เพียงเท่านั้นก็ได้เงินก้อนโต พร้อมมีรถใช้เหมือนเดิม

2. เช่าซื้อสินค้าอุปโภค (Consumer Finance) การบริการเหมือนเช่าซื้อปกติ โดยมุ่งเน้นทรัพย์สินประเภทสินค้าอุปโภค อาทิ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ

3. เช่าแบบลีสซิ่ง (Financial Lease) บริการสินเชื่อสำหรับเช่าสินทรัพย์ โดยประเภททรัพย์สินที่ให้บริการได้แก่ก่อสร้างหิมทรัพย์ทุกประเภท รถยนต์ เครื่องจักร และอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ โดยให้บริการแก่นิติบุคคล เพื่อการใช้งานในกิจการ เป็นสินเชื่อระยะปานกลาง หรือ ระยะยาว 3-5 ปี โดยเน้นนิติบุคคลที่ต้องการใช้บริการรถยนต์ และเมื่อครบสัญญาเช่า ผู้เช่ามีสิทธิจะเลือกซื้อทรัพย์สิน ตามราคาที่ได้ตกลงกันไว้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4. บริการเช่าซื้อ/ลีสซิ่ง เพื่อผู้ประกอบการ เป็นการให้เช่าทรัพย์สินที่ผู้ให้เช่ามีอยู่หรือจัดหาตามความประสงค์ของผู้เช่าเพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจหรือการค้า โดยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจะยังเป็นของผู้ให้เช่า ผู้เช่ามีสิทธิในการใช้ทรัพย์สินตามระยะเวลาและด้วยวิธีการชำระค่าเช่าตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญาเมื่อสิ้นสุดสัญญา ผู้เช่ามีสิทธิเลือกที่จะซื้อทรัพย์สินที่เช่าหรือส่งคืนทรัพย์สินนั้นแก่ผู้ให้เช่าก็ได้ เป็นการให้สินเชื่อบริการเช่าซื้อ 3 - 5 ปี เพื่อการลงทุน ซึ่งมีความคล่องตัวกว่าการกู้ยืมจากธนาคาร

■ บริการจัดการกองทุน

บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย (KTAM) ให้บริการจัดการบริหารสินทรัพย์ให้กับสถาบันองค์กร และรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ภายใต้ใบอนุญาตบริหารกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยเน้นการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมประเภทต่าง ๆ เช่น กองทุนรวมที่มีกำหนดระยะเวลา กองทุนรวมต่างประเทศ กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) กองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) เป็นต้น โดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ทั้งนี้ บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย มีส่วนแบ่งการตลาด 11.36% ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2558

■ บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์

บล.เคที ซีมิโก้ ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์การค้าหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้ การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์การจัดการกองทุนส่วนบุคคล กิจกรรมการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ (Principal และ Agent) และการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยมีสาขาให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ จำนวน 20 สาขา นอกจากนี้ ยังเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลในการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภายใต้โครงการ KTZMICO Cyber Branch

■ บริการประกันชีวิตและประกันวินาศภัย

ธนาคารร่วมกับบริษัทในเครือในการให้บริการนายหน้าประกันชีวิต และประกันวินาศภัย ผ่านเครือข่ายของธนาคาร ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต โดยร่วมกับ บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ให้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตประเภทต่างๆ เช่น EASY CASH (10 EC) กรุงไทย ทวิทรัพย์ (25PG) กรุงไทยสินเกษีณ (PR60) กรุงไทย สุขเกษียณ (CR60) กรุงไทยเพื่อคุ้มครองสินเชื่อบริการ (MRTA, GLTSP) กรุงไทยบำนาญสุข (SI85), ประกันชีวิตกลุ่ม, iProtect (ประกันคุ้มครองตลอดชีพ), iCare (ประกันสุขภาพ), Hybrid idesign (ประกันและผลิตภัณฑ์การลงทุน) และ iWish (ประกันแบบบำนาญ) และในปี 2558 ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ iBegin เพื่อเสนอขายกลุ่มผู้สูงอายุในวัยแรงงานที่ต้องรับภาระในการเลี้ยงดูผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ตามแนวโน้มการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ , ผลิตภัณฑ์ใหม่ iChild แบบประกันสำเร็จรูปสุขภาพแบบเหมาจ่าย ที่ให้ความคุ้มครองครบครันสำหรับเด็ก พร้อมกับให้บริการเสริมพิเศษทางการแพทย์ โดยนำเสนอให้กับกลุ่มผู้ประกอบการที่ต้องการซื้อความคุ้มครองสุขภาพให้กับบุตรหลาน และ Package พิเศษ KTB Saving Plus ประกันชีวิตกรุงไทย อีซี แคช (10EC) และเงินฝากประจำพิเศษ 10EC โดยให้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าออมเพียงครั้งเดียว 5 เท่าของเบี้ยประกันปีแรกที่จ่ายกับเงินฝากประจำพิเศษ 10EC เพื่อชำระเบี้ยปีต่อ ๆ หนึ่งเพื่อตอบโต้และครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บมจ.กรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต มีส่วนแบ่งการตลาด 10.18% ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2558

2. ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย โดยร่วมกับ บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย บมจ.ทิพยประกันภัย ให้บริการรับประกันวินาศภัยประเภทต่าง ๆ ได้แก่ การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การรับประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยการขนส่งทางทะเล การประกันอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ โดยธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังกล่าวผ่านช่องทางจัดจำหน่าย ต่างๆ ของธนาคาร เช่น สาขา สำนักงานธุรกิจ หน่วยงาน ในสายงานธุรกิจขนาดใหญ่ สายงานธุรกิจภาครัฐ เป็นต้น และธนาคารได้ร่วมกับ บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย และ บมจ.ทิพยประกันภัย ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ในปีที่ผ่านมา ชื่อผลิตภัณฑ์ กรุงไทยประกันทันใจ โดยใช้บัตรประชาชนเพียงใบเดียวในการซื้อผลิตภัณฑ์และลูกค้าสามารถรับกรมธรรม์และรับ PA Care Card สำหรับกรมธรรม์ที่มีค่ารักษาพยาบาลเพื่อไว้แสดงสิทธิในการรักษาตัวในโรงพยาบาลโดยไม่ต้องสำรองจ่ายเงิน ได้ที่สาขาของธนาคารในทันที

ขณะนี้ ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการขายผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Outbound) โดยเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยเข้าร่วมโครงการดังกล่าวด้วย

■ บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล

ธนาคารให้บริการด้านบัตรเครดิตผ่าน บมจ.บัตรกรุงไทย โดยมีผลิตภัณฑ์และโครงการ ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิต (Credit Card Business) โดยให้บริการทั้งลูกค้าบุคคล และลูกค้าองค์กร
2. สินเชื่อบุคคล (Personal Loan Business) ในชื่อของ “สินเชื่อ อเนกประสงค์ KTC Cash และ สินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD” ให้บริการสินเชื่อไม่มีหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีงานประจำและมีรายได้ต่อเนื่องที่แน่นอน
3. โครงการ Housing Bundling เป็นการอนุมัติบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าที่ทำสินเชื่อบ้านกับธนาคาร โดยมีเงื่อนไขเป็นไปตามข้อกำหนดที่ KTC กำหนด คือผ่านการอนุมัติสินเชื่อบ้าน มากกว่า 1 ล้านบาทขึ้นไป มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท และมีสถานะ NCB ปกติ
4. การสมัครบัตรเครดิตโดยมีเงินฝากเป็นประกัน โดยฝากเงินตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป ก็จะได้รับอนุมัติบัตรเครดิต
5. การเปิดร้านค้ารับบัตรเครดิต ให้บริการเครื่องรูดบัตร (EDC) ให้แก่ร้านค้า บริษัท ที่สนใจ
6. การซื้อประกันของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และซื้อกองทุน LTF/RMF ของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยบัตร KTC เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ถือบัตร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สำหรับบริการด้านบัตรเครดิตนั้น ธนาคารใช้ศักยภาพของเครือข่ายสาขาทั่วประเทศเป็นผู้แนะนำผลิตภัณฑ์และกิจกรรมส่งเสริมการขายให้กับฐานลูกค้าของธนาคาร ซึ่งปัจจุบัน บมจ.บัตรกรุงไทย มีฐานผู้ถือบัตรเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศด้วย โดยมีส่วนแบ่งการตลาดของยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 10.5% ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2558

■ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

1. บริการ Internet Banking (Internet Banking รูปแบบใหม่)

บริการทางการเงินผ่านเครือข่าย Internet Banking ของธนาคาร ผ่าน Web Browser โดยเข้า Website : [https:// www.ktbnbank.com](https://www.ktbnbank.com) , www.ktb.co.th, <https://m.ktb.co.th> และผ่าน Application “KTB netbank” บนมือถือ ระบบปฏิบัติการ iOS หรือ Android ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการเพื่อให้บริการได้อย่างครอบคลุมและหลากหลายยิ่งขึ้น เช่น บริการที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเอง หรือในรูปแบบ VDO Call กับเจ้าหน้าที่ Net Officer (Talk to net Officer) นอกจากนี้ธนาคารได้เพิ่มมาตรการความปลอดภัยในการให้บริการด้วยรหัส TOP (Time Out Password) ในการยืนยันการทำธุรกรรม (SMS & Notification) โดยเป็นการแจ้งเตือนผ่านหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ลูกค้าของธนาคารสามารถทำรายการด้วยตนเองผ่านบริการ KTB Netbank ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีหัวข้อการให้บริการครอบคลุมรายการหลักทั้งด้านรายละเอียดในบัญชี บัตรการโอนเงิน/โอนเงินโดยใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือ โอนเงินภายในธนาคารกรุงไทย และชำระสินค้าและบริการด้วย QR code ชำระเงิน/เงินกู้ สมัครใช้บริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ชื้อ-ขายกองทุน (บลจ.กรุงไทย) หลักทรัพย์ (บล.เคที ซีมิโก้) รายการเช็ค สั่งซื้อธนบัตร สมัครใช้บริการ Verified by VISA เพื่อให้สามารถใช้บริการร่วมกับร้านค้าที่ใช้ Verified by VISA และ บริการซื้อ-จองสลากกินแบ่งรัฐบาล

2. บริการที่เครื่อง ATM / ADM และเครื่อง Update Passbook

2.1) บริการที่เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ADM) ของธนาคาร เปิดบริการ 7 วัน 24 ชั่วโมง ให้บริการถอนเงิน ฝากเงิน โอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น และโอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคาร การสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี การชำระเงินกู้ การชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งการเติมเงิน (Top Up) บัตร KTB E-Money Card / บัตร Easy Pass การถอนเงินสดโดยใช้รหัส (E-Cheque) โดยไม่ต้องใช้บัตร การฝากเงินสดข้ามธนาคารที่เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ รวมถึงการสมัครใช้บริการต่างๆ เช่น สมัครใช้บริการ KTB netbank สมัครใช้บริการ SMS Alert สมัครใช้บริการหักบัญชีอัตโนมัติ ขอข้อมูลเครดิต หรือ ขอรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีแบบย่อ (mini Statement) เป็นต้น และบริการเสริมพิเศษ อาทิ บริการแปลงค่าสกุลเงินให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรต่างประเทศ เพื่อยืนยันอัตราแลกเปลี่ยนก่อนการถอนเงิน และปัจจุบันประชาชนทั่วไปสามารถซื้อ-จองสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารได้ 3 ช่องทางหลัก คือ เครื่อง ATM ของธนาคาร บริการ KTB netbank และ เคาเตอร์สาขาของธนาคารทั่วประเทศ ได้ตั้งแต่ 3 ตุลาคม 2558 เป็นต้นไป

เครื่อง ATM ให้บริการระหว่างเครือข่าย ATM Pool เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการกับเครื่อง ATM ของธนาคารอื่น ๆ ภายในประเทศได้ รวมถึงมีการให้บริการร่วมกับเครือข่ายต่าง ๆ โดยรับบัตรที่มีตรา

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สัญลักษณ์ Plus, Cirrus, Union Pay, JCB, American Express, Diner's Club , APN (Asian Payment Network) และบัตร Non-Bank อื่น ๆ อีกทั้ง รองรับการทำรายการได้หลากหลายภาษา ได้แก่ ภาษาไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น พม่า

2.2) บริการที่เครื่อง Update Passbook เป็นบริการปรับสมุดคู่ฝากได้โดยอัตโนมัติที่เครื่อง Update Passbook โดยไม่ต้องมาที่สาขาของธนาคาร

2.3) เครื่อง VTM (Virtual Teller Machine) เป็นนวัตกรรมใหม่ของธนาคารและของประเทศไทย ที่ให้บริการหลักเช่นเดียวกับสาขาในรูปแบบ One-Stop-Service ที่สามารถให้บริการเปิดบัญชีแบบไม่มีสมุดคู่ฝาก ออกบัตร ATM/Debit และบริการอื่นๆ เครื่อง VTM จะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถดำเนินการต่างๆได้ด้วยตัวเอง โดยมีการทำงานหลักผ่านระบบ Video banking เจ้าหน้าที่ Net Officer (Talk to net Officer) จะสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ อีกทั้งมีความปลอดภัยในการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าผ่านเครื่องอ่านชิปจากบัตรประชาชน ทั้งนี้เครื่อง VTM จะช่วยลดต้นทุนของการทำรายการและใช้เป็นลักษณะของ electronic document เพื่อช่วยลดการใช้กระดาษ(Paperless) ซึ่งจะเป็นต้นแบบของสาขาในอนาคต โดยในขณะนี้ ธนาคารได้ทดลองเปิดให้บริการจำนวน 2 สาขา ได้แก่ สยามพารากอน และเซ็นทรัลลาดพร้าว และกำลังจะขยายเพิ่ม อีกจำนวน 3 สาขา โดยธนาคารจะพิจารณาจุดติดตั้งที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร

3. บริการ Krungthai Telebank “0-2111-1111”

บริการผ่านทางโทรศัพท์พื้นฐาน, โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือเครื่องโทรสาร เป็นระบบตอบรับอัตโนมัติโดยการกดปุ่ม สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เปิดให้บริการ 7 วัน 24 ชั่วโมง โดยให้บริการพื้นฐานเช่นเดียวกับเครื่องเอทีเอ็ม นอกจากนี้ ยังให้บริการการชำระค่าลงทะเบียนเรียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, บริการอายัดบัตรผ่านระบบอัตโนมัติ, บริการอายัดสมุดบัญชี, บริการด้านเช็ค การขอเอกสารหลักฐานทางการเงินผ่านเครื่องโทรสาร, SMS, Email และการสอบถามข้อมูลของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน รวมถึง บริการเสริมอื่นๆ อาทิ การสมัครใช้บริการ SMS แจ้งเตือน, บริการ KTB 765 และ บริการ Verified by Visa เป็นต้น

2.3 ภาวะตลาด และการแข่งขัน ศักยภาพในการแข่งขัน

■ ภาวะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2558

ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ในปี 2558 จะลดตัวลงมาก จากปัจจัยท้าทายที่รุนแรงรอบด้าน ทั้งเศรษฐกิจไทยที่ฟื้นตัวช้ากว่าที่คาดไว้ ภาระหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ราคาพืชผลเกษตรตกต่ำ ปัญหาเชิงโครงสร้างในภาคการผลิตไทย และการส่งออกที่หดตัวต่อเนื่อง ตามภาวะเศรษฐกิจโลกที่ฟื้นตัวเปราะบาง โดยเฉพาะเศรษฐกิจจีนและอาเซียนซึ่งเป็นประเทศคู่ค้าสำคัญ ตลอดจนความผันผวนของตลาดเงินและตลาดทุนโลก โดยกำไรสุทธิของระบบธนาคารพาณิชย์ลดลงเป็นครั้งแรกในรอบ 8 ปี เนื่องจากภาระสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่เพิ่มขึ้นมาก หลังหนี้ด้อยคุณภาพ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

(NPLs) พุ่งสูงขึ้น อย่างไรก็ดี เงินกองทุนยังคงเพิ่มขึ้น และอยู่ในระดับที่สะท้อนความแข็งแกร่งของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- **กำไรสุทธิ** ลดลงร้อยละ 12.46 จากที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.89 ในปีก่อน เนื่องจากมีการระงับการสำรวจค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นมาก ส่งผลให้ ROA และ ROE ลดลงเป็นร้อยละ 1.18 และ 10.96 จากร้อยละ 1.42 และ 14.18 ตามลำดับ
- **รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ** เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 3.83 อัตราการเพิ่มลดลงกว่าครึ่งจากร้อยละ 8.23 ในปีก่อน เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง ส่งผลให้อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (Net Interest Margin: NIM) ลดลงจากร้อยละ 2.83 เป็นร้อยละ 2.80
- **รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสุทธิ** เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.77 จากที่ลดลงร้อยละ 0.23 ในปีก่อน เนื่องจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและการปริวรรตเงินตราต่างประเทศ และกำไรสุทธิจากเงินลงทุนเพิ่มขึ้นมาก
- **สินเชื่อ** (หลังหักรายได้รอตัดบัญชี) เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.27 เติบโตจากร้อยละ 4.54 ในปีก่อน จากการควมรวมกิจการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (BTMU) สาขากรุงเทพฯ และสินเชื่อ SMEs ที่เพิ่มขึ้นมาจากโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ของรัฐบาล
- **เงินฝาก** เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.96 ชะลอตัวจากร้อยละ 6.59 ในปีก่อน สอดคล้องกับความต้องการสินเชื่อที่ชะลอตัวตามภาวะเศรษฐกิจ และสภาพคล่องในระบบการเงินที่ยังคงอยู่ในระดับสูง
- **NPLs (net)** เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.79 เติบโตจากร้อยละ 11.44 ในปีก่อน ตามภาวะเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวนาน กดดันให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง โดยเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ในอุตสาหกรรมหลักที่ประสบปัญหาในต่างประเทศ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายสำรวจหนี้สูญหนี้สงสัยจะสูญและขาดทุนจากการด้อยค่าเพิ่มขึ้นมากถึงร้อยละ 70.84 จากที่ลดลงร้อยละ 4.83 ในปีก่อน และสัดส่วน net NPLs/Loan เติบโตเป็นร้อยละ 1.28 จากร้อยละ 1.17 ในปีก่อน ขณะที่สำรวจค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Coverage ratio) ลดลงเป็นร้อยละ 128.17 จากร้อยละ 139.13 ในปีก่อน
- **เงินกองทุนรวม** เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.29 เติบโตจากร้อยละ 10.31 ในปีก่อน ส่งผลให้ Total Capital Ratio เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 17.12 จากร้อยละ 16.52 ในปีก่อน และ Tier 1 Ratio เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13.92 จากร้อยละ 12.96 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ร้อยละ 8.5 และร้อยละ 6.0 ตามลำดับ อยู่มาก

▪ **ภาวะการแข่งขันในปี 2558** ไม่รุนแรงมาก เนื่องจากเศรษฐกิจโดยรวมยังถูกกดดันจากปัจจัยเสี่ยงทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งตลาดเงินและตลาดทุนที่ผันผวนมาก กดดันให้ความต้องการสินเชื่อชะลอตัว ขณะเดียวกันก็ส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง สะท้อนจากยอด NPL และสัดส่วน NPL/Loan ที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่ไตรมาสแรก ทำให้นักธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารคุณภาพสินทรัพย์มากกว่าการขยายตลาด สะท้อนจากอัตราการอนุมัติสินเชื่อที่ลดลงมาก โดยเฉพาะสินเชื่อรายย่อยที่มีฐานเงินเดือ้นต่ำ และสินเชื่อไม่มีหลักประกัน มีอัตราการอนุมัติต่ำกว่าร้อยละ 40 รวมทั้งมีระบบติดตามลูกหนี้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถช่วยเหลือลูกหนี้ได้ทันเวลาที่ ทั้งการยืดเวลาการผ่อนชำระหนี้ การปรับลดดอกเบี้ย และการปรับโครงสร้างหนี้ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังใช้วิกฤติเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวไปบางส่วน เป็นโอกาสในการปรับโครงสร้างองค์กร ปรับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ใหม่เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ด้วยความระมัดระวัง พร้อม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้แข็งแกร่ง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรองรับเศรษฐกิจที่จะฟื้นตัวขึ้นและเปลี่ยนถ่ายสู่ระบบ Digital Economy มากขึ้น โดยเฉพาะด้าน IT และระบบฐานข้อมูล อย่างไรก็ตาม การแข่งขันก็ยังคงมีอยู่เป็นปกติธรรมดาในเทศกาลต่างๆ อาทิ ปีใหม่ ตรุษจีน วาเลนไทน์ สงกรานต์ ช่วงการจัดงาน Money Expo งาน Motor Show หรือช่วงปิดงบการเงิน โดยการแข่งขันจะเน้นในธุรกรรมที่สร้างรายได้ค่าธรรมเนียม เพื่อลดภาระการดำรงเงินกองทุนและความเสี่ยงด้านการสำรองค่าเผื่อนี้ อาทิ Bancassurance, Wealth Management, Cash Management, Trade Finance, กองทุนรวม, ธุรกิจบัตร, การป้องกันความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยน และที่ปรึกษาทางการเงิน พร้อมทั้งมองหาตลาดใหม่ๆ ที่มีศักยภาพในอนาคต เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ, ธุรกิจที่เชื่อมโยงการค้ากับ AEC โดยเฉพาะ CLMV และกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลบวกจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล อาทิ ธุรกิจก่อสร้าง ท่องเที่ยว และ SME

■ แนวโน้มภาวะธุรกิจและการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปี 2559

การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2559 ยังมีความท้าทายรออยู่ อาทิ เศรษฐกิจที่ฟื้นตัวต่ำกว่าศักยภาพ ตลาดเงินและตลาดทุนผันผวนรุนแรง หนี้ภาคครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง การรุกคืบของสถาบันการเงินอื่นและกลุ่ม Financial Technology (FinTech) การขยายตัวของตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ รูปแบบการแข่งขันที่มีความซับซ้อนขึ้น การบริหารความเสี่ยงที่ยากลำบากและสลับซับซ้อนมากขึ้นทั้งด้านสภาพคล่อง สินเชื่อและเทคโนโลยี การแข่งขันบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมการเงิน เทคโนโลยี และภาษาต่างชาติ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังต้องเผชิญกับกฎระเบียบใหม่ที่จะบังคับใช้ในปี 2559 อาทิ แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 3 (2558 -2563), Qualified ASEAN Banks รวมทั้งแผนเงินทุนเคลื่อนย้ายระยะที่ 2 และการลดวงเงินคุ้มครองเงินฝากเหลือเพียง 1 ล้านบาท

ทั้งนี้ ทิศทางและแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ในปี 2559 ได้แก่

- **มุ่งสร้างรายได้ที่มีขีดดอกเบี้ย** ในปี 2559 สินเชื่อยังมีความเสี่ยงด้าน NPLs ทำให้ธนาคารพาณิชย์มุ่งเน้นขยายฐานรายได้ที่มีขีดดอกเบี้ยมากขึ้น โดยการสร้าง Synergy ระหว่างหน่วยงาน บริษัทในเครือ และพันธมิตร เพื่อลดต้นทุน และเพื่อการทำ Cross Selling โดยผลิตภัณฑ์และบริการที่จะสร้างรายได้ส่วนนี้ ได้แก่

- **ธุรกิจบัตร** เป็นบริการที่สอดคล้องกับแนวคิด Cashless Society และ ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจรของทางราชการ โดยทุกธนาคารจะมีการเปลี่ยนระบบบัตรเป็นแบบชิปการ์ดแทนแถบแม่เหล็กภายในปี 2559 เพื่อเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินชีวิตของประชาชนมากขึ้น

- **บริการบริหารความมั่งคั่ง และ Bancassurance** จะมีบทบาทมากขึ้น ส่วนหนึ่งเนื่องจากการก้าวเข้าสู่ Aging Society จะทำให้ประชาชนเห็นความจำเป็นในการบริหารเงิน และการทำประกันมากขึ้น ทั้งเพื่อการใช้จ่ายหลังเกษียณ และประกันความเสี่ยงจากภัยต่างๆ และบรรเทาค่ารักษาพยาบาลที่สูงขึ้นมาก

- **การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการระดมทุน** มีแนวโน้มเติบโตมาก จากการเปิด AEC และการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ และการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค

- **มุ่งสู่ Digitalization** ธนาคารพาณิชย์จะเน้น Digital Banking มากขึ้น สอดคล้องกับนโยบายรัฐและไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป สะท้อนจากยอดเงินโอนผ่านอินเทอร์เน็ต-โมบายแบงก์กิ้ง ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะโมบาย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

แบ่งกึ่งที่ปี 2558 จำนวนธุรกรรมเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 126.90 และมูลค่ารวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 88.14 จากปี 2557 นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยอาศัย Digital Platform มากขึ้น

- **ขยายฐานตลาดสู่ภูมิภาค โดยเฉพาะเมืองใหญ่** ธนาคารพาณิชย์จะรุกตลาดต่างจังหวัด โดยเฉพาะเมืองใหญ่ และจังหวัดที่มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น ทั้งการขยายเครือข่ายบริการ และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์เฉพาะแต่ละพื้นที่ หลังภาครัฐตั้งเป้ากระจายความเจริญโดยการตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษในภูมิภาคและเพิ่มมูลค่าการค้าชายแดนมากขึ้น กอปรกับความต้องการบริโภคสินค้าของประเทศเพื่อนบ้านจะสูงขึ้นตามเศรษฐกิจที่โตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะกัมพูชา ลาว และเมียนมาร์

สำหรับแนวโน้มผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในปี 2559 โดยสรุปในแต่ละด้านตาม CAMELS Model ได้ดังนี้

- **Capital Adequacy คาดว่ายังอยู่ในระดับที่แข็งแกร่ง** เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับเกณฑ์ Basel III อย่างไรก็ดี แนวโน้มการตัดหนี้สูญ อาจกดดันการเพิ่มขึ้นของเงินกองทุน
- **Asset Quality สินเชื่อต่อคุณภาพยังมีโอกาสปรับตัวสูงขึ้น** เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวในช่วงก่อนหน้าจะส่งผลต่อ NPLs ชัดเจนมากขึ้น (ใช้เวลาส่งผ่านผลกระทบอย่างน้อย 2-3 ไตรมาส) ผวนกับหนี้ครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง ทำให้อาจกระทบความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้
- **Management Capability ประสิทธิภาพการดำเนินงานจะดีขึ้น** ทั้งด้านการสร้างรายได้และควบคุมต้นทุน ซึ่งจะช่วยให้ Cost to income ไหม้ลดลง นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์จะเร่งเพิ่มศักยภาพของพนักงาน และพัฒนาวัฒนธรรมผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงมากขึ้น อย่างไรก็ดี การแข่งขันที่จะรุนแรงขึ้น จะส่งผลให้การบริหารงานของธนาคารยากขึ้นตาม
- **Earnings คาดว่ายังอยู่ในระดับที่ดี** ตามการเติบโตของสินเชื่อ ทั้งสินเชื่อรายใหญ่ ตามการลงทุนรับ AEC การค้าชายแดนและ Digital Economy ตลอดจนสินเชื่อ SMEs และรายย่อย จากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐ รวมทั้งรายได้ที่มีโชดกเบี้ยที่จะขยายตัวดีขึ้น ตามกลยุทธ์เร่งเพิ่มสัดส่วนรายได้ที่มีโชดกเบี้ยทุกช่องทางของธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะจาก Digital Banking และ E-payment อย่างไรก็ดีธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องสำรวจค่าเผื่อนี้เพื่อรองรับความเสี่ยงหนี้เสียที่ยังเพิ่มขึ้นในช่วงครึ่งปีแรก และเพื่อเพิ่มระดับ Coverage Ratio หลังปรับลดลงไปมากในปี 2558
- **Liquidity สภาพคล่องโน้มดีขึ้น** เนื่องจากคาดว่าเงินฝากจะขยายตัวต่ำกว่าสินเชื่อ หลังเผชิญแรงกดดันจากการปรับลดวงเงินคุ้มครองเงินฝาก ท่ามกลางความต้องการระดมเงินจำนวนมากของภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ เงินทุนเคลื่อนย้ายอาจไหลออกจากภูมิภาคหลังดอกเบี้ยสหรัฐฯ มีทิศทางขาขึ้น
- **Sensitivity to Market มีความเสี่ยงจากตลาดเงินตลาดทุนผันผวนสูง** เนื่องจากความไม่สมดุลในการดำเนินนโยบายการเงินของประเทศเศรษฐกิจหลัก โดยสหรัฐฯ มีทิศทางเข้มงวดขึ้น ขณะที่ จีน ญี่ปุ่น และยุโรปจะยังคงผ่อนคลายเป็นเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารเงิน/สินทรัพย์ของธพ. รวมถึงสถานะการเงินและ Wealth ของลูกค้าได้ อย่างไรก็ดี ธนาคารพาณิชย์ยังได้รับการกำกับดูแลจากธพ. รวมถึงมีการทำ Stress Test เพื่อทดสอบความแข็งแกร่งของฐานะทางการเงินจากความเสี่ยงในด้านต่างๆ ด้วย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ **ภาวะการแข่งขันในปี 2559 มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา พิจารณาจากสัญญาณบ่งชี้ ดังต่อไปนี้**

■ ความต้องการสินเชื่อมีแนวโน้มเติบโตขึ้น ตามการลงทุนโครงการขนาดใหญ่ภาครัฐที่ดำเนินการคืบหน้า ตลอดจนมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจอื่นๆ ของภาครัฐ ขณะที่เศรษฐกิจมีแนวโน้มฟื้นตัวต่ำกว่าศักยภาพ จึงทำให้การแข่งขันเพื่อชิงลูกค้าที่มีศักยภาพรุนแรงขึ้น

■ กระทรวงการคลังออกพันธบัตรมูลค่ารวมหลายแสนล้านบาท เพื่อใช้ในการบริหารหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้ รวมทั้งเพื่อการลงทุนโครงการขนาดใหญ่ การระดมทุนของธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ เพื่อใช้ในโครงการตามนโยบายรัฐบาล การลดวงเงินค้ำประกันเงินฝากเหลือ 1 ล้านบาท ตลอดจนการที่ต่างชาตินิยมออกบาทบอนด์เพิ่มขึ้น หลังอัตราดอกเบี้ยไทยยังอยู่ในระดับต่ำ ล้วนส่งผลให้สภาพคล่องมีแนวโน้มตึงตัว และทำให้การแข่งขันด้านเงินฝากสูงขึ้น

■ กระทรวงการคลัง เตรียมผลักดันนโยบาย E-Payment ทั้งโครงการ Any ID ที่ประชาชนสามารถโอนเงินระหว่างกัน โดยใช้แค่หมายเลขโทรศัพท์หรือบัตรประชาชน และโครงการสนับสนุนให้ร้านค้าที่ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ มีเครื่องรับบัตร (EDC) เพิ่มขึ้นเป็น 2 ล้านเครื่อง จากปัจจุบัน 3 แสนเครื่อง ภายในปี 2559 เพื่อลดการใช้เงินสด ลดต้นทุนการขนส่งเงิน ดึงรายย่อยให้เข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ จะส่งผลให้การแข่งขันด้านบัตรรูดเพิ่มขึ้น เพราะเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่จะเชื่อมต่อไปยังระบบการชำระเงินใหม่ (E-Payment) และต่อยอดไปยังบริการอื่นได้

■ รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุน SME ให้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ทั้งการให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุน ให้บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมค้ำประกันสินเชื่อให้กับ SME และการสนับสนุน SME บัญชีเดียว ซึ่งจะทำให้การเงินน่าเชื่อถือ เป็นโอกาสในการปล่อยสินเชื่อได้มากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันในกลุ่มลูกค้า SME รุนแรงขึ้น

■ ธปท.เร่งเปิดไลเซนส์ Digital Banking ให้ค่ายมือถือ-เอเยนต์ ให้บริการโอนเงิน-ชำระเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการทางการเงิน และต่อยอดแผนพัฒนา National E-Payment ที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงินให้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้การแข่งขันด้าน Digital Banking ที่รุนแรงอยู่แล้วในกลุ่มธนาคารจะยิ่งรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะหลังเทคโนโลยี 4G ที่กลุ่มธุรกิจมือถือประมูลไปเริ่มใช้งานได้ จะทำให้ระบบออนไลน์บนมือถือ และ E-Wallet ได้รับความนิยมมากขึ้น

■ ธปท.อนุญาตให้ตัวแทนที่เป็นนิติบุคคล อาทิ โรงแรม บริษัททัวร์ ขยายบัตรเครดิตต่างประเทศให้ลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นไม่เกิน 8 แส่นบาท/วัน/ราย จากเดิมประมาณ 2 แส่นบาท อาจส่งผลให้การแข่งขันด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้น

■ แนวโน้มการควบรวมกิจการ (M&A) ในภาคธุรกิจมีมากขึ้น รวมทั้งการออกหุ้นกู้ระดมทุนของธุรกิจขนาดใหญ่ที่โน้มเพิ่มขึ้น หลังอัตราดอกเบี้ยทั่วโลกอยู่ในระดับต่ำ เพื่อรองรับแผนการลงทุนขนาดใหญ่ กอปรกับการขยายตัวของ AEC จะกระตุ้นให้นักลงทุนเข้ามาระดมทุนและทำ M&A มากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันด้านพาณิชย์และการเป็นที่พักพิงทางการเงินสูงขึ้น

■ สภาพสถาบันการเงินของรัฐเตรียมใช้กองทุนพัฒนาสถาบันการเงินของรัฐ พัฒนาระบบคอร์เบงกิงของสมาชิก เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดระยะเวลาในการพัฒนาที่แต่ละแบงก์ต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี และที่สำคัญยังลดค่าใช้จ่าย ทำให้มีต้นทุนที่ต่ำลงมาก จะส่งผลให้ศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารของรัฐสูงขึ้น โดยเฉพาะธนาคารออมสิน ซึ่งจะเข้ามาชิงส่วนแบ่งการตลาดเชิงพาณิชย์มากขึ้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- การปรับองค์กรในปีที่ผ่านมา ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีความพร้อมในการรุกตลาดมากขึ้น รวมทั้งการตั้งเป้าสินเชื่อและด้านต่างๆ ที่สูงกว่าปีก่อน จึงคาดว่าจะมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

- **ศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารกรุงไทย**

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพในการแข่งขันอยู่ในระดับชั้นนำของระบบธนาคารพาณิชย์ สะท้อนจากฐานะทางการเงิน และผลประกอบการของธนาคารที่ยังแข็งแกร่ง โดยจุดแข็งสำคัญที่สนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันของธนาคาร อาทิ

- **เป็นธนาคารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหลายหน่วยงานภาครัฐ** เนื่องจากเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. และกสท. อีกทั้งยังเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นดีที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จึงต้องอยู่ในการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้วย ช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ฝากเงินและนักลงทุน ทำให้มีภาพลักษณ์เรื่องความมั่นคงสูง

- **มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ในระดับต้นๆ ของระบบธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ (หลังหักค่าเผื่อฯ) เงินฝาก และจำนวนสาขา** อยู่ในอันดับ 1 (ตามงบการเงินเฉพาะธนาคาร)

- **มีผู้บริหารที่มีความเป็นมืออาชีพ และพนักงานมีความผูกพันและภักดีต่อองค์กร** ทำให้การดำเนินการและการให้บริการมีความต่อเนื่องสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้เป็นเวลานาน สะท้อนจากรางวัลที่ผู้บริหารของธนาคารได้รับ อาทิ รางวัลผู้นำธุรกิจของประเทศไทยแห่งปี Thailand Business Leader of the Year Award จาก CNBC และนักการเงินแห่งปี 2558 โดยนิตยสารการเงินและการธนาคาร

- **มีฐานลูกค้าจำนวนมาก ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย** ทั้งลูกค้าภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีความสัมพันธ์อันดี มีหลายรายที่ใช้บริการของธนาคารมายาวนานกว่า 49 ปี และธนาคารยังมีนโยบายเป็น “Government Bank of Choice” หรือเป็นแบงก์ที่ภาครัฐเลือกใช้บริการ สะท้อนจากส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อภาครัฐและส่วนแบ่งการตลาดยอดเงินฝาก CASA ภาครัฐ ที่เป็นอันดับ 1 นอกจากนี้ ยังเป็นธนาคารเดียวที่ให้บริการจอง-ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล และการให้บริการบัตรเติมเงิน M-PASS ของกรมทางหลวง

- **มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและแข่งขันได้** โดยผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้รับรางวัลหลายสาขา อาทิรางวัล The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services Thailand Awards 2015 ประเภท The Best Deposit Product in Thailand, รางวัล The Global Banking and Finance Awards ประเภท SME Bank of the Year 2015, รางวัล The Best Deal in Thailand และ Thailand Capital Markets Deal of the year นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยยังเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการเครื่อง VTM (Virtual Teller Machine)

- **มีการพัฒนาการบริหารความเสี่ยง** โดยมีกระบวนการติดตามความเสี่ยงอย่างเป็นระบบรวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้รวดเร็ว เป็นมาตรฐานและมีคุณภาพมากขึ้น

- **ความผูกพันของลูกค้าต่อธนาคารอยู่ในระดับสูง** โดยวัดจากคะแนน Customer Engagement ที่สำรวจโดย Gallup ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 4.34 ในต้นปี 2557 เป็น 4.43 ในเดือนมิถุนายน 2558 และอยู่ในระดับ Top 25 ของธนาคารทั่วโลก

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- มี Brand ที่แข็งแกร่งและมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง สะท้อนจากรางวัลแบรนด์ธนาคารทรงคุณค่าโลกที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา Brand Finance ในประเทศอังกฤษ การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมให้ SME อย่างต่อเนื่อง อาทิ โครงการ KTB SME Growing To Myanmar เพื่อเสริมศักยภาพลูกค้า SME ให้แข็งแกร่ง และเตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ตารางเปรียบเทียบ สินทรัพย์ สินเชื่อ เงินฝาก และสาขา
ของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

ธนาคาร	สินทรัพย์		สินเชื่อ		เงินฝาก		สาขา	
	จำนวน	ส่วนแบ่ง	จำนวน	ส่วนแบ่ง	จำนวน	ส่วนแบ่ง	จำนวน	ส่วนแบ่ง
	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)
1.ธนาคารกรุงไทย	2,748,608	17.55	1,892,308	17.92	2,137,446	18.99	1,214	17.24
2.ธนาคารกรุงเทพ	2,742,221	17.50	1,718,534	16.27	2,039,108	18.12	1,138	16.17
3.ธนาคารไทยพาณิชย์	2,557,426	16.32	1,758,121	16.65	1,884,904	16.75	1,209	17.17
4.ธนาคารกสิกรไทย	2,248,267	14.35	1,525,220	14.44	1,708,594	15.18	1,121	15.92
รวมธนาคารขนาดใหญ่	10,296,522	65.72	6,894,183	65.28	7,770,052	69.04	4,682	66.50
1.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1,652,551	10.55	1,184,913	11.22	1,052,072	9.35	636	9.03
2.ธนาคารธนชาต	938,834	5.99	655,855	6.21	670,575	5.96	615	8.74
3.ธนาคารทหารไทย	838,233	5.35	551,743	5.23	644,730	5.73	454	6.45
รวมธนาคารขนาดกลาง	3,429,618	21.89	2,392,511	22.66	2,367,376	21.04	1,705	24.22
1.ธนาคารยูโอบี	434,552	2.77	283,016	2.68	302,239	2.69	155	2.20
2.ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย	303,598	1.94	190,018	1.80	170,502	1.52	123	1.75
3.ธนาคารทีสไอ	269,800	1.72	228,696	2.17	159,046	1.41	57	0.81
4.ธนาคารเกียรตินาคิน	221,472	1.41	170,602	1.62	104,781	0.93	65	0.92
5.ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	209,179	1.34	83,838	0.79	98,760	0.88	20	0.29
6.ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์	198,039	1.27	130,163	1.23	137,300	1.22	126	1.79
7.ธนาคารไอซีบีซี (ไทย)	150,893	0.96	96,731	0.92	86,201	0.77	20	0.29
8. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย)	58,257	0.37	41,362	0.39	19,184	0.17	6	0.09
9.ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย	32,663	0.21	26,821	0.25	26,565	0.24	74	1.05
10.ธนาคารซูมิโตโม มิตรูย ทรัสต์ (ไทย)	21,240	0.14	3,446	0.03	1,319	0.01	1	0.01
11.ธนาคารเมกะ สากลพาณิชย์	20,520	0.13	14,749	0.14	9,366	0.08	5	0.07
12.ธนาคารเอเอ็นแซด (ไทย)	20,323	0.13	4,488	0.04	296	0.00	1	0.01
รวมธนาคารขนาดเล็ก	1,940,536	12.39	1,273,930	12.06	1,115,560	9.92	653	9.28
รวมทั้งสิ้น	15,666,676	100.00	10,560,624	100.00	11,252,988	100.00	7,040	100.00

ที่มา: ธ.พ. 1.1 ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: หลักการการแบ่งขนาดธนาคารพาณิชย์ ตามธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. ธพ.ขนาดใหญ่ ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์มากกว่าร้อยละ 10
2. ธพ.ขนาดกลาง ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์ตั้งแต่ร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 10
3. ธพ.ขนาดเล็ก ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์น้อยกว่าร้อยละ 3

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ เครือข่ายการให้บริการ

ตารางแสดงเครือข่ายการให้บริการของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 แบ่งตามภูมิภาค

	หน่วย : แห่ง		
	จำนวนทั้งสิ้น	กรุงเทพและปริมณฑล	ต่างจังหวัด
■ เครื่อง ATM*	9,163	2,924	6,239
■ สาขาในประเทศ	1,214	395	819
■ สำนักงานธุรกิจ	74	22	52
■ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ	23	15	8
■ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงิน	99	33	66

* รวมการให้บริการผ่าน KTB on the move จำนวน 84 คัน

2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.4.1 แหล่งที่มาของเงินทุน และการให้กู้ยืม

แหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารและบริษัทย่อย ณ 31 ธันวาคม 2558 ประกอบด้วย เงินรับฝาก ร้อยละ 75.85 และแหล่งเงินทุนอื่นๆ อาทิ ส่วนของผู้ถือหุ้น ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม และการกู้ยืมระหว่างธนาคาร โดยธนาคารใช้เงินทุนร้อยละ 72.01 ในการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (หลังหักรายได้รอดักบัญชี) ใช้เงินทุนร้อยละ 14.11 ในรายการระหว่างธนาคารและ ตลาดเงินสุทธิ และใช้เงินทุนร้อยละ 9.30 ในเงินลงทุนสุทธิและเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมสุทธิต่อสินทรัพย์รวม

	31 ธ.ค. 58		31 ธ.ค. 57		เพิ่ม/ลด
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละ
เงินรับฝาก	2,135,498	75.85	2,151,268	77.13	(0.73)
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ	194,243	6.90	167,215	6.00	16.16
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	116,240	4.13	140,971	5.05	(17.54)
อื่นๆ	119,051	4.23	93,822	3.36	26.89
รวมส่วนของเจ้าของ					
- ส่วนของบริษัทใหญ่	245,883	8.73	232,142	8.32	5.92
- ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม	4,415	0.16	3,725	0.13	18.52
รวม	2,815,330	100.00	2,789,143	100.00	0.94

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หน่วย : ล้านบาท

สินเชื่อและเงินฝากจำแนกตาม ระยะเวลาที่เหลือของสัญญา งบเฉพาะธนาคาร	31 ธ.ค. 58		31 ธ.ค. 57		เพิ่ม/ลด
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละ
เงินให้สินเชื่อ					
- ไม่เกิน 1 ปี	652,664	33.14	614,005	32.31	6.30
- มากกว่า 1 ปี	1,317,163	66.87	1,286,762	67.70	2.36
หัก รายได้รอตัดบัญชี	166	0.01	120	0.01	38.33
รวมเงินให้สินเชื่อ *	1,969,661	100.00	1,900,647	100.00	3.63
เงินรับฝาก					
- ไม่เกิน 1 ปี	1,946,713	91.08	1,766,940	82.09	10.17
- มากกว่า 1 ปี	190,733	8.92	385,613	17.91	(50.54)
รวมเงินรับฝาก	2,137,446	100.00	2,152,553	100.00	(0.70)

* ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับและเงินให้สินเชื่อระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

โดยปกติแล้ว ธนาคารมีการใช้ไปของเงินทุนส่วนใหญ่แก่ธุรกรรมการให้สินเชื่อ และมีแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินฝาก ทั้งนี้ ในวันที่ 31 ธันวาคม 2558 เงินให้สินเชื่อของธนาคาร ร้อยละ 66.87 มีระยะเวลาที่เหลือของสัญญามากกว่า 1 ปี ในขณะที่ เงินรับฝาก ร้อยละ 91.08 มีระยะเวลาที่เหลือของสัญญาไม่เกิน 1 ปี เนื่องจากธนาคารมีการให้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ และกระแสรายวัน ซึ่งไม่มีอายุของเงินฝากและถือเป็นเงินฝากที่มีระยะเวลาคงกำหนดไม่เกิน 1 ปี โดยถือเป็นเหตุการณ์ปกติของธุรกิจธนาคารโดยรวม

อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยพิจารณาแนวโน้มสภาพคล่องจากประมาณการฐานะสภาพคล่องของธนาคาร และประเมินความเสี่ยงจากอัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่องสุทธิต่อฐานะสภาพคล่องสุทธิ เพื่อดูความเพียงพอของปริมาณสินทรัพย์สภาพคล่องที่ใช้รองรับความต้องการใช้เงินทุนในระยะสั้นของธนาคาร ตลอดจน รายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

2.5 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

2.5.1 นโยบายการให้สินเชื่อ

ธนาคารกำหนดนโยบายสินเชื่อไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในการให้สินเชื่อ รวมถึงกำหนดให้ทบทวนนโยบายสินเชื่ออย่างน้อยปีละครั้ง และในกรณีมีเหตุควรแก้ไข เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการบริหารสินเชื่อ รวมถึงการสนับสนุนกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจของธนาคาร การกำหนดนโยบายสินเชื่อของธนาคารคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ มีการปรับปรุงอำนาจอนุมัติสินเชื่อและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้เหมาะสมกับกระบวนการสินเชื่อ เครื่องมือและกลุ่มของลูกค้า โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นโยบายสินเชื่อประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ดังนี้

1. การวางแผนสินเชื่อ (Portfolio Planning) เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์การให้สินเชื่อโดยรวม และวางแผนกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การกระจายความเสี่ยงด้านสินเชื่อของแต่ละอุตสาหกรรม กำหนดพื้นที่เป้าหมายและเขตการให้สินเชื่อ เพื่อให้สายงานอำนวยการสินเชื่อแนโยบายดังกล่าวไปวางแผนและกำหนดกลยุทธ์สินเชื่อที่อยู่ในความรับผิดชอบ
2. การพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ (Portfolio Acquisition) เป็นขั้นตอนการกำหนดนโยบายการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ ประกอบด้วย หลักการให้สินเชื่อ เครื่องมือที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ นโยบายการกำหนดราคา หลักเกณฑ์การพิจารณาวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาชำระหนี้คืน และหลักประกัน
3. การติดตามดูแลสินเชื่อ (Portfolio Maintenance) เป็นขั้นตอนการกำหนดนโยบายการติดตามดูแลสินเชื่อ และการรายงานความเสี่ยง ประกอบด้วย แนวทางการติดตามดูแลสินเชื่อหลังการอนุมัติ แนวทางการติดตามลูกค้าในเชิงป้องกัน การเร่งรัดและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การสอบสวนสินเชื่อ การประเมินผลการดำเนินงาน และการรายงาน

2.5.2 การพิจารณาหลักประกันสินเชื่อ

การให้สินเชื่อของธนาคารโดยทั่วไปจะต้องมีหลักประกัน เช่น เงินฝากธนาคาร ตัวเงิน พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ อสังหาริมทรัพย์ที่ปราศจากภาระผูกพัน เครื่องจักรจดทะเบียน สิทธิการเช่าที่ดินหรืออาคาร และสินค้าในคลังสินค้าของลูกค้าหรือบุคคลอื่น เป็นต้น ซึ่งธนาคารจะพิจารณาหลักประกันที่มีความมั่นคง และสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดหรือเปลี่ยนมือได้เร็ว โดยปกติธนาคารจะมีสิทธิในหลักประกันเป็นลำดับแรก ยกเว้นในกรณีที่จำเป็นจริง ๆ เท่านั้น จึงจะเป็นผู้รับประโยชน์ในหลักประกันร่วมกับเจ้าหนี้รายอื่น หรือมีสิทธิในหลักประกันในลำดับรองจากเจ้าหนี้รายอื่น

กรณีการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม หรือการให้สินเชื่อแก่บริษัทในเครือของลูกค้า ธนาคารจะเจรจาให้บริษัทแม่ของลูกค้าประกันเงินกู้ และขอให้มีการค้ำประกันจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ส่วนเงินกู้ไม่มีหลักประกัน ส่วนใหญ่จะเป็นเงินกู้ระยะสั้นที่ให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีฐานะทางการเงินดี มีกระแสเงินสดที่เพียงพอชำระหนี้ มีการตรวจสอบรับรองงบการเงินจากผู้ตรวจสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ หรือเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งเงินกู้ที่ให้แก่บริษัทข้ามชาติที่ประกอบธุรกิจในประเทศที่ธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าน่าเชื่อถือ หน่วยงานของรัฐ และสถาบันการเงินอื่นในตลาดเงิน

ธนาคารกำหนดให้ผู้กู้ใช้สินทรัพย์ที่เป็นสถานประกอบการเป็นหลักประกันสินเชื่อ ส่วนการให้สินเชื่อโครงการจะค้ำประกันด้วยสินทรัพย์ของโครงการ ในการประเมินราคาหลักประกันธนาคารจะใช้ทั้งผู้ประเมินราคาอิสระจากภายนอก ซึ่งอยู่ในรายชื่อของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และพนักงานของธนาคาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญ เพื่อให้การประเมินราคาเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนราคาประเมินหลักประกันให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

หากลูกค้ารายใดผิดนัดชำระหนี้และมีหลักประกันที่จำนองไว้เป็นประกัน หรือมีผู้ค้ำประกัน ธนาคารจะมีหนังสือบอกกล่าวไปยังผู้จำนอง หรือผู้ค้ำประกันให้ทราบถึงการผิดนัดของลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2.5.3 นโยบายการควบคุมดูแล การอนุมัติสินเชื่อ และการติดตามลูกหนี้

ธนาคารมีการกำหนดวงเงินสูงสุดสำหรับลูกค้าแต่ละราย และวงเงินสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท เพื่อมิให้เกิดการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ กำหนดพื้นที่เป้าหมายและประเภทธุรกิจเป้าหมาย เพื่อให้การขยายสินเชื่อของธนาคารมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการให้สินเชื่อแก่บุคคล และ/หรือ กิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร

1. หลักการการให้สินเชื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการอนุมัติ

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ตามหลักการให้สินเชื่อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ แหล่งเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะนำมาชำระหนี้คืน ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อจากหลายปัจจัย รวมทั้งปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้ธนาคารไม่ได้รับชำระหนี้คืน ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อเป็นผู้ประกอบการหรือนิติบุคคล ธนาคารจะวิเคราะห์สถานะและความสามารถทางธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ อาทิ การประเมินผู้บริหารหรือตัวบุคคล การประเมินแนวโน้มอุตสาหกรรมและศักยภาพทางการตลาดและการวิเคราะห์งบการเงิน พร้อมทั้งกำหนดหลักประกันและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทุกครั้งจะต้องใช้เครื่องมือที่ธนาคารกำหนด โดยเครื่องมือที่ใช้จะขึ้นอยู่กับขนาดลูกค้าและกระบวนการสินเชื่อ โดยกลุ่มลูกค้าสินเชื่ออุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีความซับซ้อนในธุรกิจไม่มาก จะใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Credit Scoring รวมกับการให้สินเชื่อในรูปของ product program ส่วนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจขนาดกลางที่มีวงเงินสินเชื่อจำนวนสูง ธนาคารกำหนดให้การพิจารณาสินเชื่อที่มีการ check and balance และมีการจัดอันดับความเสี่ยงของลูกค้า (Credit Risk Rating) ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และการกำหนดราคา โดยกำหนดราคาจะคำนึงถึงผลตอบแทนที่สะท้อนความเสี่ยง (Risk Adjusted Return On Capital : RAROC)

2. อำนาจอนุมัติ

การใช้อำนาจอนุมัติสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กลุ่มลูกค้าที่ใช้เครื่องมือ Credit scoring จะอนุมัติโดยบุคคลที่มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถด้านการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับลูกค้ารายใหญ่ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความซับซ้อนในธุรกิจ การพิจารณายังคงใช้ดุลยพินิจและประสบการณ์ในการอนุมัติจึงอยู่ในรูปของคณะกรรมการสินเชื่อ โดยอำนาจอนุมัติกำหนดตามระดับความเสี่ยง (Credit Rating) ของลูกค้าและขนาดวงเงินรวมของลูกค้า ซึ่งธนาคารได้มุ่งเน้นกระบวนการจัดทำ Credit Rating ให้มีคุณภาพ เพื่อให้สะท้อนความเสี่ยงของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อควบคุมความเสี่ยงและ Total Exposure ของลูกค้าและกลุ่มลูกค้าให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ การพิจารณาสินเชื่อบางประเภทหรือการทำธุรกรรมสินเชื่อบางประเภทที่มีความเสี่ยงต่ำ อำนาจอนุมัติจะเป็นอำนาจของบุคคล

3. การติดตามลูกหนี้

ธนาคารกำหนดให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อออกเยี่ยมเยียนลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อไปแล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไข รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของกิจการและความเป็นอยู่ของลูกค้า นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการติดตามลูกค้าในเชิงป้องกัน โดยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อติดตามสัญญาณเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพสินเชื่อ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ของลูกค้า ติดตามและทบทวนงบการเงิน แผนธุรกิจ และทบทวน Credit Rating ของลูกค้า โดยกำหนดให้ทบทวน Credit Rating อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีภาวะการณ์ที่เกิดความเสี่ยง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้หรือการบริหารจัดการของลูกค้า ตลอดจนการประเมินมูลค่าหลักประกันและการประกันภัยให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะติดตามดูแลลูกค้ารายย่อย จากพฤติกรรมการใช้วงเงิน และพฤติกรรมทางการเงิน จากรายงานต่าง ๆ เพื่อควบคุมสินเชื่อใหม่มิให้เป็น NPL นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาระบบงานในโครงการเร่งลดปริมาณ NPL ขึ้น ซึ่งหากพบสัญญาณบ่งชี้ว่าลูกค้านี้รายใดเริ่มมีปัญหา (Watch List) แม้จะยังไม่มีการค้าชำระ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องดูแลใกล้ชิดทันทีเพื่อป้องกันมิให้เป็น NPL และหากลูกค้ารายใดเป็น NPL แล้ว ธนาคารได้กำหนดมาตรการให้ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านกฎหมาย เพื่อให้สามารถลด NPL ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ธนาคารมีการกำหนดวงเงินสูงสุดสำหรับลูกค้าแต่ละราย และวงเงินสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท เพื่อมิให้เกิดการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ กำหนดพื้นที่เป้าหมายและประเภทธุรกิจเป้าหมาย เพื่อให้การขยายสินเชื่อของธนาคารมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการให้สินเชื่อแก่บุคคลและ/หรือ กิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร

นโยบายการจัดชั้นสินเชื่อ**1. แนวทางการจัดชั้นสินเชื่อ**

ธนาคารได้ดำเนินการจัดชั้นสินเชื่อ และกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับมีระบบการสอบทานสินเชื่อตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้มีการสอบทาน/ตรวจสอบงบการเงินของธนาคารเป็นรายไตรมาส

2. หลักเกณฑ์ในการจัดชั้นสินเชื่อ

ธนาคารมีนโยบายการจัดชั้นสินเชื่อ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 โดยมีสาระสำคัญของการจัดชั้นสินเชื่อ ในการกำหนดให้ธนาคาร จัดชั้นสินเชื่อ ออกเป็น 6 ระดับ และกำหนดการกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญตามการจัดชั้นสินเชื่อ หลักเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดว่า สินเชื่อคุณภาพดีจะถูกแบ่งออกเป็น สินเชื่อจัดชั้นปกติ (Normal) และสินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ (Special Mentioned) กล่าวคือ

สินเชื่อจัดชั้นปกติ คือ สินเชื่อที่ไม่มีสัญญาณของการผิดนัดชำระหนี้ และไม่น่าจะทำให้ธนาคารต้องรับภาระขาดทุน

สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คือ สินเชื่อที่มีสิ่งบ่งชี้ถึงปัญหาว่าหากไม่แก้ไขให้ถูกต้องอาจมีผลกระทบต่อความสามารถของผู้กู้ในการชำระหนี้ได้ โดยปกติแล้วสินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือนนับแต่วันถึงกำหนดชำระจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สินเชื่อด้อยคุณภาพ (NPLs)

สินเชื่อด้อยคุณภาพ จะถูกแบ่งเป็น 4 ระดับดังต่อไปนี้ คือ เงินให้สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญเสีย และสูญเสีย โดยการจัดชั้นดังกล่าวขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่สินเชื่อนั้นค้างชำระ และข้อพิจารณาอื่นเกี่ยวกับคุณภาพของสินเชื่อ เช่น โอกาสทางธุรกิจของผู้กู้

สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน คือ สินเชื่อที่มีความเป็นไปได้ที่ธนาคารจะต้องรับภาระขาดทุนหากปัญหาที่มีอยู่นั้นไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง และมีความไม่แน่นอนบางประการเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ ทั้งนี้ สินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือนนับแต่วันถึงกำหนดชำระจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน

สินเชื่อจัดชั้นสงสัย คือ สินเชื่อที่มีการด้อยค่ามากกว่าสินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน และไม่น่าจะชำระคืนได้เต็มจำนวน ทั้งนี้ สินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี นับแต่วันถึงกำหนดชำระ หรือมีคุณสมบัติอื่นๆ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นสงสัย

สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย คือ สินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกิน 1 ปีขึ้นไปนับแต่วันถึงกำหนดชำระ หรือมีคุณสมบัติอื่นๆ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย

สินเชื่อจัดชั้นสูญเสีย คือ สินเชื่อที่มีคุณสมบัติตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดที่บ่งชี้ได้ว่าการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยจะไม่เกิดขึ้น

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายของคำว่า เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ (NPLs) หมายถึง เงินให้สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญเสีย และสูญเสีย ตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน

สำหรับ ลูกหนี้ที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หากลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ โดยชำระเงินตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 วงการชำระหนี้ แล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า ให้ถือเป็นลูกหนี้จัดชั้นปกติ ในระหว่างติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ดำเนินการ ดังนี้

1. ลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นสงสัยจะสูญเสีย หรือสงสัย ให้จัดชั้นเป็นต่ำกว่ามาตรฐาน
2. ลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นต่ำกว่ามาตรฐาน หรือกล่าวถึงเป็นพิเศษ ให้คงจัดชั้นเช่นเดิม

ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ ให้นับระยะเวลาการค้างชำระรวมกับระยะเวลาการค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ แล้วพิจารณาจัดชั้นตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นเพื่อการกันเงินสำรองตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยต่อไป

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สำหรับลูกหนี้ที่ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้ ธนาคารสามารถจัดชั้นลูกหนี้ดังกล่าวเป็นชั้นปกติได้ทันทีโดยไม่ต้องรอติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

(ก) ลูกหนี้ที่สามารถชำระดอกเบี้ยได้ไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยในตลาด (Market Interest Rate) โดยไม่มีช่วงปลอดการชำระดอกเบี้ย แต่อาจมีช่วงปลอดชำระเงินต้นได้

(ข) ลูกหนี้ที่มีส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 ของยอดหนี้ตามบัญชีก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งได้มีการตัดออกจากบัญชีแล้ว หรือได้มีการกันเงินสำรองในอัตราดังกล่าวครบถ้วนแล้ว โดยหนี้ส่วนที่เหลือได้มีการวิเคราะห์ฐานะและกิจการของลูกหนี้ ตลอดจนกระแสเงินสดอย่างมีหลักเกณฑ์ สมเหตุสมผล และมีหลักฐานประกอบจนเชื่อได้แน่นอนว่าลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

(ค) ลูกหนี้ในลักษณะ Loan Syndication หรือมีเจ้าหนี้หลายราย ซึ่งบรรดาเจ้าหนี้ได้ตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้ร่วมกันได้ และสามารถแสดงหลักฐานการวิเคราะห์ฐานะและกิจการของลูกหนี้ ตลอดจนกระแสเงินสดอย่างมีหลักเกณฑ์ สมเหตุสมผล และมีความเป็นไปได้แน่นอนที่ลูกหนี้จะปฏิบัติตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

(ง) กรณีที่ธนาคารได้ฟ้องร้องลูกหนี้ ต่อมาได้มีการตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลได้มีคำพิพากษาตามยอมแล้ว และกรณีที่ธนาคารได้ฟ้องร้องลูกหนี้ตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย และศาลได้มีคำสั่งเห็นชอบตามคำขอประนีประนอมหนี้หรือแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้แล้ว

กรณีที่ธนาคารได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยหรือคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ธนาคารจัดชั้นลูกหนี้ดังกล่าวเป็นชั้นปกติได้ทันทีโดยไม่ต้องรอติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ในกรณีที่เห็นว่าข้อขัดแย้งในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้มีการแก้ไข หรือให้ธนาคารหาผู้เชี่ยวชาญอิสระมาประเมินหรือทบทวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือสั่งการให้เปลี่ยนแปลงการจัดชั้นและการกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ในแต่ละรายได้

2.5.4 นโยบายการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ การกันเงินสำรอง

ธนาคารมีนโยบายการกันเงินสำรองให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และอาจจะพิจารณาการกันเงินสำรองเพิ่มเพื่อความมั่นคงของธนาคาร และครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้เกณฑ์ที่เข้มงวดกว่าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารได้กำหนดให้ทำการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญไม่น้อยกว่าจำนวนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย หมายถึง เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดตั้งและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน

2. เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญทั่วไป หมายถึง เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยพิจารณาตามหลักความรอบคอบ (Prudent Banking) ดังนี้

2.1 เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญทั่วไปเฉพาะราย หมายถึง เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่กันเพิ่มเติมสำหรับลูกหนี้บางรายที่มีแนวโน้มจะเป็น NPLs ในอนาคต หรือลูกหนี้ที่มีโอกาสจะเสียหายมากกว่าเงินสำรองที่ธนาคารกันตามหลักเกณฑ์ปกติ เช่น มีหลักประกันเป็นเครื่องจักรซึ่งมีโอกาสดูแลรักษาได้รวดเร็ว หรือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจชะลอตัว และการแข็งค่าของเงินบาท

2.2 เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญทั่วไปโดยรวม หมายถึง เงินสำรองที่ธนาคารกันเป็นภาพรวมไม่เจาะจงรายใดรายหนึ่ง รวมถึงลูกหนี้ที่ยังไม่ได้เป็น NPLs แต่มีสัญญาณบ่งชี้ว่าอาจเสื่อมคุณภาพ โดยไม่นับรวมลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ หรือภัยธรรมชาติที่รุนแรง และไม่เกิดขึ้นเป็นประจำหรือบ่อยครั้ง โดยจะทยอยกันเงินสำรอง เพื่อให้อัตราส่วนเงินสำรองทั้งสิ้นต่อเงินสำรองตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทยใกล้เคียงกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

การกันเงินสำรอง

ธนาคารจะตั้งกันเงินสำรองโดยคำนวณตามอัตราร้อยละของราคาตามบัญชีของลูกหนี้ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|----------------------|
| (1) สินเชื่อจัดตั้งปกติ | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 |
| (2) สินเชื่อจัดตั้งกล่าวถึงเป็นพิเศษ | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 2 |
| (3) สินเชื่อจัดตั้งต่ำกว่ามาตรฐาน | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 |
| (4) สินเชื่อจัดตั้งสงสัย | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 |
| (5) สินเชื่อจัดตั้งสงสัยจะสูญ | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 |

ทั้งนี้ ธนาคารสามารถนำมูลค่าของหลักประกันมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกันเงินสำรอง โดยธนาคารเลือกที่จะนำหลักประกันมาหักออกจากบัญชีใดของลูกหนี้ก่อนก็ได้ มูลค่าของหลักประกันที่นำมาหักได้จะต้องไม่สูงเกินกว่าวงเงินที่ระบุในสัญญาจำนอง สัญญาจำนอง สัญญาค้ำประกัน หรือสัญญาหลักประกันอื่นแล้วแต่กรณี ประเภทของหลักประกัน มูลค่าที่จะนำมาหักได้ รวมทั้งความถี่ในการประเมินราคาหลักประกันแต่ละประเภท เป็นไปตามประเภทของหลักประกันและมูลค่าของหลักประกันที่สามารถนำมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกันเงินสำรองตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

การกันเงินสำรองเพื่อรองรับการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standard – IAS) ฉบับที่ 39 เรื่อง การรับรู้และการวัดมูลค่าตราสารทางการเงิน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารกักเงินสำรองลูกหนี้ NPLs ในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีของลูกหนี้กับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้ หรือมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกัน หรือมูลค่าของหลักประกันที่สามารถนำมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกักเงินสำรอง ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2.5.5 นโยบาย/เงื่อนไขการรับรู้รายได้ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

นโยบายการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของธนาคารนั้น กำหนดให้รายได้ดอกเบี้ยรับรู้ตามเกณฑ์สัดส่วนของเวลาโดยต้องคำนึงถึงอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง ยกเว้นดอกเบี้ยจากเงินให้กู้ยืมที่ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน ทุกรายนับจากวันครบกำหนดชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยแล้วแต่อย่างไรก็ตามจะถึงก่อน จะรับรู้รายได้เฉพาะที่ได้รับจริง

2.5.6 นโยบายในการลด NPL ของธนาคาร

1. นโยบายโดยรวมของธนาคารในการควบคุม NPL

ธนาคารจัดทำแผนการให้หน่วยงานสินเชื่อควบคุม NPLs ของธนาคาร ดังนี้

1. การป้องกันการเกิด NPLs

- 1.1 มีคณะกรรมการบริหารจัดการ NPL (NPL Management Project : NPLM) เพื่อให้การบริหารจัดการ NPL ของธนาคารมีประสิทธิภาพ พัฒนาเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อปรับปรุงกระบวนการดูแลพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร และทบทวนประเด็นความเสี่ยงสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท
- 1.2 เพิ่มคุณภาพการกลั่นกรองสินเชื่อโดยการจัดทำ Model ของอุตสาหกรรมหลักให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัด Review Report Guideline
- 1.3 คัดกรองลูกหนี้หรืออุตสาหกรรมที่มีสัญญาณบ่งชี้ว่าจะมีปัญหา และตั้งทีมงานเข้าร่วมแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้

2 ขยายลูกหนี้ให้สถาบันการเงินอื่น โดยพิจารณาตามความเหมาะสม

- 3 การสรรหาและพัฒนาพนักงานเพื่อดำเนินการลด NPLs โดยการสรรหาพนักงานที่เหมาะสมและเพียงพอ การจัดฝึกอบรมความรู้ด้านสินเชื่อ ด้านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ด้านกฎหมายและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงาน และการทำโครงการคลังความรู้ (Knowledge Management) ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ด้านกฎหมาย ด้านการควบคุมดูแลลูกหนี้หลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้

4 การ Write Off หนี้ NPLs

2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ธนาคารปรับโครงสร้างหนี้ โดยยึดถือแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นสำคัญ โดยทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งการเร่งเจรจากับลูกหนี้เพื่อให้ได้ข้อยุติ มุ่งเน้นแนวทางการฟื้นฟูและให้โอกาสลูกค้าสามารถกลับมา

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เป็นลูกค้าปกติ หรือกรณีที่ไม่สามารถฟื้นฟูลูกค้าได้ ธนาคารได้มุ่งเน้นให้ธนาคารมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนโดยเร็วที่สุด โดยมีการประเมินผลความคืบหน้าเป็นประจำทุกเดือน อีกทั้งจะมีการป้องกันการเกิด NPL Re-Entry โดยการควบคุมและติดตามลูกหนี้ให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขให้ถูกต้อง ครบถ้วน ภายหลังการอนุมัติปรับโครงสร้างหนี้อย่างใกล้ชิด

3. การส่งฟ้องศาล

ธนาคารมีกระบวนการเร่งรัดติดตามหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่เริ่มมีการผิดนัด เพื่อป้องกันการเกิดสินเชื่อด้อยคุณภาพ และมีกระบวนการดำเนินคดีและบังคับคดีลูกหนี้ควบคู่กับเจรจาปรับโครงสร้างหนี้เพื่อกระตุ้นให้ลูกหนี้เร่งเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ และผ่อนชำระหนี้ ทำให้สถานะหนี้ของลูกหนี้ถูกปรับเป็นหนี้ปกติ

2.5.7 นโยบายการตั้งสำรองทรัพย์สินรอการขาย

ธนาคารมีนโยบายและหลักเกณฑ์การตั้งสำรองทรัพย์สินรอการขายสำหรับการถือครองทรัพย์สินและรองรับการด้อยค่าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม เป็นไปตามแนวนโยบายและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

3. ปัจจัยความเสี่ยง

3.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

■ แนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

การบริหารความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยป้องกัน รักษา และส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่ามกลางกระแสการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่รุนแรงและรวดเร็ว การมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อันเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคง

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดโครงสร้าง นโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ตามกรอบข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) และ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ซึ่งเป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรเชิงบูรณาการตามหลักสากล โดยมีหลักการสำคัญ คือ การเชื่อมโยงกระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์ และโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งช่วยบูรณาการการบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยธนาคารได้จัดทำแผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ที่มีผลกระทบต่อธนาคารทั้งทางลบและทางบวก กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators : KRI), ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite), ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ที่ครอบคลุมทุกปัจจัยเสี่ยง และสาเหตุของความเสี่ยง (Risk Cause) เพื่อติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งยังสามารถระบุถึงสาเหตุของความเสี่ยงที่แท้จริง เพื่อหามาตรการจัดการและแนวทางการป้องกันก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร โดยสายงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารยังมีการจัดการฝึกอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงแก่บุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน รวมทั้งดำเนินโครงการ Compliance Award เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานของธนาคารตระหนักถึงความสำคัญ มีความเข้าใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจะสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังมีการบริหารจัดการที่เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ แนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงิน (Consolidated Supervision)

ธนาคารมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรวม 11 บริษัท ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจสนับสนุนงานของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย และในแนวทางเดียวกันกับการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร โดยมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นผู้ดูแล นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง อย่างสม่ำเสมอ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยมีการติดตามผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของแต่ละบริษัทอย่างใกล้ชิด

ธนาคารสนับสนุนและดูแลให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญตามเกณฑ์การประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP) ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต การกระจุกตัวด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ และด้านชื่อเสียง โดยจัดฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บริษัทอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งกำกับดูแลให้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคาร ทำให้การบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีการพัฒนาเป็นลำดับ

■ โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ธนาคารจัดโครงสร้างองค์กรและกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานและสายการรายงานไว้อย่างชัดเจน สำหรับโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบด้วย คณะกรรมการระดับนโยบายการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอีกหลายชุดที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ได้แก่ คณะกรรมการจัดการ คณะกรรมการการลงทุน คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการกลั่นกรองสินเชื่อ และคณะกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรายละเอียดของคณะกรรมการแต่ละชุดจะแสดงใน ส่วนที่ 2 ข้อที่ 8 โครงสร้างการจัดการ และข้อที่ 9 การกำกับดูแลกิจการ

3.2 ความเสี่ยงและมาตรการบริหารความเสี่ยง

3.2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามที่ได้ตกลงและระบุไว้ในสัญญา รวมถึงการที่คู่ค้าของธนาคารถูกปรับลดอันดับความเสี่ยง ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อรายได้ และการดำรงเงินกองทุนของธนาคาร ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ทั้งในระดับลูกค้า และระดับพอร์ต โดยระบบการ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร ประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ คือ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

ธนาคารมีการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและคู่มือบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการในการอนุมัติสินเชื่อผ่าน Loan Factory และการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับเงื่อนไขสินเชื่อต่างๆ เช่น การกำหนด Standard Credit Term and Condition, เกณฑ์ Underwriting Criteria และ Product Program สำหรับสินเชื่อประเภทต่างๆ เป็นต้น ช่วยให้ธนาคารสามารถคัดกรองความเสี่ยงและควบคุมคุณภาพสินเชื่อที่อนุมัติให้เป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ธนาคารยังได้เพิ่มประสิทธิภาพการประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานสถานะของ Portfolio โดยการออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อแจ้งเตือนสัญญาณความเสี่ยงล่วงหน้า ผ่านระบบงาน Early Warning System (EWS) for SME ซึ่งเป็นระบบส่งสัญญาณเพื่อแจ้งเตือนพฤติกรรมของลูกค้าที่ประมาทผลมาจากแบบจำลองทางสถิติ ประกอบกับการกำหนด Workflow ในการทำงานตามระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับการทบทวนต่ออายุวงเงินสินเชื่อโดยอัตโนมัติ ผ่านระบบงาน Credit Review for SME และการแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพหนี้ ผ่านระบบงาน Turnaround System for SME ทำให้ธนาคารสามารถดูแลลูกค้าสินเชื่อตั้งแต่แรกเริ่มของการเบิกใช้เงินกู้กับธนาคาร ไปจนถึงกระบวนการติดตามดูแลลูกค้าต่อเนื่องรายวัน จนครบกำหนดระยะเวลาของการต่ออายุวงเงินสินเชื่อรายปีอย่างครบวงจร โดยระบบงาน 3 ระบบ ทำงานควบคู่และสัมพันธ์กันตลอดเวลา ในรูปแบบ End-to-end Process นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนารายงาน Industry Direction หรือการแบ่งกลุ่มอุตสาหกรรมตามระดับความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อรายอุตสาหกรรม รวมทั้งจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อประเมินผลกระทบที่มีต่อพอร์ตสินเชื่อ และความเพียงพอเงินกองทุนตลอดจนการติดตาม/รายงานผลการบริหารความเสี่ยง เพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ให้เป็นไปตามแผนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และเป็นไปตามแนวนโยบายการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับต่าง ๆ

■ ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของการให้สินเชื่อ

ธนาคารมีนโยบายดูแลความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของการให้สินเชื่อที่ครอบคลุมการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตามหลักเกณฑ์การกำกับลูกค้ารายใหญ่ที่ทางการกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดวงเงินสินเชื่อสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท (Sector Limit) เพื่อให้มีการกระจายความเสี่ยงและควบคุมไม่ให้เกิดการกระจุกตัวของสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญ โดยมีการติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด และมีการทบทวนวงเงินสินเชื่อสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภทเป็นประจำทุกปี

■ ความเสี่ยงจากเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (Non-Performing Loans: NPLs)

การเพิ่มขึ้นของ NPLs จะทำให้ธนาคารต้องกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน สถานะทางการเงิน และความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีมาตรการควบคุม NPLs โดยการกำหนดให้หน่วยงานอำนวยการสินเชื่อควบคุมจำนวน NPLs มีกระบวนการจัดการกับลูกหนี้ที่อาจมีปัญหา ก่อนที่จะกลายเป็นหนี้ NPLs รวมถึงการปรับปรุงอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้กระบวนการในการพิจารณา

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

มีประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้ดีขึ้น นอกจากนี้ เครื่องมือประเมินความเสี่ยงลูกค้าที่ธนาคารพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก็จะช่วยให้การระบวงการคัดลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

■ ความเสี่ยงจากการด้อยค่าของหลักประกัน

สินเชื่อบริการธนาคารส่วนใหญ่มีหลักประกันเป็นอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์จะขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ หากเศรษฐกิจเกิดภาวะถดถอย มูลค่าของหลักประกันอาจจะปรับลดลง ส่งผลให้ธนาคารต้องเพิ่มการกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ สำหรับหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ และอาจทำให้จำนวนเงินที่ธนาคารควรจะได้รับจากการขายทอดตลาดหลักประกัน รวมถึงกำไรสุทธิและเงินกองทุนของธนาคารลดลง อีกทั้งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของธนาคาร

อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้กำหนดให้มีการทบทวนการประเมินราคาหลักประกันให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งความถี่ในการประเมินราคาของหลักประกันแต่ละประเภท เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อให้ทราบมูลค่าที่แท้จริงของหลักประกัน สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการให้สอดคล้องกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการกันเงินสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขายไว้แล้วตามรายละเอียดในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 6.9

■ ความเสี่ยงจากบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (บสท.)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 ธนาคารมีราคาโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพให้กับ บสท. ภายหลังปรับราคาโอนระหว่างกันแล้วรวมสุทธิ จำนวน 17,743 ล้านบาท สำหรับลูกหนี้รายที่จำนำเครื่องจักรเป็นประกัน มูลค่าเครื่องจักรจำนวน 1,744 ล้านบาท ซึ่ง บสท. ได้ปรับลดมูลค่าตัวสัญญาใช้เงินแล้ว แต่ธนาคารมีหนังสือแจ้ง บสท. ปฏิเสธการรับตัวสัญญาใช้เงินไว้ก่อนจนกว่าจะได้ข้อยุติเรื่องราคาโอน และธนาคารได้ดำเนินคดีตามกฎหมายกับ บสท. ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่างการพิจารณาชั้นฎีกาของศาลแพ่ง วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 บสท. มียอดราคาโอนค้างชำระ จำนวน 2,824 ล้านบาท และ 3,174 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งได้ออกตัวสัญญาใช้เงินให้แก่ธนาคาร จำนวน 1 ฉบับ โดยบันทึกรวมอยู่ในเงินลงทุนประเภทตราสารหนี้ที่จะถือจนครบกำหนด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารบันทึกดอกเบี้ยค้างรับไว้ จำนวน 9 ล้านบาท

ทั้งนี้ บสท. ได้ยุบเลิกองค์กรเป็นการถาวร ในวันที่ 8 มิถุนายน 2556 และได้โอนสินทรัพย์คงเหลือของ บสท. ทั้งหมดให้กระทรวงการคลัง ซึ่งอธิบดีกรมบัญชีกลางเป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการต่อ โดยว่าจ้างบริษัท เพลินจิต แคปปิตอล จำกัด เป็นผู้รับจ้างบริหารจัดการภารกิจคงค้างของ บสท.

เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2556 บริษัท เพลินจิต แคปปิตอล จำกัด ได้มีหนังสือแจ้งผลการคำนวณผลกำไรหรือผลขาดทุนจากการบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2555 ฉบับทางการและเรียกชำระผลขาดทุนจากธนาคารให้กับ บสท. จำนวน 2,507 ล้านบาท เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2556 ธนาคารได้แจ้งคัดค้านการคำนวณผลกำไรหรือผลขาดทุนจากการบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ โดยให้นำค่าเครื่องจักรจำนำของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของลูกหนี้รายหนึ่ง จำนวน 1,744 ล้านบาท มารวมในราคารับโอนเพื่อใช้ในการคำนวณผลกำไรหรือผลขาดทุนจากการบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2555 ด้วย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 การประมาณการหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากผลขาดทุนสำหรับลูกหนี้ด้วยคุณภาพที่โอนไป บสท. มีจำนวนทั้งสิ้น 3,461 ล้านบาท จากการประมาณการค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญอัตราร้อยละ 15 ของราคาโอนและได้ประมาณการหนี้สินเพิ่มอีกจำนวน 800 ล้านบาท

3.2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

เป็นความเสี่ยงที่ธนาคารอาจได้รับความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของฐานะทั้งที่อยู่ในและนอกงบแสดงฐานะทางการเงินที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาตราสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ซึ่งเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ทำธุรกรรม (Front Office) ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลความเสี่ยง เพื่อความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามแนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคารแห่งประเทศไทย และนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร โดยมีการกำหนดกรอบเพดานหรือตัวบ่งชี้ความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารยอมรับได้ เช่น ฐานะในบัญชีเพื่อการค้า ซึ่งติดตามจากมูลค่า/ฐานะการลงทุน ผลขาดทุนสูงสุด ตัววัดความเสี่ยงทางสถิติ ได้แก่ Value at Risk (VaR) และตัววัดค่าความอ่อนไหว (Sensitivity) ฐานะในบัญชีเพื่อการธนาคาร ธนาคารติดตามจากการเปลี่ยนแปลงการลดลงของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อปี (Net Interest Income Change) และการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าเศรษฐกิจ (Economic Value Change) โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับกรณีเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติไว้ รวมทั้งมีการประเมินมูลค่าตามราคาตลาด และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการจัดทำระเบียบผลิตภัณฑ์ (Product Program) สำหรับการทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินประเภทใหม่ พร้อมกับการพัฒนารูปแบบรายงาน ระบบงาน และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินและควบคุมความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับการทำธุรกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

ธนาคารควบคุมดูแลความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินโดยการติดตามจากตัวบ่งชี้ความเสี่ยงประเภทต่างๆ และกำหนดให้บริษัทฯ นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานร่วมกับผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ โดยภาพรวมความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคารในปี 2558 ทั้งประเภทธุรกรรมในบัญชีเพื่อการค้า และประเภทธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคารโดยรวมอยู่ภายใต้กรอบเพดาน หรือตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ในบัญชีเพื่อการธนาคาร

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบแสดงฐานะทางการเงินทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income) มูลค่าตลาดของรายการเพื่อการค้า (Trading Account) รวมถึงรายได้และค่าใช้จ่ายอื่นที่สัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ย

ปี 2558 อัตราดอกเบี้ยของประเทศไทยยังคงอยู่ในระดับต่ำ โดยคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ธนาคารแห่งประเทศไทยมีมติปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลง 2 ครั้ง โดยปรับลดลงร้อยละ 0.25 จากร้อยละ 2 เป็นร้อยละ 1.75 ในวันที่ 11 มีนาคม 2558 และปรับลดลงร้อยละ 0.25 จากร้อยละ 1.75 เป็นร้อยละ 1.50 ในวันที่ 29 เมษายน 2558

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เพื่อเพิ่มแรงสนับสนุนให้กับเศรษฐกิจในประเทศและช่วยพยุงความเชื่อมั่นของภาคเอกชน ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ปรับลดลง ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายไตรมาส การกำหนดให้นำเสนอข้อมูลภาวะอัตราดอกเบี้ย ภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และนำเสนอรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ในบัญชีเพื่อการค้า

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย มีผลต่อฐานะการถือครองของตราสารหนี้และอนุพันธ์ทางการเงินที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการค้า

ปี 2558 อัตราดอกเบี้ยสกุลเงินบาทในตลาดเงินมีการเคลื่อนไหวจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การคาดการณ์การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยนโยบายในช่วงใกล้กำหนดการประชุมของคณะกรรมการ กนง. การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของคณะกรรมการ กนง. ความต้องการลงทุนในพันธบัตรจากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ การคาดการณ์เกี่ยวกับการผ่อนคลายนโยบายการเงินของธนาคารกลางสหภาพยุโรป (ECB) และธนาคารกลางต่าง ๆ มากขึ้น ความกังวลเกี่ยวกับการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐ (Fed) การฟื้นตัวของเศรษฐกิจสหรัฐ รวมทั้งการชะลอตัวของสภาพเศรษฐกิจไทยและในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange Rate Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเนื่องมาจากการทำธุรกรรมในสกุลเงินต่างประเทศ หรือจากการมีสินทรัพย์หรือหนี้สินในสกุลเงินต่างประเทศ เมื่อแปลงมูลค่าที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศของรายการต่าง ๆ ในงบการเงินของธนาคารไปเป็นสกุลเงินท้องถิ่นแล้ว ทำให้มูลค่าทางบัญชีของธนาคารลดลง รวมถึงการลดลงของรายได้หรือเกิดผลขาดทุนจากการค้าเงินตราต่างประเทศ

ปี 2558 ค่าเงินบาทมีแนวโน้มอ่อนค่าลง จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การชะลอตัวของเศรษฐกิจไทยและประเทศในภูมิภาค การชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนที่ส่งผลต่อการเติบโตของเศรษฐกิจประเทศต่างๆ ในทวีปเอเชีย การผ่อนคลายมาตรการควบคุมการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย การไหลเข้า/ออกของเงินทุนจากต่างประเทศ สถานการณ์หนี้สาธารณะในกรีซ การฟื้นตัวของเศรษฐกิจสหรัฐฯ การคาดการณ์การปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของ Fed มาตรการผ่อนคลายทางการเงินของญี่ปุ่น เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ **ความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน (Equity Price Risk)**

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารทุน ทำให้มูลค่าของกลุ่มหลักทรัพย์การลงทุนเพื่อค้าของธนาคารลดลง

ปี 2558 ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทยมีความผันผวนและมีแนวโน้มปรับตัวลดลง จากปัจจัยต่างๆ เช่น การปรับลดของราคาหลักทรัพย์ที่ได้รับผลกระทบจากการปรับลดของราคาน้ำมัน ความกังวลเกี่ยวกับการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของ Fed รวมทั้งการชะลอตัวของสภาพเศรษฐกิจไทยและประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ **ความเสี่ยงจากราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Price Risk)**

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้าโภคภัณฑ์

ปี 2558 ธนาคารมีปริมาณการทำธุรกรรมอนุพันธ์สินค้าโภคภัณฑ์กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยธนาคารยังไม่มีนโยบายถือครองฐานะดังกล่าว จึงดำเนินการบริหารความเสี่ยงในลักษณะ Back to Back

3.2.3 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการภายใน บุคลากร ระบบงานของธนาคาร หรือเหตุการณ์ภายนอก รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย แต่ไม่รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputational Risk)

ธนาคารดูแลและให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยยึดหลักการบริหารจัดการความเสี่ยง 3 ชั้น ได้แก่

ชั้นที่ 1 คือ หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ ในฐานะเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) มีหน้าที่ระบุ ประเมิน ควบคุมและติดตามความเสี่ยง พร้อมทั้งรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และจะมีเจ้าหน้าที่ที่ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Officer: ORO) ทั้งด้านการใช้เครื่องมือและการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามแนวทางที่ธนาคารกำหนด

ชั้นที่ 2 คือ หน่วยงานที่ดูแลด้านความเสี่ยงและการควบคุมกำกับดูแลด้านต่าง ๆ ทำหน้าที่สนับสนุนเครื่องมือ แนวทาง และวิธีการให้หน่วยงานในชั้นที่ 1 ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง

ชั้นที่ 3 คือ หน่วยงานด้านการตรวจสอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบและทดสอบกระบวนการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หน่วยงานต่าง ๆ จะมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ ประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ผ่านเครื่องมือ อาทิ การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสี่ยงที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data Collection) การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk Self Control Assessment : RCSA) และการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Key Risk Indicator : KRI) ซึ่งในแต่ละหน่วยงานของธนาคารจะมี ORO ที่ทำหน้าที่ประสานงานในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยธนาคารจะเน้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกันความเสี่ยง (Risk Prevention) และการจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันท่วงทีก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อธนาคารและลูกค้าของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ทำการประเมินความเสี่ยงและประสิทธิภาพของการควบคุมความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Process) ที่นำมาใช้ให้ครบถ้วน เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ใหม่ดังกล่าวมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และมีกระบวนการควบคุมที่เหมาะสมก่อนที่จะเริ่มให้บริการแก่ลูกค้า อีกทั้งมีการดูแลติดตามความเสี่ยงจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)

ในปี 2558 ธนาคารได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในภาพรวมของธนาคาร โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ซึ่งพบว่า สถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยรวมของธนาคารยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ธนาคารได้มีการควบคุมความเสี่ยงจากปัจจัยดังกล่าวผ่านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) และผ่านมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งในลักษณะการป้องกันและการตรวจพบ เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงป้องกันและลดความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นกับธนาคารและลูกค้าของธนาคาร

สำหรับความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของธนาคาร ธนาคารมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้มีความมั่นใจว่าแม้ในภาวะฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต ธนาคารยังสามารถให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีการทดสอบแผนอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงมีการทดสอบแผนฯ ร่วมกับผู้ให้บริการภายนอกที่ธนาคารใช้บริการ เพื่อปรับปรุงแผนให้มีประสิทธิภาพและยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้ทั้งกับพนักงานและลูกค้าของธนาคาร

ทั้งนี้ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะมีการสรุป วิเคราะห์หาสาเหตุ และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อทราบและบริหารจัดการสถานะความเสี่ยงที่มีอยู่และสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ

3.2.4 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่พร้อมใช้ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์โดยบุคคลที่ไม่มีอำนาจ รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศภายในองค์กร และจากการถูกคุกคามจากบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ข้อมูลถูกทำลาย ถูกบุกรุก/โจรกรรมข้อมูลสำคัญ ถูกลักลอบเข้ามาแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล เป็นต้น

ธนาคารให้ความสำคัญงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยครอบคลุมถึงระบบงาน (Application) ข้อมูล (Information) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure) งานด้านปฏิบัติการ (Operation) รวมถึง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บุคลากรและกระบวนการที่จัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (People and Process) เพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดี (IT Best Practices) ภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือการรักษาความปลอดภัยและความลับของระบบงานและข้อมูล (Security) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้บริการ (Availability) เพื่อป้องกันความเสี่ยง ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อธนาคาร

ธนาคารมีการประกาศนโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ และทบทวนมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ ให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee) ทำหน้าที่กำกับควบคุมดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ตลอดจนพิจารณาความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ปี 2558 ธนาคารมีการกำกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบงานมีความเสถียรภาพด้านการให้บริการ มีการควบคุมป้องกันดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ การบูรณาการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย ปิดช่องโหว่ที่มีโอกาสให้ผู้คุกคามภายนอก (Hacker) เจาะระบบธนาคาร ซึ่งต้องรายงานต่อคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาให้คำแนะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (Process Improvement) และสร้างความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารเป็นสำคัญ

3.2.5 ความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

■ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องหมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินหรือภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ปี 2558 สภาพคล่องในตลาดการเงินมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ธนาคารจึงได้ดำเนินการปรับโครงสร้างการระดมเงินของธนาคาร พร้อมทั้งรักษาสภาพคล่อง โดยการขยายฐานเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากกระแสรายวันในกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาและเอกชน รวมถึงปรับลดสัดส่วนของเงินฝากประจำผ่านโปรโมชั่นพิเศษลงเพื่อบริหารต้นทุนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารได้เตรียมแนวทางการดำเนินงานเพื่อรองรับการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง ในส่วนของ Liquidity Coverage Ratio (LCR) ตามหลักเกณฑ์ Basel III ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเริ่มดำรงอัตราส่วน LCR ขั้นต่ำตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นไปเพื่อให้มั่นใจว่า ธนาคารจะมีสภาพคล่องในระดับที่เพียงพอตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

ทั้งนี้ ธนาคารมีการกำหนดนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร สภาพะตลาด และเป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีการกำหนดเพดานหรือตัวบ่งชี้ความเสี่ยงเพื่อใช้ควบคุมและติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร เช่น ระดับสภาพคล่องในระยะสั้นเพื่อรองรับธุรกรรมประจำวัน, Net High-Quality Liquid Asset to

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

Liquidity Gap Ratio และ Loan to Deposit Ratio เป็นต้น พร้อมกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) และยังมีการทดสอบภาวะวิกฤตตามสถานการณ์จำลองที่ธนาคารกำหนด เพื่อประเมินความสามารถในการรองรับภาวะวิกฤติด้านสภาพคล่อง โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ รวมทั้งจัดทำแผนฉุกเฉินสภาพคล่องที่ได้จัดทำให้สอดคล้องกับกับแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกปี

■ การบริหารจัดการเงินกองทุน

ธนาคารได้ดำเนินการบริหารจัดการเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งในระดับธนาคารและระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยได้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นมา

การกำกับดูแลเงินกองทุนตาม Basel III ประกอบด้วย 3 หลักการ ดังนี้

หลักการที่ 1 การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ กำหนดให้ธนาคารต้องดำรงเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาด และด้านปฏิบัติการ

หลักการที่ 2 การกำกับดูแลโดยทางการ กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนสูงกว่าเงินกองทุนขั้นต่ำตามหลักการที่ 1 (Pillar I) เพื่อรองรับความเสี่ยงที่ไม่ครอบคลุมทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และกำหนดให้ธนาคาร มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดีโดยธนาคารต้องมีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) โดยคำนึงถึงความเสี่ยงทุกด้านของตนเอง และมีการทดสอบภาวะวิกฤตที่เหมาะสม

หลักการที่ 3 การใช้กลไกตลาดในการกำกับดูแล กำหนดให้ธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุน ระดับความเสี่ยงและระบบการบริหารความเสี่ยงของตนเอง เพื่อให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจะเป็นกลไกตลาดที่สำคัญในการผลักดันให้ธนาคารมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดี นอกเหนือจากการควบคุมภายในของธนาคารและการกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารมีการปฏิบัติตามกระบวนการมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยง และการดูแลความเพียงพอของเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยและหลักปฏิบัติสากลมาโดยตลอด มีการทำ Stress Test ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต เพื่อประเมินผลกระทบต่อความเพียงพอของเงินกองทุน รวมทั้งศึกษาผลกระทบจากเกณฑ์ Basel III เพื่อใช้ในการวางแผนเงินกองทุน (Capital Planning) รวมถึงการกำหนดนโยบายจ่ายเงินปันผลของธนาคาร

ธนาคารมีฐานะเงินกองทุนที่แข็งแกร่งและมั่นคง โดย ณ สิ้นปี 2558 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง ร้อยละ 15.22 และมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงหลังการ Stress Test สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเพียงพอที่จะรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งภาวะบีบคั้นต่าง ๆ ของทางการ

สำหรับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารได้จัดส่งรายงานการดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายไตรมาส และได้เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนและข้อมูลความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามเวลาที่กำหนดทาง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

Website ของธนาคาร โดยธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีเงินกองทุนสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

■ **ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)**

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก อันส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน หรือการดำรงอยู่ของกิจการ

ในปี 2558 แม้ว่าภาวะเศรษฐกิจของไทยจะขยายตัวดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2557 โดยมีปัจจัยสนับสนุนสำคัญมาจากการใช้จ่าย การลงทุนของภาครัฐ และการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยว แต่ยังมีผลกระทบปัจจัยลบต่างๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว ปัญหาราคาสินค้าโภคภัณฑ์ตกต่ำ ภาระหนี้สินครัวเรือนในระดับสูง และผลกระทบจากปัญหาภัยแล้ง ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยเติบโตต่ำกว่าระดับศักยภาพเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงหลายปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังคงดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องด้วยความระมัดระวัง และให้ความสำคัญอย่างมากกับแผนการดำเนินงาน และการบริหารความเสี่ยง โดยสรุปดังนี้

- 1) ธนาคารมีมาตรการบริหารความเสี่ยงกลยุทธ์ที่เป็นไปตามแนวทางการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และแนวทางการบริหารจัดการองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยมีการจัดทำนโยบายและคู่มือในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และทบทวนเป็นประจำทุกปี
- 2) กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของธนาคารให้หลักการดำเนินการให้สอดคล้องและครอบคลุมตามแนวทางของระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มีการระบุขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ธนาคาร มีกระบวนการนำแผนกลยุทธ์ธนาคารไปสู่การปฏิบัติ และสื่อสารแผนกลยุทธ์ของธนาคารให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานได้ทราบโดยทั่วกัน
- 3) แผนกลยุทธ์ธนาคารมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลจริงและการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายธนาคารและคู่แข่ง มีการจัดทำ SWOT Analysis และนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ส่งเสริมจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน ชั่งชั่งโอกาสทางธุรกิจเชิงบวก และป้องกันอุปสรรคจากแรงกดดันภายนอกเชิงลบ รวมกันเป็นกลยุทธ์ภาพรวมของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สนองตอบต่อ Statement of Direction (SOD) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของธนาคาร
- 4) มีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นระยะ และรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อผลักดันกลยุทธ์ต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และมีการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ ความเสี่ยงจากทรัพย์สินรอการขาย

ทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นที่ดินเปล่า ทรัพย์สินเพื่ออยู่อาศัย ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และ ทรัพย์สินเพื่อการพาณิชย์ เช่น โรงแรม โรงงาน อาคารสำนักงาน เป็นต้น โดยได้มาจากการรับโอนทรัพย์สินชำระหนี้ และการประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาด เพื่อบริหารจัดการแก้ไขปัญหาหนี้เชื่อด้อยคุณภาพของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว ทำให้ธนาคารสามารถลดปริมาณหนี้เชื่อด้อยคุณภาพได้เร็วขึ้น และเปิดโอกาสในการสร้างรายได้จากการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขาย

สำหรับความเสี่ยงหลักของทรัพย์สินรอการขาย ได้แก่ ความเสี่ยงจากการด้อยค่าหรือมูลค่าที่ลดลงของทรัพย์สิน หรือเสื่อมราคา ซึ่งเกิดจากสภาพทรัพย์สินหรือสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ความเสื่อมโทรมทางกายภาพ ปัญหาน้ำท่วม ภัยธรรมชาติ ภาวะเศรษฐกิจ การปรับลดของราคาส่งหาทรัพย์สินที่สะท้อนตามภาวะตลาดปัจจุบัน ข้อกฎหมาย และผังเมือง เป็นต้น ที่มีผลกระทบต่อศักยภาพในการขายและมูลค่าทรัพย์สินลดลง รวมทั้งระยะเวลาการถือครองทรัพย์สินนานขึ้น อาจทำให้ธนาคารต้องกันสำรองเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ระดับความเสี่ยงขึ้นอยู่กับประเภทของทรัพย์สิน การเปลี่ยนแปลงของราคาตลาด และระยะเวลาการถือครอง โดยเฉพาะทรัพย์สินที่เป็นสิ่งปลูกสร้าง โอกาสเกิดการด้อยค่าจะมากกว่า อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้มีการพัฒนา ปรับกระบวนการทำงานต่างๆ ที่เป็นระบบชัดเจน ซึ่งจะช่วยยกระดับมาตรฐานในเชิงคุณภาพของการบริหารจัดการทรัพย์สินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

■ ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ

ความเสี่ยงภาวะเศรษฐกิจในปี 2558 มีทิศทางลดลงจากปีก่อนที่เกิดวิกฤติการเมือง อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจไทยยังคงเติบโตได้ต่ำกว่าศักยภาพ โดยการบริโภคภาคเอกชนยังคงชะงักต่อเนื่องจากปีก่อน จากปัจจัยลบทั้งปัญหาหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง รายได้เกษตรกรหดตัวอย่างหนักตามราคาสินค้าเกษตรที่ตกต่ำต่อเนื่องตามราคาน้ำมัน รวมถึงผลผลิตที่ได้รับผลกระทบจากภัยแล้งที่รุนแรง ขณะที่ภาคส่งออกก็หดตัวต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากปัญหาเชิงโครงสร้างของภาคอุตสาหกรรมส่งออก ปัญหาราคาสินค้าส่งออกตกต่ำตามราคาสินค้าโภคภัณฑ์ในตลาดโลก โดยเฉพาะราคาน้ำมันที่ดิ่งลงแรงและต่อเนื่อง และการถูก EU ตัดสิทธิ GSP ตั้งแต่นั้นปี อีกทั้งยังถูกกระทบจากเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวเกินคาด โดยเฉพาะเศรษฐกิจจีน และ ASEAN ซึ่งเป็นคู่ค้าสำคัญของไทย ส่งผลให้ภาคเอกชนลดการผลิตและชะลอการลงทุนออกไป นอกจากนี้ ประเทศไทยยังเผชิญกับปัญหาภาพลักษณ์เชิงลบหลายด้านที่นับเป็นอีกปัจจัยเสี่ยงต่อการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ อาทิ ความไม่ชัดเจนทางการเมืองและการเลือกตั้ง ปัญหาที่สหรัฐฯ คงอันดับสถานการณ์ค้ามนุษย์ (Trafficking in Persons: TIP) ของไทยอยู่ในกลุ่ม "Tier3" และปัญหาที่องค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานบริหารการบินแห่งชาติของสหรัฐฯ (FAA) ปรับลดระดับมาตรฐานการบินของไทย อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัจจัยบวกจากภาคการท่องเที่ยวที่กลับมาขยายตัวในเกณฑ์ดีตลอดทั้งปี แม้จะได้รับผลกระทบจากเหตุระเบิดบริเวณแยกราชประสงค์อยู่บ้าง รวมถึงการเร่งเบิกจ่ายงบประมาณ และการออกมาตราการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องของภาครัฐ ทำให้เศรษฐกิจไทยขยายตัวที่ร้อยละ 2.8 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 0.9 ในปี 2557

ทั้งนี้ ธนาคารโดยฝ่ายวิจัยความเสี่ยงธุรกิจ มีการติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเงิน การธนาคาร ทั้งในและต่างประเทศอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งรายงานความเสี่ยงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งมีการนำเสนอผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ ทั้งยังส่งสัญญาณไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ธนาคารสามารถปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

สำหรับในปี 2559 คาดว่าเศรษฐกิจไทยยังต้องเผชิญกับหลากหลายปัจจัยเสี่ยงที่ยังกดดันต่อการฟื้นตัว โดยการบริโภคภาคเอกชนที่มีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50 ของ GDP จะยังขยายตัวในเกณฑ์ต่ำต่อเนื่อง จากแรงกดดันเดิม ทั้งปัญหาภัยแล้ง หนี้ครัวเรือน และราคาสินค้าเกษตรที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ขณะที่เศรษฐกิจโลกฟื้นตัวเปราะบาง โดยเฉพาะเศรษฐกิจจีนที่มีแนวโน้มขยายตัวน้อยกว่าที่คาดการณ์ จึงคาดว่า การส่งออกจะยังหดตัวต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยเสี่ยงและความผันผวนที่อาจส่งผลให้การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจเปราะบางหรือต่ำกว่าที่ประมาณการไว้ อาทิ ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกที่ส่งผลต่อราคาสินค้าโภคภัณฑ์ นโยบายการเงินของประเทศเศรษฐกิจหลักที่แตกต่างกันในด้านอัตราดอกเบี้ยทำให้เกิดความผันผวนในกระแสเงินทุนเคลื่อนย้ายทั่วโลก รวมทั้งไทย ความเสี่ยงจากภัยก่อการร้ายและการเมืองระหว่างประเทศที่อาจรุนแรงขึ้น รวมทั้งความขัดแย้งทางการเมืองในประเทศที่อาจประทุขึ้นจากความเห็นต่างในรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ซึ่งอาจส่งผลต่อเนื่องให้การเบิกจ่ายงบประมาณและโครงการลงทุนขนาดใหญ่ล่าช้าและทำให้เศรษฐกิจไทยฟื้นตัวได้น้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีการคาดการณ์สถานการณ์ภายใต้การทดสอบภาวะวิกฤติที่ครอบคลุมสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และติดตามความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด

แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้มีการระบุถึงปัจจัยความเสี่ยงหรือภาวะแวดล้อมอื่นที่สำคัญบางประการซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของธนาคารและหลักการบริหารความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามธนาคารอาจไม่ทราบถึงความเสี่ยงบางประการ อีกทั้งยังมีความเสี่ยงอื่น ๆ ที่ในขณะนี้ธนาคารเชื่อว่ายังไม่มีความสำคัญ แต่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของธนาคาร และอาจกลายเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคารได้ ดังนั้น ธนาคารจึงไม่สามารถรับรองได้ว่าจะสามารถระบุถึงปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน หรือป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของธนาคารได้ทั้งหมด ดังนั้น ในการตัดสินใจลงทุนผู้ลงทุนจึงควรใช้ความระมัดระวังและพิจารณาของตนเองในการศึกษาข้อมูลของธนาคารในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

▪ ทรัพย์สินถาวรหลักภายในประเทศ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท	
	ราคาทุน	
	31 ธ.ค. 58	31 ธ.ค. 57
ที่ดิน		
ราคาทุนเดิม	9,180	9,181
ส่วนที่ตีราคาเพิ่ม	7,947	7,950
ส่วนที่ตีราคาลดลง	(16)	(16)
อาคาร	10,720	10,641
อุปกรณ์	24,714	24,128
อื่น ๆ	355	566
รวม	52,900	52,450
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	24,922	22,711
หัก ค่าเผื่อด้อยค่า	1,623	1,623
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ	26,355	28,116

ธนาคารและบริษัทย่อยมีสัญญาเช่าระยะยาว ณ 31 ธันวาคม 2558 เปรียบเทียบกับ 31 ธันวาคม 2557 ดังนี้

รายการ	หน่วย : ล้านบาท	
	31 ธ.ค. 58	31 ธ.ค. 57
สัญญาเช่าที่ดินและ/หรืออาคาร	1,174	1,073
สัญญาเช่ารถยนต์	1,047	996
สัญญาเช่าเครื่องโทรสาร/เครื่องถ่ายเอกสาร	5	10
รวม	2,226	2,079

▪ ทรัพย์สินถาวรหลักในต่างประเทศ

ธนาคารมีสาขาต่างประเทศทั้งหมด 8 สาขา และสำนักงานผู้แทน 1 แห่ง โดยที่ทำการของสาขามีกรรมสิทธิ์การถือครองในรูปแบบการเช่า มีเพียงสาขาพนมเปญเพียงแห่งเดียวที่ธนาคารซื้ออาคารพร้อมโฉนดที่ดิน เพื่อใช้เป็นที่ทำการสาขา และที่พักของพนักงานธนาคารที่ได้รับคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานที่สาขาพนมเปญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4.2 นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

ธนาคารกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารการลงทุนทั้งตราสารทุนและตราสารหนี้ เพื่อสร้างผลตอบแทนให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง และกฎระเบียบของธนาคารและหน่วยงานกำกับ เพื่อเพิ่มรายได้และผลตอบแทนอื่นนอกเหนือจากดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อ เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร และเป็นเครื่องมือในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

4.2.1 นโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์

หลักเกณฑ์การลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน พิจารณาจาก ระยะเวลาในการลงทุน และความเสี่ยงที่ธนาคารสามารถรับได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.2 หลักเกณฑ์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคาร**■ ตราสารหนี้**

ธนาคารพิจารณาลงทุนในพันธบัตรหรือตราสารหนี้ที่รัฐบาลค้ำประกัน ซึ่งเป็นตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำและสภาพคล่องสูง รวมทั้งสามารถนับเข้าเป็นเงินสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องและจัดสรรเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ มีการลงทุนบางส่วนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจและตราสารหนี้บริษัทเอกชน โดยคำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคาร สภาพคล่องของหลักทรัพย์ ความเสี่ยงและผลตอบแทนที่ได้รับ และการกระจุกตัวของการลงทุน ทั้งนี้ธนาคารมีการทบทวนนโยบายการลงทุนและปรับกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับภาวะตลาดอยู่เสมอ

■ ตราสารทุน

ธนาคารพิจารณาลงทุนในตราสารทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนจากสภาพคล่องส่วนเกินของธนาคาร โดยธนาคารจะพิจารณาลงทุนในกิจการที่มีปัจจัยพื้นฐานที่ดี มีประวัติการจ่ายปันผลสม่ำเสมอ และเน้นลงทุนในหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีสภาพคล่องในการซื้อขาย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการลงทุนในกิจการที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร และมีการลงทุนบางส่วนในหุ้นที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ทั้งนี้ ธนาคารจะควบคุมการลงทุนในตราสารทุนของธนาคารให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

4.2.3 การบริหารความเสี่ยงจากการลงทุน

ธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee : RMC) เพื่อกำหนดนโยบายและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร และคณะกรรมการการลงทุน (Investment Committee : IC) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ด้านการลงทุนโดยพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง และกำกับดูแลการจัดการลงทุนให้เป็นไปตามนโยบาย รวมทั้งควบคุมดูแลให้การลงทุนอยู่ภายใต้วงเงินลงทุนรวมและเพดานความเสี่ยงที่กำหนด ซึ่งธนาคารดูแลและบริหารเงินลงทุนอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างผลตอบแทนและป้องกันความเสียหายจากการด้อยค่าของเงินลงทุน โดยติดตามภาวะเศรษฐกิจ การวิเคราะห์แนวโน้มอัตราผลตอบแทนของตลาด ผลการดำเนินงานของกิจการที่ลงทุน และการเคลื่อนไหวของระดับราคา รวมทั้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อประเมินสถานะและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของกิจการที่

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารลงทุน เพื่อปรับกลยุทธ์การลงทุนและพิจารณาสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าให้สอดคล้องกับมูลค่าเงินลงทุนที่เปลี่ยนแปลง

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ดูแลบริหารเงินลงทุนทำหน้าที่รายงานการซื้อขายและสถานะของเงินลงทุน ให้แก่คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคารทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์และทุกเดือน ตามลำดับ

4.2.4 การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่า

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับการลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละประเภท ธนาคารจะพิจารณาจากข้อบ่งชี้การด้อยค่าตามมาตรฐานการบัญชี เช่น งบการเงิน ราคาตลาดของหลักทรัพย์ที่ธนาคารลงทุน เป็นต้น เพื่อประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนในอนาคต

4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

■ นโยบายการลงทุน

ธนาคารมีนโยบายลงทุนในธุรกิจต่างๆ เพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของธนาคารและส่งเสริมนโยบายการเป็นธนาคารแสนสะดวก โดยธุรกิจที่ธนาคารลงทุนประกอบด้วย

- 1) ธุรกิจการเงิน ธนาคารพิจารณาลงทุนเพื่อส่งเสริมธุรกิจของธนาคารให้มีบริการที่ครบวงจรยิ่งขึ้น ได้แก่ ธุรกิจหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจประกันวินาศภัย ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน และธุรกิจโฮลดิ้งโดยธนาคารมีธุรกิจการเงิน 8 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ได้แก่ บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย บจ.กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง บจ.กรุงไทย ไอ บี เจ ลีสซิ่ง บมจ.บัตรกรุงไทย บมจ.กรุงไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย บล.เคทีซีมิโก้ และ บจ. กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์
- 2) ธุรกิจสนับสนุน ธนาคารลงทุนโดยมุ่งเน้นธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการดำเนินงานของธนาคาร ให้มีความคล่องตัว อำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่น ด้านกฎหมาย ระบบสารสนเทศ และธุรกิจบริการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การขนส่งตราสารทางการเงิน การบริหารอาคาร การบริการศูนย์ฝึกอบรมพนักงาน การบริการด้านยานพาหนะ การบริการขนย้ายทรัพย์สิน การดูแลรักษาความปลอดภัย งานพิมพ์เอกสารและพับบรรจุของอัตโนมัติพร้อมจัดส่ง เป็นต้น โดยธนาคารมีธุรกิจสนับสนุน 3 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร คือ บจ.กรุงไทยกฎหมาย บจ.กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส และบจ.กรุงไทยธุรกิจบริการ

■ นโยบายการบริหารงาน

ธนาคารกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีความมั่นคง และดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารมีนโยบายมอบหมายให้ผู้บริหารของธนาคารเข้าเป็นกรรมการ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมดูแลการดำเนินงาน และกำหนดให้บริษัทย่อยจัดทำแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี นำเสนอธนาคารเพื่อขอความเห็นชอบ เพื่อให้ นโยบายการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารจะควบคุมดูแลการใช้ไปของ เงินทุนและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยจัดทำข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานเสนอ คณะกรรมการธนาคาร และจัดส่งรายงานดังกล่าว ให้แก่หน่วยงานกำกับ

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ปัจจุบันธนาคารไม่มีคดีที่ธนาคารถูกฟ้องเป็นจำเลยที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือบริษัท ย่อยอย่างมีนัยสำคัญ คดีที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของธนาคารหรือบริษัทย่อยที่มีทุนทรัพย์สูงเกินกว่าร้อยละ 5 ของ ส่วนของผู้ถือหุ้น ณ สิ้นปีบัญชีล่าสุด คดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติของธนาคารหรือบริษัทย่อยตามที่สำนักงาน ก.ล.ต.กำหนด

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไป

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

- ชื่อบริษัท บมจ. ธนาคารกรุงไทย
- ประกอบธุรกิจ การธนาคารพาณิชย์
- เลขทะเบียนบริษัท 0107537000882 (เดิมเลขที่ บมจ. 335)
จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด
เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537
- ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ สำนักงานใหญ่
อาคาร 1
เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์: 0-2255-2222
โทรสาร: 0-2255-9391-3

อาคาร 2
เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์: 0-2208-7000, 8000
โทรสาร: 0-2255-9391
- Home Page www.ktb.co.th
- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โทร 0-2111-1111 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
 - จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีทุนจดทะเบียน และทุนที่เรียกชำระแล้วจำนวน 72,005,040,437.50 บาท
ประกอบด้วย

หุ้นสามัญ	จำนวน	13,976,061,250 หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 5.15 บาท
หุ้นบุริมสิทธิ	จำนวน	5,500,000 หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 5.15 บาท
รวมจำนวน		<u>13,981,561,250</u> หุ้น	

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

6.1.2 รายชื่อบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด
 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้น ที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)
ธุรกิจประกันภัย				
บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย 1122 อาคาร KPI Tower ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2624-1111, โทรสาร 0-2624-1234	ประกันวินาศภัย	11,000,000	4,950,000	45.00
บมจ. ทิพยประกันภัย 63/2 ถ.พระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2239-2200, โทรสาร 0-2239-2049	ประกันวินาศภัย	300,000,000	35,745,300	11.92
บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต 2034/116-123, 136, 138-143 อาคารอิตัลไทยทาวเวอร์ ชั้น 27-28, 32-33 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2723-4000, โทรสาร 0-2723-4032	ประกันชีวิต	135,500,000	67,750,000	50.00
ธุรกิจเช่าซื้อ / ลีสซิ่ง				
บจ. กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง เลขที่ 20 ชั้น 6-8 อาคารสวนมะลิ ถ.ยุค 2 แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100 โทรศัพท์ 0-2299-3800, โทรสาร 0-2299-3801-2	เช่าซื้อ	100,000,000	99,999,993	100.00
บจ. กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง 161 อาคารนันทวัน ชั้น 18 ถ.ราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2651-8120, โทรสาร 0-2254-6118	เช่าซื้อ	10,000,000	4,899,998	49.00

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้น ที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)
ธุรกิจบัตรเครดิต				
บมจ. บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชาวาทิน 2 ชั้น 14 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2665-5000, โทรสาร 0-2661-7721	บัตรเครดิต	257,833,407	127,500,000	49.45
ธุรกิจหลักทรัพย์/ที่ปรึกษาทางการเงิน				
บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย 195 อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ชั้น 32 ถ. สาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2686-6100, โทรสาร 0-2670-0430	จัดการกองทุน	20,000,000	19,999,986	100.00
บจ. กรุงไทยแอดไวส์เซอร์ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ชั้น 9B ถ.เพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2257-0550, โทรสาร 0-2639-3600	ที่ปรึกษา ทางการเงิน	4,000,000	3,999,997	100.00
บล. เคที ซีมิโก้ ชั้น 8,15-17,19, 21 อาคารลิเบอร์ตีสแควร์เลขที่ 287 ถ.สีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2695-5000, โทรสาร 0-2695-5173	หลักทรัพย์	259,127,200	129,563,600	50.00

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้น ที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)
ธุรกิจบริการ				
บจ. กรุงไทยกฎหมาย 191/50-53,55 อาคาร ซี ที ไอ ทาวเวอร์ ชั้น 18-19 ถ.รัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2261-3739, โทรสาร 0-2261-3748-51	บริการงาน กฎหมาย	300,000	299,993	100.00
บจ. กรุงไทยธุรกิจบริการ 96/12 ซ.ลาดพร้าว 106 (บุญอุดม 1) ถ.ลาดพร้าว แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2791-9800-1, โทรสาร 0-2935-3706	บริการงาน บริการทั่วไป	1,400,000	1,399,990	100.00
บจ. กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส 22/1 อาคารไสบรเวณ 2 ซ.สุขุมวิท 1 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2251-8199, โทรสาร 0-2251-8198	บริการด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	13,000,000	12,999,994	100.00
ธุรกิจอื่นๆ				
บจ. เมโทรเดชิกัน 189 ถ. พระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320	Special Purpose Vehicle (SPV)	1,000	390	39.00
บจ. เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ 5/13 หมู่ 3 ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ 0-2558-7555 โทรสาร 0-2558-7566	จัดการระบบ ชำระเงิน ระหว่าง ธนาคาร	500,000	100,300	20.06
บจ. ธนาเทพการพิมพ์ 111 ถ. ลาดพร้าว กม. 9 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทรศัพท์ 0-2377-5074-6 โทรสาร 0-2377-6289	การพิมพ์ และสิ่งพิมพ์	100,000	10,000	10.00

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้น ที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)
บจ. โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 999 อาคารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมู่ 1 ต. หนองปรือ อ.บางพลี จ. สมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2131-1042 -4 โทรสาร 0-2131-1189	โรงแรม	10,177,800	1,017,780	10.00
บจ. เมืองใหม่อุตสาหกรรม สระบุรี 123 อาคารไทยประกันชีวิต ชั้น 12 ถ. รัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ : 0-2246-9487 โทรสาร : 0-2246-9819	นคม อุตสาหกรรม	25,000,000	2,500,000	10.00
บจ. เกียรติปภา 2 หมู่ 12 ถ. กิ่งแก้ว ต. ราชاتهวะ อ. บางพลี จ. สมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ : 0-2750-2478 โทรสาร : 0-2312-4482	ผลิต และจำหน่ายสี	839,000	419,000	49.94
บมจ. อัลฟาเทค อิเลคทรอนิกส์ (ติดต่อสำนักงานคณะผู้ชำระบัญชี) 889 อาคารไทยซีซี ทาวเวอร์ ชั้น 14 ห้อง 141 ถ.สาทรเหนือ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120	ผลิตชิ้นส่วน อิเล็คทรอนิกส์	2,642	806	30.51
บมจ. แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป 98/3-10 ถ. พระอาทิตย์ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200 โทรศัพท์ : 0-2629-4488 โทรสาร : 0-2629-4469	ผลิตและ จำหน่าย สิ่งพิมพ์	129,354,620	20,814,928	16.09

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

6.1.3 บุคคลอ้างอิงอื่นๆ

- นายทะเบียนหลักทรัพย์สำหรับหุ้นสามัญและ
หุ้นบุริมสิทธิของธนาคาร บจ. ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย)
93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2009-9000
โทรสาร 0-2009-9991
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้และนายทะเบียนหุ้นกู้
 - หุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายทุนที่ไม่สะสม
ดอกเบี้ยจ่ายและไม่ชำระดอกเบี้ยในปีที่ไม่มีผล
กำไร บมจ.ธนาคารกรุงไทย ครั้งที่ 1/2549 ฝ่ายตัวแทนบริการธุรกิจหลักทรัพย์ (ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้)
ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์บริการและกองทุน(นายทะเบียนหุ้นกู้)
บมจ.ธนาคารทหารไทย
เลขที่ 3000 ชั้น 10A, 5A ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 0-2299-2971, 0-2299-1830
 - หุ้นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ครั้งที่ 1/2555
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565 ซึ่งผู้ออกหุ้นกู้มี
สิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนด โทรสาร 0-2242-3270
 - หุ้นกู้ด้อยสิทธิ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ครั้งที่ 2/2555
ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565 ซึ่งผู้ออกหุ้นกู้มี
สิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนด
 - หุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายทุนที่ไม่สะสม
ดอกเบี้ยจ่าย และไม่ชำระดอกเบี้ยในปีที่ไม่มีผล
กำไร ปี 2549 จำนวน 220 ล้านดอลลาร์สหรัฐ The Bank of New York Mellon (ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้)
Merck House
Seldown
Poole BH15 1PX
United Kingdom

The Bank of New York Mellon (นายทะเบียนหุ้นกู้)
225 Liberty St.
New York, NY 10286
United States of America

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- โครงการ Euro Medium Term Note ประกอบด้วย The Bank of New York Mellon (Luxembourg) S.A.
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน จำนวน 500 (นายทะเบียน สำหรับตราสารที่นอกเหนือจาก CMU note)
ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ และ หุ้นกู้ด้อยสิทธิตาม 2-4 rue Eugène Ruppert,
เกณฑ์ Basel III (Subordinated Tier 2) จำนวน 700 Vertigo Building, Polaris,
ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ L-2453, Luxembourg

- The Bank of New York Mellon, Hong Kong branch
(นายทะเบียน สำหรับ CMU note)
Level 24, Three Pacific Place,
Queen's Road East,
Hong Kong

- The Bank of New York Mellon, London branch
(ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้)
One Canada Square, 40th Floor,
London E14 5AL,
United Kingdom

- *หมายเหตุ CMU คือ The Central Moneymarkets Unit Service operated by the HKMA

- โครงการ Malaysian Ringgit Medium Term Note CIMB Investment Bank Berhad
Program ประกอบด้วย หุ้นกู้ด้อยสิทธิตามเกณฑ์ (Facility Agent)
Basel III (Subordinated Tier 2) จำนวน 1,000 ล้าน Level 21, Menara CIMB,
ริงกิตมาเลเซีย Jalan Stesen Sentral 2,
Kuala Lumpur Sentral,
50470 Kuala Lumpur

- CIMB Commerce Trustee Berhad
(ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้)
Level 21, Menara CIMB,
Jalan Stesen Sentral 2,
Kuala Lumpur Sentral
50470 Kuala Lumpur

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

▪ ผู้สอบบัญชี

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
ถนนพระรามที่ 6 แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2271-8000
โทรสาร 0-2618-5788

▪ ที่ปรึกษากฎหมาย

ฝ่ายนิติการ
กลุ่มกำกับและระเบียบธนาคาร
สายงานกำกับและบริหารงานกฎหมาย
บมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารนานาเหนือ ชั้น 13
35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2208-3350-72 โทรสาร 0-2256-8028

บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด
191/50-53 อาคารซี.ที.ไอ. ทาวเวอร์ ชั้น 18-19
ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ
โทรศัพท์ 0-2261-3739
โทรสาร 0-2261-3748-50