

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1.1 Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

ธนาคารกรุงไทยมี Statements of Direction เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน

ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ “กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ (Growing Together) มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น” โดยมีพันธกิจได้แก่

- ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน
- ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

1.1.2 ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารและความคืบหน้าของแผนงานในปี 2561

การเข้าสู่ยุค Disruption ที่เป็นสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งด้านเทคโนโลยี คู่แข่งองค์กรภาครัฐ รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าและผู้ถือหุ้น โดยธนาคารได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำคัญ ทั้งการเร่งปรับโครงสร้างธุรกิจ (Business Model) ปฏิรูประบบเทคโนโลยี ปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงปรับสมดุลของพอร์ตสินเชื่อบริการจากผลตอบแทนที่ปรับด้วยระดับความเสี่ยง ทั้งนี้ ธนาคารมีเป้าหมาย คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร ควบคู่ไปกับการสนับสนุนภาครัฐในด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการพิจารณาทบทวนและกำหนดกรอบนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจของธนาคาร รวมถึงติดตามดูแลให้มีการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยธนาคารจัดให้มีการประชุมระดมความคิดเห็นระหว่างคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายจัดการของธนาคาร และผู้บริหารของบริษัทในเครือ เพื่อกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์และโครงการสำคัญที่จะขับเคลื่อนกลุ่มธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ จากนั้นฝ่ายจัดการนำความคิดเห็นที่ได้จากการประชุมฯ ไปประกอบการจัดทำแผนธุรกิจของธนาคาร และ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณอนุมัติ เสร็จแล้วจึงดำเนินการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งเป้าหมายที่สำคัญให้พนักงานในองค์กรได้ทราบโดยทั่วกัน อาทิ ผ่านการจัดสัมมนาระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหาร บมจ. ธนาคารกรุงไทย (KTB Business Strategy Seminar) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้บริหารตั้งแต่ผู้จัดการสาขา ผู้บริหารสำนักงานเขต และผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป ได้รับทราบนโยบายและทิศทางการบริหารงาน ตลอดจนแนวโน้มภาวะเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเชิงรุกให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งจะได้นำยุทธศาสตร์ไปถ่ายทอดแก่พนักงานในหน่วยงานอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันทั้งธนาคารต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการธนาคารสัญจร พร้อมตรวจเยี่ยมหน่วยงานและสาขาในแต่ละภูมิภาคอย่างสม่ำเสมอ เพื่อถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญในด้านต่างๆ รวมถึงรับทราบปัญหาจากการดำเนินงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด

คณะกรรมการธนาคารติดตามผลการดำเนินงานของธนาคารเปรียบเทียบกับเป้าหมายตัวชี้วัดรายเดือน และติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานโครงการสำคัญต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงผลการดำเนินงานของธนาคารเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่งและเป้าหมายตัวชี้วัดรายไตรมาส จากรายงานผลการดำเนินงานของธนาคาร (KTB Performance Report) ในระหว่างปี คณะกรรมการธนาคารยังได้มอบนโยบาย กลยุทธ์ และคำแนะนำต่างๆ ไปยังฝ่ายจัดการ ผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งเมื่อฝ่ายจัดการรับไปดำเนินการแล้วต้องกลับมารายงานความคืบหน้าและผลสำเร็จต่อที่ประชุมฯ อย่างต่อเนื่อง

แผนยุทธศาสตร์ปี 2561 และการดำเนินงานสำคัญของธนาคารสรุปได้ ดังนี้**1) วางรากฐานให้แข็งแกร่ง มุ่งสู่การเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน**

ในปี 2561 สินเชื่อของธนาคารเติบโตต่ำกว่าที่คาดไว้ว่าจะเติบโต 5-7% เป็นผลจากการปรับพอร์ตให้มีความสมดุลมากขึ้น ลดการกระจุกตัวของสินเชื่อในบางอุตสาหกรรมลง และให้ความสำคัญกับการเติบโตจากสินเชื่อที่มีคุณภาพดี เช่น กลุ่มลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้ารายย่อย นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาสัดส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Coverage ratio) ให้อยู่ในระดับที่ดี โดยธนาคารและบริษัทย่อยมี Coverage ratio สูงกว่าร้อยละ 120 อย่างต่อเนื่องแม้ NPL เพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้า SMEs ในบางอุตสาหกรรม สำหรับรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลงเล็กน้อยจากปีก่อน โดยอัตราการเติบโตของค่าธรรมเนียมและบริการชะลอลงเพราะผลกระทบจากการยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนข้ามเขต การโอนต่างธนาคาร การจ่ายบิลค่าสินค้าและบริการเติมเงินผ่าน KTB netbank เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งที่ปรับลดค่าธรรมเนียมในลักษณะเชิงรุก

ในภาพรวม ธนาคารเน้นการสร้างการเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการในธุรกิจหลัก พร้อมกับสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐเพื่อสร้างระดับกำไรที่เหมาะสม

National e-Payment หรือการสนับสนุนระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นโครงการที่รัฐบาลผลักดันอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินและลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจโดยรวมของประเทศ โดยในปี 2561 ธนาคารมีการดำเนินการต่างๆ ดังนี้

- **PayAlert** (เตือนเพื่อจ่าย หรือชื่อเดิมคือ Request to Pay) เป็นบริการที่ขยายขอบเขตการทำธุรกรรมพร้อมเพย์ (PromptPay) กล่าวคือ เป็นบริการสำหรับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ สามารถส่งแจ้งเตือนเพื่อจ่าย (หรือคำสั่งเรียกเก็บเงิน) เพื่อให้ปลายทางที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์โอนชำระเงินกลับมา โดยเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2561
- **Payment for Capital Market** ให้บริการภายใต้โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินของตลาดทุนร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและธนาคารต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินและสร้างรูปแบบมาตรฐานการเชื่อมต่อระหว่างสถาบันตัวกลางในตลาดทุนและธนาคารพาณิชย์ โดยมีวิสัยทัศน์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทำหน้าที่เป็นตัวกลางดังกล่าว ในระยะแรกเป็นการให้บริการโอนเงินเข้าและหักบัญชีภายในธนาคาร (Direct Credit / Direct Debit) ระหว่างบริษัทหลักทรัพย์ที่รายการต้นทางและปลายทางอยู่ในธนาคารเดียวกัน ซึ่งเริ่มให้บริการเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561
- **โครงการรับจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ** (e-Payment ภาครัฐ) เป็นการดำเนินการให้ส่วนราชการทั่วประเทศ 163 หน่วยงานสามารถรับหรือจ่ายเงินกับประชาชนผ่านระบบ KTB Corporate Online หรือ QR Code หรือเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) โดยไม่ต้องใช้เงินสด ในการนี้ ธนาคารกรุงไทยได้ทยอยติดตั้งเครื่อง EDC และระบบงานให้กับหน่วยงานรัฐกว่า 7,000 แห่งทั่วประเทศ โดยเริ่มให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2561

โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สืบเนื่องจากในปี 2560 ที่ธนาคารได้เป็นผู้พัฒนาบัตรสวัสดิการแห่งรัฐร่วมกับกรมบัญชีกลางแจกจ่ายให้แก่ผู้มีรายได้น้อยที่มาลงทะเบียนในโครงการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐประมาณ 11.6 ล้านใบ ธนาคารได้มีการต่อยอดการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในปี 2561 ดังนี้

- **โครงการธงฟ้าประชารัฐ** เพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วยการลดค่าใช้จ่ายในภาคครัวเรือนและการเดินทางลง โดยธนาคารได้ขยายจุดติดตั้งเครื่อง EDC อย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันมีจำนวนกว่า 35,000 เครื่อง ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 31 ธันวาคม 2561 มียอดการใช้จ่ายจากบัตรสวัสดิการฯ กว่า 50,000 ล้านบาท แบ่งเป็นค่าสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านธงฟ้าประชารัฐกว่า 47,000 ล้านบาท ร้านค้าก๊าซหุงต้ม 80 ล้านบาท ค่าโดยสารรถ บขส. กว่า 140 ล้านบาท ค่าโดยสารรถไฟฟ้ากว่า 17 ล้านบาท และโอนเงินเข้ากระเป๋า e-Money ตามมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตกว่า 2,000 ล้านบาท

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **ถุงเงินประชาชน** หรือแอปพลิเคชันที่ธนาคารพัฒนาขึ้นเพื่อติดตั้งให้กับร้านค้าแผงลอย ร้านค้าในตลาดสด ตลอดจนรถเร่ขายของที่เป็นร้านค้าของฟ้าประชาชน สำหรับใช้รับชำระค่าสินค้าจากผู้ใช้บริการสวัสดิการแห่งรัฐ ผ่าน Mobile Application หรือ Tablet ซึ่งจะช่วยให้ความสะดวกสบาย สามารถตรวจสอบรายการขายสินค้าได้ทันที และดูรายการสรุปยอด ทั้งแบบรายวัน สัปดาห์ และรายเดือนได้ โดยมีร้านค้าที่ได้รับการติดตั้งแอปพลิเคชันถุงเงินประชาชนแล้วกว่า 14,500 แห่ง ณ เดือนธันวาคม 2561 และมีการใช้จ่ายซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม 2561 เป็นจำนวนเงินมากกว่า 700 ล้านบาท
- **โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐระยะที่ 2** โดยรัฐบาลจ่ายเงินเพิ่มเติมให้กับผู้ถือบัตรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและฝึกอาชีพ รายละ 100-200 บาท เข้าสู่กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถนำบัตรมากดถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยได้
- **โครงการบัตรสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ** เป็นอีกหนึ่งโครงการสำคัญต่อจากโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อปรับระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลประเภทผู้ป่วยนอกของข้าราชการและครอบครัวจำนวนประมาณ 5 ล้านคน จากการเบิกจ่ายแบบเดิมมาเป็นการใช้บัตรประชาชนทำธุรกรรมผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) โดยมีการติดตั้งเครื่อง EDC กว่า 5,600 เครื่องที่สถานพยาบาลของรัฐและเอกชนทั่วประเทศกว่า 1,300 แห่ง ทำให้การใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดปริมาณเอกสารทางการเงิน เพราะสามารถเรียกดูข้อมูลของเจ้าของบัตรและเชื่อมต่อข้อมูลกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อใช้ในการพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้สิทธิได้ทันที

3) พัฒนาศักยภาพเพื่อก้าวสู่ Future Banking

พัฒนา Krungthai NEXT เพื่อทดแทน KTB netbank และตอบโจทย์ความต้องการทำธุรกรรมขั้นพื้นฐานของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ และเปลี่ยนผ่านการทำธุรกรรมที่สาขาไปสู่ Mobile Banking ที่รองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจรภายในแอปพลิเคชันเดียว โดยมีการพัฒนาที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1. Platform ใหม่ เป็นแบบ Micro Service ส่งผลให้การทำงานของแอปพลิเคชันมีความรวดเร็วขึ้น ใช้งานง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน 2. Product มีความปลอดภัยและเสถียรมากขึ้น และ 3. Process ในการจ่ายค่าบริการครอบคลุมที่สุดในประเทศไทย โดยประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศสามารถโอนเดิม จ่ายกับหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชนจำนวนมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติเด่นอีกหลายประการ เช่น

- **e-Donation หรือ “กรุงไทย เติมนบุญ”** ลูกค้าสามารถบริจาคเงินได้อย่างสะดวกและปลอดภัยให้กับหน่วยงานรับบริจาคกว่า 7,000 แห่งทั่วประเทศ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม อีกทั้งสามารถรับใบอนุโมทนาบุญอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที พร้อมส่งข้อมูลการบริจาคให้กรมสรรพากรสำหรับการลดหย่อนภาษี
- **บริการซื้อ-จองสลาก** ลูกค้าสามารถซื้อ-จองสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้าได้อย่างสะดวก ประหยัดเวลา ไม่ต้องไปต่อคิวที่ตู้เอทีเอ็มอีกต่อไป
- **บริการ Money Connect by Krungthai** ลูกค้าสามารถจองซื้อหลักทรัพย์ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **บริการซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวเมืองรอง** พร้อมรับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดหย่อนภาษีได้สูงสุด 15,000 บาท โดยข้อมูลจะถูกส่งไปที่กรมสรรพากรแบบอัตโนมัติ เป็นต้น

Krungthai QR Code Payment ในปี 2560 ธนาคารได้เริ่มให้บริการ "เป๋าตุง" หรือแอปพลิเคชันการรับชำระเงินด้วย QR Code สำหรับร้านค้า และได้จัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดการสมัครและใช้จ่ายผ่าน QR Code ด้วยแอปพลิเคชันเป๋าตุง โดย ณ เดือนธันวาคม 2561 ธนาคารได้ติดตั้ง QR Code ไปแล้วกว่า 490,000 จุดทั่วประเทศ

Krungthai Travel Card ธนาคารได้นำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในการออกผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบ Smart Concept โดยออกบัตร Krungthai Travel Card สำหรับลูกค้าที่ชอบเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ ให้สามารถแลกเงินตราต่างประเทศได้ถึง 10 สกุลเงินด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา และในอัตราแลกเปลี่ยนที่พิเศษกว่าในท้องตลาด ผ่านแอปพลิเคชัน "กรุงไทย NEXT" และสามารถใช้บัตร Travel Card รูดซื้อสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA รวมถึงถอนเงินสดได้ที่เครื่องเอทีเอ็มทั่วโลก

Money Connect by Krungthai ธนาคารได้พัฒนาระบบ Money Connect by Krungthai ซึ่งเป็นระบบเดียวที่ลูกค้าสามารถจองซื้อหลักทรัพย์แบบออนไลน์ได้ด้วยตนเองเป็นครั้งแรกของธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้งการจองซื้อหุ้นกู้ หน่วยลงทุน โครงสร้างพื้นฐาน กองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ และหน่วยลงทุนอื่นๆ โดยเปิดให้บริการครั้งแรกสำหรับการจองซื้อกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (Thailand Future Fund: TFFIF) ระหว่างวันที่ 12 – 19 ตุลาคม 2561 โดยในครั้งนั้นมียอดจองซื้อจากประชาชนรายย่อยกว่า 40,000 ราย คิดเป็นมูลค่า 28,800 ล้านบาท

1.1.3 ทิศทางและแผนงานของธนาคารรวมทั้งโครงการที่สำคัญของธนาคารในปี 2562 (forward looking)

ธนาคารกรุงไทย มุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมบริการชำระเงินและส่งเสริมการทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้อง Digital Economy และ National e-Payment ขณะเดียวกันก็ยังคงมุ่งมั่นสนับสนุนเศรษฐกิจไทยให้เติบโตและมีศักยภาพสูงขึ้น โดยธนาคารมีเป้าหมายในระยะยาว คือ การเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน (Sustainable Growth from Optimized Profitability)

ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารกรุงไทยสามารถบรรลุ Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งมุ่งเน้นการทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีโอกาสทางเศรษฐกิจและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น รวมทั้งรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันในฐานะธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ ธนาคารกรุงไทยยังคงดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ "3 Summits" ที่วางไว้ โดยตั้งเป้าหมายว่าจะสร้างกำไรที่มีเสถียรภาพและยั่งยืนภายในปี 2564 ผ่านการเติบโตของ Krungthai Digital Banking ซึ่งส่วนหนึ่งได้รับประโยชน์จากบทบาทของธนาคารในการวางโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศในช่วงที่ผ่านมา สำหรับปี 2562 แผนยุทธศาสตร์ "3 Summits" จะมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งต่อยอดและขยายผลจากโครงการสำคัญที่เกิดขึ้นในปีก่อนๆ ดังนี้

Summit ที่ 1: วางรากฐานให้แข็งแกร่งเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารมีความคืบหน้าในด้านการปรับปรุงพอร์ตสินเชื่อและการควบคุมคุณภาพสินเชื่อ ตลอดจนได้ยกระดับระบบควบคุมความปลอดภัยด้านอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง และภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cybersecurity) ที่มีความรุนแรงทั่วโลก ธนาคารจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ มีความรัดกุม และสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้รองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับโครงการที่จำเป็นต่อรากฐานที่แข็งแกร่งขององค์กร ดังนี้

การลงทุนพัฒนาระบบและเสริมสร้างความเข้มแข็งของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยจัดสรรงบประมาณลงทุนด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น จากปกติที่ธนาคารใช้งบลงทุนด้านไอทีประมาณหลักพันล้านบาทในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เป็นงบประมาณระดับมากกว่า 10,000 ล้านบาทในปี 2562 เป็นปีที่ 2 ต่อเนื่องจากปี 2561 ส่วนหนึ่งจะนำมาใช้พัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชัน “Krungthai NEXT” และลงทุนเพิ่มเติมในเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Blockchain, AI, Biometrics Verification, Data Analytics, Cybersecurity และ Cloud Computing เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร เช่น เพิ่มฐานจำนวนผู้ใช้บริการ “Krungthai NEXT” เพิ่มความสามารถในการรองรับปริมาณธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนา e-KYC ปรับกระบวนการทำธุรกรรมในสาขาและรูปแบบของสาขาโดยเน้นรูปแบบการให้บริการที่เป็นดิจิทัลมากขึ้นเพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยและการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการของธนาคาร

การควบคุมต้นทุนและปรับปรุงกระบวนการภายใน โดยดำเนินโครงการ Internal Process Digitization เช่น การใช้ e-Slip และ e-Signature เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความปลอดภัย ตลอดจนช่วยลดต้นทุนของการให้บริการได้ประมาณร้อยละ 25 ของต้นทุนบริการโดยรวมของสาขา ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารได้เริ่มปรับรูปแบบสาขาแล้ว โดยใช้โมเดล Paperless กับสาขานำร่อง 2 แห่ง ได้แก่ สาขานานาเหนือ กับสาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า และธนาคารวางแผนจะขยายผลเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการในลักษณะเดียวกันได้ทุกสาขาทั่วประเทศภายในปี 2562

การดูแลกำกับกิจการที่ดี ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเรื่อง “การทุจริตต้องเป็นศูนย์ (Zero Tolerance)” โดยได้ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมผ่าน “ยุทธศาสตร์ 3 ป.” ได้แก่ ปูปลูกจิต ป้องกัน และปรับเปลี่ยน เพื่อให้ทุกระดับขององค์กรดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบต่อไป โดยในปี 2562 จะมีการดำเนินโครงการที่เห็นผลดีจากปีก่อนๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการ Quality Assurance โครงการ Krungthai Compliance Champion และกิจกรรม 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน เป็นต้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยได้ปรับกระบวนการทำงานครั้งใหญ่ทั่วทั้งธนาคารในปี 2561 และยกระดับ 3 Lines of Defense⁽¹⁾ โดยเฉพาะการกำชับพนักงานของสาขาทั่วประเทศในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องกับลูกค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจ ที่สำคัญต้องไม่มีการบังคับขาย โดยธนาคารมีการจัดอบรมและซักซ้อมความเข้าใจกับพนักงานอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องผ่านหลายช่องทาง อาทิ โครงการ Train the Trainer เพื่อให้มีต้นแบบที่ชัดเจนและสามารถให้การฝึกฝนทั่วประเทศในมาตรฐานเดียวกัน การทดสอบวิธีการเสนอบริการให้ลูกค้าของพนักงาน ซึ่งผู้ที่ไม่ผ่านการทดสอบจะไม่ได้รับอนุญาตให้นำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า การรณรงค์โครงการ Quality Assurance Market Conduct เพื่อเพิ่มความมุ่งมั่นของพนักงานในการปฏิบัติให้ถูกต้อง 100% ทั่วประเทศ และการยกระดับ Mystery Shopping ให้มีความถี่และเข้มข้นขึ้น เป็นต้น ซึ่งแนวปฏิบัติเหล่านี้จะมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในปี 2562

การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ธนาคารมีการพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อาทิ

- ฝึกอบรมพนักงานสาขาเพื่อเพิ่มทักษะด้าน Digital Banking เช่น การจัดการและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าในการใช้ Digital Channel ความรู้พื้นฐาน และ Features ต่างๆ ของ Krungthai NEXT ความรู้และความเข้าใจเรื่อง Customer Journey เป็นต้น เป้าหมายคือการทำให้พนักงานสาขาสามารถปฏิบัติหน้าที่ KTB Digital Expert (KDE) หรือผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีทางการเงินและสามารถให้คำแนะนำด้านผลิตภัณฑ์และบริการ Digital Banking ของธนาคารแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- สรรหาบุคลากรที่มีความสามารถด้านดิจิทัลผ่านพันธมิตรต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย และนักเรียนทุนของรัฐบาล เป็นต้น
- เป็นพันธมิตรกับศูนย์นวัตกรรมมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยให้นักศึกษาค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ในเชิงพาณิชย์ได้ดีขึ้น เช่น ร่วมมือกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังพัฒนา AI Chatbot และ Thai OCR (Optical Character Recognition) และร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนด้าน Digital Banking เป็นต้น แนวทางนี้ช่วยให้ธนาคารได้พบกับคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งอาจนำไปสู่การร่วมงานกันต่อไป

Summit ที่ 2: สร้างกำไรที่เหมาะสมและยกระดับผลิตภัณฑ์เป็นการให้บริการที่ครบวงจร

ขยายฐานลูกค้าด้วยการต่อยอดจากโครงการภาครัฐ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการมีข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์และรองรับ Digital Banking จึงได้เริ่มกระบวนการ Data Acquisition และ Data Foundation มาระยะหนึ่งแล้ว และอยู่ระหว่างการเริ่ม Data Monetization ผ่านการใช้ Data Analytics เป็นเครื่องมือวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยตัวอย่างที่ธนาคารดำเนินการไปแล้ว ได้แก่ การนำข้อมูลธุรกรรมผ่านเครื่อง EDC ที่ร้านธงฟ้าประชารัฐมาออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อ sSME ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

(1) 3 Lines of defense หมายถึง การทำงานเชื่อมโยงของหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นแนวป้องกันความเสี่ยง โดย 1st Line of Defense คือหน่วยงานผู้เผชิญความเสี่ยงโดยตรง 2nd Line of Defense คือ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและกำกับกับการปฏิบัติงาน และ 3rd Line of Defense คือหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ขยายธุรกิจ Cross-Selling โดยการใช้นวัตกรรมเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ในลักษณะ Solution จากเดิมที่ธนาคารพิจารณาความต้องการของลูกค้าแค่ใน 2 มิติ กล่าวคือ Channel และ Product ปัจจุบันธนาคารเพิ่มการวิเคราะห์ในอีก 2 มิติ คือ Segment กับ Journey โดยมีเป้าหมายเพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์และความต้องการของลูกค้าให้ลึกซึ้งมากขึ้น ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถระบุโอกาสในการขยายธุรกิจได้แม่นยำยิ่งขึ้น และสามารถนำเสนอ Product Package ที่เหมาะสมตามช่วงอายุ อาชีพ และลักษณะอื่นของลูกค้า ตัวอย่างเช่น Student Product Package นำเสนอผลิตภัณฑ์ Krungthai NEXT บัตรเดบิตกรุงไทย บริการแจ้งเตือน SMS Alert และประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

พัฒนาช่องทางการบริการในลักษณะ Omni-Channel โดยมีการปรับปรุงแบบ เพิ่มช่องทาง และยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ตั้งแต่สาขา ตู้เอทีเอ็ม Mobile Application ตลอดจน Call Center และ Banking Agents เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ครบวงจร และในลักษณะไร้รอยต่อ (Seamless Experience) สามารถตอบโจทย์และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกระดับ ทุกเวลา ทุกสถานที่

Summit ที่ 3: สร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจในอนาคตจาก Krungthai Future Banking

มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใน 5 Ecosystems ยุทธศาสตร์สำคัญของธนาคาร คือ การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ผ่านจุดแข็งจากประสบการณ์การเข้าไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ฐานลูกค้าที่กว้างและมีความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มลูกค้าภาครัฐและลูกค้าในพื้นที่ต่างจังหวัด และข้อมูล Big Data โดยเฉพาะจากเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐเพื่อการต่อยอดและสนับสนุนธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งในปี 2562 ธนาคารกรุงไทยได้กำหนด 5 Ecosystems เป็นเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government) กลุ่มการชำระเงิน (Payment) กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness) กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน (Education) และกลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit)

ทั้งนี้ ระบบนิเวศทางธุรกิจ 5 ด้านในปัจจุบันมีความแตกต่างจากระบบนิเวศ 5 ด้านที่ธนาคารเคยเปิดเผยข้อมูลในปี 2560 โดยธนาคารได้พิจารณารวมกลุ่มสวัสดิการของรัฐ (Welfare) เข้ากับกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government) เนื่องจากการดำเนินโครงการสวัสดิการภาครัฐถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายภาครัฐ ขณะที่ธนาคารแยก Payment ออกมาเป็นกลุ่มเป้าหมายต่างหาก เนื่องจากที่ผ่านมาธนาคารได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการชำระเงินใหม่ๆ และต้องการแสดงผลการดำเนินงานที่ชัดเจนแยกออกมาเป็นอีก 1 ระบบนิเวศทางธุรกิจ ธนาคารมองเห็นว่าลูกค้า 5 กลุ่มดังกล่าวเป็นจุดแข็งของธนาคารที่ต้องพยายามรักษาไว้และยังสามารถใช้เชื่อมโยงการให้บริการไปสู่ระบบนิเวศอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญของ 5 ระบบนิเวศในปี 2561 และแผนดำเนินงานต่อเนื่องในปี 2562 ได้แก่

1. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government) ได้แก่

- **การสนับสนุนนโยบาย National e-Payment** เช่น Krungthai QR Code ผ่านผลิตภัณฑ์ “เป๋าตุง” ซึ่งได้มีการติดตั้งตามร้านค้าต่างๆ ทั่วประเทศแล้วกว่า 490,000 แห่ง และวางแผนขยายจุดติดตั้งอย่างต่อเนื่องในปี

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2562 โดยให้ความสำคัญกับร้านค้าในตลาดสดต่างจังหวัดเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารยังวางแผนขยายบริการ Cross Bank Bill Payment กับพันธมิตรทางธุรกิจเพิ่มเติมหลังจากที่ได้ร่วมมือกับการไฟฟ้านครหลวงและ กสท. โทรคมนาคมแล้วในปี 2561

- **โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** ธนาคารได้ร่วมกับกรมบัญชีกลางพัฒนาบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแจกจ่ายให้แก่ผู้มีรายได้น้อยแล้ว ประมาณ 11.6 ล้านใบ ณ สิ้นปี 2561 รวมทั้งได้จัดทำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเติมภายใต้โครงการไทยนิยมยั่งยืน สำหรับกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาลงทะเบียนได้ในปี 2560 อีกกว่า 3 ล้านใบ โดยเริ่มแจกจ่ายบัตรดังกล่าวในช่วงเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2562 เพื่อช่วยเหลือค่าครองชีพ คิดเป็นวงเงินรวมของโครงการประชารัฐสวัสดิการจำนวนกว่า 120,000 ล้านบาทเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยกว่า 14.6 ล้านคนทั่วประเทศ
- **โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐและแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐ** เพื่อเพิ่มช่องทางในการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างทั่วถึง โดยในปี 2561 ธนาคารได้ขยายจุดติดตั้งเครื่อง EDC ณ ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐกว่า 35,000 แห่ง และติดตั้งแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐในร้านค้ากว่า 14,500 แห่ง สำหรับปี 2562 ธนาคารมีแผนจะเพิ่มปริมาณร้านค้าที่ใช้แอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐให้ถึง 100,000 แห่งตามเป้าหมายของกระทรวงพาณิชย์ เพื่อบริการรับจำนวนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่เพิ่มขึ้นอีกกว่า 3 ล้านราย
- **โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันรัฐบาลมีงบประมาณในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุปีละประมาณ 70,000 ล้านบาท สำหรับผู้สูงอายุกว่า 9 ล้านคนทั่วประเทศผ่านธนาคารกรุงไทย
- **การเชื่อมโยง Big Data ระหว่างหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 13 แห่ง** ทั้งในกลุ่มสถาบันการเงินของรัฐและรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบริการข้อมูลด้านการเงินและสาธารณูปการ และยกระดับสู่การเป็น Big Data ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ดียิ่งขึ้น

2. กลุ่มการชำระเงิน (Payment) ได้แก่

- **Krungthai NEXT** พัฒนาฟังก์ชันและบริการต่างๆ เพิ่มเติมในปี 2562 เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เช่น บริการถอนเงินไม่ใช้บัตร บริการ Krungthai Travel UnionPay Debit Card เพื่อแลกเปลี่ยนเงินบาทเป็นสกุลเงินหยวนสำหรับการเดินทางไปประเทศจีน และบริการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นต้น
- **Krungthai Travel Card** นำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรใหม่ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้า เช่น บัตร Krungthai Travel UPI Debit Card รองรับการใช้จ่ายในสกุลเงินหยวน
- **QR Cross Border** ธนาคารเข้าร่วมโครงการความร่วมมือระหว่าง NETS และ ITMX เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงินข้ามพรมแดนระหว่างสิงคโปร์และไทย ผ่านระบบ QR Code มาตรฐาน NETS ของประเทศสิงคโปร์ และ QR Code มาตรฐาน ITMX ของประเทศไทย โดยนำ Mobile Banking “Krungthai NEXT” เข้าร่วมทดสอบการชำระเงินผ่านการสแกน QR Code ของประเทศสิงคโปร์ และการรับชำระเงินจาก Singapore

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

Application ผ่าน Application “เป๋าตุง” สำหรับร้านค้า เพื่อสนับสนุนการชำระค่าสินค้าและบริการข้ามพรมแดนที่สะดวกและรวดเร็ว

3. กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness) ได้แก่

- **โครงการบัตรสวัสดิการสุขภาพ** โดยจะดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องกับสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชน และต่อยอดบริการ Smart Solutions for Hospital ผ่าน Krungthai Corporate Online ตามตัวอย่างความร่วมมือกับโรงพยาบาลบ้านแพ้วในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทางการเงิน โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกของประเทศไทยที่มีระบบการชำระเงินของตนเองครอบคลุมทุกสิทธิการรักษาพยาบาลของประชาชน ทั้งสิทธิเงินสด สิทธิประกันสังคม สิทธิบัตรทอง และสิทธิสวัสดิการข้าราชการ (จ่ายตรง)

4. กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน (Education) ได้แก่

- **กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)** ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากกองทุน กยศ. ให้เป็นผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2561 ธนาคารได้ร่วมมือกับ กยศ. พัฒนาระบบชำระหนี้ผ่าน QR Code เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้กู้ยืม จนถึงปัจจุบัน กยศ. ได้ปล่อยกู้ให้กับนักเรียนไปแล้ว 5.51 ล้านราย วงเงินประมาณ 583,000 ล้านบาท ทั้งนี้ ในปี 2562 กยศ. ตั้งเป้าปล่อยกู้จำนวน 30,000 ล้านบาทแก่นักเรียนไม่น้อยกว่า 620,000 ราย ซึ่งธนาคารจะเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของ กยศ. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว
- **โครงการ Smart University** ธนาคารได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัย อาทิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยราชภัฏหลายแห่ง (นครปฐม หมู่บ้านจอมบึง ภูเก็ต ราชมงคล เป็นต้น) โดยให้บริการจัดการทางการเงินผ่านระบบ Krungthai Digital Platform เช่น บัตร Smart Card สำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย การติดตั้ง EDC ตามจุดรับชำระเงินต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย บริการ QR Code เพื่อรับชำระเงิน และการพัฒนา University Mobile Application เพื่อสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 และมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด ทั้งนี้ ธนาคารวางแผนขยายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอีกหลายแห่งในปี 2562

5. กลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit) ได้แก่

- **บัตรเดบิตแมงมุม** ธนาคารร่วมมือกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เพื่อออกบัตรเดบิตแมงมุมเมื่อเดือนกันยายน 2561 ปัจจุบันสามารถใช้บัตรดังกล่าวโดยสารรถไฟฟ้า MRT ได้ทั้งสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง และธนาคารจะต่อยอดให้สามารถเชื่อมต่อการเดินทางทุกรูปแบบ โดยวางแผนขยายบริการตัวร่วม (Common Ticketing System) ไปยังรถไฟฟ้าสายอื่นๆ แอร์พอร์ต เรล ลิงค์ และรถประจำทาง ขสมก.

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **Krungthai QR Code กับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)** โดยในปี 2561 ธนาคารนำระบบชำระเงินด้วย Krungthai QR Code (เป๋าตุงพลัส) มาติดตั้งบนรถโดยสาร ขสมก. สาย Airport Bus และต่อมาได้ขยายไปยังรถเมล์ครีมแดงซึ่งวิ่งผ่านสถานที่สำคัญต่างๆ ในกรุงเทพและปริมณฑล นอกจากนี้ ธนาคารได้มอบเครื่อง EDC แบบพกพาจำนวน 3,000 เครื่องให้ ขสมก. ใช้งาน เพื่อรองรับการใช้งานของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ธนาคารกรุงไทยเชื่อมั่นว่า การตอบโจทยความต้องการของลูกค้าใน 5 ระบบนิเวศทางธุรกิจโดยใช้ยุทธศาสตร์ปาล้อมเมือง ผ่านการใช้จุดแข็งจากฐานลูกค้าภาครัฐและลูกค้าในต่างจังหวัดมาขับเคลื่อนมาตรฐานของตลาดและของธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ไปถึงประชาชนทุกภาคส่วน จะทำให้ธนาคารสามารถรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ได้อย่างมั่นคง รวมทั้งจะเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ที่มีศักยภาพ และช่วยให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่ม Unbanked ที่ในช่วงที่ผ่านมาการเดินบัญชีผ่านธนาคารน้อยหรือไม่มีหลักฐานแสดงรายได้ที่สม่ำเสมอ ซึ่งการขยายธุรกิจผ่านระบบนิเวศเป้าหมายจะช่วยให้ธนาคารได้รับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้วิเคราะห์และขยายผลของการปล่อยสินเชื่อแบบ Information-based Lending เช่น สินเชื่อ sSME ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ และสินเชื่อ sSME ผู้ประกอบการร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่เป็นคู่ค้าของลูกค้าธนาคาร ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการไปแล้วในปี 2561

นอกจากนี้ ธนาคารยังเตรียมให้บริการสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน “Krungthai NEXT” ในปี 2562 เพื่อให้บริการสินเชื่อออนไลน์แบบครบวงจร กล่าวคือ ทุกขั้นตอนของการขอสินเชื่อจะเป็น Paperless และทำผ่าน Mobile Application ตั้งแต่ต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การสมัครสินเชื่อ (e-Application) การส่งเอกสารประกอบสินเชื่อ (e-Document) การให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเครดิต (e-NCB Consent) และการทำสัญญาสินเชื่อแบบ e-Contract โดยไม่ต้องเตรียมสำเนาเอกสาร ซึ่งจะตอบโจทยไลฟ์สไตล์ลูกค้าในยุค Thailand 4.0

ก้าวสู่ Invisible Banking แม้ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและ Social Media ติดอันดับต้นๆ ของโลก และ Mobile Banking ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น แต่ก็ยังมีประชากรไทยอีกมากที่ไม่ทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ด้วยเหตุดังกล่าว ธนาคารจึงได้พัฒนา “Krungthai NEXT” ให้ตอบโจทยความต้องการทำธุรกรรมขั้นพื้นฐานของประชากรไทยส่วนใหญ่ของประเทศ และมุ่งเปลี่ยนผ่านการทำธุรกรรมที่สาขาไปสู่ Mobile Banking โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา เสมือนเป็นธุรกรรมในอากาศ (Invisible) แอปพลิเคชัน “Krungthai NEXT” เปิดตัวเมื่อเดือนตุลาคม 2561 โดยภายใน 1 สัปดาห์แรกมีจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันมากถึง 1.5 ล้านราย และเพิ่มมากขึ้นเป็นกว่า 3.5 ล้านรายภายในเดือนธันวาคม 2561 โดยธนาคารจะเดินหน้ารื้อเพิ่มการรับรู้และการใช้งาน “Krungthai NEXT” ผ่านกลยุทธ์ Engagement Marketing ครอบคลุมการเดินทางและจัด Roadshow ทั่วทุกภาคของประเทศ และมีทีมงาน NEXTpert กว่า 1,500 คนช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำการดาวน์โหลดและวิธีการใช้งานแก่ลูกค้า

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ปี 2562 จึงจะเป็นปีแห่งการเดินหน้าสู่ Invisible Banking ในยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยจะเป็นปีแห่งการลงมือทำบนพื้นฐานปรัชญากรุงไทยคุณธรรม โดยใช้กลยุทธ์ 5P ผสมผสานกัน ได้แก่ Platform โดยจะเป็นแพลตฟอร์มของรัฐบาล ด้านระบบการชำระเงินและมุ่งสร้างแพลตฟอร์มนี้ให้แข็งแกร่ง รวมถึงต่อยอดต่อไปในเชิงธุรกิจ Partnership เน้นการจับมือกับองค์กรพันธมิตรต่างๆ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งใน 5 Ecosystems หรือระบบนิเวศหลัก People โดยยกระดับทักษะและความชำนาญของพนักงานทั้งด้านการให้บริการและด้านการขายผลิตภัณฑ์รวมถึงด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานพร้อมเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ Process โดยปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและนำระบบเทคโนโลยีมาทำให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าช่วยควบคุมความเสี่ยง โดยเฉพาะการลดข้อผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานด้วยคนและการป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริต ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นให้สังคมและลูกค้า และ Performance โดยการทำงานแบบเชื่อมโยงทุกส่วนอย่างมีประสิทธิภาพจะสะท้อนให้เห็นในตัวชี้วัดที่ดีขึ้น โดยเฉพาะกำไรและความพึงพอใจของลูกค้า

การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ทำให้ธนาคารกำหนดโครงการสำคัญสำหรับปี 2562 ไว้ 3 โครงการ ได้แก่

(1) **Invisible Banking** โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและเพิ่ม Features ใหม่ ๆ แก่ “Krungthai NEXT” ซึ่งเป็น New Mobile Banking Platform ของธนาคาร รวมถึงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีให้มีเสถียรภาพ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั่วไทย นอกจากนี้ ธนาคารจะดำเนินการด้าน Process Automation อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ รวมไปถึงลดต้นทุนต่างๆ ภายในธนาคาร ควบคู่กับการฝึกอบรมทักษะด้าน Digital Banking ให้แก่พนักงานเพื่อยกระดับการให้บริการรองรับการก้าวไปสู่ Invisible Banking

(2) **แผนงาน Government as a Platform** ธนาคารจะสนับสนุนขยายเครือข่ายร้านค้าเพื่อรองรับการให้บริการสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งนอกจากจะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ลดภาระค่าครองชีพ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนแล้ว ยังเป็นการขยายฐานลูกค้าให้กับธนาคารด้วย

(3) **กรุงไทยคุณธรรม** ธนาคารจะดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม และเพื่อยกระดับวัฒนธรรมองค์กรด้านบรรษัทภิบาลและการทำงานที่ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน (Zero Tolerance) โดยมีเป้าหมายให้ธนาคารเป็นองค์กรต้นแบบด้านคุณธรรมและมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

ธนาคารคาดว่าจะการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ “3 Summits” และโครงการสำคัญที่กล่าวมาจะมีส่วนช่วยสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 การมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด และการลดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างการกระจายรายได้ในสังคม นอกจากนี้ ยังจะเป็นการสร้างเสริมศักยภาพการแข่งขันด้าน Digital Banking ของธนาคาร ตลอดจนยกระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชน (Public Trust) ต่อธนาคาร สอดคล้องกับ Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งพนักงาน ลูกค้า สังคม และผู้ถือหุ้น ในการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของธนาคาร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

1.2.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารมณฑล จำกัด กับธนาคารเกษตร จำกัด โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ โดยเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรก ที่นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารได้เริ่มเปิดทำการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ วันที่ 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 และในเดือนพฤศจิกายน 2541 ธนาคารได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) มาดำเนินการ

ในเดือนกันยายน 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น อนุมัติให้ลดทุนจดทะเบียนของธนาคารเพื่อลดผลขาดทุนสะสม โดยการลดมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากเดิมหุ้นละ 10 บาท เหลือมูลค่าหุ้นละ 5.15 บาท

ในเดือนตุลาคม 2546 กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน มีนโยบายที่จะลดสัดส่วนการถือหุ้นธนาคารลง ธนาคารจึงได้เสนอขายหุ้นที่ถือโดยกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ จำนวน 3,000 ล้านหุ้น ซึ่งได้รับความสนใจจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก จึงมีการจัดสรรหุ้นเพิ่มอีก 450 ล้านหุ้น รวมเป็นหุ้นที่ออกจำหน่ายทั้งสิ้น 3,450 ล้านหุ้น ให้แก่ประชาชนทั่วไปในราคาหุ้นละ 8.50 บาท ส่งผลให้กองทุนฟื้นฟูฯ ถือหุ้นร้อยละ 56.4 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร ณ ขณะนั้น

ในเดือนตุลาคม 2555 ธนาคารได้ดำเนินการเพิ่มทุนโดยจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุน จำนวน 2,796.31 ล้านหุ้น ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นแต่ละราย ทั้งหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ (Rights Offering) โดยเสนอขายในราคาหุ้นละ 12.60 บาท โดยหลังจากการเพิ่มทุนกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินยังคงถือหุ้นร้อยละ 55.05 ของหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ ณ 31 ธันวาคม 2555

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

ธนาคารมีการลงทุนในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีความมั่นคง ดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารได้จัดกลุ่มของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร และเสริมสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ ดังนี้

1) กลุ่มบริษัทย่อย

หมายถึง บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่ธนาคารถือหุ้นไม่ว่าทางตรงและทางอ้อม เกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนชำระแล้ว ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคารและมีความสำคัญเสมือนหน่วยธุรกิจหนึ่งของธนาคาร มุ่งเน้นการให้บริการแก่ธนาคารเป็นหลัก หรือเป็นช่องทางให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ซึ่งการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทย่อยจะสอดคล้องตามแนวนโยบายและแผนกลยุทธ์ของธนาคาร บริษัทในกลุ่มนี้ได้แก่

- บจ.กรุงไทยกฎหมาย ประกอบธุรกิจให้บริการทางด้านกฎหมายแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นหลัก
- บจ.รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ (เดิมชื่อ บจ.กรุงไทยธุรกิจบริการ) ประกอบธุรกิจให้บริการแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ในด้านการบริหารอาคาร ขนส่งทรัพย์สิน ขนส่งตราสารทางการเงิน ขนส่งเอกสาร การติดตามทวงถามหนี้ รักษาความปลอดภัย พิมพ์เอกสาร พับบรรจุซองอัตโนมัติ พร้อมจัดส่ง และให้บริการขนส่งเงินสดและเอกสารแก่สถาบันการเงินอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต
- บจ.กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเสส ให้บริการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ บริการด้านการเช่าพื้นที่เพื่อติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ บริการด้านพัฒนาระบบงาน และ ให้บริการด้านคำปรึกษาแก่องค์กรอื่นๆ ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร
- บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย ประกอบธุรกิจด้านหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุน และกิจการที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- บจ.กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์ ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจของธนาคาร (ธนาคารอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจ)
- บจ.กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อและการให้เช่าซื้อแบบลีสซิ่ง สำหรับสังหาริมทรัพย์ทุกประเภท ธุรกิจแฟคเตอริง และเช่าซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค (ธนาคารอยู่ระหว่างการพิจารณาแนวทางปรับโครงสร้างการดำเนินธุรกิจ)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2) กลุ่มบริษัทร่วม

หมายถึง บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละ 20 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ของทุนชำระแล้ว ซึ่งธนาคารร่วมลงทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางธุรกิจและเพื่อเอื้อประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์ให้กับธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ที่จะตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าธนาคาร บริษัทในกลุ่มนี้ได้แก่

- บมจ.กรุงไทยพานิชยกรรม จำกัด ประกอบธุรกิจรับประกันวินาศภัยทุกประเภท
- บจ.กรุงไทย ไลฟ์สไตล์ ดำเนินธุรกิจให้เช่าแบบลีสซิ่งสำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ทุกชนิด ธุรกิจเช่าซื้อสังหาริมทรัพย์ทุกชนิด ธุรกิจแฟคเตอริง และบริการรถเช่าเพื่อการดำเนินงาน
- บมจ.บัตรเครดิตกรุงไทย⁽¹⁾ ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และบัตรพลาสติกอื่นๆ และให้บริการสินเชื่อบุคคล
- บล.เคที ซีมิโก้ เป็นการร่วมทุนระหว่างธนาคารและกลุ่มซีมิโก้ ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาทางการเงิน และกิจการที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ประกอบธุรกิจประกันชีวิต

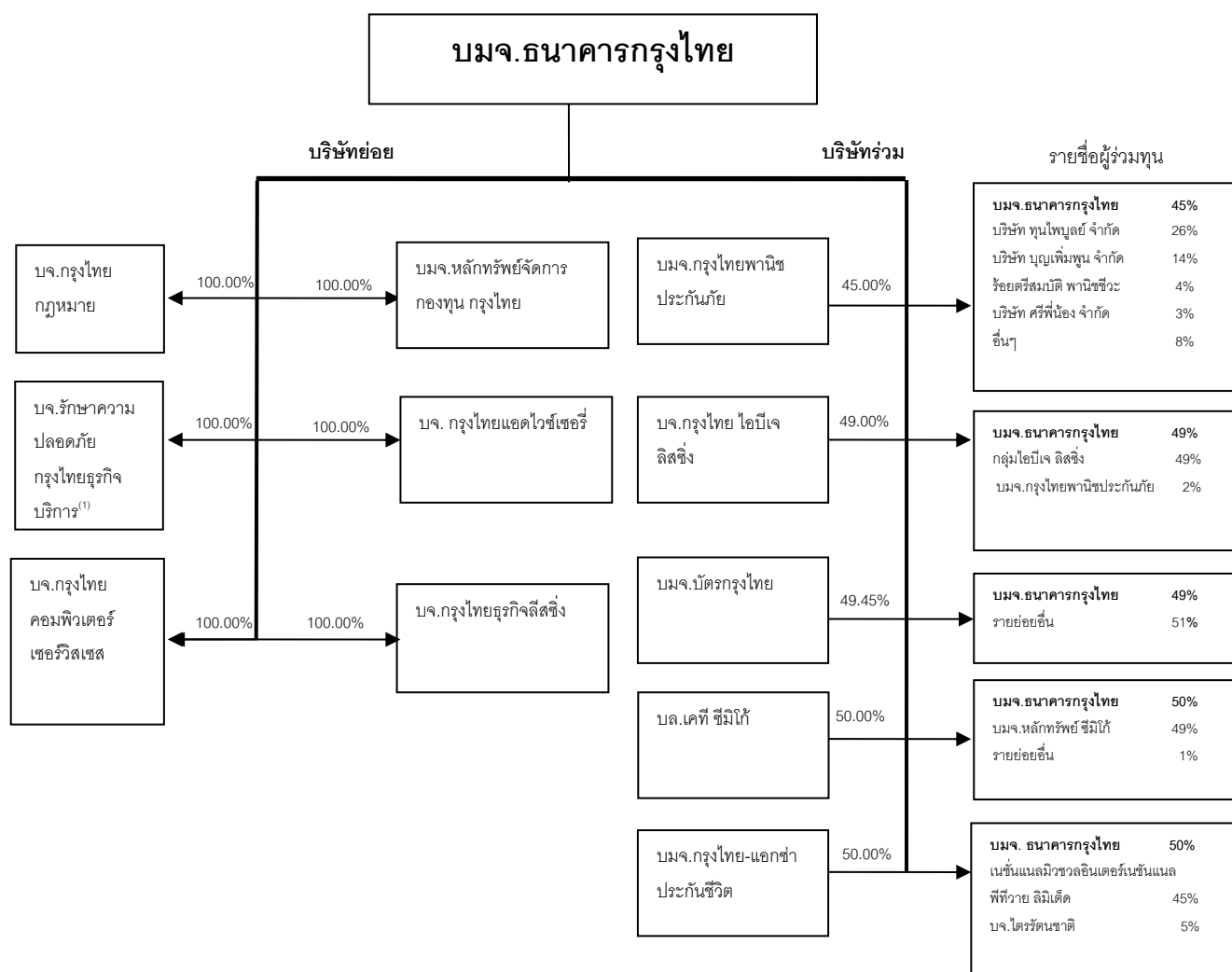
3) กลุ่มบริษัทอื่น

หมายถึง บริษัทที่ธนาคารลงทุน และอยู่นอกกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

(1) สำหรับการจัดทำงบการเงิน ธนาคารได้รวมบมจ.บัตรเครดิตกรุงไทยเป็นบริษัทย่อย โดยพิจารณาถึงอำนาจควบคุมต่อบริษัทตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 10

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

โครงสร้างการถือหุ้นในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561



(1) เดิมชื่อ บจ.กรุงไทยธุรกิจบริการ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รายชื่อบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นโดยตรงตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

หน่วย : ล้านบาท

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ธนาคารถือหุ้น (ร้อยละ)	เงินลงทุน (วิธีราคาทุน)
บริษัทย่อย			
บจ.กรุงไทยกฎหมาย	บริการงานกฎหมาย	100.00	30.00
บจ.รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ	งานบริการทั่วไป	100.00	140.00
บจ.กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเสส	บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	100.00	1,300.00
บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย	จัดการกองทุน	100.00	210.90
บจ.กรุงไทยแอดไวส์เซอร์	ที่ปรึกษาทางการเงิน	100.00	40.00
บจ.กรุงไทยธุรกิจลิซซิ่ง	เช่าซื้อ	100.00	1,000.00
บริษัทร่วม			
บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย	ประกันวินาศภัย	45.00	1,518.82
บจ.กรุงไทย โอบีเจ ลิซซิ่ง	เช่าซื้อ	49.00	87.38
บมจ.บัตรกรุงไทย	บัตรเครดิต	49.45	1,994.59
บล.เคที ซีมิโก้	หลักทรัพย์	50.00	1,068.90
บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต	ประกันชีวิต	50.00	4,071.77
บริษัทอื่น			
บมจ.ทิพยประกันภัย	ประกันวินาศภัย	10.00	129.80
บจ.โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	โรงแรม	10.00	101.78
บจ.เมืองใหม่อุตสาหกรรม สระบุรี	นิคมอุตสาหกรรม	10.00	25.00
บจ.เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ ⁽¹⁾	จัดการระบบชำระเงินระหว่างธนาคาร	21.13	38.05
บริษัทอื่นที่ถือหุ้นจากการปรับโครงสร้างหนี้			
บมจ.ผลิตภัณฑ์อาหารกว้างไพศาล	ผลิตและจำหน่ายอาหารกระป๋อง	12.42	0.06
บมจ.แมนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป	การผลิตและจำหน่ายหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์	16.09	0.29
บมจ.อัลฟาเทค อิเลคทรอนิกส์	ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	30.51	0.00 ⁽²⁾
บมจ.สหวิริยาสตีลอินดัสตรี	อุตสาหกรรมเหล็ก	40.49	0.00 ⁽²⁾

(1) สำหรับการจ้างทำงานเงิน ธนาคารได้นับรวม บจ.เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ เป็นบริษัทร่วมโดยพิจารณาถึงสัดส่วนการถือหุ้น และการมีตัวแทนอยู่ในคณะกรรมการบริษัท ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัทตามมาตรฐานบัญชี ฉบับที่ 28

(2) น้อยกว่า 0.01 ล้านบาท

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้หลักของธนาคาร เปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2559 – 2561 ตามงบการเงินรวม

หน่วย : ล้านบาท

	2561		2560 (ปรับปรุงใหม่)		2559	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	9,882	8.4	10,420	8.5	11,213	9.0
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	325	0.3	281	0.2	137	0.1
เงินลงทุนในตราสารหนี้	3,807	3.3	4,128	3.3	4,585	3.7
เงินให้สินเชื่อ	104,681	89.3	106,187	86.2	110,298	88.4
การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	936	0.8	1,808	1.5	2,957	2.4
อื่นๆ	139	0.1	62	0.0	40	0.0
รวมรายได้ดอกเบี้ย	119,770	102.2	122,886	99.7	129,230	103.6
เงินรับฝาก	19,445	16.6	19,789	16.1	24,770	19.9
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,707	2.3	2,619	2.1	3,053	2.5
เงินนำส่งธนาคารแห่งประเทศไทยและสถาบันคุ้มครองเงินฝาก	9,705	8.3	9,372	7.6	9,658	7.7
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	4,093	3.5	4,193	3.4	4,756	3.8
อื่นๆ	131	0.1	50	0.0	27	0.0
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	36,081	30.8	36,023	29.2	42,264	33.9
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	83,689	71.4	86,863	70.5	86,966	69.7
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	29,493	25.2	28,638	23.2	25,931	20.8
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	5,831	5.0	4,617	3.7	3,889	3.1
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	23,662	20.2	24,021	19.5	22,042	17.7
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	3,500	3.0	3,232	2.6	6,827	5.5
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	435	0.4	929	0.8	694	0.5
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	1,130	0.9	2,264	1.8	3,104	2.5
รายได้จากเงินปันผล	453	0.4	415	0.4	482	0.4
รายได้จากเงินชดเชยความเสียหายตามคดีความ	0	0.0	1,636	1.3	0	0.0
รายได้จากการดำเนินงานอื่น	4,352	3.7	3,864	3.1	4,573	3.7
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	33,532	28.6	36,361	29.5	37,722	30.3
รวมรายได้สุทธิ	117,221	100.0	123,224	100.0	124,688	100.0

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.2.1 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

2.2.1.1 สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล

■ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล

ในปี 2561 ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้าพร้อมทั้งจัดรายการส่งเสริมการขายในแต่ละผลิตภัณฑ์โดยให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีผลิตภัณฑ์หลัก ดังนี้

1. สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อวงเงินหมุนเวียน (Revolving) สำหรับลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าใช้จ่ายในช่วงเวลาที่มีความจำเป็น สามารถชำระคืนเงินต้นได้ตามความต้องการที่มีความสะดวกสบาย และได้รับความนิยมาโดยตลอด โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักได้แก่ กลุ่มลูกค้าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ยังได้ขยายสินเชื่อไปยังกลุ่มลูกค้าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีศักยภาพ
2. สินเชื่อโครงการเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน มีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้าใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและตามความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการใช้อุปโภคบริโภค ท่องเที่ยว ซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ลักษณะโครงการสินเชื่อมีทั้งแบบจัดทำบันทึกข้อตกลงให้สินเชื่อเป็นสวัสดิการ และแบบที่ไม่จัดทำบันทึกข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับหน่วยงานต้นสังกัดของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการสินเชื่อให้แก่ข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างประจำผู้รับบำนาญซึ่งเกษียณอายุแล้ว โดยการขอสินเชื่อใช้หนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเป็นหลักทรัพย์สินประกันการกู้เงิน
3. สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ครอบคลุมกลุ่มนักเรียนนักศึกษาทุกกลุ่ม โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับภาวะตลาดการศึกษาในปัจจุบันซึ่งมีหลักสูตรภาคภาษาอังกฤษในทุกระดับการศึกษา สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่างประเทศยังได้ครอบคลุมถึงการศึกษาตามโครงการของสถาบันแนะแนวการศึกษาที่เข้าร่วมโครงการกับธนาคารด้วย
4. สินเชื่อกรุงไทย Home Easy Cash (เดิมชื่อสินเชื่อ KTB Care for You) เป็นสินเชื่อแบบมีการจำนองหลักทรัพย์เป็นประกัน โดยทรัพย์สินจะต้องปลอดภาระหนี้ และหรือภาระผูกพัน (ค้ำประกัน) โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความต้องการของลูกค้า หรือเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ รวมทั้งการนำไปชำระหนี้ที่มีกับสถาบันการเงินอื่น โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นผู้ที่มีรายได้ประจำ (Salary) โดยลูกค้าอาจรับหรือไม่รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทยก็ได้
5. สินเชื่อกรุงไทย Smart Money (เดิมชื่อสินเชื่อกรุงไทย Super Easy) เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (Clean Loan) รองรับทั้งกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ (Salary) และกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการร้านค้ารายย่อยทั่วไป (Self-employed) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคต่างๆ หรือนำไปชำระหนี้ที่มีอยู่กับสถาบันการเงินอื่น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

6. สินเชื่อกรุงไทยให้ 5 เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (Clean Loan) เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ประกอบด้วยสินเชื่อเอกประสงค์ 5 Plus ซึ่งเป็นสินเชื่อแบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) และสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 5 Plus ซึ่งเป็นสินเชื่อที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (Revolving) ผลิตภัณฑ์นี้เป็นผลิตภัณฑ์ที่รองรับความต้องการของลูกค้ากลุ่มพนักงานหน่วยงานเอกชนที่รับเงินเดือนผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทย

นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทำโบสถ์สินเชื่อนี้ในรูปแบบแผ่นพับ (Brochure) สำหรับสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สินเชื่อกรุงไทย Smart Money และสินเชื่อกรุงไทยให้ 5 เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำนิติกรรมสัญญาและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เพื่อรองรับต่อการแข่งขันทางการตลาดของธนาคาร ในปีที่ผ่านมาธนาคารได้ทำการทบทวนผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลเพื่อพิจารณาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และมีการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยปรับปรุงเงื่อนไขการให้สินเชื่อให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับภาวะตลาดและความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น

▪ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อเพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือซื้อที่ดินเพื่อสร้างสิ่งปลูกสร้างหรือเพื่อปรับปรุงต่อเติมหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย โดยมีการออกผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายตามกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าที่ซื้อที่อยู่อาศัยจากบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำซึ่งรวมถึงพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ กลุ่มอาชีพพิเศษ กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ยังมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับการอุปโภคบริโภค โดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ใช้ชื่อว่า “สินเชื่อ Home For Cash” มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ลูกค้านำเงินสินเชื่อไปซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค และชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตให้แก่บริษัทประกันชีวิต นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของธนาคารและบริษัทในเครือแก่ลูกค้า ในรูปแบบของ Housing Product Package ด้วย เช่น ออกโปรโมชันพิเศษสำหรับลูกค้าที่สมัครพร้อมเพย์ บัตร ATM บัตรวีซ่าเดบิต บัตรเครดิต ประกันอัคคีภัย แผนคุ้มครองภาระหนี้เพื่อความมั่นคงในชีวิต บริการหักบัญชีสาธารณูปโภค โดยอัตโนมัติ และบริการ Krungthai NEXT เป็นต้น

นอกจากนี้ธนาคารได้จัดกิจกรรมพิเศษ อย่างต่อเนื่อง โดยเข้าร่วมงานมหกรรมที่เกี่ยวกับบ้าน เช่น มหกรรมบ้านและคอนโด Money Expo มหกรรมทางการเงินต่างๆ และยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายกับสมาคมอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ ร่วมกับสาขาและสำนักงานเขตทั่วประเทศและธนาคารมีโครงการพิเศษเพื่อสนับสนุนผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลางให้เข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย อีกทั้งยังช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยรายการส่งเสริมการขายสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เป็นต้น

2.2.1.2 สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก

สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก (sSME) ของธนาคารมุ่งส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีศักยภาพ มีความสามารถในการชำระหนี้ ให้ได้รับโอกาสเข้าถึงแหล่งทุน โดยเปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดเล็กที่ต้องการขยายกิจการ หรือเงินทุนหมุนเวียน ได้รับโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน ซึ่งจะช่วยสร้างงาน สร้างอาชีพและสร้างรายได้ ผลักดันเศรษฐกิจฐานรากเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธุรกิจขนาดเล็กที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อมียอดขายไม่เกิน 100 ล้านบาทต่อปี และวงเงินสินเชื่อธุรกิจรวมไม่เกิน 20 ล้านบาท

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารมีโครงการต่างๆ ที่ร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็กละเอียดโครงการ และยังมีโครงการความร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ผ่านการค้าประกันสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ “ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ” ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME บัญชีเดียว เพื่อสนับสนุนนโยบายบัญชีเดียวของรัฐบาลที่ต้องการให้นิติบุคคลจัดทำบัญชีและงบการเงินชุดเดียวให้สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME EEC 4.0 ซึ่งสนับสนุนโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) ตามแผนยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ในพื้นที่ดังกล่าว ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการในระดับท้องถิ่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME Mini Bus ที่สนับสนุนผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางที่ต้องการเปลี่ยนรถตู้โดยสารเป็นรถโดยสารขนาดเล็ก (Mini Bus) เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะตามนโยบายของรัฐบาล และผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME Start-up & Innovation ที่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่เป็นผู้ประกอบการใหม่และผู้ประกอบการที่มีนวัตกรรมเทคโนโลยี ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีโครงการต่างๆ ที่ร่วมมือกับบริษัทเอกชน โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการที่เป็นคู่ค้าของบริษัทเอกชนดังกล่าว รวมถึงมีการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอีกหลากหลายผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME อาคารพาณิชย์ เพื่อซื้ออาคารพาณิชย์ หรือ โฮมออฟฟิศ เป็นสถานประกอบการหรือขยายกิจการ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME สำหรับคู่ค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ เพื่อสนับสนุนลูกค้าที่เป็นคู่ค้าของภาครัฐได้มากขึ้น และธนาคารยังมี Promotion อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อกระตุ้นยอดสินเชื่อระหว่างปี เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME รักกันยาวๆ สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการทั่วไป และรายการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME Top Up สำหรับลูกค้ารายเดิม

2.2.1.3 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง

ธนาคารให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งมีวงเงินรวมตั้งแต่ 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญและช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม และยังต้องการการสนับสนุนแหล่งเงินทุนในการประกอบธุรกิจอยู่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ธนาคารให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจต่างๆ ที่สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ ทั้งภาคการผลิต บริการ ค้าส่ง ค้าปลีก การเกษตร การนำเข้าและส่งออก รวมทั้งสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ที่มีความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในกิจการหรือการขยายกิจการ

ธนาคารมีบริการที่ตอบสนองลูกค้าตามลักษณะธุรกิจ เช่น ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง อะพาร์ตเมนต์ และธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น อีกทั้ง ได้จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ประกอบการ SME อาทิเช่น โครงการ SME บัญชีเดียว (Single

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

Account) โดยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SME จัดทำการเงินที่สะท้อนผลการดำเนินงาน (บัญชีเดียว) เป็นการสนับสนุนนโยบายภาครัฐที่ต้องการส่งเสริมให้ SME ใช้บัญชีและงบการเงินที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริงในการยื่นรายงานต่อกรมสรรพากรและใช้ทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์ พร้อมกับสนับสนุนวงเงินสินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนปรับปรุงขยายกิจการ

2.2.1.4 สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่

ธนาคารแบ่งการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มียอดขายเกินกว่า 1,000 ล้านบาท หรือมีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500 ล้านบาทขึ้นไป โดยให้บริการด้านสินเชื่อและบริการทางการเงินต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบครบวงจรตามประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ธนาคารจึงแบ่งกลุ่มลูกค้าหลักโดยแยกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจการเกษตร กลุ่มธุรกิจก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธุรกิจบริการ และกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม

2. ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่พิเศษที่ต้องการบริการทางการเงินที่มีความซับซ้อน โดยมุ่งเน้นรูปแบบการให้บริการทางการเงินในลักษณะ Total Solution การนำเสนอบริการของธนาคารจะมุ่งเน้นการตอบสนองทั้งในรูปความต้องการด้านสินเชื่อและ/หรือการระดมทุนในรูปแบบต่างๆ ที่มีความหลากหลาย การป้องกันความเสี่ยงด้านต่างๆ ของโครงสร้างทางการเงิน การตลาด อัตราแลกเปลี่ยน ความผันผวนของราคาสินค้าและวัตถุดิบ ที่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่พิเศษต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากสถานะทางเศรษฐกิจ การเงิน และพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและผันผวนมากขึ้น

ในปี 2562 ธนาคารยังคงมุ่งเน้นความสำคัญต่อการให้บริการ สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่พิเศษดังต่อไปนี้

- ขยายฐานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่พิเศษที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างความเติบโตให้กับธนาคาร และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศต่อไป
- การสร้างมูลค่าเพิ่ม และนำเสนอบริการทางการเงิน Supply Chain ของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่พิเศษ ซึ่งปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทำให้การนำเสนอบริการทางการเงินมีความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการสอบทานธุรกรรมระหว่างกัน
- มุ่งเน้นบริการทางการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการเดินบัญชีหลักกับธนาคาร (Main Operating Accounts)
- สนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่พิเศษในการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และประเทศกลุ่ม CLMV

2.2.1.5 สินเชื่อธุรกิจภาครัฐ

ธนาคารได้ให้บริการสินเชื่อแก่หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นฐานลูกค้ารายใหญ่และมีความเสี่ยงต่ำ ได้แก่

1. สินเชื่อที่ให้กับหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจเป็นสินเชื่อเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลและการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งธนาคารจะให้บริการสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินการของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจนั้นๆ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2. สินเชื่อที่ธนาคารได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการต่างๆ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สินเชื่อที่ให้แก่สถานธนาณเคราะห์ (โรงรับจำนำ) โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมโดยเป็นโครงการร่วมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

นอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มข้าราชการ พนักงาน และบุคลากรของรัฐ ซึ่งเป็นการยกระดับฐานความเป็นอยู่ให้กับบุคคลกลุ่มนี้ ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้กู้ที่มีรายได้แน่นอน ได้แก่ สินเชื่อธนาวัฏ สินเชื่ออเนกประสงค์ (รวมถึงลูกค้าผู้รับบำนาญ) และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งสินเชื่อดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อบุคคล

2.2.1.6 สินเชื่อสถาบันการเงิน และสินเชื่อสาขาต่างประเทศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีธุรกรรมด้านการกำกับดูแลและพัฒนาการทำธุรกิจกับลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินต่างประเทศ สาขาและบริษัทในเครือของสถาบันการเงินต่างประเทศที่ทำธุรกิจในประเทศไทย รวมทั้งสถาบันการเงินในประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธุรกิจหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ธุรกิจประกัน ธุรกิจลิซซิ่ง โดยสินเชื่อสถาบันการเงินถือเป็นส่วนหนึ่งในธุรกรรมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และการให้บริการด้านสินเชื่อและบริการต่างๆ ผ่านสาขาต่างประเทศ รวม 8 สาขา และสำนักงานผู้แทนจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สาขาคุนหมิง สาขามุมไบ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาพนมเปญ สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ สาขาสังคโปร์ สาขานครหลวงเวียงจันทน์ สาขาเคย์แมน และสำนักงานผู้แทนอย่างกึ่ง โดยสาขาที่ทำธุรกรรมเต็มรูปแบบซึ่งรวมทั้งบริการแบบ Retail Banking มี 4 สาขา ได้แก่ สาขามุมไบ สาขาพนมเปญ สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ และสาขานครหลวงเวียงจันทน์ และสาขาที่บริการเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ (Wholesale Banking) มี 3 สาขา ได้แก่ สาขาคุนหมิง สาขาลอสแอนเจลิส และสาขาสังคโปร์ สำหรับสาขาเคย์แมน จะมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุนจากแหล่งเงินภายนอก ในขณะที่สำนักงานผู้แทนอย่างกึ่ง ทำหน้าที่ในการดูแลและประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุน ระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา

2.2.1.7 บริการอื่นๆ

■ บริการผลิตภัณฑ์ต่างประเทศ

ได้แก่ บริการเงินโอนระหว่างประเทศ เงินฝากบัญชีเงินตราต่างประเทศ และบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

1. บริการเงินโอนระหว่างประเทศ

1.1 บริการเงินโอนต่างประเทศ

1.1.1 บริการเงินโอนต่างประเทศเข้า (Inward Remittance)

ธนาคารให้บริการรับเงินโอนเข้าบัญชีให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ในประเทศไทย จากธนาคารตัวแทนในต่างประเทศ (Correspondent Banks) หรือสาขาต่างประเทศของธนาคาร โดยรับเงินเข้าบัญชีทันทีแบบ Straight Through Process (STP) หรือรับเงินเข้าบัญชีภายในสิ้นวันทำการ นอกจากนี้ยังมีบริการ Pre-advice แจ้งรายการเงินโอนเข้าให้ลูกค้าทราบทาง e-mail เมื่อดำเนินการเข้าเงินให้เรียบร้อยแล้ว

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1.1.2 บริการเงินโอนต่างประเทศขาออก (Outward Remittance)

ธนาคารให้บริการโอนเงินไปต่างประเทศผ่านระบบ SWIFT ไปยังธนาคารตัวแทนในต่างประเทศ (Correspondent Banks) หรือธนาคารผู้รับเงินโดยตรง เพื่อจ่ายให้ผู้รับประโยชน์ในต่างประเทศ การโอนเงินมีความรวดเร็ว ปลอดภัย และถูกต้อง โดยธนาคารได้รับรางวัล Straight Through Processing Award (STPA) จากธนาคารชั้นนำในต่างประเทศ ได้แก่ Wells Fargo และ Bank Of New York นอกจากนี้ ธนาคารมีบริการอัตราแลกเปลี่ยนอัตราพิเศษสำหรับยอดเงินโอนตั้งแต่ USD 10,000 ขึ้นไป และให้บริการโอนออกไปยังต่างประเทศได้ถึง 151 สกุลเงิน

กลุ่มลูกค้าหลักสำหรับบริการโอนเงินต่างประเทศขาเข้า และขาออก ได้แก่ กลุ่มผู้ทำธุรกิจระหว่างประเทศ เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก นักลงทุน ฯลฯ กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ กลุ่มการศึกษา เช่น สถาบันการศึกษา นักศึกษาต่างชาติในไทย กลุ่มแรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ กลุ่มชาวต่างประเทศที่อาศัยในประเทศไทย หรือทำงานในประเทศไทย และหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์ใช้บริการ

1.2 บริการเงินโอนด่วนผ่านระบบ Western Union เป็นบริการรับเงินโอนเข้าจากต่างประเทศ และบริการโอนเงินไปต่างประเทศระหว่างบุคคลถึงบุคคลเหมาะสำหรับการโอนเงินจำนวนไม่มาก โดยผู้รับเงินไม่จำเป็นต้องมีบัญชีกับธนาคารเน้นความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ด้วยหมายเลขกำกับการโอนเงินผ่านระบบของ Western Union ซึ่งให้บริการผ่านเคาน์เตอร์สาขาและจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่มีสัญลักษณ์ Western Union ทั่วประเทศ รวมทั้งช่องทางบริการผ่านเครื่อง ATM และ Internet Banking โดยกลุ่มลูกค้าหลักได้แก่นักท่องเที่ยว กลุ่มที่มีธุรกรรมกับชาวต่างประเทศ นักเรียน นักศึกษาชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย และผู้ไปทำงานในต่างประเทศ เป็นต้น

นอกจากนี้ ในปี 2561 ธนาคารได้เพิ่มบริการรับชำระสินค้าและค่าบริการที่ถูกคำสั่งซื้อจากระบบ e-Commerce ได้แก่ Amazon.com โดยลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจาก Amazon.com ที่เลือกวิธีชำระเงินสดผ่าน Western Union สามารถนำรหัสชำระเงิน (Pay Code) มาทำรายการชำระเงินได้ที่ช่องทางการให้บริการที่สาขาและจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่มีสัญลักษณ์ Western Union

2. บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศสกุลหลัก 11 สกุลเงิน ประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ที่สาขาทั่วประเทศ บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศเหมาะสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการใช้เงินตราต่างประเทศ หรือต้องการออมเงินในสกุลต่างประเทศเพื่อใช้ในอนาคตรวมทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน กลุ่มลูกค้าหลักคือ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานไปศึกษาต่อต่างประเทศ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีการรับ-จ่ายเงินเป็นสกุลเงินต่างประเทศ

ในปี 2562 ธนาคารจะเปิดช่องทางการให้บริการเงินฝากเงินตราต่างประเทศบนระบบ Krungthai NEXT เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งการเปิดบัญชี ฝาก-ถอน และทำรายการโอนเงินไปต่างประเทศ

3. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารให้บริการแลกเปลี่ยนธนบัตรต่างประเทศที่สาขา และ Exchange Booth รวมทั้งพัฒนาจุดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการเช่น เครื่องอ่าน ID Card เครื่อง Scan เอกสาร เพื่อลดระยะเวลาการบริการให้สั้นและกระชับ และลูกค้าสามารถใช้บริการสั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ ผ่านระบบ Krungthai NEXT

รวมทั้งเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าในการชำระเงินค่าซื้อธนบัตรต่างประเทศ ธนาคารรับชำระด้วยบัตรเครดิต KTC มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยสูงสุด 45 วัน โดยสามารถตรวจสอบรายชื่อสาขาที่ให้บริการได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร

■ บริการจัดการทางการเงิน

ธนาคารมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในด้านการบริหารจัดการทางการเงิน แก่หน่วยงานแบบครบวงจร ด้วยบริการที่หลากหลาย สำหรับทุกกลุ่มลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มลูกค้าเอกชนขนาดใหญ่ และสถาบันการเงิน กลุ่มลูกค้าขนาดกลางและเครือข่าย และกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา โดยมีบริการหลัก ดังนี้

- 1. บริการด้านการรับเงิน (Collection Service) :** บริการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการ ให้แก่ลูกค้าหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินได้แบบ Real Time ได้แก่ บริการ Direct Debit, Pay Alert, Bill Payment, Cross Bank Bill Payment บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติจากลูกค้ารายย่อยของบริษัทที่มีเงินฝากกับธนาคาร ผ่านระบบ Corporate Group Payment (CGP) และ Page to Page รวมทั้งบริการในการรับฝากเช็คเพื่อส่งเรียกเก็บผ่านบริการรับฝากเช็ค
- 2. บริการด้านการจ่ายเงิน (Payment Service) :** บริการจ่ายเงินให้กับคู่ค้า พนักงาน ทั้งการชำระด้วยเงินสด เช็ค และการโอนเงินเข้าบัญชีหรือหมายเลขอ้างอิงอื่นใดภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร พร้อมรายงานประกอบการชำระเงินแบบ Real Time ได้แก่ บริการ Direct Credit/Payroll, บริการโอนเงิน E-Cheque, BAHTNET และบริการโอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติแบบครั้งละหลายราย (Bulk Payment System - BPS), การโอนเงินพร้อมเพย์แบบ Bulk Payment Promptpay และบริการจัดทำเช็ค
- 3. บริการด้านการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Service) :** บริการช่วยบริหารจัดการบัญชีให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการโอนเงินระหว่างบัญชีที่อยู่ในบริษัทเดียวกันหรือกลุ่มบริษัทเดียวกันโดยอัตโนมัติจากบัญชีที่มีรายรับดอกเบี้ยเพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับบัญชีที่มีภาระผูกพันหรือมีรายจ่าย
- 4. บริการด้านข้อมูลทางการเงิน (Information Service) :** บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามและตรวจสอบสถานะทางบัญชีของลูกค้าแบบ Online ได้แก่ การเรียกดูความเคลื่อนไหวทางบัญชี และเรียกดูข้อมูลการรับชำระระหว่างวัน ผ่าน Krungthai Corporate Online

ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารได้พัฒนาโครงการ/ผลิตภัณฑ์และบริการจัดการทางการเงินเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนี้

1. โครงการชำระค่าปรับออนไลน์ เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทย และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการชำระค่าปรับจราจร ลดขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเพื่อตอบสนองตามนโยบายภาครัฐ ในการส่งเสริมธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ตามโครงการ National e-Payment ของภาครัฐ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2. **โครงการ GFMS** เป็นบริการนำเงินส่งคลังผ่านระบบ Krungthai Corporate Online สำหรับหน่วยงานราชการทั่วประเทศ อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนธุรกรรมผ่านช่องทางสาขา และมุ่งเน้นสู่ธนาคารรูปแบบ Digital (Invisible Banking)

3. **โครงการ Payment Capital Market** เป็นโครงการหนึ่งภายใต้ National e-Payment ซึ่งมีบริษัท Finnet จำกัด ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมต่อการรับ-ส่งคำสั่ง (รวมทั้งจัดการด้านข้อมูลก่อนส่งคำสั่ง) เพื่อการหัก/โอนเงินค่าซื้อขายหลักทรัพย์ (ผ่านบริการโอนเงิน Direct Credit/Direct Debit) ไปยังแต่ละธนาคารแทนบริษัทหลักทรัพย์

4. **โครงการ Pay Alert (Request to Pay)** เป็นโครงการหนึ่งภายใต้ National e-Payment เพื่อให้ผู้รับเงินที่ลงทะเบียน PromptPay (Payee/ Request Sender) สามารถส่งรายละเอียดรายการโอนเงิน/ชำระเงิน ไปยังผู้จ่ายเงินที่ลงทะเบียน PromptPay (Payer/Request Receiver) เพื่อยืนยันรายการโอนเงิน/ชำระเงิน สามารถรองรับได้ทั้งหน่วยงาน/บริษัท และลูกค้ารายย่อย

5. **โครงการ Banking Agent** การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงินมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล โดยสามารถรองรับการทำรายการได้ทั้งฝากเงินเข้าบัญชีของธนาคาร รับชำระเงิน และเติมเงิน ตามแต่ละประเภทบริการที่ Agent แต่ละรายขอใช้บริการกับธนาคาร

6. **โครงการ Cross Bank Bill Payment** เป็นบริการชำระบิลโดยใช้โครงสร้างพื้นฐานของระบบพร้อมเพย์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ออกบิล (Biller) มีช่องทางการรับชำระบิลข้ามธนาคาร โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีกับทุกธนาคารที่ใช้บริการ ทั้งนี้ ธนาคารจะทำหน้าที่รวบรวมเงินเข้าบัญชีบริษัท/หน่วยงานที่ใช้บริการ พร้อมทั้งสรุปรายงานการรับชำระค่าสินค้าและบริการให้กับหน่วยงาน/บริษัท เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูล

7. **โครงการโอนเงินสวัสดิการแห่งรัฐ** ธนาคารเป็นผู้สนับสนุนในการโอนเงินสวัสดิการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเงินเดือนทหารกองประจำการ เป็นต้น

■ **บริการ Krungthai Supply Chain**

เป็นการให้บริการทั้งการให้สินเชื่อและบริการจัดการทางการเงินแก่ลูกค้าแบบครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนทางธุรกิจระหว่างผู้ขายสินค้า (Supplier) และผู้ซื้อสินค้า (Buyer/Distributor) โดยผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน การโอนเงินเพื่อชำระสินค้า/บริการให้กับคู่ค้าและเรียกดูรายงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริการ 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

2. Distributor Finance เป็นการให้สินเชื่อระยะสั้นเพื่อเป็นเงินหมุนเวียนแก่ผู้ซื้อสินค้า (Buyer) หรือผู้แทนจำหน่ายสินค้า (Distributor) ของผู้ซื้อสินค้า หรือผู้แทนจำหน่ายสินค้า ของผู้ขายสินค้ารายใหญ่ (Sponsor) ภายหลังการส่งมอบสินค้า/บริการเรียบร้อยแล้ว โดยเมื่อถึงกำหนดเวลาที่ต้องชำระเงินให้แก่ผู้ขายสินค้ารายใหญ่ โดยทางผู้ซื้อสินค้า หรือผู้แทนจำหน่ายสินค้าใช้เงินหมุนเวียนดังกล่าวเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ โดยให้ผู้ซื้อสินค้า หรือผู้แทนจำหน่ายสินค้า ชำระคืนสินเชื่อให้แก่ธนาคารในภายหลัง โดยใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร

■ บริการการค้าระหว่างประเทศ

ผลิตภัณฑ์และบริการด้านการค้าต่างประเทศ แบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ทั้งผลิตภัณฑ์และบริการด้านการนำเข้า ผลิตภัณฑ์และบริการด้านการส่งออก ผลิตภัณฑ์และบริการด้านหนังสือค้าประกันต่างประเทศ และผลิตภัณฑ์และบริการด้านการซื้อ-ขายสินค้าภายในประเทศ โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักได้แก่ ผู้นำเข้า และผู้ส่งออก ในอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น ธุรกิจโครงการ ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจพาณิชย์กรรม และธุรกิจบริการ โดยธนาคารให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม รวมทั้งมีทีมผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารการค้า กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อัตราแลกเปลี่ยนและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นโดยมีการรับรองคุณภาพและรับประกันระยะเวลาในการให้บริการ (SLA) มาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการให้บริการอย่างครบวงจรผ่านระบบ KTB Trade Online เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมนำเข้าส่งออกได้อย่างครบวงจร

ธนาคารให้บริการลูกค้าเป็นแบบรวมศูนย์อย่างเต็มรูปแบบ โดยทีมงานมืออาชีพ และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยระดับมาตรฐานสากล ช่วยให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยธนาคารได้รับประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน “ISO/IEC 27001 : 2013” สำหรับระบบ Trade Finance System (TFS) และระบบ KTB Trade Online ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นให้ความสำคัญกับการบริหารความมั่นคงปลอดภัยระบบข้อมูลสารสนเทศจากการรับรองคุณภาพในระดับสากล

■ ผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน

ธนาคารให้บริการด้านธุรกรรมการลงทุน การระดมทุน และการให้คำปรึกษาด้านการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำกำไร ได้แก่ บริการธุรกรรมด้านซื้อขายเงินตราต่างประเทศทันที และล่วงหน้า บริการการซื้อขายพันธบัตรรัฐบาล และตราสารหนี้เอกชน บริการจัดหาผลิตภัณฑ์การลงทุนทั้งของธนาคารและหน่วยงานพันธมิตรเพื่อกลุ่มลูกค้า Ultra High Net Worth (UHNW) บริการอนุพันธ์ทางการเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและด้านอัตราดอกเบี้ยทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น ธุรกรรม Currency Option, ธุรกรรม Interest Rate Swap (IRS), ธุรกรรม Cross Currency Interest Rate Swap (CCIRS), ธุรกรรม Interest Rate Option อนุพันธ์ (Structured Products) ผลิตภัณฑ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Hedging) สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อวัตถุดิบ หรือเป็นผู้ผลิตที่ต้องการป้องกันความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ รวมถึงให้คำปรึกษาทางการเงินให้กับลูกค้าและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละราย โดยธนาคารเป็นผู้นำในเรื่องผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน ทั้งด้านการบริการ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมสู่ตลาด โดยมีกลุ่มลูกค้าหลัก

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบริษัทรายใหญ่ และธุรกิจ SME กลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน และกลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ (Ultra High Net Worth หรือ UHNW) โดยธนาคารมีกระบวนการวิเคราะห์ความเหมาะสมของลูกค้าก่อนเสนอขายธุรกรรม (Client Suitability and Appropriateness) ตามข้อกำหนดของธปท.และกสท. เพื่อให้แน่ใจว่าธุรกรรมที่ธนาคารเสนอมีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและลูกค้ามีความเข้าใจธุรกรรมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ในการป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้เพิ่มช่องทางการให้บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศผ่านอินเทอร์เน็ต (Krungthai Smart FX) เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเพิ่มขึ้น

■ ผลิตภัณฑ์ธุรกิจพาณิชย์และธุรกิจตราสารหนี้

เป็นการให้บริการด้านการระดมทุนหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับตลาดทุน (Debt and Equity Capital Markets) โดยธนาคารเป็นตัวกลาง (Intermediary) ระหว่างผู้ต้องการเงินทุนและนักลงทุน (บริษัทเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ) โดยให้บริการแบบเป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียว (Sole) หรือเป็นผู้ดำเนินการจัดหาสถาบันการเงินอื่นที่สนใจเข้าร่วมกับธนาคาร (Syndicate) ในการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์รวมถึงให้บริการที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisor) และผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriter) ผ่านเครือข่ายสาขาและฐานลูกค้าของธนาคารโดยแบ่งออกเป็น 2 บริการ ได้แก่ บริการด้านการจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Arranging และ Underwriting) และ บริการด้านการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisor)

โดยปี 2561 ธนาคารเป็นผู้จัดจำหน่ายและผู้รับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ภาคเอกชนทั้งตราสารหนี้ระยะสั้นและตราสารหนี้ระยะยาว ให้แก่ผู้ออกตราสารหนี้ที่เป็นบริษัทในประเทศและต่างประเทศอย่างหลากหลาย รวมถึง ทรัสต์เพื่อการลงทุนในสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ โดยหุ้นกู้ที่ธนาคารเป็นผู้จัดจำหน่ายและผู้รับประกันการจัดจำหน่ายประสบความสำเร็จในการจัดจำหน่ายเป็นอย่างมาก อีกทั้งธนาคารเข้าร่วมเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนเพิ่มทุนของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล มูลค่าเสนอขายรวม 53,236 ล้านบาทและผู้จัดการการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ในการเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมเพื่ออนาคตของประเทศไทย (Thailand Future Fund) มูลค่าเสนอขาย 44,700 ล้านบาท

พร้อมกันนี้ ธนาคารเปิดตัวระบบการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ “Money Connect by Krungthai” ซึ่งเป็นระบบเดียวที่สามารถทำรายการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านเว็บไซต์ได้ด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นหุ้นกู้ หน่วยลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน กองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ หรือหน่วยลงทุนอื่นๆ

ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารได้รับรางวัล 9 รางวัลจาก 4 นิตยสารทางการเงินชั้นนำของโลกจากการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย และผู้รับประกันการจัดจำหน่าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. นิตยสาร Alpha Southeast Asia Deal & Solution Awards 2018 จำนวน 3 รางวัล

1.1 BEST LOCAL CURRENCY BOND DEAL IN SOUTHEAST ASIA 2018 จากการเป็นผู้รับประกันการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 77,000 ล้านบาท

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1.2 BEST FOREIGN CURRENCY SOVEREIGN BOND DEAL IN SOUTHEAST ASIA 2018 จากการเป็นผู้จัดจำหน่ายหุ้นกู้สกุลเงินบาทของบริษัท อีดีแอล เจเนอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 13,660 ล้านบาท

1.3 BEST EQUITY DEAL OF THE YEAR & BEST PUBLIC OFFERING FOR RETAIL INVESTORS IN SOUTHEAST ASIA 2018 จากการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนเพิ่มทุนของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล มูลค่าเสนอขายรวม 53,236 ล้านบาท

2. นิตยสาร IFR ASIA Award 2018 จำนวน 1 รางวัล โดยได้รับรางวัล THAILAND CAPITAL MARKETS DEAL จากการเป็นผู้รับประกันการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) มูลค่าการเสนอขายรวมทั้งสิ้น 77,000 ล้านบาท

3. นิตยสาร The Asset Country Awards 2018 จำนวน 3 รางวัล

3.1 Best follow-on offering in THAILAND จากการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนเพิ่มทุนของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดิจิทัล มูลค่าเสนอขายรวม 53,236 ล้านบาท

3.2 Best Corporate Bond in THAILAND จากการเป็นผู้รับประกันการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 77,000 ล้านบาท

3.3 Best Corporate Bond in LAOS จากการเป็นผู้จัดจำหน่ายหุ้นกู้สกุลเงินบาทของบริษัท อีดีแอล เจเนอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 13,660 ล้านบาท

4. นิตยสาร FinanceASIA Achievement Awards 2018 จำนวน 2 รางวัล

4.1 BEST THAILAND DEAL จากการเป็นผู้จัดจำหน่ายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมเพื่ออนาคตของประเทศไทย (Thailand Future Fund) 44,700 ล้านบาท

4.2 BEST LAOS DEAL จากการเป็นผู้จัดจำหน่ายหุ้นกู้สกุลเงินบาทของบริษัท อีดีแอล เจเนอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มูลค่าเสนอขายรวม 13,660 ล้านบาท

นอกจากนี้ ธนาคารได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้จัดจำหน่ายและจัดการการแลกเปลี่ยนพันธบัตร (Matrix Bond Switching) กับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ซึ่งประสบความสำเร็จอย่างดีเลิศ โดยมูลค่าที่รับแลกเปลี่ยนพันธบัตร เท่ากับ 100,000 ล้านบาท

งานธุรกิจพาณิชย์และธุรกิจตราสารหนี้มีบทบาทมากขึ้นตามความประสงค์ของลูกค้าที่หลากหลาย อาทิ การเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการ การจัดหาเงินทุน การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ รวมถึงการแนะนำแผนงานที่เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม ทิศทางดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และภาวะทางเศรษฐกิจภายในประเทศและต่างประเทศ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยธนาคารและบริษัทในเครือ

■ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

1. บริการที่เครื่อง ATM / ADM และเครื่องบริการอัตโนมัติ

1.1 บริการที่เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) และเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ADM) ของธนาคาร เปิดบริการ 7 วัน 24 ชั่วโมง ให้บริการถอน/ฝาก/โอนเงิน การสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี การชำระเงินกู้/ค่าสินค้าและบริการ การเติมเงิน (Top Up) บัตร KTB E-Money Card / บัตร Easy Pass / ค่าโทรศัพท์เครือข่ายต่างๆ การซื้อพันธบัตร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รัฐบาล รวมถึงการสมัครใช้บริการต่างๆ เช่น สมัครใช้บริการ Krungthai NEXT สมัครใช้บริการ SMS Alert สมัครบริการหักบัญชีอัตโนมัติ ขอข้อมูลเครดิต หรือ ขอรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีแบบย่อ (Mini Statement) เป็นต้น และบริการเสริมพิเศษ อาทิ บริการแปลงค่าสกุลเงินให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรต่างประเทศ เพื่อยืนยันอัตราแลกเปลี่ยนก่อนการถอนเงิน ชื้อ-จองสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้า ลงทะเบียน PromptPay และบริการจ่ายค่าปรับจราจร ผ่านเครื่อง ATM รวมถึง Krungthai NEXT และสาขาทั่วประเทศ

ลูกค้าสามารถใช้บริการกับเครื่อง ATM ของธนาคารอื่นๆ ภายในประเทศได้ รวมถึงมีการให้บริการร่วมกับเครือข่ายต่างๆ โดยรับบัตรที่มีตราสัญลักษณ์ Plus, Cirrus, Union Pay, JCB, American Express, Diner's Club, APN (Asian Payment Network) และบัตร Non-Bank อื่นๆ และรองรับการทำรายการได้หลากหลายภาษา อาทิ ภาษาไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น เมียนมา

1.2 บริการที่เครื่อง Auto Update Passbook เป็นบริการปรับสมุดคู่ฝากได้โดยอัตโนมัติที่เครื่อง Auto Update Passbook

1.3 เครื่อง VTM (Virtual Teller Machine) เป็นเครื่องที่ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้บริการรับชำระเงิน โอนเงิน สมัครใช้บริการ Krungthai NEXT สมัครใช้บริการ SMS Alert ขอรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี และบริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร โดยมีการทำงานหลักผ่านระบบ Video banking โดยมีเจ้าหน้าที่ Net Officer ให้ความช่วยเหลือให้แก่ลูกค้า เครื่อง VTM มีความปลอดภัยในการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าผ่านเครื่องอ่านชิปจากบัตรประชาชน ลดต้นทุนของการทำรายการ และเก็บเอกสาร โดยเปิดให้บริการจำนวน 2 จุด ได้แก่ สาขาสยามพารากอน และสาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว

2. บริการ Krungthai NEXT และ Application “เป๋าตุง” และ “เป๋าตุงพลัส”

2.1 Krungthai NEXT

ธนาคารพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจรภายในแอปพลิเคชันเดียว โดยพัฒนาการทำงานของแอปพลิเคชันให้มีความรวดเร็วขึ้น ใช้งานง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน มีความปลอดภัยและเสถียรมากขึ้น และมี Process ครอบคลุมการจ่ายค่าบริการที่สูงสุดในประเทศไทย โดยสามารถโอน เติม จ่ายกับหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชนจำนวนมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติเด่นอีกหลายประการ เช่น

- **e-Donation หรือ “กรุงไทย เติมนุญ”** ลูกค้าสามารถบริจาคเงินได้อย่างสะดวกและปลอดภัย สามารถรับใบอนุโมทนาบุญอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที พร้อมส่งข้อมูลการบริจาคให้กรมสรรพากรสำหรับการลดหย่อนภาษี
- **บริการซื้อ-จองสลาก** ลูกค้าสามารถซื้อ-จองสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้าได้อย่างสะดวก ประหยัดเวลา ไม่ต้องไปต่อคิวที่ตู้เอทีเอ็มอีกต่อไป
- **บริการ Money Connect by Krungthai** ลูกค้าสามารถจองซื้อหลักทรัพย์ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง
- **บริการซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวเมืองรอง** พร้อมรับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดหย่อนภาษีได้ โดยข้อมูลจะถูกส่งไปที่กรมสรรพากรแบบอัตโนมัติ

2.2 Application “เป่าตุง” และ “เป่าตุงพลัส”

เป่าตุง คือ แอปพลิเคชันสำหรับร้านค้าที่รับชำระด้วย QR Code โดยรองรับการชำระเงินผ่าน QR Code จาก Internet Banking ของทุกธนาคารตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ร้านค้าในการบริหารจัดการเงินให้ง่าย สะดวก และปลอดภัยยิ่งขึ้นเมื่อรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน QR Code เป่าตุงมีคุณสมบัติหลักคือ ได้รับเงินเข้าบัญชีทันทีโดยไม่ยุ่งยากและเสียเวลารับหรือถอนเงิน และ บริการแจ้งเตือน (Notification) ผ่านแอปพลิเคชันทันทีเมื่อได้รับเงิน โดยร้านค้าสามารถตรวจสอบยอดเงิน วันและเวลารับเงิน และชื่อผู้โอนได้ นอกจากนี้ เป่าตุงมีคุณสมบัติอื่นที่โดดเด่น ได้แก่ สามารถดูสรุปยอดขายและรายละเอียดแต่ละรายการได้ทุกวัน สามารถสร้าง QR Code ได้เองผ่านแอปพลิเคชัน โดยสามารถสร้างแบบระบุจำนวนเงินและไม่ระบุจำนวนเงินได้ และใช้แอปพลิเคชันได้กับ Smart Phone และ Tablet มากกว่า 1 เครื่อง

นอกจากนี้ยังมีบริการแอปพลิเคชัน “เป่าตุงพลัส” ซึ่งมีจุดเด่น คือ เหมาะกับเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารที่มีสาขาย่อยหลายสาขา ซึ่งสามารถจัดการยอดขายของร้านค้าย่อยหรือสาขาย่อยได้ โดยการดูสรุปยอดขายและจำนวนรายการรวมของทุกร้านค้าย่อยได้ทุกวันและย้อนหลัง ผู้จัดการของร้านย่อย และสาขาย่อยจะได้รับบริการแจ้งเตือน (Notification) ทันทีเมื่อได้รับเงิน และสามารถสรุปและดูรายละเอียดรายการของสาขานั้นๆ ผ่านแอปพลิเคชัน “เป่าตุงพลัส” การบริการดังกล่าวอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าของกิจการในการวิเคราะห์ยอดขายของร้านค้าย่อยเพื่อการบริหารธุรกิจที่คล่องตัวยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เป่าตุงพลัส มีฟังก์ชันที่โดดเด่น คือ ลูกค้านำสามารถแบ่งค่าบริหารจัดการจากรายรับของร้านค้าย่อยมาที่บัญชีของเจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหารได้โดยอัตโนมัติ

■ ผลิตภัณฑ์กองทุน

ธนาคารโดย บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย ให้บริการด้านการลงทุน ครอบคลุมทั้งกองทุนรวม กองทุนโครงสร้างพื้นฐาน กองทุนอสังหาริมทรัพย์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุนส่วนบุคคล โดยลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านสาขาของธนาคาร โดยเน้นการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่มีความหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักลงทุน เช่น กองทุนตราสารหนี้ในประเทศและต่างประเทศ กองทุนหุ้น กองทุนผสม (หุ้น-ตราสารหนี้) และกองทุนต่างประเทศ ทั้ง Feeder Fund และ ETF) เป็นต้น โดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุนการขาย และรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ณ 31 ธันวาคม 2561 มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 10.82

■ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย

ธนาคารร่วมกับบริษัทในเครือในการให้บริการนายหน้าประกันชีวิต และประกันวินาศภัย ผ่านเครือข่ายของธนาคาร ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ได้ร่วมกับ บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต นำเสนอแบบประกันต่างๆ เพื่อจำหน่ายผ่านช่องทางธนาคาร ให้แก่ลูกค้าแต่ละกลุ่มได้แก่ กลุ่มที่เน้นความคุ้มครองและโรคร้ายแรง ได้แก่

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ไอชิลด์ 5 ไอชิลด์ 10 ไอชิลด์ 15 และ ไอชิลด์ 20 กลุ่มเน้นการสร้างความมั่งคั่ง ได้แก่ iShield และกลุ่มที่เน้นสุขภาพ ได้แก่ iHealthy เป็นต้น

2. ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ได้ร่วมกับ บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย ให้บริการประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้แก่ ประกันภัยการขนส่งทางทะเล การประกันอัคคีภัย ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA อุบัติเหตุ และ PA ทันใจ) ประกันทรัพย์สินภายในบ้าน (KTB บ้านมั่นคง) ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ (KTB สบายใจ) รวมถึงการประกันภัยเบ็ดเตล็ดอื่นๆ

นอกจากนี้ บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย มีการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง (Omni Channels) และครอบคลุมทั่วประเทศผ่านสำนักงานเครือข่ายธนาคาร สำนักงานสาขาของบริษัทฯ 24 แห่งตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ Online Mobile Application Web Service Call Center เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้า คู่ค้า และประชาชนทั่วไป ให้ได้รับการบริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีสถานะการเงินที่มั่นคง โดยมีอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 อยู่ที่ร้อยละ 752 ซึ่งสูงกว่าค่ามาตรฐานขั้นต่ำของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนดไว้ที่ระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 140 ค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความมั่นใจว่าหากลูกค้าได้รับความเสียหายจากสัญญาประกันภัยตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ บริษัทฯ สามารถชดเชยค่าเสียหายได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน

■ ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล

ธนาคารให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลผ่าน บมจ.บัตรกรุงไทย ดังนี้

1. บัตรเครดิต (Credit Card Business) โดยให้บริการทั้งลูกค้าบุคคล และลูกค้าองค์กรโดยมีสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรอย่างมากมาย อาทิเช่น ฟรีค่าธรรมเนียมแลกเงินตราต่างประเทศโดยใช้บัตรเครดิต ผ่อนประกันภัยรถยนต์ดอกเบี้ย 0% นานถึง 6 เดือน เป็นต้น

2. สินเชื่อบุคคล (Personal Loan Business) ในชื่อของ “สินเชื่อ อเนกประสงค์ KTC Cash และ สินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD” ให้บริการสินเชื่อไม่มีหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีงานประจำและมีรายได้ต่อเนื่องที่แน่นอน บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ที่ครอบคลุมหมวดการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน รวมถึงการตอบสนองไลฟ์สไตล์เฉพาะกลุ่มในการรับประทานอาหาร ช้อปปิ้ง และการให้บริการท่องเที่ยวครบวงจร โดยใช้สะสมคะแนน KTC Forever Rewards และบริการผ่านชำระสินค้า KTC Flexi เป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมการขาย รวมทั้งเตรียมพร้อมรับกระแสใหม่ๆ เพื่อให้บัตรเคทีซีเป็นบัตรหลักที่ตอบโจทย์การใช้จ่ายของผู้บริโภคด้วยประสบการณ์ที่น่าพอใจ โดยพัฒนาโมเดลธุรกิจเพื่อให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ การเปิดตัวโมบายแอปพลิเคชัน KTC Mobile (TapKTC) ใหม่ เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มเติมในการแลกคะแนนสะสม เป็นการสร้างความสะดวก และสร้างประสบการณ์ที่ดี เน้นความคาดหวังให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง

ณ 31 ธันวาคม 2561 บมจ.บัตรกรุงไทย มีฐานลูกค้าบัตรเครดิต รวม 2.39 ล้านใบ ส่วนแบ่งการตลาดด้านลูกหนี้บัตรเครดิตเทียบอุตสาหกรรม ร้อยละ 12.2 และสัดส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเทียบอุตสาหกรรม ร้อยละ 11.2 และสัดส่วนลูกหนี้ส่วนบุคคลเทียบอุตสาหกรรม ร้อยละ 7.0

■ ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อและเช่าแบบบิลลิ่ง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารให้บริการเช่าซื้อและเช่าแบบลีสซิ่งผ่าน บจ.กรุงไทย ไอบีเจ ลิสซิ่ง ให้แก่ลูกค้ากลุ่มธุรกิจ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจ อุตสาหกรรมและก่อสร้าง และกลุ่ม SME โดยจากฐานลูกค้าบริษัทสัญญาที่ป้อนที่จดทะเบียนในไทย และกลุ่มลูกค้าไทย

■ บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์

ธนาคารให้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ผ่านทาง บจ.เคทีซีมีโก้ โดยมีผลิตภัณฑ์หลักได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ยืมและการให้ยืมหลักทรัพย์ ลงทุนในหลักทรัพย์และค้าหลักทรัพย์ จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ซื้อขายหลักทรัพย์ต่างประเทศ ออกและจำหน่ายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ และตราสารอนุพันธ์ เป็นที่ปรึกษาการลงทุนและตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน จัดการกองทุนส่วนบุคคล โดยให้บริการแก่นักลงทุนชาวไทยและนักลงทุนต่างประเทศ รวมทั้งนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายย่อย

2.3 ภาวะตลาด และการแข่งขัน ศักยภาพในการแข่งขัน

■ ภาวะธุรกิจและการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปี 2561

ปี 2561 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้รับผลบวกจากภาวะเศรษฐกิจที่ปรับตัวดีขึ้น ตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก ซึ่งทำให้การส่งออกและการท่องเที่ยวยังขยายตัวในเกณฑ์ดี ขณะที่การบริโภคและลงทุนภาคเอกชนก็ขยายตัวดีขึ้น สนับสนุนให้รายได้หลักของธุรกิจธนาคารพาณิชย์เติบโตอย่างไรก็ดี ธนาคารพาณิชย์ยังคงเผชิญความท้าทายหลายด้าน โดยเฉพาะภาวะการแข่งขันสูง ทั้งแรงกดดันจากสถาบันการเงินและมีไซส์สถาบันการเงิน ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปซึ่งส่งผลต่อธุรกรรมบางด้านของธนาคารและธุรกิจของลูกค้า ท่ามกลางภัยคุกคามทาง Cyber ที่รุนแรงขึ้นขณะเดียวกันธนาคารพาณิชย์ยังต้องปรับตัวรับการเปลี่ยนโครงสร้างระบบการชำระเงินของประเทศและการเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) จึงเห็นธนาคารพาณิชย์หลายแห่งเน้นลงทุนด้านเทคโนโลยี นำเสนอและกระตุ้นให้ลูกค้าใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นพัฒนา Application สำหรับ Mobile Banking รวมถึงวิธีการยืนยันตัวตนของลูกค้าโดยใช้ข้อมูลทางชีวภาพ (Biometrics) ปรับเปลี่ยนองค์กรและกลยุทธ์ด้านบุคลากร ปรับลดจำนวนสาขาและจับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อครองทั้ง Ecosystem มากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังต้องเตรียมพร้อมรองรับกฎระเบียบของทางการ โดยเฉพาะมาตรฐานการบัญชีใหม่ IFRS9 โดยผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

- **สินเชื่อ** (หลังหักรายการได้รอดัดบัญชี) ขยายตัวร้อยละ 5.73 เติบโตจากร้อยละ 4.62 ในปีก่อน นำโดยสินเชื่อรายย่อย โดยเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- **เงินฝาก** เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.13 ต่อเนื่องจากการที่ขยายตัวร้อยละ 6.27 ในปีก่อน โดยเฉพาะจากเงินฝากออมทรัพย์และกระแสรายวัน (CASA)
- **รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ** เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.21 เติบโตจากร้อยละ 2.69 ในปีก่อน ตามการเติบโตของสินเชื่อ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (Net Interest Margin: NIM) ลดลงเล็กน้อยจากร้อยละ 2.83 ในปีก่อน เป็นร้อยละ 2.79 สอดคล้องกับภาวะดอกเบี้ยต่ำ และการแข่งขันสูง
 - รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสุทธิ เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.50 ซึ่งเป็นอัตราที่ชะลอลงจากปีก่อนที่ร้อยละ 2.95 โดยเป็นผลจากการปรับลดลงของรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิที่ร้อยละ 5.48 ตามการปรับลดค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านช่องทาง Digital เป็นสำคัญ แม้ได้รับการชดเชยบางส่วนจากการเติบโตของรายได้จากการดำเนินงานอื่นๆ กำไรสุทธิจากเงินลงทุนและกำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและการปริวรรตเงินตราต่างประเทศ
 - Net NPLs เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.14 เทียบกับปีก่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.59 ขณะที่สัดส่วน Net NPLs/Loan อยู่ที่ร้อยละ 1.48 สูงกว่าร้อยละ 1.46 ในปีก่อนเล็กน้อย จากลูกค้าบางกลุ่มที่ยังเปราะบาง เช่น SME
 - สัดส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพ (Coverage ratio) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 147.37 จากร้อยละ 136.69 ในปีก่อน ตามการเพิ่มความแข็งแกร่งของระดับ Coverage ratio สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานอย่างระมัดระวังเพื่อรองรับความผันผวนของเศรษฐกิจในอนาคต รวมถึงการเตรียมพร้อมรองรับมาตรฐานการบัญชีใหม่ (IFRS9)
 - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.54 จากปีก่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.05 ตามการลงทุนในระบบ IT การพัฒนาและกระตุ้นตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการทาง Digital รวมถึงโครงการอื่นๆ ที่จะสนับสนุนธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ ในอนาคตทำให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost-to-income) เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 46.74 จากร้อยละ 45.17 ในปีก่อน
 - กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.42 จากที่ลดลงร้อยละ 7.22 ในปีก่อน ตามการเติบโตของรายได้ และโดยเฉพาะการตั้งสำรองฯ ที่ลดลงร้อยละ 13.16 ซึ่งส่งผลให้ ROE เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 9.31 จากร้อยละ 8.93 ในปีก่อน และ ROA เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1.06 เป็นร้อยละ 1.12
 - เงินกองทุนรวม เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.81 ส่งผลให้ Total Capital Ratio อยู่ในระดับแข็งแกร่งที่ร้อยละ 17.88 และ Tier 1 Ratio อยู่ที่ร้อยละ 15.04 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ทางการกำหนดไว้อยู่มาก
- แนวโน้มภาวะธุรกิจและการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปี 2562

ในปี 2562 เศรษฐกิจไทยจะยังมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่อง จากปัจจัยหนุนของอุปสงค์ในประเทศ ตลอดจนความคืบหน้าในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐและโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งจะต่อเนื่องสู่การลงทุนภาคเอกชน และส่งผลดีต่อการขยายสินเชื่อและธุรกรรมการเงินอื่นๆ ของธนาคารพาณิชย์ท่ามกลางฐานะการเงินที่ยังแข็งแกร่ง อย่างไรก็ตาม ปี 2562 จะยังเป็นปีแห่งความท้าทาย โดยเฉพาะจากการแข่งขันสูงและในมิติใหม่ๆ โดยธนาคารพาณิชย์จะยังคงเดินหน้าสู่ Digital Banking อาทิ การปล่อยสินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ (Digital Lending) และการปรับ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รูปแบบสาขาที่ตอบสนองลูกค้ายุค Digital เฉพาะกลุ่มมากขึ้น ขณะเดียวกัน ธนาคารพาณิชย์จะเผชิญการแข่งขันจากผู้เล่นอื่นๆ เช่น กลุ่ม FinTech กลุ่ม Telco และกลุ่ม e-commerce ซึ่งมีความคล่องตัวมากกว่า และอยู่ภายใต้กฎกติกาที่ต่างจากธนาคารพาณิชย์นอกจากนี้ ธปท. เปิดเสรีการประกอบธุรกิจการเงินระหว่างประเทศมากขึ้น กดดันให้ค่าธรรมเนียมโอนเงินมีแนวโน้มลดลง อีกทั้งธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ เช่น การบังคับใช้มาตรการ LTV ที่จะเข้มงวดขึ้นสำหรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยตั้งแต่เดือนเมษายน 2562 เป็นต้นไป การเตรียมพร้อมสำหรับมาตรฐานการบัญชีใหม่ (IFRS9) ขณะที่ยังคงต้องติดตามคุณภาพสินเชื่อในบางกลุ่มลูกค้าอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะลูกค้า SME และรายย่อย ที่อาจมีความเปราะบางสูงจากความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจการเงิน

▪ ศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพในการแข่งขันอยู่ในระดับชั้นนำของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจุดแข็งสำคัญที่สนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันของธนาคาร ได้แก่

- **เป็นรัฐวิสาหกิจชั้นดีที่ภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่** ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ด้านความมั่นคง
- **มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ในระดับต้น ๆ ของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย** ทั้งด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก รองรับการขายตัวของธุรกิจในอนาคตได้
- **มีฐานลูกค้ากว้างและมีความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มลูกค้าต่างจังหวัด** จึงสามารถรองรับการขายตัวของเศรษฐกิจในต่างจังหวัดได้เป็นอย่างดี ซึ่งรวมถึงโครงการ EEC และการเติบโตของการค้าชายแดน
- **มีฐานลูกค้ากว้างและมีความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มลูกค้ารัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ** ส่วนหนึ่งจากการมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐเสมอมา อาทิ การวางโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศและการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสดทั้งนี้ ธนาคารสามารถใช้ฐานลูกค้ารวมถึงข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของหน่วยงานภาครัฐมาต่อยอดและสนับสนุนธุรกิจในอนาคตได้ โดยเฉพาะใน 5 Ecosystems หลัก ซึ่งได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษาพยาบาล และสุขภาพ กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียนและกลุ่มระบบขนส่ง
- **มีการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง** ทำให้ธนาคารสามารถก้าวทันปัจจัยแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาทิ สามารถปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพ สร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีแนวทางการพัฒนาด้าน Digital Banking ที่ชัดเจนและครอบคลุมการผนวกนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการพัฒนาระบบ IT ของธนาคารให้มีความเสถียรและปลอดภัยเพื่อให้สามารถรองรับธุรกรรมใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นและเพิ่มขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความยืดหยุ่นและสามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น (Multi-tasking skill) พร้อมก้าวสู่การเป็น Invisible Banking อย่างเต็มตัว

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **ดำเนินงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม คำนึงถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน** ภายใต้หลักบรรษัทภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย ตลอดจนการไม่ยอมรับและไม่ทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) ส่วนหนึ่งสะท้อนจากความมุ่งมั่นในการดำเนิน “โครงการกรุงไทย คุณธรรม” อย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลแห่งความภาคภูมิใจในปี 2561 ดังนี้

■ **รางวัลระดับนานาชาติ**

1. รางวัล The Asian Banker Transaction Banking Awards 2018 ประเภท The Best Transaction Bank in Thailand และ ประเภท The Best Trade Finance Bank in Thailand จัดโดยนิตยสาร The Asian Banker ประเทศสิงคโปร์ ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ และบริการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ ผ่านระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลาง ซึ่งมีส่วนช่วยผลักดันประเทศเข้าสู่สังคมไร้เงินสด
2. รางวัล The Asset Triple A Country Awards 2017 ประเภท Best Liability Management (Onshore) Thailand จัดโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารธุรกิจการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากความเป็นเลิศด้านธุรกรรมผู้จัดจำหน่ายและจัดการแลกเปลี่ยนพันธบัตร (Bond Switching) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ให้กับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
3. รางวัล The Asset Triple A Country Awards 2017 ประเภท Best Equity – linked จัดโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารธุรกิจการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากธุรกรรมการจัดจำหน่าย Convertible Bond ให้แก่ บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)
4. รางวัล IFR Asia Awards 2017 ประเภท Best Domestic Bond จัดโดยนิตยสาร IFR Asia นิตยสารด้านตลาดเงินและตลาดทุนชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากธุรกรรมการจัดจำหน่ายหุ้นกู้สกุลเงินบาทให้แก่ บริษัท น้ำจืด 2 พาวเวอร์ จำกัด
5. รางวัล The Region's Best Local Currency Bond Individuals in Research, Sales and Trading for 2018 จัดโดย Asset Benchmark Research ในเครือนิตยสาร The Asset ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวในฐานะที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นในธุรกิจตลาดเงินตลาดทุนในด้าน Research และด้าน Sales and Trading
6. รางวัล Best Social Impact Thailand 2018 จัดโดยนิตยสาร Capital Finance International (CFI) ประเทศอังกฤษ ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่เป็นหลักสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม และสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการ e-tax Project โครงการ SMART City และโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

7. **รางวัล ASEAN Corporate Governance Awards** จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับผู้แทนของประเทศอื่นในกลุ่ม ASEAN ซึ่งธนาคารเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนไทย จำนวน 11 บริษัท ที่ได้รับผลการประเมินในระดับ TOP 50 ASEAN PLCs ในกลุ่ม TOP 31 – 50 รางวัลดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อยกย่องความมุ่งมั่นของบริษัทจดทะเบียนในอาเซียนที่มีการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากนักลงทุนทั่วโลก
 8. **รางวัล Global Business Outlook Awards ประเภท Best Trade Finance Bank - Thailand 2018** จัดโดยนิตยสาร Global Business Outlook ประเทศอังกฤษ ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศอย่างครบวงจรผ่านระบบ Krungthai Trade Online มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยระดับมาตรฐานสากลและมีเครือข่ายการให้บริการเชื่อมโยงกับธนาคารต่างชาติในทุกภูมิภาคทั่วโลก
 9. **รางวัล Best Bank Websites** จากการประกวด WebAwards 2018 เว็บไซต์ประกวดสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์อันดับ 1 ของโลก จัดโดย Web Marketing Association เพื่อกำหนดมาตรฐานสำหรับตลาดอินเทอร์เน็ต และการพัฒนาเว็บไซต์ที่ดีที่สุดใน 96 แวดวงธุรกิจ พิจารณาตัดสินโดยคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อออนไลน์ด้วย 7 หลักเกณฑ์ ประกอบด้วย การออกแบบ (Design) ใช้งานง่าย (Ease of Use) การเขียน (Copywriting) การโต้ตอบ/การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ (Interactivity) เทคโนโลยี (Use of Technology) นวัตกรรม (Innovation) และเนื้อหา (Content)
- **รางวัลระดับประเทศ**
10. **รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2561 ด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น** จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากการดำเนินงานของธนาคารในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่โปร่งใสเป็นธรรม มีการรายงานและเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสากล ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 3
 11. **โล่ประกาศเกียรติคุณ จากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)** ธนาคารได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณดังกล่าวในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนและประสานงานกับสำนักงาน ปปง. เพื่อเฝ้าระวังป้องกันกลุ่มมิจฉาชีพที่มีพฤติการณ์หลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) เข้าข่ายการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จนสามารถบรรเทาความเสียหายให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
 12. **รางวัลพระราชทาน Thailand Corporate Excellence Awards 2018 และรางวัล SMEs Excellence Awards 2018** จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะสถาบันการเงินผู้ให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมให้แข็งแกร่ง ซึ่งเป็นฐานรากสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

13. รางวัล Thomson Reuters FX Awards Thailand จัดโดย Thomson Reuters Thailand ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าว จำนวน 3 ประเภทรางวัล ได้แก่

- Best USD / THB FX Bank 2017 – Winner
- Best Foreign Currency FX Bank 2017 – Runners - up
- Best THB FX Contributor 2017 – Runners – up

รางวัลดังกล่าวเป็นรางวัลที่มอบให้กับสถาบันการเงินที่ประสบความสำเร็จด้านการบริหารเงินตราต่างประเทศในประเทศไทย ซึ่งได้รับการคัดเลือกจากปริมาณการซื้อขายและการให้ข้อมูลด้านราคา ผ่านระบบซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Thomson Reuters

14. รางวัล Best Award Thailand Futures Exchange 2017 ประเภท Market Maker – Best Performance Currency จัดโดย Thailand Futures Exchange (TFEX) ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวจากผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในการทำหน้าที่ เป็นผู้ดูแลสภาพคล่องของตลาด TFEX ในด้าน Currency

15. รางวัลสนับสนุนและส่งเสริมการออมดีเด่น ประจำปี 2561 งานวันออมแห่งชาติ ประจำปี 2561 จัดโดยกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าว จากการเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้การสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานของกอช. และร่วมขับเคลื่อนการออมของภาคประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล

16. รางวัล Bronze Award กลุ่มรางวัลองค์กรที่ประกอบธุรกิจ ประเภทเพื่อสังคม (CSR) จากผลงานภาพยนตร์โฆษณาออนไลน์ ชุด Krungthai Financial Literacy "คิดก่อนควักกระเป๋าถอนเปย์" ในโครงการประกวดแคมเปญการตลาด (MAT Award 2018) ประจำปี ครั้งที่ 10 จัดโดยสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย (MAT) ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะแบรนด์ที่นำเสนอแคมเปญการตลาดผ่านความคิดสร้างสรรค์อย่างโดดเด่น และสร้างแรงบันดาลใจ

17. รางวัล Money & Banking Awards 2018 ประเภทรางวัลบุญสวยงามยอดเยี่ยม พื้นที่ขนาด 850-1,000 ตารางเมตร จัดโดยวารสารการเงินธนาคาร จากการออกแบบและจัดกิจกรรมทางการตลาดในงานมหกรรมการเงิน ครั้งที่ 18 (Money Expo 2018) โดยพิจารณาจากแนวคิดรวบยอด ความคิดสร้างสรรค์ การออกแบบและศิลปกรรม ประโยชน์ใช้สอยและการนำเสนอสอดคล้องกับแนวคิดหลักของงาน “Wealth Transformation มิติใหม่แห่งความมั่งคั่ง”

18. รางวัล ADMAN Awards & Symposium ครั้งที่ 15 ประจำปี 2561 งานประกวดรางวัลผลงานสร้างสรรค์ประเภทต่างๆ ภายใต้แนวคิด “CREATIVITY FOR SHARING” จัดโดยสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ยกย่อง และให้กำลังใจแก่องค์กร บุคลากร และผลงานที่มีคุณภาพรับผิดชอบต่อจริยวิชาชีพ ซึ่งส่งผลให้ประชาชน องค์กรธุรกิจ และสังคม เกิดการยอมรับและเห็นถึงบทบาทความสำคัญของการสื่อสารการตลาด ซึ่งธนาคารได้รับรางวัล จำนวน 4 ประเภท ดังนี้

- **PUBLIC RELATIONS CATEGORIES**

รางวัล SILVER : CORPORATE COMMUNICATION & REPUTATION MANAGEMENT

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- DIGITAL & INTERACTIVE MEDIA CATEGORIES

รางวัล BRONZE : CONTENT PLACEMENT

รางวัล BRONZE : DIGITAL MULTI-PLATFORM CAMPAIGN

- DIRECT MARKETING CATEGORIES

รางวัล BRONZE : BEST USE OF AMBIENT: LARGE & SMALL SCALE

รางวัล BRONZE : BEST USE OF CORPORATE IMAGE & COMMUNICATION

- CAMPAIGN CATEGORY

รางวัล BRONZE : USE OF DIGITAL & SOCIAL IN A PR CAMPAIGN

19.รางวัลรายงานความยั่งยืน ประเภทดีเด่น ประจำปี 2561 จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นในการส่งเสริมและยกระดับการจัดทำรายงานความยั่งยืนให้มีคุณภาพ และมีเนื้อหาที่ได้รับการพัฒนาให้สมบูรณ์ตามประเด็นที่ถูกคัดเลือกให้เปิดเผยอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี

**ตารางเปรียบเทียบสินทรัพย์สินเชื่อเงินฝากและสาขา
ของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561**

ธนาคาร	สินทรัพย์		สินเชื่อ (สุทธิ)		เงินฝาก		สาขา	
	จำนวน	ส่วนแบ่ง	จำนวน	ส่วนแบ่ง	จำนวน	ส่วนแบ่ง	จำนวน	ส่วนแบ่ง
	ตลาด	ตลาด	ตลาด	ตลาด	ตลาด	ตลาด	ตลาด	ตลาด
	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(แห่ง)	(ร้อยละ)
1.ธนาคารกรุงเทพ	3,008,242	17.32	1,875,908	15.90	2,262,490	17.83	1,163	17.37
2.ธนาคารไทยพาณิชย์	2,860,127	16.46	2,022,277	17.14	2,156,936	16.99	1,109	16.57
3.ธนาคารกรุงไทย	2,656,181	15.29	1,823,362	15.46	2,042,948	16.10	1,120	16.75
4.ธนาคารกสิกรไทย	2,641,150	15.20	1,752,325	14.85	1,991,423	15.69	961	14.36
5.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	2,049,902	11.80	1,502,571	12.74	1,420,893	11.20	665	9.93
รวมธนาคารขนาดใหญ่	13,215,602	76.07	8,976,443	76.09	9,874,691	77.80	5,018	74.98
1.ธนาคารธนาชาต	984,124	5.67	679,939	5.76	753,945	5.94	515	7.69
2.ธนาคารทหารไทย	888,151	5.11	652,714	5.53	649,575	5.12	417	6.23
3.ธนาคารยูโอบี	525,142	3.02	372,178	3.15	405,299	3.19	152	2.27
รวมธนาคารขนาดกลาง	2,397,417	13.80	1,704,831	14.45	1,808,819	14.25	1,084	16.19
1.ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย	350,377	2.02	209,094	1.77	185,215	1.46	85	1.27
2.ธนาคารเกียรตินาคิน	295,137	1.70	220,160	1.87	182,206	1.44	66	0.99
3.ธนาคารทีสโก้	290,700	1.67	225,559	1.91	195,216	1.54	61	0.91
4.ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์	238,658	1.37	158,118	1.34	168,171	1.33	131	1.96
5.ธนาคารไอซีบีซี (ไทย)	199,700	1.15	106,306	0.90	102,142	0.80	22	0.33
6.ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	151,860	0.87	32,449	0.28	61,351	0.48	1	0.01
7.ธนาคารซูมิโตโม มิตรูย ทรัสต์ (ไทย)	76,731	0.44	50,776	0.43	20,337	0.16	1	0.01
8.ธนาคารแห่งประเทศไทย	50,266	0.29	34,740	0.29	29,417	0.23	9	0.13
9.ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย	50,130	0.29	42,391	0.36	42,133	0.33	209	3.12
10.ธนาคารเอเอ็นแซด (ไทย)	33,056	0.19	18,256	0.15	10,259	0.08	1	0.01
11.ธนาคารเมกะ สากลพาณิชย์	22,318	0.13	17,721	0.15	12,137	0.10	5	0.07
รวมธนาคารขนาดเล็ก	1,758,932	10.13	1,115,569	9.46	1,008,583	7.95	591	8.83
รวมทั้งสิ้น	17,371,951	100.00	11,796,843	100.00	12,692,093	100.00	6,693	100.00

ที่มา: ธ.พ. 1.1 ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: หลักการการแบ่งขนาดธนาคารพาณิชย์ ตามธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์มากกว่าร้อยละ 10
2. ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์ตั้งแต่ร้อยละ 2.5 ถึงร้อยละ 10
3. ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์น้อยกว่าร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ เครือข่ายการให้บริการ

ธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 แบ่งตามภูมิภาค

	หน่วย : แห่ง		
	จำนวนทั้งสิ้น	กรุงเทพและปริมณฑล	ต่างจังหวัด
▪ เครื่อง ATM*	8,836	2,398	6,438
▪ สาขาในประเทศ**	1,120	356	764
▪ สำนักงานธุรกิจ	77	21	56
▪ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ	25	15	10
▪ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงิน	66	22	44

* รวมการให้บริการผ่าน KTB on the move จำนวน 79 ดัน

** ไม่นับรวมจุดบริการ (Service Point) จำนวน 38 แห่ง ให้บริการโดยพนักงาน สำหรับบริการเปิดบัญชี (เฉพาะบุคคลธรรมดา) ฝาก ถอน (ไม่เกิน 1 ล้านบาท) โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการเป็นหลัก ยกเว้นธุรกรรมด้านสินเชื่อ

2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และหรือบริการ

■ แหล่งที่มาของเงินทุน และการให้กู้ยืม

	หน่วย : ล้านบาท				
	31 ธ.ค. 61		31 ธ.ค. 60		เพิ่ม/(ลด)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ปี 2561 / 2560
เงินรับฝาก	2,039,602	74.5	2,070,875	72.6	(1.5)
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ	157,396	5.7	228,691	8.0	(31.2)
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	95,205	3.5	110,626	3.9	(13.9)
อื่นๆ	132,859	4.8	149,799	5.2	(11.3)
รวมส่วนของเจ้าของ					
- ส่วนของบริษัทใหญ่	305,875	11.2	287,861	10.1	6.3
- ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม	8,266	0.3	6,358	0.2	30.0
รวม	2,739,203	100.0	2,854,210	100.0	(4.0)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หน่วย : ล้านบาท

สินเชื่อและเงินรับฝากจำแนกตามระยะเวลาที่เหลือ ของสัญญา งบเฉพาะธนาคาร	31 ธ.ค. 61		31 ธ.ค. 60		เพิ่ม/(ลด) ปี 2561 / 2560
	จำนวน		จำนวน		ร้อยละ
	ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ
เงินให้สินเชื่อ					
- ไม่เกิน 1 ปี	666,981	34.2	621,159	33.3	7.4
- มากกว่า 1 ปี	1,281,767	65.8	1,244,324	66.7	3.0
หัก รายได้รอตัดบัญชี	(46)	(0.0)	(87)	(0.0)	(47.1)
รวมเงินให้สินเชื่อ *	1,948,702	100.0	1,865,396	100.0	4.5
เงินรับฝาก					
- ไม่เกิน 1 ปี	2,019,315	98.8	1,944,758	93.8	3.8
- มากกว่า 1 ปี	23,633	1.2	128,836	6.2	(81.7)
รวมเงินรับฝาก	2,042,948	100.0	2,073,594	100.0	(1.5)

* ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับและเงินให้สินเชื่อระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

2.5 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

2.5.1 นโยบายการให้สินเชื่อ

ธนาคารกำหนดนโยบายสินเชื่อเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารสินเชื่อ โดยให้มีการทบทวนนโยบายสินเชื่ออย่างน้อยปีละครั้ง หรือในกรณีมีเหตุควรแก้ไข เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการบริหารสินเชื่อ รวมถึงการสนับสนุนกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจของธนาคาร การกำหนดนโยบายสินเชื่อของธนาคารคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ มีการปรับปรุงอำนาจอนุมัติสินเชื่อและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้เหมาะสมกับกระบวนการสินเชื่อ เครื่องมือและกลุ่มของลูกค้า โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัดนโยบายสินเชื่อประกอบด้วย

1. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่กระบวนการด้านตลาดจนถึงได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้น ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้า รวมทั้งไม่กระทำเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ดำเนินการภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์โดยใช้ความระมัดระวังรอบคอบ

2. กระบวนการในการบริหารความเสี่ยง มีการระบุ วัด ควบคุม ติดตาม และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ปฏิบัติงานตามหลักการให้สินเชื่อ ใช้ความรู้ ความสามารถและดุลยพินิจอย่างมืออาชีพ กระทำเยี่ยงวิญญูชน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายกับธนาคาร

3. การควบคุมความเสี่ยง ยึดถือและปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคาร หน่วยงานที่กำกับและกฎหมาย โดยมีแนวทางควบคุมความเสี่ยง เช่น ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ ไม่พิจารณาสินเชื่อหรือธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย ไม่พิจารณาสินเชื่อที่เล็งเห็นว่าจะเรียกคืนไม่ได้ ให้ความระมัดระวังสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง เป็นต้น

2.5.2 การพิจารณาหลักประกันสินเชื่อ

การให้สินเชื่อของธนาคารโดยทั่วไปจะต้องมีหลักประกัน เช่น เงินฝากธนาคาร ตัวเงิน พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ อสังหาริมทรัพย์ที่ปราศจากภาระผูกพัน เครื่องจักรจดทะเบียน สิทธิการเช่าที่ดินหรืออาคาร และสินค้าในคลังสินค้าของลูกหนี้หรือบุคคลอื่น เป็นต้น ซึ่งธนาคารจะพิจารณาหลักประกันที่มีความมั่นคง และสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดหรือเปลี่ยนมือได้เร็ว โดยปกติธนาคารจะมีสิทธิในหลักประกันเป็นลำดับแรก ยกเว้นในกรณีที่จำเป็นจริงๆ เท่านั้น จึงจะเป็นผู้รับประโยชน์ในหลักประกันร่วมกับเจ้าหนี้รายอื่น หรือมีสิทธิในหลักประกันในลำดับรองจากเจ้าหนี้รายอื่น

กรณีการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม หรือการให้สินเชื่อแก่บริษัทในเครือของลูกหนี้ ธนาคารจะเจรจาให้บริษัทแม่ของลูกหนี้ค้ำประกันเงินกู้ และขอให้มีการค้ำประกันจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง สำหรับเงินกู้ที่ไม่มีหลักประกัน ส่วนใหญ่จะเป็นเงินกู้ระยะสั้นที่ให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีฐานะทางการเงินดี มีกระแสเงินสดที่เพียงพอชำระหนี้ มีการตรวจสอบรับรองงบการเงินจากผู้ตรวจสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ หรือเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งเงินกู้ที่ให้แก่บริษัทข้ามชาติที่ประกอบธุรกิจในประเทศที่ธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าน่าเชื่อถือ หน่วยงานของรัฐ และสถาบันการเงินอื่นในตลาดเงิน

ธนาคารกำหนดให้ผู้กู้ใช้สินทรัพย์ที่เป็นสถานประกอบการเป็นหลักประกันสินเชื่อ ส่วนการให้สินเชื่อโครงการจะค้ำประกันด้วยสินทรัพย์ของโครงการ ในการประเมินราคาหลักประกันธนาคารจะใช้ทั้งผู้ประเมินราคาอิสระจากภายนอกซึ่งอยู่ในรายชื่อของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และพนักงานของธนาคาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญ เพื่อให้การประเมินราคาเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนราคาประเมินหลักประกันให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และหลักการการประเมินราคาดังกล่าวข้างต้นจะสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

หากลูกค้ารายใดผิดนัดชำระหนี้และมีหลักประกันที่จำนองไว้เป็นประกัน หรือมีผู้ค้ำประกัน ธนาคารจะมีหนังสือบอกกล่าวไปยังผู้จำนอง หรือค้ำประกันให้ทราบถึงการผิดนัดของลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

2.5.3 นโยบายการควบคุมดูแล การอนุมัติสินเชื่อ และการติดตามลูกหนี้

ธนาคารกำหนดวงเงินสูงสุดสำหรับลูกค้าแต่ละราย และวงเงินสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท เพื่อมิให้เกิดการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ กำหนดพื้นที่เป้าหมายและประเภทธุรกิจเป้าหมาย เพื่อให้การขยายสินเชื่อของธนาคารมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการให้สินเชื่อแก่บุคคล และ/หรือ กิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร

1. หลักการการให้สินเชื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการอนุมัติ

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ตามหลักการให้สินเชื่อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ แหล่งเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะนำมาชำระหนี้คืน ซึ่งจะตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อจากหลายปัจจัย รวมทั้งปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้ธนาคารไม่ได้รับชำระหนี้คืน ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อเป็นผู้ประกอบการหรือนิติบุคคล ธนาคารจะวิเคราะห์สถานะและความสามารถทางธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ อาทิ การประเมินผู้บริหารหรือตัวบุคคล การประเมินแนวโน้ม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

อุตสาหกรรมและศักยภาพทางการตลาดและการวิเคราะห์ทางการเงิน พร้อมทั้งกำหนดหลักประกันและเงื่อนไขต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทุกครั้งจะใช้เครื่องมือที่ธนาคารกำหนด โดยเครื่องมือที่ใช้จะขึ้นอยู่กับขนาดลูกค้าและกระบวนการสินเชื่อ โดยกลุ่มลูกค้าสินเชื่ออุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีความซับซ้อนในธุรกิจไม่มาก จะใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Credit Scoring รวมกับการให้สินเชื่อในรูปของ Product Program ส่วนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจขนาดกลางที่มีวงเงินสินเชื่อจำนวนมาก ธนาคารกำหนดให้การพิจารณาสินเชื่อที่มีการ Check and Balance และมีการจัดอันดับความเสี่ยงของลูกค้า (Credit Risk Rating) ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และการกำหนดราคา โดยการกำหนดราคาจะคำนึงถึงผลตอบแทนที่สะท้อนความเสี่ยง (Risk Adjusted Return On Capital : RAROC)

2. อำนาจอนุมัติ

การใช้อำนาจอนุมัติสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กลุ่มลูกค้าที่ใช้เครื่องมือ Credit Scoring จะอนุมัติโดยบุคคลที่มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถด้านการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับลูกค้ารายใหญ่ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการสินเชื่อที่หลากหลาย มีความซับซ้อนในธุรกิจ การพิจารณาสินเชื่อจะใช้ดุลยพินิจและประสบการณ์ในการอนุมัติการพิจารณาจึงอยู่ในรูปของคณะกรรมการสินเชื่อ โดยอำนาจอนุมัติกำหนดตามระดับความเสี่ยง (Credit Rating) ของลูกค้าและขนาดวงเงินรวมของลูกค้า ซึ่งธนาคารได้มุ่งเน้นกระบวนการจัดทำ Credit Rating ให้มีคุณภาพ เพื่อให้สะท้อนความเสี่ยงของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และยังสามารถกำหนดระดับอำนาจขึ้นต่ำสำหรับการพิจารณาสินเชื่อบางประเภท บางลักษณะที่มีความเสี่ยงสูงกว่าการปล่อยสินเชื่อทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อควบคุมความเสี่ยงและ Total Exposure ของลูกค้าและกลุ่มลูกค้าให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ การพิจารณาสินเชื่อบางประเภทหรือการทำธุรกรรมสินเชื่อบางประเภทที่มีความเสี่ยงต่ำ อำนาจอนุมัติจะเป็นอำนาจของบุคคลเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ และยังทำให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการการใช้สินเชื่อ

3. การติดตามลูกหนี้

ธนาคารกำหนดให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อออกเยี่ยมเยียนลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อไปแล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไข รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของกิจการและความเป็นอยู่ของลูกค้า ธนาคารกำหนดให้ทบทวนสินเชื่อทุกราย โดยระยะเวลาขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของลูกค้า แต่อย่างน้อยต้องทบทวนทุก 12 เดือน เมื่อทบทวนสินเชื่อแล้วจึงนำผลของการทบทวนมาพิจารณาความเหมาะสมของราคาที่ให้กับลูกค้า ความเหมาะสมในการต่ออายุวงเงินสินเชื่อและเงื่อนไข นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการติดตามลูกค้าในเชิงป้องกัน โดยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อติดตามสัญญาณเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพสินเชื่อของลูกค้า ติดตามและทบทวนงบการเงิน แผนธุรกิจ และทบทวน Credit Rating ของลูกค้า โดยกำหนดให้ทบทวน Credit Rating อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีภาวะการณ์ที่เกิดความเสี่ยง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ให้กับธนาคาร หรือการบริหารจัดการของลูกค้า ตลอดจนการประเมินมูลค่าหลักประกันและการประกันภัยให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ และมีระบบ Early Warning เพื่อช่วยให้การติดตามการใช้สินเชื่อและคุณภาพลูกหนี้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาการทบทวนเครดิตของลูกค้าตามคุณภาพหนี้ของลูกค้าแต่ละราย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะติดตามดูแลลูกค้าจากพฤติกรรมการใช้วงเงิน และพฤติกรรมการชำระเงินจากรายงานต่างๆ เพื่อควบคุมสินเชื่อใหม่มิให้เป็น NPL ธนาคารได้ตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการ NPL และ NPA เข้ามาบริหารจัดการ NPL ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นโยบายการจัดชั้นสินเชื่อ**1. แนวทางการจัดชั้นสินเชื่อ**

ธนาคารได้ดำเนินการจัดชั้นสินเชื่อ และกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับมีระบบการสอบทานสินเชื่อตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้มีการสอบทาน/ตรวจสอบงบการเงินของธนาคารเป็นรายไตรมาส

2. หลักเกณฑ์ในการจัดชั้นสินเชื่อ

ธนาคารมีนโยบายการจัดชั้นสินเชื่อ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2559 โดยมีสาระสำคัญของการจัดชั้นสินเชื่อ ในการกำหนดให้ธนาคาร จัดชั้นสินเชื่อ ออกเป็น 6 ระดับ และกำหนดการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามการจัดชั้นสินเชื่อ หลักเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดว่า สินเชื่อคุณภาพดีจะถูกแบ่งออกเป็น สินเชื่อจัดชั้นปกติ (Normal) และสินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ (Special Mentioned) กล่าวคือ

สินเชื่อจัดชั้นปกติ คือ สินเชื่อที่ไม่มีสัญญาณของการผิดนัดชำระหนี้ และไม่น่าจะทำให้ธนาคารต้องรับภาระขาดทุน

สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คือ สินเชื่อที่มีสิ่งบ่งชี้ถึงปัญหาว่าหากไม่แก้ไขให้ถูกต้องอาจมีผลกระทบถึงความสามารถของผู้กู้ในการชำระหนี้ได้ โดยปกติแล้วสินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือนนับแต่วันถึงกำหนดชำระจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ

สินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPLs)

สินเชื่อด้วยคุณภาพ จะถูกแบ่งเป็น 4 ระดับดังต่อไปนี้ คือ เงินให้สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญ และสูญ โดยการจัดชั้นดังกล่าวขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่สินเชื่อนั้นค้างชำระ และข้อพิจารณาอื่นเกี่ยวกับคุณภาพของสินเชื่อ เช่น โอกาสทางธุรกิจของผู้กู้

สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน คือ สินเชื่อที่มีความเป็นไปได้ที่ธนาคารจะต้องรับภาระขาดทุนหากปัญหาที่มีอยู่นั้นไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง และมีความไม่แน่นอนบางประการเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ ทั้งนี้สินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือนนับแต่วันถึงกำหนดชำระจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญ คือ สินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกิน 1 ปีขึ้นไปนับแต่วันถึงกำหนดชำระ หรือมีคุณสมบัติอื่นๆ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญ

สินเชื่อจัดชั้นสูญ คือ สินเชื่อที่มีคุณสมบัติตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดที่บ่งชี้ได้ว่าการชำระเงินต้น และดอกเบี้ยจะไม่เกิดขึ้น

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายของคำว่า เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPLs) หมายถึง เงินให้สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัย สงสัยจะสูญ และสูญ ตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน

สำหรับ ลูกหนี้ที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หากลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ โดยชำระเงินตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 วงการชำระหนี้ แล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า ให้ถือเป็นลูกหนี้จัดชั้นปกติในระหว่างติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ดำเนินการ ดังนี้

1. ลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นสงสัยจะสูญ หรือสงสัย ให้จัดชั้นเป็นต่ำกว่ามาตรฐาน
2. ลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นต่ำกว่ามาตรฐาน หรือกล่าวถึงเป็นพิเศษ ให้คงจัดชั้นเช่นเดิม

ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ ให้นับระยะเวลาการค้างชำระรวมกับระยะเวลาการค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ แล้วพิจารณาจัดชั้นตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นเพื่อการกันเงินสำรองตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยต่อไป

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

(ง) กรณีที่ธนาคารได้ฟ้องร้องลูกหนี้ ต่อมาได้มีการตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลได้มีคำพิพากษาตามยอมแล้ว และกรณีที่ธนาคารได้ฟ้องร้องลูกหนี้ตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย และศาลได้มีคำสั่งเห็นชอบตามคำขอประนีประนอมหนี้หรือแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้แล้ว

กรณีที่ธนาคารได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยหรือคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ธนาคารจัดชั้นลูกหนี้ดังกล่าวเป็นชั้นปกติได้ทันที โดยไม่ต้องรอติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ในกรณีที่เห็นว่ามิใช่ข้อผิดพลาดในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้มีการแก้ไขหรือให้ธนาคารหาผู้เชี่ยวชาญอิสระมาประเมินหรือทบทวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือสั่งการให้เปลี่ยนแปลงการจัดชั้นและการกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ในแต่ละรายได้

2.5.4 นโยบายการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ การกันเงินสำรอง

ธนาคารมีนโยบายการกันเงินสำรองให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และอาจจะพิจารณาการกันเงินสำรองเพิ่มเพื่อความมั่นคงของธนาคาร และครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้เกณฑ์ที่เข้มงวดกว่าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารได้กำหนดให้ทำการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญไม่น้อยกว่าจำนวนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

1. เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย หมายถึง เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน
2. เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญทั่วไป หมายถึง เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยพิจารณาตามหลักความรอบคอบ (Prudent Banking) ดังนี้

2.1 เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญทั่วไปเฉพาะราย หมายถึง เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่กันเพิ่มเติมสำหรับลูกหนี้บางรายที่มีแนวโน้มจะเป็น NPLs ในอนาคต หรือลูกหนี้ที่มีโอกาสจะเสียหายมากกว่าเงินสำรองที่ธนาคารกันตามหลักเกณฑ์ปกติ เช่น มีหลักประกันเป็นเครื่องจักรซึ่งมีโอกาสจะเสื่อมค่าได้รวดเร็ว หรือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจชะลอตัว และการแข็งค่าของเงินบาท

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

การกันเงินสำรอง

ธนาคารจะต้องกันเงินสำรองโดยคำนวณตามอัตราร้อยละของราคาตามบัญชีของลูกหนี้ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|----------------------|
| (1) สินเชื่อจัดชั้นปกติ | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 |
| (2) สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 2 |
| (3) สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 |
| (4) สินเชื่อจัดชั้นสงสัย | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 |
| (5) สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญ | ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 |

ทั้งนี้ ธนาคารสามารถนำมูลค่าของหลักประกันมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกันเงินสำรอง โดยธนาคารเลือกที่จะนำหลักประกันมาหักออกจากบัญชีใดของลูกหนี้ก่อนก็ได้ มูลค่าของหลักประกันที่นำมาหักได้จะต้องไม่สูงเกินกว่าวงเงินที่ระบุในสัญญาจำนอง สัญญาจำนอง สัญญาค้ำประกัน หรือสัญญาหลักประกันอื่นแล้วแต่กรณี ประเภทของหลักประกัน มูลค่าที่จะนำมาหักได้ รวมทั้งความถี่ในการประเมินราคาหลักประกันแต่ละประเภท เป็นไปตามประเภทของหลักประกันและมูลค่าของหลักประกันที่สามารถนำมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกันเงินสำรองตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

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

ธนาคารกันเงินสำรองลูกหนี้ NPLs ในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีของลูกหนี้กับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้ หรือมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกัน หรือมูลค่าของหลักประกันที่สามารถนำมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกันเงินสำรอง ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2.5.5 นโยบาย/เงื่อนไขการรับรู้รายได้ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

นโยบายการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของธนาคารนั้น กำหนดให้รายได้ดอกเบี้ยรับรู้ตามเกณฑ์สัดส่วนของเวลา โดยต้องคำนึงถึงอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง ยกเว้นดอกเบี้ยจากเงินให้กู้ยืมที่ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน ทุกรายนับจากวันครบกำหนดชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยแล้วแต่อย่างใดจะถึงก่อน 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 พัฒนาเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อ ปรับปรุง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

กระบวนการดูแลพอร์ตสินเชื่อบริษัทและทบทวนเพดานความเสี่ยงสำหรับ
อุตสาหกรรมแต่ละประเภท

1.2 เพิ่มคุณภาพการกลั่นกรองสินเชื่อโดยการจัดทำ Model ของอุตสาหกรรมหลักให้เป็นมาตรฐาน
เดียวกัน และจัด Review Report Guideline

1.3 คัดกรองลูกหนี้หรืออุตสาหกรรมที่มีสัญญาณบ่งชี้ว่าจะมีปัญหา และตั้งทีมงานเข้าร่วมแก้ไขปัญหาให้กับ
ลูกหนี้

2 ขายลูกหนี้ให้สถาบันการเงินอื่น โดยพิจารณาตามความเหมาะสม

3 การสรรหาและพัฒนาพนักงานเพื่อดำเนินการลด NPLs โดยการสรรหาพนักงานที่เหมาะสมและ
เพียงพอ การจัดฝึกอบรมความรู้ด้านสินเชื่อ ด้านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ด้านกฎหมายและด้านอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงาน และการทำโครงการคลังความรู้ (Knowledge Management)
ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ด้านกฎหมาย ด้านการควบคุมดูแลลูกหนี้หลังปรับปรุงโครงสร้าง
หนี้

4 การ Write Off หนี้ NPLs

2.5.7 นโยบายการตั้งสำรองทรัพย์สินรอการขาย

ธนาคารมีนโยบายและหลักเกณฑ์การตั้งสำรองทรัพย์สินรอการขายตามระยะเวลาการถือครองทรัพย์สินและ
รองรับการด้อยค่าของทรัพย์สินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม เป็นไปตามแนวนโยบายและหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่ง
ประเทศไทย

3. ปัจจัยความเสี่ยง

3.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

■ แนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ท่ามกลางกระแสการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่รุนแรงและรวดเร็ว รวมถึงนวัตกรรมเทคโนโลยีในยุค Digital Economy ที่ทำให้เกิดการพลิกโลก (Disruptive Technology) ทั้งด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และการดำรงชีวิตในรูปแบบใหม่ ธุรกิจธนาคารจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับ Digital Trend ดังกล่าว ซึ่งการบริหารความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยป้องกัน รักษา และส่งเสริมให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อันเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคง

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินชั้นนำขนาดใหญ่ของประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดโครงสร้าง นโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ 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 โดยรายงานการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคาร ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารยังมีการจัดให้มีการฝึกอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงแก่บุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานในทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญ มีความเข้าใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจะสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังมีการบริหารจัดการที่เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาล และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ แนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเงิน (Consolidated Supervision)

ธนาคารมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรวม 11 บริษัท ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจสนับสนุนงานของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย และในแนวทางเดียวกันกับการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร โดยมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นผู้ดูแล นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 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 และให้สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานและสายการรายงานไว้อย่างชัดเจน สำหรับโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบด้วย คณะกรรมการระดับนโยบายการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอีกหลายชุดที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ของธนาคาร ได้แก่ คณะกรรมการจัดการ 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 ทั้งในระดับลูกค้าและระดับพอร์ต โดยระบบการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร ประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ คือ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

ธนาคารยังคงมีการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการในการอนุมัติสินเชื่อผ่าน Loan Factory และการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับเงื่อนไขสินเชื่อต่างๆ เช่น การกำหนด Standard Credit Term and Condition สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ เกณฑ์ Underwriting Criteria และ Product Program สำหรับลูกค้ารายย่อยและลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง เป็นต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตจำแนกตามกลุ่มลูกค้ามีดังนี้

■ สินเชื่อรายย่อยและสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก

ธนาคารมีการปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยขยายฐานลูกค้าในกลุ่มบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำของประเทศ สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลยังคงให้สินเชื่อในกลุ่มลูกค้าจากหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานที่มีข้อตกลงกับธนาคาร สำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ พร้อมทั้งปรับปรุงเกณฑ์ Underwriting Criteria และ Product Program ให้สอดคล้อง เพื่อตอบสนององกลยุทธ์ของธนาคารที่จะขยายสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กในปี 2561

■ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่

ธนาคารมีการเพิ่มประสิทธิภาพการประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานสถานะของ Portfolio ในระดับรายลูกค้า โดยการออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อแจ้งเตือนสัญญาณความเสี่ยงล่วงหน้า ผ่านระบบงาน Early Warning System (EWS) เพิ่มขึ้น โดยแยกเป็นการแจ้งเตือนล่วงหน้าสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง Size M (Early Warning System - EWS for SME-M) สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง Size L (Early Warning System - EWS for SME-L) และสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Early Warning System - EWS for CBC)

1. กระบวนการแจ้งเตือนล่วงหน้าสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง Size M : ระบบ EWS for SME-M จะทำการส่งสัญญาณเพื่อแจ้งเตือนพฤติกรรมของลูกค้าที่ประมวลผลมาจากแบบจำลองทางสถิติ ประกอบกับการกำหนดขั้นตอนการพิจารณา (Workflow) ในการทำงานตามระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับการทบทวนต่ออายุวงเงินสินเชื่อโดยอัตโนมัติผ่านระบบงาน Credit Review (CR) และการแก้ไข การปรับปรุงคุณภาพหนี้ผ่านระบบงาน Turnaround System (TA) ทำให้ธนาคารสามารถดูแลลูกค้าสินเชื่อตั้งแต่แรกเริ่มของการเบิกใช้เงินกู้กับธนาคาร ไปจนถึงกระบวนการติดตามดูแลลูกค้าต่อเนื่องรายวันจนครบกำหนดระยะเวลาของการต่ออายุวงเงินสินเชื่อรายปีอย่างครบวงจร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

โดยระบบงาน 3 ระบบ EWS, ระบบ CR และระบบ TA ทำงานควบคู่และสัมพันธ์กันตลอดเวลาในรูปแบบ End-to-end Process

2. กระบวนการแจ้งเตือนล่วงหน้าสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง Size L และลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ : ระบบ EWS จะทำการส่งสัญญาณเพื่อแจ้งเตือนพฤติกรรมของลูกค้าที่ประมวลผลมาจากแบบจำลองทางสถิติ ประกอบกับการกำหนดขั้นตอนการพิจารณา (Workflow) ในการทำงานตามระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับการทบทวนต่ออายุวงเงินสินเชื่อโดยอัตโนมัติผ่านระบบงาน Credit Review (CR) และมีการแจ้งเตือนเพื่อทบทวนการจัดอันดับความเสี่ยงในระบบ Credit Rating ผ่านระบบ EWS

ระบบงาน EWS ยังได้พัฒนาเพิ่มเติมฟังก์ชันการแจ้งเตือนและติดตามความเสี่ยงของลูกค้าเป็นรายวัน อาทิ การแสดงประวัติระดับความเสี่ยงย้อนหลัง 12 เดือนล่าสุด การพัฒนารายงานจำนวนวันค้างชำระแต่ละช่วงอายุจำแนกตามหน่วยงานสินเชื่อ เพื่อนำมาช่วยในการติดตามและควบคุมคุณภาพสินเชื่อ พัฒนาการแจ้งเตือนต่ออายุ/ทบทวนสินเชื่อ รวมถึงการแจ้งเตือนทบทวนความเหมาะสมของอันดับความเสี่ยง (Credit Rating) เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้ติดตามทบทวนสินเชื่อ ซึ่งจะช่วยให้สินเชื่อได้ทำการทบทวนความเสี่ยงทุกด้านของลูกค้า ทั้งด้านการเงิน สภาพคล่อง การดำเนินธุรกิจ การติดตามทบทวนความสามารถในการชำระหนี้ งบการเงิน การใช้วงเงินและเงื่อนไขสินเชื่อ โดยธนาคารกำหนดความถี่ในการทบทวนสินเชื่อตามคุณภาพลูกหนี้ ทั้งนี้ หากมีสัญญาณบ่งชี้ว่ามีเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น ได้กำหนดให้ทำการทบทวนก่อนระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้กระบวนการติดตามลูกค้าในกลุ่มดังกล่าวมีการติดตามและบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk) ได้อย่างเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน และธนาคารยังสามารถเพิ่มโอกาส (Opportunity) ในการแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้ และยังช่วยให้กระบวนการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อสามารถทำได้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีข้อมูลการติดตามแสดงผ่านระบบงาน

สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง Size L และลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารยังได้จัดให้มีกระบวนการจัดอันดับความเสี่ยง (Credit Rating) เพื่อเป็นเครื่องมือประกอบการอนุมัติและการบริหารความเสี่ยงพอร์ตสินเชื่อ รวมถึงใช้ในการกำหนดราคา โดยในปี 2561 ธนาคารมีการติดตามความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือการจัดอันดับความเสี่ยง นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีกระบวนการควบคุมและติดตามระดับความเสี่ยงของลูกค้ารายใหญ่ (Single Lending Limit หรือ SLL) ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยการควบคุมและติดตามปริมาณความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้ารายใหญ่ผ่านระบบงาน Credit Exposure Monitoring (CEM) ซึ่งเป็นการติดตามทั้งในระดับรายลูกค้า (Single Risk) รายกลุ่มลูกค้า (SLL Counterparty Risk) รวมถึงรายอุตสาหกรรม (Industry Risk) โดยประมวลผลความเสี่ยงด้านเครดิตที่ครอบคลุมปริมาณธุรกรรมทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อ การลงทุน ภาระผูกพัน และธุรกรรมคล้ายสินเชื่อ ซึ่งรวมถึงธุรกรรมที่มีกับกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารด้วยเช่นกัน เพื่อสะท้อนปริมาณความเสี่ยงด้านเครดิตที่มีกับธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ธนาคารยังคงตระหนักถึงการบริหารจัดการฐานข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ โดยได้พัฒนาต่อขยายระบบงานฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Credit Risk Data Mart) ที่ทำการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศจากระบบงานฐานข้อมูลต่างๆ อาทิ ข้อมูลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ข้อมูลพฤติกรรมการชำระหนี้ และข้อมูลคุณภาพสินเชื่อ เป็นต้น ธนาคารได้ใช้ฐานข้อมูล Credit Risk Data Mart ในการพัฒนาแบบจำลองทางสถิติสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้าน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เครดิต การประมวลผลการจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้าเพื่อการติดตามและทบทวนสินเชื่อ และใช้ในการบริหารจัดการติดตามคุณภาพสินเชื่อเพื่อให้ธนาคารรู้และประเมินได้ว่าลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างไร โดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านระบบงาน EWS end-to-end Process ทั้งนี้ การบริหารจัดการฐานข้อมูลดังกล่าวยังเป็นการเตรียมพร้อมรองรับการพัฒนาแบบจำลองความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับการวัดมูลค่าผลการด้อยค่าจากความเสี่ยงด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามร่างมาตรฐานรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 (IFRS9) เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน หลักเกณฑ์การวัดมูลค่า : การด้อยค่า โดยการรับรู้และการวัดมูลค่าของค่าเผื่อผลขาดทุนของสินทรัพย์ทางการเงิน ที่ต้องมีการประเมินการเปลี่ยนแปลงทางด้านเครดิต ซึ่งกำหนดให้ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้กับงบการเงินประจำปีสำหรับปี 2561 ธนาคารได้ดำเนินโครงการ IFRS9 เพื่อรองรับเกณฑ์ดังกล่าว โดยในด้านการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารได้เตรียมพัฒนาแบบจำลองความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับการวัดมูลค่าผลขาดทุนความเสี่ยงด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น รวมถึงกำหนดเกณฑ์การพิจารณาการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตนับจากวันที่รับรู้เมื่อเริ่มแรก (Staging Criteria) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามร่างมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 (IFRS9)

นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนารายงาน Industry Direction หรือการแบ่งกลุ่มอุตสาหกรรมตามระดับความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อรายอุตสาหกรรม รวมทั้งจัดให้มีการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) เพื่อประเมินผลกระทบที่มีต่อพอร์ตสินเชื่อ และความเพียงพอของเงินกองทุนตลอดจนการติดตาม/รายงานผลการบริหารความเสี่ยงเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อให้เป็นไปตามแผนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และเป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานกำกับต่างๆ

■ ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของการให้สินเชื่อ

ธนาคารมีนโยบายดูแลความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และกลุ่มลูกหนี้ ตามหลักเกณฑ์การกำกับลูกค้ารายใหญ่ที่ทางการกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดปริมาณการทำธุรกรรมสูงสุดสำหรับธุรกิจแต่ละประเภท (Sector Limit) และปริมาณการทำธุรกรรมสูงสุดในแต่ละประเทศ (Country Limit) เพื่อให้มีการกระจายความเสี่ยงและควบคุมไม่ให้เกิดการกระจุกตัวด้านเครดิตอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีการติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิดและมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ ธนาคารดูแลความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาโดยกำหนดวงเงินหรือเพดานสูงสุด เพื่อควบคุมความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารกับธนาคารต่างประเทศ และธุรกรรมการให้สินเชื่อ ลงทุน และภาระผูกพันสำหรับลูกค้าหรือคู่สัญญาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศต่างๆ และยังคงควบคุมความเสี่ยงโดยธนาคารกำหนดให้มีการรายงานการไหลเวียนเงิน ของหน่วยงานต่างๆ ทุกสิ้นเดือน เพื่อดูแลให้อยู่ภายในกรอบวงเงินสูงสุดที่กำหนดไว้ และธนาคารยังมีกระบวนการประเมินความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของประเทศคู่สัญญา โดยใช้อันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกชั้นนำ อาทิ Moody's, S&P หรือ Fitch Ratings เป็นต้น

■ ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา

ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญา เช่น ไม่มีการส่งมอบตราสารทางการเงิน หรือไม่ชดเชยความเสียหายตามที่ได้ตกลงไว้ เป็นต้น สำหรับธุรกรรมที่มีการซื้อขายนอกตลาด (Over-the-counter) ได้แก่ ธุรกรรม Derivatives ธุรกรรมซื้อขายตราสารหนี้ และธุรกรรม Repurchase Agreement (Repo) ซึ่งความเสี่ยงของคู่สัญญาก่อให้เกิดความเสี่ยงหลักๆ คือ Pre-settlement risk และ Settlement risk รวมทั้งความเสี่ยงจากการลดลงของคุณภาพเครดิตของคู่สัญญา หรือความเสี่ยงจากการถดถอยของคุณภาพเครดิตของคู่สัญญา (Credit valuation adjustment risk)

ธนาคารได้กำหนดวงเงินสินเชื่อเพื่อรองรับความเสี่ยงทั้ง Pre-settlement risk และ Settlement risk โดยพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ฐานะทางการเงินและ Credit Rating ของคู่สัญญา เป็นต้น รวมทั้งควบคุม และติดตามการทำธุรกรรมให้อยู่ภายใต้วงเงินที่กำหนดเป็นรายวัน นอกจากนี้ยังได้จัดทำ Stress Testing เพื่อทดสอบผลกระทบต่อคู่สัญญาหากเกิดภาวะวิกฤติ โดยรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน

ธนาคารลดความเสี่ยงของคู่สัญญาที่เกิดขึ้นด้วยการลงนามในสัญญา International Swaps and Derivatives Association (ISDA) และ Credit Support Annex (CSA) กับคู่สัญญา โดยมีการวางหลักประกันเป็นเงินสดเป็นรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน เมื่อมูลค่ายุติธรรมของ Derivatives มีการเปลี่ยนแปลงเกินกว่า Threshold ที่กำหนดไว้

■ ความเสี่ยงจากเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (Non-Performing Loans: NPLs)

การเพิ่มขึ้นของ NPLs จะทำให้ธนาคารต้องกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน สถานะทางการเงิน และความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีมาตรการควบคุม NPLs โดยการกำหนดให้หน่วยงานอำนวยการสินเชื่อควบคุมจำนวน NPLs มีกระบวนการจัดการกับลูกหนี้ที่อาจมีปัญหา ก่อนที่จะกลายเป็นหนี้ NPLs รวมถึงการปรับปรุงอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้กระบวนการในการพิจารณามีประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้ดีขึ้น นอกจากนี้ เครื่องมือประเมินความเสี่ยงลูกค้าที่ธนาคารพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก็จะช่วยให้อำนาจการคัดเลือกลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

■ ความเสี่ยงจากการด้อยค่าของหลักประกัน

สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีหลักประกันเป็นอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์จะขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ หากเศรษฐกิจเกิดภาวะถดถอย มูลค่าของหลักประกันอาจจะปรับลดลง ส่งผลให้ธนาคารต้องเพิ่มการกันเงินสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ สำหรับหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ และอาจทำให้จำนวนเงินที่ธนาคารควรจะได้รับจากการขายทอดตลาดหลักประกัน รวมถึงกำไรสุทธิและเงินกองทุนของธนาคารลดลง อีกทั้งอาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของธนาคาร

อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้กำหนดให้มีการทบทวนการประเมินราคาหลักประกันให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งความถี่ในการประเมินราคาของหลักประกันแต่ละประเภท เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อให้ทราบมูลค่าที่แท้จริงของหลักประกัน สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการให้สอดคล้องกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการกันเงินสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขายไว้แล้วตามรายละเอียดในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

3.2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

เป็นความเสี่ยงที่ธนาคารอาจได้รับความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของฐานะทั้งที่อยู่ในและนอกงบแสดงฐานะทางการเงินที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาตราสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

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

ธนาคารควบคุมดูแลความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินโดยการติดตามจากตัวบ่งชี้ความเสี่ยงประเภทต่างๆ และกำหนดให้บริษัท นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานร่วมกับผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ

โดยปี 2561 บัญชีเพื่อการค้ายังคงอยู่ภายใต้กรอบเพดาน หรือตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ในบัญชีเพื่อการธนาคาร

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

ปี 2561 อัตราดอกเบี้ยของประเทศไทยยังคงอยู่ในระดับต่ำ โดยคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ธนาคารแห่งประเทศไทยมีมติเพิ่มอัตราดอกเบี้ยนโยบายเป็นอัตราร้อยละ 1.75 ต่อปี ซึ่งคณะกรรมการฯ ประเมินว่าเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องตามแรงของอุปสงค์ในประเทศแม้อุปสงค์ต่างประเทศจะชะลอตัว อัตราเงินเฟ้อทั่วไปและอัตราเงินเฟ้อพื้นฐานมีแนวโน้มใกล้เคียงกับที่ประเมินไว้ ภาวะการเงินโดยรวมยังอยู่ในระดับผ่อนคลายและเอื้อต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เสถียรภาพระบบการเงินโดยรวมยังอยู่ในเกณฑ์ดีแต่ต้องติดตามความเสี่ยงที่อาจสะสมความเปราะบางในระบบการเงินได้ในอนาคต โดยธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งมีการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายไตรมาส การกำหนดให้นำเสนอข้อมูลภาวะอัตราดอกเบี้ย ภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อคณะ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

กรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และนำเสนอรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินพิกัดความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ **ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ในบัญชีเพื่อการค้า**

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมีผลต่อฐานการถือครองของตราสารหนี้และอนุพันธ์ทางการเงินที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการค้า

ปี 2561 อัตราดอกเบี้ยสกุลบาทระยะยาวของประเทศไทยมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นจากปีก่อนในขณะที่อัตราดอกเบี้ยสกุลบาทระยะสั้นไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก เนื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่น การขายพันธบัตรของนักลงทุนทั้งไทยและต่างชาติ จากอัตราผลตอบแทนพันธบัตรระยะยาวของสหรัฐฯ ที่ปรับเพิ่มขึ้น ข้อมูลตัวเลขทางเศรษฐกิจของสหรัฐฯ ที่ออกมาดี และการปรับกลยุทธ์การลงทุนของนักลงทุนที่ถือครองพันธบัตรระยะสั้นมากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบพิกัดความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินพิกัดความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ **ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange Rate Risk)**

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเนื่องมาจากการทำธุรกรรมในสกุลเงินต่างประเทศ หรือจากการมีสินทรัพย์หรือหนี้สินในสกุลเงินต่างประเทศ เมื่อแปลงมูลค่าที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศของรายการต่างๆ ในงบการเงินของธนาคารไปเป็นสกุลเงินท้องถิ่นแล้ว ทำให้มูลค่าทางบัญชีของธนาคารลดลง รวมถึงการลดลงของรายได้หรือเกิดผลขาดทุนจากการค้าเงินตราต่างประเทศ

ปี 2561 ค่าเงินบาทยังมีความผันผวน โดยเงินบาทมีแนวโน้มปรับตัวอ่อนค่าลงเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าเนื่องจากมีปัจจัยต่างๆ มากกระทบ เช่น เงินทุนไหลออกจากความกังวลของนักลงทุนต่อสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและการเมืองของ EURO Zone และความไม่แน่นอนในสถานการณ์เศรษฐกิจการเงินโลกที่มากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบพิกัดความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินพิกัดความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ **ความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน (Equity Price Risk)**

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารทุน ทำให้มูลค่าของกลุ่มหลักทรัพย์การลงทุนเพื่อค้าของธนาคารลดลง

ปี 2561 ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทยมีความผันผวนและมีแรงเทขายจากนักลงทุนต่างชาติ ส่งผลให้ดัชนี SET Index ปรับตัวลดลง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น การเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ โดยเฉพาะเงินทุนไหลออกในกลุ่มประเทศ Emerging Markets ความกังวลเกี่ยวกับการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve Bank) ความรุนแรงของนโยบายกีดกันทางการค้า เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ด้านราคาตราสารทุนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงจากราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Price Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปี 2561 ราคาสินค้าโภคภัณฑ์มีความผันผวน โดยธนาคารยังไม่มีนโยบายถือครองฐานะดังกล่าว จึงดำเนินการบริหารความเสี่ยงในลักษณะ Back to Back

3.2.3 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

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

ธนาคารดูแลและให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยยึดหลักการบริหารจัดการความเสี่ยง 3 ชั้น ได้แก่

ชั้นที่ 1 คือ หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ ในฐานะเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) มีหน้าที่ระบุ ประเมิน ควบคุมและติดตามความเสี่ยง พร้อมทั้งรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และมีเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Officer : ORO) เพื่อทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ทั้งด้านการใช้เครื่องมือและการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามแนวทางที่ธนาคารกำหนด

ชั้นที่ 2 คือ หน่วยงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมกำกับดูแลด้านต่างๆ ทำหน้าที่สนับสนุนเครื่องมือ แนวทาง และวิธีการให้หน่วยงานในชั้นที่ 1 ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง

ชั้นที่ 3 คือ หน่วยงานด้านการตรวจสอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบและทดสอบกระบวนการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คณะกรรมการชุดต่างๆ ว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานต่างๆ จะมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยภาระระบุ ประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ผ่านเครื่องมือ อาทิ การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data Collection) การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk Control Self Assessment : RCSA) และการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Key Risk Indicator : KRI) ซึ่งในแต่ละหน่วยงานของธนาคารจะมี ORO ที่ทำหน้าที่ประสานงานในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยธนาคารจะเน้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกันความเสี่ยง (Risk Prevention) และการจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันท่วงทีก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อธนาคารและลูกค้าของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้หน่วยงานต่างๆ ทำการประเมินความเสี่ยงและประสิทธิภาพของการควบคุมความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ต่างๆ ผ่านกระบวนการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Process) ที่นำมาใช้ให้ครบถ้วน เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ใหม่ดังกล่าวมีความเสี่ยงอยู่ใน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ระดับที่ยอมรับได้และมีกระบวนการควบคุมที่เหมาะสมก่อนที่จะเริ่มให้บริการแก่ลูกค้า อีกทั้งมีการดูแลติดตามความเสี่ยงจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)

ในปี 2561 ธนาคารได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในภาพรวมของธนาคาร โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการควบคุมความเสี่ยงจากปัจจัยดังกล่าวผ่านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) และผ่านมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่างๆ ทั้งในลักษณะการป้องกันและการตรวจพบ เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงป้องกันและลดความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นกับธนาคารและลูกค้าของธนาคาร

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

ทั้งนี้ ธนาคารจะมีการสรุป วิเคราะห์หาสาเหตุ และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อทราบและบริหารจัดการสถานะความเสี่ยงที่มีอยู่และสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ

3.2.4 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่พร้อมใช้ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์โดยบุคคลที่ไม่มีอำนาจ รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับฐานข้อมูลต่างๆ ของระบบสารสนเทศภายในองค์กร และจากการถูกคุกคามโดยบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ภัยไซเบอร์ (Cyber Attack) ข้อมูลถูกทำลาย ถูกบุกรุก/โจรกรรมข้อมูลสำคัญ ถูกลักลอบเข้ามาแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล เป็นต้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยครอบคลุมถึงระบบงาน (Application) ข้อมูล (Information) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure) งานด้านปฏิบัติการ (Operation) รวมถึงบุคลากรและกระบวนการที่จัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (People and Process) เพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดี (IT Best Practices) ในการป้องกันความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อธนาคาร ภายใต้กรอบหลักการของ ธปท. ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

- การรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูล (Confidentiality)
- ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูล (Integrity)
- ความพร้อมใช้ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้บริการ (Availability)

ปัจจุบันธนาคารได้มีการปรับปรุงโครงสร้างเทคโนโลยีเพื่อรองรับการเป็น Digital Banking โดยตระหนักถึงความเสี่ยงจากไซเบอร์ และให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) จึงได้มีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือ และกระบวนการทำงาน มีการติดตามความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการควบคุมป้องกันดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ การบุกรุกโจมตีบนระบบเครือข่าย ปิดช่องโหว่ที่มีโอกาสให้ผู้คุกคามภายนอก

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

(Hacker) เจาะระบบธนาคาร พร้อมกับการควบคุมสถานการณ์ และฟื้นฟูระบบให้คืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อลูกค้าธนาคาร

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ประกาศนโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ และทบทวนมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ ให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee) ทำหน้าที่กำกับควบคุมดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อพิจารณาให้คำแนะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (Process Improvement) และพิจารณาความเสี่ยงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารเป็นสำคัญ

3.2.5 ความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

■ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินหรือภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ปี 2561 สภาพคล่องในตลาดการเงินมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ธนาคารจึงได้ดำเนินการปรับโครงสร้างการระดมเงินของธนาคารให้เหมาะสม โดยการขยายฐานเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากกระแสรายวันในกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาและเอกชน รวมถึงปรับลดสัดส่วนของเงินฝากประจำผ่านโปรโมชั่นพิเศษลง เพื่อบริหารต้นทุนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดย ณ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมี Liquidity Coverage Ratio (LCR) และ Net Stable Funding Ratio (NSFR) สูงกว่าเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดไว้

ทั้งนี้ ธนาคารมีการกำหนดนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร สภาพะตลาด และเป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญ ดังนี้

1. การระบุความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องจะมีการวิเคราะห์แหล่งที่มาของความเสี่ยงจากโครงสร้างสมดุลเพื่อระบุถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร โดยพิจารณาจากลักษณะของแหล่งที่มาและแหล่งใช้ไปของสภาพคล่อง รวมทั้งความสามารถในการเปลี่ยนสินทรัพย์ต่างๆ ให้เป็นเงินสด

2. การวัดความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสามารถวัดได้จากประมาณการกระแสเงินสดรับและจ่าย รวมถึงภาระผูกพันนอกงบดุล เพื่อดูฐานะสภาพคล่องในแต่ละช่วงเวลาต่างๆ (Liquidity Gap) หรือการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เพื่อทราบถึงแนวโน้มความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง นอกจากนี้ธนาคารได้กำหนด Survival period ที่ธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องได้อย่างเพียงพอในการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่ธนาคารเป็นผู้กำหนด

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

3. เพดานหรือตัวบ่งชี้ (Trigger) ความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง

ธนาคารควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีการติดตามดูแลฐานะสภาพคล่องและรายงานต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดเพดานหรือตัวบ่งชี้ (Trigger) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทั้งสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศที่มีนัยสำคัญ โดยอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4. การติดตาม และรายงานความเสี่ยง

ธนาคารมีการติดตามและรายงานฐานะสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่รับผิดชอบในการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องได้รับทราบถึงฐานะและระดับความเสี่ยงที่มีอยู่ เพื่อเตรียมจัดหาแหล่งเงินทุนให้เพียงพอกับความต้องการหรือลดความเสี่ยงที่จะขาดสภาพคล่อง

นอกจากนี้แล้ว ธนาคารมีการทดสอบภาวะวิกฤตความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเป็นรายไตรมาส ตามกรอบนโยบายการทดสอบภาวะวิกฤตของธนาคาร โดยใช้สถานการณ์ที่ธนาคารกำหนดขึ้นเอง ซึ่งแบ่งออกได้ 3 กรณี ได้แก่ (1) ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับธนาคารเอง (Institution-specific crisis) (2) ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นกับระบบสถาบันการเงินและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคาร (Market-wide crisis) และ (3) ภาวะวิกฤตที่เกิดจากผลรวมของทั้งสองปัจจัย (Combination of both) โดยในแต่ละสถานการณ์จำลองจะสมมติให้มีการเบิกถอนเงินฝากของลูกค้าแต่ละประเภทในสัดส่วนที่ต่างกัน สภาพคล่องในตลาดสินทรัพย์สภาพคล่องลดลง ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนขนาดใหญ่ลดลง เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารมีการปรับข้อมูลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และธนาคารได้จัดทำแผนฉุกเฉินสภาพคล่องเพื่อรองรับภาวะวิกฤตโดยคำนึงถึงผลการทดสอบภาวะวิกฤตในแต่ละสถานการณ์จำลองซึ่งแผนฉุกเฉินสภาพคล่องได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อเตือนภัยสำหรับวิกฤตการณ์สภาพคล่องเพื่อให้ธนาคารสามารถลดแรงกระแทกในเชิงลบจากปัญหาสภาพคล่องที่จะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีด้วยค่าใช้จ่าย/ต้นทุนที่สมเหตุสมผล

■ การบริหารจัดการเงินกองทุน

ธนาคารได้ดำเนินการบริหารจัดการเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดทั้งในระดับธนาคารและระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยได้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นมา

การกำกับดูแลเงินกองทุนตาม Basel III ประกอบด้วย 3 หลักการ ดังนี้

หลักการที่ 1 การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ กำหนดให้ธนาคารต้องดำรงเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาด และด้านปฏิบัติการ

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หลักการที่ 3 การใช้กลไกตลาดในการกำกับดูแล กำหนดให้ธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุน ระดับความเสี่ยงและระบบบริหารความเสี่ยงของตนเอง เพื่อให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจะเป็นกลไกตลาดที่สำคัญในการผลักดันให้ธนาคารมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดี นอกเหนือจากการควบคุมภายในของธนาคารและการกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

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

ณ สิ้นปี 2561 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร) ร้อยละ 18.21 และมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงหลังการ Stress Test สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สะท้อนความแข็งแกร่งของฐานะเงินกองทุนของธนาคารที่จะสามารถรองรับการขยายธุรกิจ รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎระเบียบต่างๆ ของทางการ

สำหรับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารได้จัดส่งรายงานการดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายไตรมาส และได้เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนและข้อมูลความเสี่ยงด้านต่างๆ ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามเวลาที่กำหนดทาง Website ของธนาคาร โดยธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีเงินกองทุนสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

อย่างไรก็ดี ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยอยู่ระหว่างการพิจารณาทบทวนการคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงทั้งทางด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) ที่อาจมีการบังคับใช้ในอนาคตสำหรับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยได้มีการประเมินผลกระทบ (Comprehensive Impact Assessment : CIA) ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินธุรกิจของธนาคารในอนาคต

■ **ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)**

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก อันส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน หรือการดำรงอยู่ของกิจการ

ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังและให้ความสำคัญอย่างมากกับแผนการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยง โดยสรุปดังนี้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- 1) ธนาคารมีมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่เป็นไปตามแนวทางการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และแนวทางการบริหารจัดการองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยมีการจัดทำนโยบายและคู่มือในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และทบทวนเป็นประจำทุกปี
- 2) กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของธนาคารใช้หลักการดำเนินการให้สอดคล้องและครอบคลุมตามแนวทางของระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มีการระบุขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ธนาคาร มีกระบวนการนำแผนกลยุทธ์ธนาคารไปสู่การปฏิบัติ และได้สื่อสารแผนกลยุทธ์ของธนาคารให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานได้ทราบโดยทั่วกัน
- 3) แผนกลยุทธ์ของธนาคารมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลจริงและการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายธนาคารและคู่เทียบ มีการจัดทำ SWOT Analysis และนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ส่งเสริมจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน ชั่งชั่งโอกาสทางธุรกิจเชิงบวก และป้องกันอุปสรรคจากแรงกดดันภายนอกเชิงลบ รวมกันเป็นกลยุทธ์ภาพรวมของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สนองตอบต่อ Statement of Direction (SOD) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของธนาคาร
- 4) มีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นระยะ และมีการรายงานต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การผลักดันกลยุทธ์ต่างๆ มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป

■ **ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)**

ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) เกิดจากการที่สาธารณชน ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน และผู้กำกับดูแล รับรู้ถึงภาพลักษณ์ในเชิงลบหรือขาดความเชื่อมั่นในธนาคาร เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ก่อปรกับระบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันที่คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสาร และรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ขณะเดียวกันก็อาจเป็นช่องทางในการแพร่กระจายข่าวลือ คำวิจารณ์ของประชาชนที่มีต่อธนาคารได้เช่นกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร และอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือเงินกองทุนของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอาจเป็นผลจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการ/หน่วยงานกำกับดูแล การปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณ หรือความคาดหวังของสังคม หรือมาตรฐานการบริการของธุรกิจ หรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง หรือการบริการที่ไม่เป็นมิตรกับลูกค้า

ทั้งนี้ ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียงเพิ่มเติมจากการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญด้านอื่นๆ พร้อมกำหนดแนวทางและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง โดยมีการทบทวนความเหมาะสมตามรอบระยะเวลาที่กำหนดหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ สำหรับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียงนั้น ธนาคารมีการกำหนดปัจจัยเสี่ยง ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ตลอดจน Risk Appetite และ Risk Tolerance โดยมีการติดตามความ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เสี่ยงตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน หากพบว่า ดัชนีชี้วัดมีค่าเกินระดับความเสี่ยงที่กำหนด จะต้องรายงานพร้อมชี้แจงเหตุผลรวมทั้งกำหนดแนวทางแก้ไข/ลดความเสี่ยง (Action Plan)

■ ความเสี่ยงจากทรัพย์สินรอการขาย

ความเสี่ยงหลักของทรัพย์สินรอการขาย ได้แก่ ความเสี่ยงจากการด้อยค่าหรือมูลค่าที่ลดลงของทรัพย์สิน หรือเสื่อมราคา ซึ่งเกิดจากสภาพทรัพย์สินหรือสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ความเสื่อมโทรมทางกายภาพ ปัญหาน้ำท่วม ภัยธรรมชาติ ภาวะเศรษฐกิจ การปรับลดของราคาส่งหาทรัพย์สินที่สะท้อนตามภาวะตลาดปัจจุบัน ข้อกฎหมาย ผังเมือง และการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน เป็นต้น ที่มีผลกระทบต่อศักยภาพในการขาย ทั้งนี้ ระดับความเสี่ยงขึ้นอยู่กับประเภทของทรัพย์สิน การเปลี่ยนแปลงของราคาตลาด และระยะเวลาการถือครอง อย่างไรก็ตาม ธนาครได้มีการพิจารณาถึงแนวทางลดความเสี่ยง รวมทั้งมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น การดำเนินการกับผู้บุกรุก การจัดการทรัพย์สินให้มีสภาพพร้อมขายอยู่เสมอ การกำหนดราคาขายที่เหมาะสม และมีการจัดโปรโมชั่นเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริมการขาย เป็นต้น เพื่อเร่งขายทรัพย์สินรอการขายของธนาครโดยเร็ว

นอกเหนือจากความเสี่ยงจากการด้อยค่าหรือมูลค่าที่ลดลงของทรัพย์สินหรือการเสื่อมราคาที่กำลังกล่าวถึงในวรรคก่อนแล้ว ธนาครยังมีการดำเนินการกันสำรองส่วนเพิ่มจากอายุถือครองให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันสำรองของสถาบันการเงินตามประกาศที่เกี่ยวข้องของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้ธนาคารต้องกันสำรองส่วนเพิ่มสำหรับทรัพย์สินรอการขายที่ถือครองเกินเกณฑ์อายุที่กำหนด ซึ่งในปี 2562 ธนาครจะมีสินทรัพย์รอการขายส่วนหนึ่งครบกำหนดการกันสำรองดังกล่าว โดยธนาครมีกระบวนการในการติดตาม และพิจารณาความเพียงพอของสำรองส่วนนี้อย่างสม่ำเสมอ

■ ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ

แม้เศรษฐกิจไทยปี 2561 ขยายตัวต่อเนื่อง ร้อยละ 4.1 จากแรงขับเคลื่อนของภาคการส่งออกที่เติบโตสูงตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก และภาคการท่องเที่ยวที่ยังขยายตัวได้ดีเป็นสำคัญ แต่เศรษฐกิจไทยก็ยังเผชิญความเสี่ยง จากผลพวงของสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีนที่เริ่มส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการส่งออกของไทยผ่านสินค้าที่ไทยอยู่ในห่วงโซ่การผลิตของจีน ตลอดจนผลกระทบจากการชะลอตัวที่ชัดเจนขึ้นของเศรษฐกิจจีน นอกจากนี้ รายได้ครัวเรือนภาคเกษตรเติบโตในระดับต่ำตามราคาสินค้าเกษตรที่ยังซบเซา โดยเฉพาะราคายางพารา ปาล์มน้ำมัน และอ้อย ขณะที่ยังคงมีแรงกดดันจากหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงอีกทั้งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจยังคงกระจุกอยู่เพียงในบางภาคอุตสาหกรรมและในกลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่ขณะที่ผู้ประกอบการ SMEs และประชาชนระดับฐานรากได้รับผลดีจากการฟื้นตัวน้อยกว่า ทั้งนี้ ธนาครมีการติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเงินและการธนาคาร ทั้งในและต่างประเทศอย่างใกล้ชิด โดยมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบในเชิงบวกและลบ เพื่อรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ รวมถึงได้ส่งสัญญาณไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ธนาครสามารถปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

เศรษฐกิจไทยปี 2562 มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องจากแรงขับเคลื่อนภายในประเทศเป็นสำคัญ ทั้งปัจจัยบวกจากการลงทุนภาคเอกชนและภาครัฐที่คาดว่าจะขยายตัวเร่งขึ้นในช่วงครึ่งหลังของปี ตามการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและความคืบหน้าของโครงการระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกหรือ EEC นอกจากนี้ มาตรการดูแลเศรษฐกิจฐานรากของ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ภาครัฐจะช่วยเสริมกำลังซื้อของภาคครัวเรือนขณะที่ภาคการท่องเที่ยวคาดว่าจะยังคงขยายตัวในเกณฑ์ดี หลังจากปัจจัยกดดันในปีก่อนทยอยคลี่คลายลง และได้รับผลบวกจากมาตรการยกเว้นค่าธรรมเนียม Visa on Arrival ทั้งนี้ ธปท. มีแนวโน้มจะปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายอย่างค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ระดับเงินเฟ้อ และการเข้มงวดผ่านนโยบาย Macroprudential ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยเสี่ยงที่ต้องจับตามองอย่างใกล้ชิด อาทิ สถานการณ์สงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีน และผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนต่อภาคการส่งออกและการท่องเที่ยวของไทย ตลอดจนสถานการณ์การเลือกตั้งทั่วไปของไทย และความผันผวนในตลาดเงินตลาดทุน ทั้งนี้ ธนาคารจะยังคงติดตามความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งประเมินผลกระทบภายใต้การทดสอบภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบที่อาจมีต่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างทันที่

แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้มีการระบุถึงปัจจัยความเสี่ยงหรือภาวะแวดล้อมอื่นที่สำคัญบางประการซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของธนาคารและหลักการบริหารความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ธนาคาร อาจไม่ทราบถึงความเสี่ยงบางประการ อีกทั้งยังมีความเสี่ยงอื่นๆ ที่ในขณะนี้ธนาคารเชื่อว่ายังไม่มีนัยสำคัญ แต่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของธนาคาร และอาจกลายเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคารได้ ดังนั้น ธนาคารจึงไม่สามารถ รับรองได้ว่าจะสามารถระบุถึงปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน หรือป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของธนาคารได้ทั้งหมด

ดังนั้น ในการตัดสินใจลงทุนผู้ลงทุนจึงควรใช้ความระมัดระวังและพิจารณาของตนเองในการศึกษาข้อมูลของธนาคารในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

■ ทรัพย์สินถาวรหลักภายในประเทศ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วย : ล้านบาท			
	ราคาทุน		
	31 ธ.ค. 61	31 ธ.ค. 60	31 ธ.ค. 59
ที่ดิน			
ราคาทุนเดิม	9,522	9,213	9,237
ส่วนที่ตีราคาเพิ่ม	10,438	10,446	10,459
อาคาร	12,272	11,910	11,919
อุปกรณ์	20,676	21,897	22,037
อื่นๆ	1,354	889	947
รวม	54,262	54,355	54,599
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	26,825	27,417	26,367
หัก ค่าเผื่อด้อยค่า	936	919	919
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ	26,501	26,019	27,313

ธนาคารมีภาระผูกพันตามสัญญาเช่า ดังนี้

หน่วย : ล้านบาท			
รายการ	31 ธ.ค. 61	31 ธ.ค. 60	31 ธ.ค. 59
สัญญาเช่าที่ดินและ/หรืออาคาร	1,680	1,798	1,342
สัญญาเช่ารถยนต์	1,268	1,055	1,174
สัญญาเช่าเครื่องโทรสาร/เครื่องถ่ายเอกสาร	386	87	182
รวม	3,334	2,940	2,698

■ ทรัพย์สินถาวรหลักในต่างประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีสาขาต่างประเทศทั้งหมด 8 สาขา และสำนักงานผู้แทน 1 แห่ง กรรมการสิทธิการถือครองเป็นการเช่าทุกแห่ง ยกเว้นสาขาพนมเปญ เพียงแห่งเดียวที่ธนาคารได้มาโดยการซื้ออาคารพร้อมกรรมสิทธิ์ในโฉนดที่ดิน ซึ่งใช้เป็นที่พักอาศัยของพนักงานคนไทยที่ธนาคารมีคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานประจำที่สาขา

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4.2 นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

ธนาคารกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารการลงทุนทั้งตราสารทุนและตราสารหนี้ เพื่อสร้างผลตอบแทนให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง และกฎระเบียบของธนาคารและหน่วยงานกำกับ เพื่อเพิ่มรายได้และผลตอบแทนอื่นนอกเหนือจากดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อ เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร และเป็นเครื่องมือในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

4.2.1 นโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์

- ตราสารหนี้

ธนาคารพิจารณาการลงทุนในพันธบัตรหรือตราสารหนี้ที่รัฐบาลค้ำประกัน ซึ่งเป็นตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำและสภาพคล่องสูง รวมทั้งสามารถนับเข้าเป็นเงินสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องและจัดสรรเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ มีการลงทุนบางส่วนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจและตราสารหนี้บริษัทเอกชน โดยคำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคาร สภาพคล่องของหลักทรัพย์ ความเสี่ยงและผลตอบแทนที่ได้รับ และการกระจุกตัวของการลงทุน ทั้งนี้ธนาคารมีการทบทวนนโยบายการลงทุนและปรับกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับสถานะตลาดอยู่เสมอ

- ตราสารทุน

ธนาคารพิจารณาการลงทุนในตราสารทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนจากสภาพคล่องส่วนเกินของธนาคาร โดยธนาคารจะพิจารณาการลงทุนในกิจการที่มีปัจจัยพื้นฐานที่ดี มีประวัติการจ่ายปันผลสม่ำเสมอ และเน้นลงทุนในหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีสภาพคล่องในการซื้อขาย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการลงทุนในกิจการที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร และมีการลงทุนบางส่วนในหุ้นที่ได้รับจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ทั้งนี้ ธนาคารจะควบคุมการลงทุนในตราสารทุนของธนาคารให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee : RMC) เพื่อกำหนดนโยบายและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร และคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Assets and Liabilities Management Committee:ALCO) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ด้านการลงทุนโดยพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง และกำกับดูแลการจัดการลงทุนให้เป็นไปตามนโยบาย รวมทั้งควบคุมดูแลให้การลงทุนอยู่ภายใต้วงเงินลงทุนรวมและเพดานความเสี่ยงที่กำหนด ซึ่งธนาคารดูแลและบริหารเงินลงทุนอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างผลตอบแทนและป้องกันความเสียหายจากการด้อยค่าของเงินลงทุน โดยติดตามภาวะเศรษฐกิจ การวิเคราะห์แนวโน้มอัตราผลตอบแทนของตลาด ผลการดำเนินงานของกิจการที่ลงทุน และการเคลื่อนไหวของระดับราคา รวมทั้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อประเมินสถานะและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของกิจการที่ธนาคารลงทุน เพื่อปรับกลยุทธ์การลงทุนและพิจารณาสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าให้สอดคล้องกับมูลค่าเงินลงทุนที่เปลี่ยนแปลง

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ดูแลด้านการบริหารเงินลงทุนของธนาคารทำหน้าที่รายงานการซื้อขายและสถานะของเงินลงทุนให้แก่คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคารทราบเป็นประจำทุกเดือนและทุกไตรมาส ตามลำดับ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่า

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับการลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละประเภท ธนาคารจะพิจารณาจากข้อบ่งชี้การด้อยค่าตามมาตรฐานการบัญชี เช่น งบการเงิน ราคาตลาดของหลักทรัพย์ที่ธนาคารลงทุน เป็นต้น เพื่อประมาณมูลค่ายุติการคาดว่าจะได้รับคืนในอนาคต

นโยบายการลงทุนในบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

■ นโยบายการลงทุน

นโยบายหลักในการพิจารณาการลงทุนในบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจที่ธนาคารต้องการจะลงทุน นโยบายการขยายเครือข่ายของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในอนาคต

ธนาคารมีนโยบายลงทุนในธุรกิจต่างๆ เพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของธนาคารและส่งเสริมนโยบายการเป็นธนาคารแสนสะดวก โดยธุรกิจที่ธนาคารลงทุนประกอบด้วย

- 1) ธุรกิจการเงิน ธนาคารพิจารณาลงทุนเพื่อส่งเสริมธุรกิจของธนาคารให้มีบริการที่ครบวงจรยิ่งขึ้น ได้แก่ ธุรกิจหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจประกันวินาศภัย ธุรกิจหลักทรัพย์ และ ธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน โดยธนาคารมีธุรกิจการเงิน 8 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ได้แก่ บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย บจ.กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง บจ.กรุงไทยไอบีเจ ลีสซิ่ง บมจ.บัตรกรุงไทย บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย บล.เคทีซีมิโกะ และ บจ.กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์
- 2) ธุรกิจสนับสนุน ธนาคารลงทุนโดยมุ่งเน้นธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการดำเนินงานของธนาคาร ให้มีความคล่องตัว อำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่น ด้านกฎหมาย ระบบสารสนเทศ และธุรกิจบริการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การขนส่งตราสารทางการเงิน การบริหารอาคาร การบริการศูนย์ฝึกอบรมพนักงาน การบริการด้านยานพาหนะ การบริการขนย้ายทรัพย์สิน การดูแลรักษาความปลอดภัย งานพิมพ์เอกสารและพับบรรจุซองอัตโนมัติพร้อมจัดส่ง การติดตามทวงถามหนี้ เป็นต้น โดยธนาคารมีธุรกิจสนับสนุน 3 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร คือ บจ.กรุงไทยกฎหมาย บจ.กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส และบจ.รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ (เดิมชื่อ บจ.กรุงไทยธุรกิจบริการ)

■ นโยบายการบริหารงาน

ธนาคารกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีความมั่นคง และดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม

ธนาคารมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการบริษัทในเครือ เพื่อกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้อย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมการบริหารจัดการบริษัทให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ นโยบาย และเป้าหมายของธนาคาร พร้อมทั้ง มีนโยบายมอบหมายให้ผู้บริหารของธนาคารเข้าเป็นกรรมการ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมดูแลการ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ดำเนินงาน และกำหนดให้บริษัทย่อยจัดทำแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี นำเสนอธนาคารเพื่อขอความเห็นชอบ เพื่อให้
นโยบายการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร นอกจากนั้น ธนาคารจะควบคุมดูแลการใช้ไปของ
เงินทุนและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยจัดทำข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานเสนอ
คณะกรรมการธนาคาร และจัดส่งรายงานดังกล่าว ให้แก่หน่วยงานกำกับ

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ปัจจุบัน ธนาคารไม่มีคดีที่ธนาคารถูกฟ้องเป็นจำเลย ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือบริษัท ย่อยอย่างมีนัยสำคัญ คดีที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของธนาคารหรือบริษัทย่อยที่มีทุนทรัพย์สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ สิ้นปีบัญชีล่าสุด คดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจของธนาคารหรือบริษัทย่อยตามที่สำนักงาน 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 0-2111-1111 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
- จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีทุนจดทะเบียน และทุนชำระแล้วจำนวน 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 2561

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วนการถือ หุ้น (ร้อยละ)	ชนิดของหุ้น
ธุรกิจประกันชีวิต / ประกันภัย					
บมจ. กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต 9 อาคาร จี ทาวเวอร์ แกรนด์ ราม่า 9 ชั้น 1,20-27 ถนน พระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310 ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1159	ประกันชีวิต	135,500,000	67,750,000	50.00	หุ้นสามัญ
บมจ. กรุงเทพพานิชประกันภัย 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	หุ้นสามัญ
บมจ. ทิพยประกันภัย 63/2 ถ.พระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2239-2200, โทรสาร 0-2239-2049	ประกันวินาศภัย	300,000,000	30,000,000	10.00	หุ้นสามัญ
ธุรกิจเช่าซื้อ / ลิซซิง					
บจ. กรุงเทพธุรกิจลิซซิง 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	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วนการถือ หุ้น (ร้อยละ)	ชนิดของหุ้น
บจ. กรุงไทย ไอบีเจ ลิสซิ่ง 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	หุ้นสามัญ
ธุรกิจบัตรเครดิต					
บมจ. บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชชาวนาธิข 2 ชั้น 14 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2123-5000, โทรสาร 0-2661-7721	บัตรเครดิต	257,833,407	127,500,000	49.45	หุ้นสามัญ
ธุรกิจหลักทรัพย์					
บมจ. หลักทรัพย์จัดการ กองทุน กรุงไทย 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	หุ้นสามัญ
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	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วนการถือ หุ้น (ร้อยละ)	ชนิดของหุ้น
บจ. กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์ 35 อาคารนานาเหนือ ชั้น 5 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2208-3047, โทรสาร 0-2256-8659	ที่ปรึกษา ทางการเงิน	4,000,000	3,999,997	100.00	หุ้นสามัญ
ธุรกิจบริการ					
บจ. กรุงไทยกฎหมาย 191/50-53, 55, 21 อาคาร ซี.ที.ไอ. ทาวเวอร์ ชั้น 18-19, 27 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2096-8800, โทรสาร 0-2261-3748-50	บริการงาน กฎหมาย	300,000	299,993	100.00	หุ้นสามัญ
บจ. รักษาความปลอดภัย กรุงเทพธุรกิจบริการ 96/12 ซ.ลาดพร้าว 106 (บุญอุดม 1) ถ.ลาดพร้าว แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2791-9800-1, โทรสาร 0-2935-3706	บริการงานบริการ ทั่วไป	1,400,000	1,399,990	100.00	หุ้นสามัญ
บจ. กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิสเสส 22/1 อาคารไสบรเวณ 2 ช.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	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วนการถือ หุ้น (ร้อยละ)	ชนิดของหุ้น
ธุรกิจอื่นๆ					
บจ. เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ 5/13 หมู่ 3 ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ 0-2558-7555, โทรสาร 0-2558-7566	จัดการระบบชำระ เงินระหว่าง ธนาคาร	500,000	105,637	21.13	หุ้นสามัญ
บจ. โรงแรมท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ 999 อาคารท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ 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	หุ้นสามัญ
บจ. เมืองใหม่อุตสาหกรรม สระบุรี 123 อาคารไทยประกันชีวิต ชั้น 12 ถ. รัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2246-9487, โทรสาร 0-2246-9819	นิคมอุตสาหกรรม	25,000,000	2,500,000	10.00	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วนการถือ หุ้น (ร้อยละ)	ชนิดของหุ้น
บมจ. อัลฟ่าเทค อิเลคทรอนิกส์ (ติดต่อสำนักงานคณะผู้ชำระ บัญชี) 889 อาคารไทยซีที ทาวเวอร์ ชั้น 14 ห้อง 141 ถ.สาทรเหนือ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120	ผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	2,642	806	30.51	หุ้นสามัญ
บมจ. แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป 98/3-10 ถ. พระอาทิตย์ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200 โทรศัพท์ 0-2629-4488, โทรสาร 0-2629-4469	ผลิตและจำหน่าย สิ่งพิมพ์	129,354,620	20,814,928	16.09	หุ้นสามัญ
บมจ. ผลิตภัณฑ์อาหารกว้าง ไพศาล อาคารธนสาร 43 ถนนเชียงใหม่ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600 โทรศัพท์ 0-2863-3288, โทรสาร 0-2437-8123	ผลิตและจำหน่าย อาหารกระป๋อง	500,489,990	62,145,000	12.42	หุ้นสามัญ
บมจ. สหวิริยาสติฉินดัสตรี อาคารประภาวิทยุ ชั้น 2-3, 28/1 ถนนสุรศักดิ์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2238-3063-82, โทรสาร 0-2236-8890, 0-2236-8892	อุตสาหกรรม เหล็ก	11,113,018,280	4,499,394,589	40.49	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

6.1.3 บุคคลอ้างอิงอื่นๆ

- นายทะเบียนหลักทรัพย์สำหรับหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิ
ของธนาคาร

บจ. ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย)
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2009-9000
SET Contact Center 0-2009-9999
โทรสาร 0-2009-9991
E-mail : SETContactCenter@set.or.th

- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้และนายทะเบียนหุ้นกู้

- ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2560 ครบ
กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570 ซึ่งผู้ออกตราสารเงินกองทุน
มีสิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนดและมีข้อกำหนดให้สามารถตัด
เป็นหนี้สูญ (ทั้งจำนวนหรือบางส่วน) หากทางการ
ตัดสินใจเข้าช่วยเหลือทางการเงิน

บมจ.ธนาคารกรุงไทย (นายทะเบียนหุ้นกู้)
ฝ่ายบริการตลาดทุน งานนายทะเบียนหลักทรัพย์
อาคารเอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ ชั้น 3
977/2 ถ.พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ 0-2298-0830-3 ต่อ 109, 130, 124
โทรสาร 0-2298-0835

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- หุ้นกู้สกุลเงินเหรียญสหรัฐของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2561 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566
 - บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (นายทะเบียน)
 - ฝ่ายปฏิบัติการบริการธุรกิจหลักทรัพย์
 - เลขที่ 1222 ชั้น AA ถนนพระรามที่ 3
 - แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
 - โทรศัพท์ 0-2296-5715 โทรสาร 0-2683-1302
 - บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้)
 - ฝ่ายการตลาดบริการธุรกิจหลักทรัพย์
 - เลขที่ 1222 ชั้น AA ถนนพระรามที่ 3
 - แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
 - โทรศัพท์ 0-2296-3582 โทรสาร 0-2683-1298
- โครงการ Euro Medium Term Note ประกอบด้วย หุ้นกู้ ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกัน จำนวน 500 ล้านเหรียญ ดอลลาร์สหรัฐ และ หุ้นกู้ด้อยสิทธิตามเกณฑ์ Basel III (Subordinated Tier 2) จำนวน 700 ล้านเหรียญดอลลาร์ สหรัฐ
 - The Bank of New York Mellon (Luxembourg) S.A.
 - (นายทะเบียน สำหรับตราสารที่นอกเหนือจาก CMU note)
 - 2-4 rue Eugène Ruppert,
 - Vertigo Building, Polaris,
 - 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 Program ประกอบด้วย หุ้นกู้ด้อยสิทธิตามเกณฑ์ Basel III (Subordinated Tier 2) จำนวน 1,000 ล้านริงกิต มาเลเซีย
 - CIMB Investment Bank Berhad (Facility Agent)
 - Level 21, Menara CIMB,
 - Jalan Stesen Sentral 2,
 - Kuala Lumpur Sentral, 50470 Kuala Lumpur
 - CIMB Commerce Trustee Berhad (ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้)
 - Level 21, Menara CIMB,

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

▪ ผู้สอบบัญชี

Jalan Stesen Sentral 2,
Kuala Lumpur Sentral 50470 Kuala Lumpur

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

▪ ที่ปรึกษากฎหมาย

ฝ่ายนิติการ
กลุ่มกำกับงานกฎหมาย
สายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย
บมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารสุขุมวิท ชั้น 17
10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2345-1770-6, 1778-9, 1988-95

บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด
191/50-53 อาคารซี.ที.ไอ. ทาวเวอร์ ชั้น 18-19, 27
ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ
โทรศัพท์ 0-2096-8800 โทรสาร 0-2261-3748-50

6.1.4 ข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับโดยธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยแสดงทั้งยอดรวมและแยกตามมาตรการที่ถูกเปรียบเทียบปรับอย่างมีนัยสำคัญภายใต้กฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแล (เปิดเผยตามประกาศของ ธปท.ที่สนส. 10/2561 เรื่องธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน ลว.22 พฤษภาคม 2561)

ในปี 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปรียบเทียบปรับธนาคาร กรณีให้ลูกค้าทำประกันอัคคีภัยสำหรับหลักประกันของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง โดยลูกค้าไม่มีสิทธิที่จะเลือกทำประกันภัยกับบริษัทอื่นตามความสมัครใจ ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และประกาศ ธปท. ที่สนส. 17/2551 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 โดยเป็นเงินค่าปรับ จำนวน 3,540,000 บาท ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายและการให้บริการให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ข้างต้นแล้ว โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสำคัญและถ่ายทอดเป็นวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ (Tone from the Top) และยกระดับการทำงานของ 3 Lines of defense⁽¹⁾ เพื่อให้เป็นกลไกขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเพิ่มการสุ่มสอบทานการปฏิบัติหน้าที่ของสาขา (Mystery Shopping) ให้มีความถี่และเข้มข้นมากขึ้น โดยธนาคารมีโครงการกรุงไทยคุณธรรม เพื่อยกระดับวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารคุณธรรมต้นแบบ และพัฒนามาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม สร้างค่านิยมและจิตสำนึกที่ดี โดยดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ

- โครงการ Compliance Champion เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อกำหนดที่บังคับใช้กับธนาคาร
- โครงการ 1 หน่วยงาน 1 แผนความยั่งยืน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันระดมความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” และนำสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม
- โครงการ Train the Trainer เพื่อให้มีต้นแบบการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนและสามารถให้การฝึกฝนพนักงานทั่วประเทศในมาตรฐานเดียวกัน และให้มีการทดสอบวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า
- โครงการ Quality Assurance Market Conduct เพื่อรับประกันด้านสถานที่/พื้นที่ขายในสาขาให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์

⁽¹⁾ 3 Lines of defense หมายถึง การทำงานเชื่อมโยงของหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นแนวป้องกันความเสี่ยง โดย 1st Line of Defense คือหน่วยงานผู้เผชิญความเสี่ยงโดยตรง

2nd Line of Defense คือ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและกำกับการปฏิบัติงาน และ 3rd Line of Defense คือหน่วยงานตรวจสอบภายใน