

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1.1 Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย (“ธนาคาร”) มี Statements of Direction เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน

ธนาคารกรุงไทยดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ Growing Together มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น โดยมีพันธกิจได้แก่

- ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน
- ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

1.1.2 ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารและความคืบหน้าของแผนงานในปี 2562

การเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Disruption) ที่เป็นสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งด้านเทคโนโลยี คู่แข่ง องค์กรภาครัฐ รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าและผู้ถือหุ้น โดยธนาคารได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำคัญ ทั้งการเร่งปรับโครงสร้างธุรกิจ (Business Model) ปฏิรูประบบเทคโนโลยี ปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงปรับสมดุลของพอร์ตสินเชื่อบริการจากผลตอบแทนที่ปรับตัวระดับความเสี่ยง ทั้งนี้ ธนาคารมีเป้าหมาย คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร ควบคู่ไปกับการสนับสนุนภาครัฐในด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการพิจารณาทบทวนและกำหนดกรอบนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจของธนาคาร รวมถึงติดตามดูแลให้มีการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยธนาคารจัดให้มีการประชุมระดมความคิดระหว่างคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายจัดการของธนาคาร และผู้บริหารของบริษัทในเครือ เพื่อกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์และโครงการสำคัญที่จะขับเคลื่อนกลุ่ม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ จากนั้นฝ่ายจัดการนำความคิดเห็นที่ได้จากการประชุมฯ ไปประกอบการจัดทำแผนธุรกิจของธนาคาร และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ เสร็จแล้วจึงดำเนินการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งเป้าหมายที่สำคัญให้พนักงานในองค์กรได้ทราบโดยทั่วกัน อาทิ ผ่านการจัดสัมมนาระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร (KTB Business Strategy Seminar) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้บริหารตั้งแต่ผู้จัดการสาขา ผู้บริหารสำนักงานเขต และผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป ได้รับทราบนโยบายและทิศทางในการบริหารงาน ตลอดจนแนวโน้มภาวะเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเชิงรุกให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งจะได้นำยุทธศาสตร์ไปถ่ายทอดแก่พนักงานในหน่วยงานอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันทั้งธนาคารต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการธนาคารสัญจร พร้อมตรวจเยี่ยมหน่วยงานและสาขาในแต่ละภูมิภาคอย่างสม่ำเสมอ เพื่อถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญในด้านต่างๆ รวมถึงรับทราบปัญหาจากการดำเนินงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด

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

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและส่งเสริมการทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ขณะเดียวกันก็ยังคงมุ่งมั่นสนับสนุนเศรษฐกิจไทยให้เติบโตและมีศักยภาพสูงขึ้น โดยธนาคารมีเป้าหมายในระยะยาว คือ การเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน (Sustainable Growth from Optimized Profitability)

ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุ Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งมุ่งเน้นการทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีโอกาสทางเศรษฐกิจและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น รวมทั้งรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันในฐานะธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ ธนาคารยังคงดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ที่วางไว้ โดยตั้งเป้าหมายว่าจะสร้างกำไรที่มีเสถียรภาพและยั่งยืนผ่านการเติบโตของ Krungthai Digital Banking ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นการต่อยอดจากบทบาทของธนาคารในการวางโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศในช่วงที่ผ่านมา สำหรับปี 2562 แผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งต่อยอดและขยายผลจากโครงการสำคัญที่เกิดขึ้นในปีก่อนๆ ดังนี้

Summit ที่ 1: วางรากฐานให้แข็งแกร่งเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต

ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงและกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technology Disruption) ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า ธนาคาร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

จำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ มีความรัดกุม และสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับโครงการที่จำเป็นต่อการสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งขององค์กร ดังนี้

การลงทุนพัฒนาระบบและเสริมสร้างความเข้มแข็งของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มขึ้น จากปกติที่ธนาคารใช้งบประมาณสำหรับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ประมาณหลักพันล้านบาทในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เป็นงบลงทุนระดับมากกว่า 19,000 ล้านบาทระหว่างปี 2562 - 2566 ต่อเนื่องจากปี 2561 ส่วนหนึ่งได้นำมาใช้พัฒนาต่อยอด แอปพลิเคชัน “Krungthai NEXT” และลงทุนเพิ่มเติมในเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น บล็อกเชน (Blockchain), ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI), การยืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีชีวมิติ (Biometrics Verification), การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics), ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) และคลาวด์ คอมพิวติง (Cloud Computing) เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร เช่น เพิ่มฐานจำนวนผู้ใช้บริการ “Krungthai NEXT” เพิ่มความสามารถในการรองรับปริมาณธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ปรับปรุงกระบวนการทำธุรกรรมในสาขาและรูปแบบของสาขาโดยเน้นรูปแบบการให้บริการที่เป็นดิจิทัลมากขึ้นเพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยและการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการของธนาคาร

การดูแลกำกับกิจการที่ดี ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเรื่อง “ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)” โดยได้ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรม เพื่อให้ทุกระดับขององค์กรดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบต่อไป โดยในปี 2562 ธนาคารได้ขยายผลการดำเนินการตามโครงการต้นแบบที่เกิดมาจากการระดมความคิดของหน่วยงานภายในธนาคารผ่าน โครงการสำคัญในปีก่อนๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการ Krungthai Compliance Champion และโครงการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ซึ่งมีกิจกรรม 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน เป็นต้น

การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ธนาคารมีการพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อาทิ

- ฝึกอบรมพนักงานสาขาเพื่อเพิ่มทักษะด้านดิจิทัล เช่น การจัดการและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าในการใช้ช่องทางบริการดิจิทัล (Digital Channel) ความรู้พื้นฐานและบริการต่างๆ (Features) ของ Krungthai NEXT รวมทั้ง ความรู้และความเข้าใจเรื่องความต้องการของลูกค้า (Customer Journey) เป็นต้น
- สรรหาบุคลากรที่มีความสามารถด้านดิจิทัลผ่านพันธมิตรต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย และนักเรียนทุนรัฐบาล เป็นต้น

Summit ที่ 2: สร้างกำไรที่เหมาะสมและยกระดับผลิตภัณฑ์เป็นการให้บริการที่ครบวงจร

ในปี 2562 สินเชื่อของธนาคารเติบโตต่ำกว่าที่คาดไว้ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแนวโน้มเศรษฐกิจชะลอตัว ปัญหาสงครามการค้าระหว่างประเทศ กฎเกณฑ์การกำกับดูแลใหม่ๆ ของทางการ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเติบโตจากสินเชื่อที่มีคุณภาพดีอย่างต่อเนื่องทั้งกลุ่มลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ลูกค้ารายย่อย และกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายจากการต่อยอดธุรกิจผ่านโครงการภาครัฐ ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญในการควบคุมสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Non-Performing Loan: NPL) ผ่านระบบการบริหารจัดการและควบคุม NPL ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การบริหารจัดการหนี้ที่มีระบบการจัดชั้นลูกหนี้ใหม่ การขายหนี้ต่างๆ รวมถึงแนวโน้มการเกิดหนี้เสียใหม่จากการปล่อยสินเชื่อมีแนวโน้มลดลง เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาสัดส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพ (Coverage Ratio) ให้อยู่ในระดับที่ดี โดยธนาคารและบริษัทย่อยมี Coverage Ratio สูงกว่าร้อยละ 120 อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์ถ่วงน้ำหนักตามความเสี่ยงในระดับที่แข็งแกร่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย อีกทั้งธนาคารได้ประเมินความเสี่ยงของอัตราส่วนเงินกองทุนฯ ในอนาคตอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของทางการและครอบคลุมถึงความสามารถในการรองรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

ในภาพรวม ธนาคารเน้นการสร้างการเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนผ่านการดำเนินการต่างๆ ดังนี้

ขยายฐานลูกค้าด้วยการต่อยอดจากโครงการภาครัฐ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการมีข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์และรองรับธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) จึงได้เริ่มกระบวนการเก็บข้อมูล (Data Acquisition), การสร้างฐานข้อมูล (Data Foundation) รวมทั้งการสร้างรายได้จากข้อมูล (Data Monetization) ผ่านการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เป็นเครื่องมือวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ตัวอย่างการดำเนินของธนาคาร ได้แก่ สินเชื่อกรุงไทย SME for Siam Global House และสินเชื่อกรุงไทย SME ร้านค้าธงฟ้า เป็นต้น

พัฒนาช่องทางการบริการในลักษณะหลายช่องทาง (Omni-Channel) โดยมีการปรับรูปแบบ เพิ่มช่องทาง และยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ตั้งแต่สาขา เครื่องให้บริการธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติ แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ ตลอดจนศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Krungthai contact center) และตัวแทนธนาคาร (Banking Agents) เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ครบวงจร สามารถตอบโจทย์และสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการที่ดีในลักษณะไร้รอยต่อ (Seamless Experience) ให้กับลูกค้าทุกระดับ ทุกเวลา ทุกสถานที่

ในปี 2562 ธนาคารได้นำแนวคิดการสร้างประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) มาปรับรูปแบบสาขาตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่ม 5 ระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystems) เน้นรูปแบบที่ทันสมัย สวยงาม แต่คงความเป็นสถาบันการเงินมืออาชีพ โดยสาขารูปแบบใหม่เปิดให้บริการแล้วหลายแห่ง อาทิเช่น ไอคอนสยาม สิงห์คอมเพล็กซ์ ไทยเบฟเวอเรจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยบูรพา และโรงพยาบาล

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ศิริราช เป็นต้น สำหรับการให้บริการในสาขารูปแบบใหม่นี้ มีการแบ่งพื้นที่เป็น 4 ส่วน ตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ได้แก่

- Self Service Zone มีเครื่อง ATM Plus ที่สามารถทำธุรกรรมฝากและถอนเงินได้ภายในเครื่องเดียว
- Banking Transaction Zone บริการธุรกรรมทางการเงิน
- Advisory Zone ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- Segment Zone ประกอบด้วย Precious Plus Lounge สำหรับรับรองลูกค้า Precious Event Zone พื้นที่จัดกิจกรรมสัมมนาทางการเงิน และ Lifestyle Workshop Digital Learning Center พื้นที่สำหรับประยุกต์ใช้ Meet & Learn พร้อมบริการ Wi-Fi ฟรี และ Co-Working Space พื้นที่อิสระสำหรับคนรุ่นใหม่ใช้ทำงาน

นอกจากนี้ แต่ละสาขาได้มีการออกแบบให้แตกต่างกันตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ เช่น สาขา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ดีไซน์ในแบบ Krungthai Cube - Campus, Connect, Community ส่วน สาขามหาวิทยาลัยบูรพา ดีไซน์แบบ Loft - Young, Digital, Connect จัดวางพื้นที่แบบอิสระปลอดโปร่งและเป็นสัดส่วนชัดเจน เป็นต้น

Summit ที่ 3 : สร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจในอนาคตจาก Krungthai Future Banking

มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใน 5 Ecosystems ยุทธศาสตร์สำคัญของธนาคาร คือ การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ที่ธนาคารสามารถต่อยอดจากจุดแข็งของธนาคาร ได้แก่ การที่ธนาคารได้เข้าไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ธนาคารมีฐานลูกค้าที่กว้างและมีความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มลูกค้าภาครัฐและลูกค้าในพื้นที่ต่างจังหวัด และธนาคารมีความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อต่อยอดและสนับสนุนธุรกิจ โดยในปี 2562 ธนาคารได้กำหนด 5 Ecosystems เป็นเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government) กลุ่มการชำระเงิน (Payment) กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness) กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน (Education) และกลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit) ทั้งนี้ ธนาคารมองเห็นว่าลูกค้า 5 กลุ่มดังกล่าวเป็นจุดแข็งของธนาคารที่ต้องพยายามรักษาไว้และยังสามารถใช้เชื่อมโยงการให้บริการไปสู่ระบบนิเวศทางธุรกิจอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญของ 5 ระบบนิเวศทางธุรกิจในปี 2562 ได้แก่

1. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government) ได้แก่

- การสนับสนุนนโยบาย National e-Payment เช่น Krungthai QR Code ผ่านผลิตภัณฑ์ “เป๋าตุง” ซึ่งได้มีการติดตั้งตามร้านค้าต่างๆ ทั่วประเทศแล้วกว่า 500,000 แห่ง โดยให้ความสำคัญกับร้านค้าในตลาดสดต่างจังหวัดเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนบริการ MyPromptQR ซึ่งเป็นบริการรับชำระเงินของร้านค้าด้วย QR Code ของลูกค้า โดยร้านค้าสามารถรับชำระเงินด้วยการสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ของลูกค้า ช่วยร้านค้าลดปัญหาการปฏิเสธการทำรายการหรือข้อพิพาทได้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ด้วยการใช้ MyPromptQR ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ทำรายการเอง อีกทั้งระบบยังสามารถจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมกับการนำมาจัดโปรโมชันรายการส่งเสริมการขายได้

- **โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** ธนาคารได้ร่วมกับกรมบัญชีกลางพัฒนาบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แจกจ่ายให้แก่ผู้มีรายได้น้อยแล้ว ประมาณ 11.6 ล้านใบ ณ สิ้นปี 2561 รวมทั้งได้จัดทำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเติมภายใต้โครงการไทยนิยมยั่งยืน สำหรับกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาลงทะเบียนได้ในปี 2560 อีกกว่า 3 ล้านใบ โดยเริ่มแจกจ่ายบัตรดังกล่าวในช่วงเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2562 เพื่อช่วยเหลือบรรเทาค่าครองชีพ การช่วยเหลือค่าเดินทางทั้ง รถประจำทาง รถโดยสารบขส. รถไฟและรถไฟฟ้า รวมถึงมาตรการช่วยเหลือเพิ่มเติมช่วงปลายปีและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะเร่งด่วน เพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยกว่า 14.6 ล้านคนทั่วประเทศ

ปัจจุบัน ยอดการใช้สิทธิสวัสดิการผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้มีสิทธิ ตั้งแต่เริ่มโครงการเมื่อเดือนตุลาคม 2560 คิดเป็นวงเงินรวมทั้งสิ้นกว่า 122,000 ล้านบาท แบ่งเป็นการใช้ต่างๆ ที่สำคัญ เช่น จ่ายสินค้าอุปโภคบริโภค 78,000 ล้านบาท มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะเร่งด่วนทั้งสนับสนุนเงินให้ผู้ถือบัตร เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุและเงินช่วยเหลือค่าเลี้ยงบุตรกว่า 9,200 ล้านบาท มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิต 7,200 ล้านบาท มาตรการสนับสนุนค่าใช้จ่ายช่วงปลายปี 5,600 ล้านบาท ช่วยเหลือค่าเดินทางไปรักษาพยาบาล 2,700 ล้านบาท รถไฟ 530 ล้านบาท รถโดยสารบขส. 310 ล้านบาท และรถโดยสารขสมก. 90 ล้านบาท เป็นต้น ทั้งนี้ ปัจจุบันกองทุนประชารัฐ ซึ่งรัฐบาลจัดตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นกองทุนที่ใช้จ่ายด้านสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อยได้รับการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานประมาณจำนวน 40,000 ล้านบาท สามารถใช้ในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้จนถึงเดือนกันยายน 2563

- **โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐและแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐ** เพื่อเพิ่มช่องทางในการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างทั่วถึง โดยในปี 2562 ธนาคารได้ติดตั้งเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ณ ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐกว่า 30,000 แห่ง และติดตั้งแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐในร้านค้ากว่า 50,000 แห่ง โดยธนาคารมีแผนจะเพิ่มปริมาณร้านค้าที่ใช้แอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับจำนวนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่เพิ่มขึ้นอีกกว่า 3 ล้านราย
- **โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันรัฐบาลมีงบประมาณในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุปีละประมาณ 70,000 ล้านบาท สำหรับผู้สูงอายุกว่า 9 ล้านคนทั่วประเทศผ่านธนาคาร
- **มาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้”** ธนาคารในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐได้เข้าร่วมและเป็นผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเพื่อรองรับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐผ่านโครงการชิมช้อปใช้ โดยธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” สำหรับเป็นช่องทางให้รัฐบาล

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สนับสนุนวงเงินกระตุ้นเศรษฐกิจให้แก่ประชาชนผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ และเป็นช่องทางในการชำระสินค้าและบริการให้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ โดยในฝั่งผู้ประกอบการซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและเล็ก รวมถึงระดับชุมชน ธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” เพื่อเป็นเครื่องมือให้ร้านค้าใช้ในการรับชำระเงิน

เพื่อสนับสนุนมาตรการ “ชิมช้อปใช้” ทั้ง 3 ระยะ (Phase) ให้ประสบความสำเร็จ ธนาคารได้จัดให้มีโครงการ และการดำเนินการต่างๆ เพื่อสนับสนุนมาตรการ “ชิมช้อปใช้” เพิ่มเติม ดังนี้

- เพิ่มรูปแบบบริการใหม่แก่ เป้าตัง ชิมช้อปใช้ เช่น Krungthai Connexx แจ้งเตือนยอดใช้จ่าย-เงินคืนเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ G-Wallet ช่อง 2 และโปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) ค้นหาร้านชิมช้อปใช้ใกล้เคียง โดยระบบจะแสดงร้านค้าที่ใกล้เคียงจำนวน 10 ร้านค้าในรัศมี 10 กิโลเมตร และแสดงเส้นทางใน Google Map เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการค้นหาร้านค้าเพื่อใช้บริการ
- บริการชำระค่าสินค้าจากร้านค้าชิมช้อปใช้บนเว็บไซต์ Thailandpostmart.com ของไปรษณีย์ไทย โดยธนาคารร่วมมือกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และไปรษณีย์ไทย สนับสนุนนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลผ่านมาตรการ “ชิมช้อปใช้” ทั้ง 3 ระยะ ขยายการใช้จ่ายในส่วนของ G-Wallet ช่อง 2 ให้สามารถซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบเว็บไซต์ Thailandpostmart.com ของไปรษณีย์ไทย ซึ่งเป็นแหล่งรวมสินค้าชุมชนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยในรูปแบบ e-Market Place โดยไปรษณีย์ไทยร่วมกับธนาคาร พัฒนาระบบการชำระเงินด้วยแอปพลิเคชัน “เป้าตัง” เมื่อซื้อสินค้าในเว็บไซต์ดังกล่าว พร้อมมอบสิทธิพิเศษต่างๆ ได้แก่ สิทธิรับเงินคืนจากมาตรการ “ชิมช้อปใช้” คุ้มครองส่วนลดสำหรับการใช้จ่ายสินค้าในหมวดอื่นๆ ครั้งถัดไป และบริการขนส่งสินค้าจากออนไลน์สู่ปลายทางทุกที่ทั่วไทยด้วยบริการส่งด่วน (EMS) ส่งถึงผู้รับภายใน 1-2 วัน

ปัจจุบัน มีผู้ประกอบการขึ้นทะเบียนร้านค้ากว่า 4,000 ราย และมีสินค้าซึ่งเป็นของดีของเด่นจากทั่วประเทศมากกว่า 17,000 รายการ บนเว็บไซต์ Thailandpostmart.com ซึ่งความร่วมมือดังกล่าว จะช่วยเพิ่มยอดขายนำสินค้าของวิสาหกิจชุมชน ช่วยให้เกิดการหมุนเวียนเม็ดเงินในระบบเศรษฐกิจ และกระจายรายได้สู่ผู้ประกอบการรายย่อยและกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมากยิ่งขึ้น

จากการดำเนินโครงการดังกล่าวพบว่า มีผู้ประกอบการร้านค้ารายใหม่ทั่วประเทศสมัครเข้าร่วมมาตรการดังกล่าวและติดตั้งแอปพลิเคชันถุงเงินแล้ว (สมัครเข้าร่วมโครงการตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม - 31 ธันวาคม 2562) จำนวนกว่า 160,000 ราย และเมื่อรวมกับร้านค้าธงฟ้าประชารัฐกว่า 80,000 ร้านค้า ทำให้ยอดรวมร้านค้าที่เข้าร่วมมาตรการฯ มีจำนวนกว่า 170,000 ร้านค้าทั่วประเทศ

การใช้จ่ายรวมของมาตรการชิมช้อปใช้ตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน 2562 จนถึงวันที่ 1 มกราคม 2563 มีผู้ใช้สิทธิรวม 3 ระยะ จำนวนกว่า 11.8 ล้านราย มียอดการใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น 26,981.9 ล้านบาท โดยเป็นการใช้จ่ายผ่าน G-Wallet ช่อง 1 ประมาณ 11,650.9 ล้านบาท และ G-Wallet ช่อง 2 ประมาณ 15,330.9 ล้านบาท โดย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ยอดการใช้จ่ายรวมแบ่งเป็นการใช้จ่ายร้านซิม 4,536.1 ล้านบาท ร้านซ้อป 18,691.3 ล้านบาท ร้านใช้ 268.5 ล้านบาท ร้านค้าทั่วไป 3,282.6 ล้านบาท และโรงแรม 153.4 ล้านบาท นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมโครงการ ได้เติมเงินไว้ใน G-Wallet ชอง 2 กว่า 480,000 ราย และมียอดใช้จ่ายแล้วกว่า 390,000 ราย

ทั้งนี้ การร่วมสนับสนุนการดำเนินโครงการซิมซ้อปใช้ดังกล่าวของธนาคารเป็นการช่วยส่งเสริมการใช้จ่ายในประเทศ ทำให้เกิดเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ โดยเมื่อประชาชนที่ได้รับสิทธิ์นำเงินไปใช้จ่ายตามมาตรการของโครงการจะสามารถช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากและกระจายรายได้ไปสู่ชุมชน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล

- **ความร่วมมือกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังเพื่อนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้**
ธนาคารร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ดำเนินโครงการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานสถาปัตยกรรมในการรองรับภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง เช่น กรมบัญชีกลาง กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เป็นต้น เพื่อนำบล็อกเชนมาใช้พัฒนาระบบงาน การจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล การหาแหล่งเงินทุน การบริหารทรัพย์สินและการประมูลงาน ยกระดับประสิทธิภาพระบบงาน ลดขั้นตอน รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยตัวอย่างโครงการต่างๆ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) การคืนภาษีนักท่องเที่ยว การออมผ่านพันธบัตรรัฐบาลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Scripless Bond) โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลของข้าราชการ เป็นต้น

โดยในเดือนพฤศจิกายน 2562 ธนาคารได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลังเพื่อดำเนินงานโครงการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน ยกระดับเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน นำร่อง 3 โครงการและเตรียมเปิดให้บริการในปี 2563 ได้แก่

1. **โครงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (VAT Refunds for Tourists)** เป็นความร่วมมือกันระหว่างกรมสรรพากร กรมศุลกากร และธนาคาร ในการนำระบบบล็อกเชน มาใช้ในการคืนภาษีให้กับนักท่องเที่ยว ผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ โดยในระยะเวลาที่ผ่านมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มปีละไม่ต่ำกว่า 2 ล้านคน ยอดมูลค่าการซื้อสินค้าประมาณ 5 หมื่นล้านบาท และมีจำนวนนักท่องเที่ยวขอคืนภาษี เฉลี่ย 2 แสนรายต่อเดือน จากสถิติส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนที่ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสูงสุด ประมาณร้อยละ 70 ดังนั้นการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้กับระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวจะช่วยเพิ่มความโปร่งใส มีความปลอดภัยสูง ยากต่อการปลอมแปลง และสามารถตรวจสอบได้

นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการของภาครัฐ โดยช่วยลดเรื่องการตรวจสอบ เอกสาร ลดการใช้กระดาษได้สูงสุด 10 ล้านใบต่อปี ลดความหนาแน่นของคิวที่สนามบิน ลดต้นทุนในการบริหารจัดการเงินสด และสามารถคัดแบบข้อมูลการ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เดินทางเข้า-ออกได้ทันที จากเดิมใช้เวลาประมาณ 2 เดือน ซึ่งจะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศ กระจายรายได้ไปยังผู้ประกอบการรายย่อย สร้างงานและสร้างรายได้ให้กับประชาชนระดับรากหญ้า

2. **โครงการระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Government Procurement : e-GP)** ธนาคารร่วมมือกับกรมบัญชีกลางยกระดับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย 2 โครงการย่อย คือ

- 1) **e-LG** การออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในระบบ e-GP ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนและการตรวจสอบหลักประกันของผู้ประกอบการ และสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของหลักประกันที่นำมาใช้ โดยผู้ประกอบการสามารถขอ e-LG จากทุกธนาคารและผ่านระบบบล็อกเชนที่พัฒนา
- 2) **e-Credit Confirmation** โดยบล็อกเชนของ e-GP มีการรวบรวมข้อมูลประวัติของผู้ประกอบการนิติบุคคล รวมถึงระบบอันดับความน่าเชื่อถือ (Rating) ของผู้ประกอบการตามผลงานในการทำงานกับภาครัฐ สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการลดระยะเวลา และภาระของผู้ประกอบการในการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อขอขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการและการยื่นเสนอราคา โดยจากข้อมูลปี 2562 ภาครัฐมีการจัดซื้อจัดจ้างกว่า 3.6 ล้านโครงการ วงเงินรวมกว่า 1.4 ล้านล้านบาท ลดภาระให้ผู้ประกอบการกว่า 270,000 ราย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสของระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งช่วยผลักดันการใช้งบประมาณในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ยังสามารถเชื่อมโยงกับระบบของสถาบันการเงิน และระบบการประเมินคุณภาพแบบบูรณาการของผู้ประกอบการที่ร่วมงานกับภาครัฐได้อีกด้วย

3. **โครงการออมพันธบัตรรัฐบาลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (DLT Scrippless Bond)** ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะพัฒนาการออมผ่านพันธบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้การออกพันธบัตรรัฐบาล การจำหน่าย รวมถึงการรับฝากหลักทรัพย์ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนทุกระดับชั้นสามารถเข้าถึงการออม ส่งเสริมให้เกิดความคล่องตัวทั้งในตลาดแรกและขยายตัวสู่ตลาดรองในอนาคต เสริมสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และช่วยลดขั้นตอนในกระบวนการต่างๆ ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ระบบบล็อกเชน ยังช่วยสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการจองซื้อพันธบัตร รวมทั้งสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยลดระยะเวลาในกระบวนการออกใบพันธบัตรทั้งหมด จากเดิม 15 วันเหลือไม่ถึง 2 วัน โดยรัฐบาลจะเริ่มออกพันธบัตรออมทรัพย์รัฐบาลผ่านระบบบล็อกเชนในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารเชื่อว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี Blockchain มาขับเคลื่อนการดำเนินโครงการต่างๆ ดังกล่าว จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและประเทศชาติเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 อย่างเต็มรูปแบบในอนาคต

- **พัฒนาระบบรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ** ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงกับกรมบัญชีกลาง พัฒนาระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of Government) เพื่อเพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน รายได้และเงินอื่นๆ จากประชาชนและภาคธุรกิจ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และยังช่วยลดขั้นตอนการนำเงินส่งคลังให้กับหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย โดยระบบดังกล่าวเป็นระบบงานเบ็ดเสร็จสำหรับการรับและนำเงินส่งคลังของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งครอบคลุมการทำธุรกรรมระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจ และภาครัฐกับภาคประชาชน เช่น การจ่ายค่าปรับ ค่าเช่า ค่าใบรับรอง ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต โดยประชาชนและภาคธุรกิจไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อที่ส่วนราชการด้วยตนเอง สามารถทำธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ www.epayment.cgd.go.th โดยการออกไปแจ้งการชำระเงิน (Bill Payment) เพียงเลือกรายการหรือหน่วยงานที่ต้องการชำระ และนำไปชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร เช่น Krungthai NEXT, Krungthai Corporate Online, ตู้ ATM, เครื่อง EDC ณ จุดบริการของกรมบัญชีกลาง ตลอดจนสาขาของธนาคารกว่า 1,000 แห่งทั่วประเทศ และเมื่อประชาชนและภาคธุรกิจชำระเงินสำเร็จแล้วจะได้รับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ทันที ในขณะเดียวกันข้อมูลการรับและนำส่งเงินจะเชื่อมโยงเข้าระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) โดยอัตโนมัติ ซึ่งปัจจุบันได้เริ่มให้บริการกับหน่วยงานนำร่องที่เริ่มดำเนินการรับชำระเงินและนำเงินส่งคลังผ่านระบบการรับชำระเงินกลางฯ แล้วตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2562 และธนาคารได้เตรียมขยายผลโครงการไปสู่ส่วนราชการอื่นๆ ที่มีความพร้อมต่อไป ทั้งนี้ ธนาคารเป็นสถาบันการเงินเพียงแห่งเดียวที่เป็นตัวกลางในการรับเงินและนำเงินส่งคลัง GFMS โดยอัตโนมัติ

2. กลุ่มการชำระเงิน (Payment) ได้แก่

- **Krungthai NEXT** พัฒนาฟังก์ชันและบริการต่างๆ เพิ่มเติมในปี 2562 เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เช่น บริการถอนเงินไม่ใช้บัตรผ่านเครื่อง ATM กว่า 8,000 เครื่องทั่วประเทศ บริการเปิดบัญชีออนไลน์ไม่มีขั้นต่ำและไม่เสียค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี บริการตรวจสอบเครดิตบูโรออนไลน์ด้วยตนเอง ตลอด 24 ชั่วโมง บริการ Krungthai Connnext แจ้งเตือนความเคลื่อนไหวทางการเงินผ่าน LINE โดยไม่มีค่าใช้จ่าย บริการสมาร์ท AI ระบบอัจฉริยะที่รู้ใจที่จะแนะนำรายการธุรกรรมที่สำคัญพร้อมโปรโมชันพิเศษเฉพาะผู้ใช้งานแต่ละท่าน รวมทั้งบริการ Chatbot ช่วยตอบคำถามที่พบบ่อย เป็นต้น สำหรับจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ในปี 2562 อยู่ที่กว่า 7 ล้านราย เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากกว่า 3.5 ล้านรายเมื่อเดือนธันวาคม 2561 และมีจำนวนผู้ใช้บริการ Connnext กว่า 5 ล้านราย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **Krungthai Travel Card** ที่เป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมที่ธนาคารซึ่งเป็นธนาคารแห่งแรกที่น่าเสนอต่อตลาดในปี 2560 และในปี 2562 ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อขยายฐานลูกค้า ได้แก่ บัตร Krungthai Travel UPI Debit Card เพื่อรองรับการใช้จ่ายในสกุลเงินหยวนและขยายระบบนิเวศกลุ่มการชำระเงินในประเทศจีนซึ่งเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก นอกจากนี้ธนาคารยังพัฒนาฟังก์ชันและบริการต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การเปิดใช้งานบัตร Krungthai Travel Card ได้เองผ่าน Krungthai NEXT การเพิ่มสกุลเงินรูเบิลรัสเซีย โครนาสวีเดน โครนอร์เวย์ โครนเดนมาร์ก โคเรียวอน ไต้หวันดอลลาร์ และอินเดียนรูปี เป็นต้น รวมทั้งได้เปิดให้บริการบัตรเสริม Krungthai Travel Card (Supplementary Card) เพื่อให้ผู้ถือบัตรเดิมสามารถออกบัตรเสริมให้แก่บุคคลอื่นได้ เพื่อขยายตลาดไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือลูกค้าที่มีการส่งบุตรหลานหรือบุคคลในครอบครัวไปศึกษาต่อต่างประเทศ รวมถึงตลาดนักท่องเที่ยวแบบครอบครัว ปัจจุบันธนาคารมีจำนวนผู้ถือบัตร Krungthai Travel Card กว่า 5 แสนราย
- **บริการรับชำระใบสั่งออนไลน์ครบวงจร** ร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติพัฒนาระบบใบสั่งออนไลน์แบบครบวงจรโดยเชื่อมโยงข้อมูลใบสั่งทุกสถานีกับกรมการขนส่งทางบก อำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในการดูรายงานและข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต่อการออกใบสั่ง ส่วนประชาชนสามารถชำระค่าปรับผ่าน ช่องทางของธนาคาร ได้แก่ สาขา เครื่อง ATM แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT รวมทั้ง ตัวแทนของธนาคาร (CenPay ตู้บุญเติม และไปรษณีย์ไทย) นอกจากนี้ธนาคารอยู่ระหว่างการเตรียมขยายการชำระใบสั่งผ่านเว็บไซต์และต่างสถานที่ต่อไปในอนาคต

3. กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness) ได้แก่

- **โครงการบัตรสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ** ปรับระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอกของข้าราชการและครอบครัวจำนวนประมาณ 5 ล้านคน จากการเบิกจ่ายแบบเดิมมาเป็นการใช้บัตรประชาชนทำธุรกรรมผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) โดยมีการติดตั้งเครื่อง EDC กว่า 5,600 เครื่องที่สถานพยาบาลของรัฐและเอกชนทั่วประเทศกว่า 1,300 แห่ง ทำให้การใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว โดยในปี 2562 รัฐบาลกำหนดวงเงินรวมของโครงการบัตรสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการเป็นจำนวนกว่า 70,000 ล้านบาท
- **โรงพยาบาลอัจฉริยะ (Smart Hospital)** ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องกับสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ โดยธนาคารเป็นผู้ให้บริการจัดการทางการเงินแบบครบวงจรด้วยบริการ Total Financial Solutions for Smart Hospital เช่น การบริหารจัดการทางการเงินผ่าน Krungthai Corporate Online บริการชำระเงินผ่านเครื่อง EDC บริการชำระเงินด้วยตนเองผ่านเครื่อง Self-Payment Machine ด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต QR Code ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) บริการจ่ายเงินเดือน เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับโรงพยาบาลหลายแห่งในปี 2562 เช่น โรงพยาบาลทหารอากาศ (สีกัน)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลสมุทรปราการ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนโรงพยาบาลต่างๆ ในการก้าวสู่ Smart Hospital

4. กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน (Education) ได้แก่

- **กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)** ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากกองทุน กยศ. ให้เป็นผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2562 ธนาคารได้ร่วมมือกับ กยศ. ร่วมลงนามในสัญญาจ้างจัดหาระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Student Loan Fund System: DSL) เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานของกองทุนฯ ผู้กู้ยืมและผู้ค้า ในรูปแบบไร้เอกสาร (Paperless) และการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ที่เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการตรวจสอบ ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและปลอดภัย สอดคล้องกับนโยบาย National e-Payment

จนถึงปัจจุบัน กยศ. ได้ปล่อยกู้ให้กับนักเรียนไปแล้วกว่า 5.64 ล้านราย และมีวงเงินประมาณ 607,000 ล้านบาท ทั้งนี้ ในปี 2562 กยศ. ได้ดำเนินการปล่อยกู้แล้วกว่า 26,000 ล้านบาทแก่นักเรียนกว่า 534,000 ราย ซึ่งธนาคารได้เข้าไปมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของ กยศ. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

- **โครงการมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University)** ธนาคารได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศในโครงการ Smart University เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะและสังคมไร้เงินสด โดยเชื่อมโยงระบบสารสนเทศทางการศึกษากับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารและให้บริการจัดการทางการเงินแบบครบวงจรผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มของธนาคาร เช่น บัตร Smart Card สำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย การติดตั้งเครื่อง EDC ตามจุดรับชำระเงินต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย บริการ QR Code เพื่อรับชำระเงิน และการพัฒนา University Mobile Application เพื่อสนับสนุนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด
- ทั้งนี้ ธนาคารได้ขยายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอีกหลายแห่งในปี 2562 ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และมหาวิทยาลัยราชภัฏหลายแห่ง (นครสวรรค์ ราชนครินทร์ สงขลา วิทยาลัยการณ มหาสารคาม อุตรดิตถ์ เป็นต้น)

5. กลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit) ได้แก่

- **ตั๋วร่วมแมงมุม** ธนาคารร่วมมือกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เพื่อออกบัตรเดบิตแมงมุมเมื่อเดือนกันยายน 2561 ปัจจุบันสามารถใช้บัตรดังกล่าวโดยสารรถไฟฟ้า MRT ได้ทั้งสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง และธนาคารจะต่อยอดให้สามารถเชื่อมต่อการเดินทางทุกรูปแบบ โดยวางแผนขยายบริการตั๋วร่วม (Common Ticketing System) ไปยังรถไฟฟ้าสายอื่นๆ แอร์พอร์ตเรลลิงค์ และรถโดยสาร ขสมก. ต่อไปในอนาคต

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **ชำระค่าโดยสารรถโดยสารแบบไร้เงินสด** ร่วมกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ดำเนินโครงการรับชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสดบนรถโดยสารของ ขสมก. ทุกคัน ให้บริการ 129 เส้นทางบนรถโดยสาร ขสมก. กว่า 3,000 คัน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าโดยสารผ่านเครื่อง EDC ด้วยบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (ชำระค่าโดยสารเป็นรายเที่ยว) บัตรโดยสารล่วงหน้าอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่จำกัดจำนวนเที่ยว) บัตรนักเรียน นักศึกษา อิเล็กทรอนิกส์ บัตรเดบิต-เครดิตที่มีสัญลักษณ์ Contactless ของทุกธนาคาร และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ รวมทั้งสแกน QR CODE เพื่อชำระ ค่าโดยสารผ่าน Krungthai NEXT หรือ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของทุกธนาคาร โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการชำระค่าโดยสารและส่งเสริมสังคมไร้เงินสด ปัจจุบัน ขสมก. มีผู้โดยสาร 500,000 คนต่อวัน และมีเที่ยวเดินทางมากกว่า 1,000,000 ครั้งต่อวัน

ธนาคารเชื่อมั่นว่า การตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าใน 5 ระบบนิเวศทางธุรกิจโดยใช้กลยุทธ์ป่าล้อมเมือง ผ่านการใช้จุดแข็งจากฐานลูกค้าภาครัฐและลูกค้าในต่างจังหวัดมาขับเคลื่อนมาตรฐานของตลาดและของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ให้ไปถึงประชาชนทุกภาคส่วน จะทำให้ธนาคารสามารถรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ได้อย่างมั่นคง รวมทั้งจะเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ที่มีศักยภาพ และช่วยให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มที่ยังไม่เข้าถึงบริการทางการเงิน (Unbanked) ที่ในช่วงที่ผ่านมาได้มีการเดินบัญชีผ่านธนาคารน้อยหรือไม่มีหลักฐานแสดงรายได้ที่สม่ำเสมอ ซึ่งการขยายธุรกิจผ่านระบบนิเวศเป้าหมายจะช่วยให้ธนาคารได้รับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้วิเคราะห์และสนับสนุนการขยายธุรกิจในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

1.1.3 ทิศทางและแผนงานของธนาคารรวมทั้งโครงการที่สำคัญของธนาคารในปี 2563

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ทำหน้าที่เป็นสถาบันการเงินที่อยู่เคียงข้างคนไทยด้วยการให้บริการทางการเงินกับประชาชนในทุกระดับ รวมทั้งเป็นเสาหลักของเศรษฐกิจชาติโดยให้ความช่วยเหลือลูกค้าและคนไทยในทุกวิกฤติ ส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง เช่น โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การติดตั้งเครื่อง EDC ให้กับร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ โครงการชิมช้อปใช้ ตลอดจนโครงการกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ตามวิสัยทัศน์ Growing Together ภายใต้ผู้ที่เกี่ยวข้องสำคัญกับธนาคาร 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกค้า เชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มด้วยบริการทางการเงิน (Financial Solution) ที่ครบวงจร ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรสบายในชีวิต

2. สังคม นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมายกระดับการทำธุรกรรมการเงินของคนไทย ผ่านช่องทางให้บริการและเครือข่ายของธนาคารที่ครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึงตัวแทนของธนาคาร (Banking Agent)

3. พนักงาน มุ่งพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการและคุณธรรม

4. ผู้ถือหุ้น มุ่งรักษาความสามารถในการแข่งขัน เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนให้กับผู้ถือหุ้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับ 5 Ecosystem ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธนาคาร ได้แก่ **กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ** โดยได้รับความไว้วางใจให้ดูแลการเชื่อมระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมโยงบริการทางการเงินจากภาครัฐสู่ประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกในการผลักดันนโยบายสำคัญของประเทศ **กลุ่มการชำระเงิน** พัฒนานวัตกรรมบริการชำระเงินที่ครบวงจร เป็นดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้า **กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ** ขยายบริการทางการเงินผ่าน Krungthai Corporate Online บริการจ่ายเงินเดือน บริการจ่ายคืนค่าด้วยระบบโอนเงินอัตโนมัติ และยกระดับบริการสู่ Smart Hospital **กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน** พัฒนา University แอปพลิเคชันเพื่อเป็นแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงทุกมิติการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล และ**กลุ่มระบบขนส่ง** ติดตั้งระบบชำระเงินด้วย QR Code ติดตั้งเครื่อง EDC เพื่อรับชำระเงินในรถโดยสาร ขสมก.

เพื่อสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร ธนาคารจะลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 ตามแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระยะยาว ระหว่างปี 2562 - 2566 ภายใต้งบประมาณมูลค่ากว่า 19,000 ล้านบาท เพื่อขับเคลื่อนเทคโนโลยีทางการเงินและสนับสนุนการตอบโจทย์ธุรกิจด้านดิจิทัลของธนาคาร

ทั้งนี้ กลยุทธ์และเป้าหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญของธนาคารภายใต้แผนระยะยาวดังกล่าว ได้แก่

- Anytime Anywhere สามารถเชื่อมต่อกับลูกค้าได้ทุกช่องทาง ทุกที่ทุกเวลา อย่างมีประสิทธิภาพ
- Intelligent Operation มีระบบปฏิบัติการอัจฉริยะ ยืดหยุ่น รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- De-Constructing the Core แปลงระบบ Core Banking เดิมที่มีขนาดใหญ่และไม่ยืดหยุ่นให้เป็น Module เล็กๆ เพื่อรองรับการทำงานแบบ Agile และลดความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- Integrated to the Ecosystem เครือข่ายของธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายพันธมิตรได้อย่างลงตัว เพื่อให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมาย
- Event Enabled Enterprise (E3) สามารถรู้กิจกรรมที่ลูกค้าทำและเสนอโปรโมชันได้ทันที ตรงเวลา และ ตรงใจ
- Data-driven Bank มีฐานข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงที่เข้าใจความต้องการ พฤติกรรม และเป้าหมาย รวมทั้งการตัดสินใจของลูกค้าเป็นอย่างดี
- Flexible Multi-Speed IT สามารถปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะตลาดได้ ดำเนินการได้อย่างยืดหยุ่น และรวดเร็วเข้ากับสภาวะการณ์ต่างๆ ได้ตลอดเวลา

เพื่อสนับสนุนการเป็นแพลตฟอร์มทางการเงินที่สามารถเชื่อมต่อทุกความต้องการของลูกค้าจากการวางรากฐานโครงสร้างทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลครบวงจรเชื่อมโยงประชาชนกลุ่มฐานรากและสังคมเมือง ตลอดจนเริ่มต้นสู่การเป็น Open Banking (การเปิดเผยข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าให้กับบุคคลที่สาม) ผ่านการใช้แพลตฟอร์มเป้าตังและ E-Wallet ซึ่งเป็นระบบเปิดเพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามาเชื่อมต่อระบบของธนาคารผ่าน Application Program Interface (API) ได้ ทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการทางการเงินโดยไม่ต้องมีบัญชีธนาคารและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น รวมทั้งเปิดให้พันธมิตรเข้ามาร่วมทำธุรกิจพร้อมกับการพัฒนาต่อยอด

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ ให้กับลูกค้าและคู่ค้าของธนาคาร โดยการดำเนินการดังกล่าว ธนาคารจะยึด Customer Centricity & Solutions หรือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินจากการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มฐานลูกค้า (Customer Segments) การนำ Data Analytics มาวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและแก้ไขปัญหาของลูกค้า (Pain Point) ด้วยฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของธนาคารผ่านการดำเนินโครงการสำคัญต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ ของธนาคารในอนาคต รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมทั้งลูกค้าในกลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็ก (sSME) กลุ่มลูกค้ามั่งคั่ง (Wealth) ลูกค้ากลุ่มภาครัฐ กลุ่มพนักงานเงินเดือน ตลอดจนกลุ่มนักศึกษา

สำหรับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารในปี 2563 จะให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ “การต่อยอดธุรกิจจากคู่ค้าของลูกค้า” ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐที่เป็นลูกค้าหลักและพันธมิตรรายอื่นผ่านการขับเคลื่อนองค์กรใน 2 รูปแบบสำคัญ คือ

- (1) แบบเรือบรรทุกเครื่องบินหรือ Carrier (สายงานด้าน Traditional Banking): เน้นเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานหลักต่างๆ เพื่อปกป้องฐานธุรกิจเดิมและลูกค้าของธนาคาร
- (2) แบบเรือเร็วหรือ Speed Boat (สายงานด้านดิจิทัล): มุ่งทำธุรกิจในรูปแบบของ Agile โดยมีหลักการทำงานแบบเรียนรู้จากข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็ว (Fail Fast Learn Fast) อาศัยความคล่องแคล่วรวดเร็ว และวิเคราะห์ข้อมูลบน Digital Platform / Open Banking เพื่อทดลองและแสวงหาธุรกิจแบบใหม่ๆ และต่อยอดธุรกิจจากคู่ค้าของลูกค้า รวมทั้งความร่วมมือต่างๆ กับโครงการของรัฐบาล

ทั้งนี้ แนวคิดการมุ่งสู่ Open Banking บนแพลตฟอร์มดิจิทัลต่างๆ ของธนาคารจะเป็นรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะเรือเร็ว (สายงานด้านดิจิทัล) ที่ต้องการความคล่องตัวและความรวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาทำธุรกิจเพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจด้านดิจิทัลของธนาคารบนรูปแบบและโอกาสธุรกิจใหม่ๆ โดยเมื่อธนาคารค้นพบรูปแบบธุรกิจที่แน่นอนและสามารถต่อยอดธุรกิจ สามารถสร้างรายได้ให้ธนาคารเพิ่มเติมได้ ธนาคารก็จะนำเรือบรรทุกเครื่องบิน (สายงานด้าน Traditional Banking) เข้ามาร่วมทำธุรกิจด้วย ตัวอย่างเช่น การต่อยอดสนับสนุนสินเชื่อให้กับคู่ค้าของลูกค้าธนาคารในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของโครงการบัตรสวัสดิการและชิมช้อปใช้ ได้แก่ บริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค บริษัทโมเดิร์นเทรด ร้านค้าปลีกค้าส่งขนาดใหญ่ ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ และร้านค้าชุมชน เป็นต้น

การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ทำให้อำนาจกำหนดโครงการสำคัญปี 2563 เพื่อสนับสนุนแผนงานต่างๆ ของธนาคาร ไว้ดังนี้

1. Invisible Banking โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและเพิ่มบริการใหม่ๆ ให้แก่ “Krungthai NEXT” ซึ่งเป็นธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคาร รวมถึงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีให้มีเสถียรภาพ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั่วไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนาการให้บริการ ควบคู่กับการฝึกทักษะแก่พนักงานให้รองรับการก้าวไปสู่ Invisible Banking

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2. Government as a Platform ธนาคารมุ่งสนับสนุนนโยบายและมาตรการของรัฐบาล โดยการพัฒนานวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีให้สามารถรองรับการให้บริการที่สอดคล้องกับแผนงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งนอกจากจะมีส่วนช่วยส่งเสริมนโยบายภาครัฐที่มีเป้าหมายให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนแล้ว ธนาคารยังสามารถขยายฐานลูกค้าเพิ่มได้ด้วย

จากการเข้าร่วมวางรากฐานโครงสร้างพื้นฐานการเงินของประเทศไทยหลายโครงการในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้ธนาคารได้รับโอกาสต่อยอดจากโครงการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มขึ้นของฐานลูกค้าใหม่ ฐานเงินฝาก และสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งสะท้อนจากความสำเร็จของ Krungthai NEXT ที่มีผู้ใช้งานมากกว่า 7 ล้านราย Krungthai Connex มีผู้ใช้งาน 5 ล้านราย บัตร Krungthai Travel Card บัตรแรกที่สามารถแลกเงินตราต่างประเทศได้ด้วยตัวเองตลอด 24 ชั่วโมงในอัตราพิเศษถึง 18 สกุลเงินหลักที่มีผู้ถือบัตรกว่า 5 แสนราย ผู้กู้ยืมกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กว่า 5 ล้านราย ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 14.6 ล้านราย โครงการชิมช้อปใช้ที่ให้บริการแอปพลิเคชันเป้าตังกับประชาชน 15 ล้านราย แอปพลิเคชันเงินกับร้านค้ากว่า 1.6 แสนแห่ง ตลอดจนร้านค้าธงฟ้าประชารัฐจำนวนกว่า 8 หมื่นแห่งทั่วประเทศ ทำให้ธนาคารมีฐานลูกค้าและประชาชนมากกว่า 40 ล้านราย ผลักดันให้ธนาคารพร้อมเป็นผู้นำในการวางโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสิ่งยืนยันถึงเจตนารมณ์และทิศทางที่ถูกต้องของธนาคารที่อยู่เคียงข้างคนไทยและสังคมไทย

ธนาคารคาดหวังการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และโครงการสำคัญที่กล่าวมาจะมีส่วนช่วยสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 การมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด และการลดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างการกระจายรายได้ในสังคม นอกจากนี้ ยังจะเป็นการสร้างเสริมศักยภาพการแข่งขันด้านดิจิทัลของธนาคาร ตลอดจนยกระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชน (Public Trust) ต่อธนาคาร สอดคล้องกับ Statement of Direction วิสัยทัศน์ และ พันธกิจที่ให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งพนักงาน ลูกค้า สังคม และผู้ถือหุ้น ในการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของธนาคาร

1.2 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญ

1.2.1 ประวัติความเป็นมา

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

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ในเดือนกันยายน 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น อนุมัติให้ลดทุนจดทะเบียนของธนาคารเพื่อลดผลขาดทุนสะสม โดยการลดมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากเดิมหุ้นละ 10 บาท เหลือมูลค่าหุ้นละ 5.15 บาท

ในเดือนตุลาคม 2546 กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน มีนโยบายที่จะลดสัดส่วนการถือหุ้นธนาคารลง ธนาคารจึงได้เสนอขายหุ้นที่ถือโดยกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงินจำนวน 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 โดยหลังจากการเพิ่มทุนกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงินยังคงถือหุ้น ร้อยละ 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. รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ ประกอบธุรกิจให้บริการแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ในด้านงานบริการขนส่งทรัพย์สิน งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการรักษาความสะอาด งานบริหารอาคารและศูนย์ฝึกอบรม งานบริหารธุรกิจการพิมพ์ งานบริการติดตามทวงถามหนี้ งานบริการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ งานบริการอื่นๆ และให้บริการขนส่งเงินสดและเอกสารแก่สถาบันการเงินอื่น รวมถึงหน่วยงานของรัฐที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต

- บจ. กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส ให้บริการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ บริการด้านการเช่าพื้นที่เพื่อติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ บริการด้านพัฒนาระบบงาน และ ให้บริการด้านคำปรึกษาแก่องค์กรอื่นๆ ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

- บจ. กรุงไทยกฎหมาย ประกอบธุรกิจให้บริการงานด้านกฎหมายกับธนาคารรวมถึงบริษัทในเครือและหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย ประกอบธุรกิจด้านหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุน และกิจการที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- บจ. กรุงไทยแอ๊ดไวท์เซอร์ ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจของธนาคาร (ปัจจุบันบริษัทได้หยุดดำเนินการ และธนาคารอยู่ระหว่างทบทวนแผนการดำเนินธุรกิจ)
- บจ. กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อและการให้เช่าซื้อแบบลีสซิ่ง สำหรับสังหาริมทรัพย์ทุกประเภท ธุรกิจแฟคเตอริง และเช่าซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค (ธนาคารอยู่ระหว่างการพิจารณาแนวทางปรับโครงสร้างการดำเนินธุรกิจ)
- บจ. เคทีซี นาโน ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ
- บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) และบริษัทที่อยู่ภายใต้การถือหุ้นของ บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) จำนวน 4 บริษัท ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (ธนาคารลงทุนทางอ้อมผ่าน บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ)) โดย บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) ลงทุนใน บจ. เคทีซี พิกโก (ชลบุรี) บจ. เคทีซี พิกโก (ปทุมธานี) บจ. เคทีซี พิกโก (สมุทรปราการ) และ บจ. เคทีซี พิกโก (สมุทรสาคร) ร้อยละ 100)

2) กลุ่มบริษัทร่วม

หมายถึง บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละ 20 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ของทุนชำระแล้ว ซึ่งธนาคารร่วมลงทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ และเพื่อเอื้อประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์ให้กับธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าธนาคาร บริษัทในกลุ่มนี้ได้แก่

- บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย ประกอบธุรกิจรับประกันวินาศภัยทุกประเภท
- บจ. กรุงไทย ไอบีเจ ลีสซิ่ง ดำเนินธุรกิจให้เช่าแบบลีสซิ่งสำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ทุกชนิด ธุรกิจเช่าซื้อสังหาริมทรัพย์ทุกชนิด ธุรกิจแฟคเตอริง และบริการรถเช่าเพื่อการดำเนินงาน
- บมจ. บัตรกรุงไทย⁽¹⁾ ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตร การให้บริการรับชำระเงินแทน และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal loan)
- บล. กรุงไทย ซีมิโก้ (เดิมชื่อ บล. เคที ซีมิโก้ เปลี่ยนชื่อเป็น บล. กรุงไทย ซีมิโก้ เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2563) เป็นการร่วมทุนระหว่างธนาคารและกลุ่มซีมิโก้ ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาทางการเงิน และกิจการที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

- บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ประกอบธุรกิจประกันชีวิต

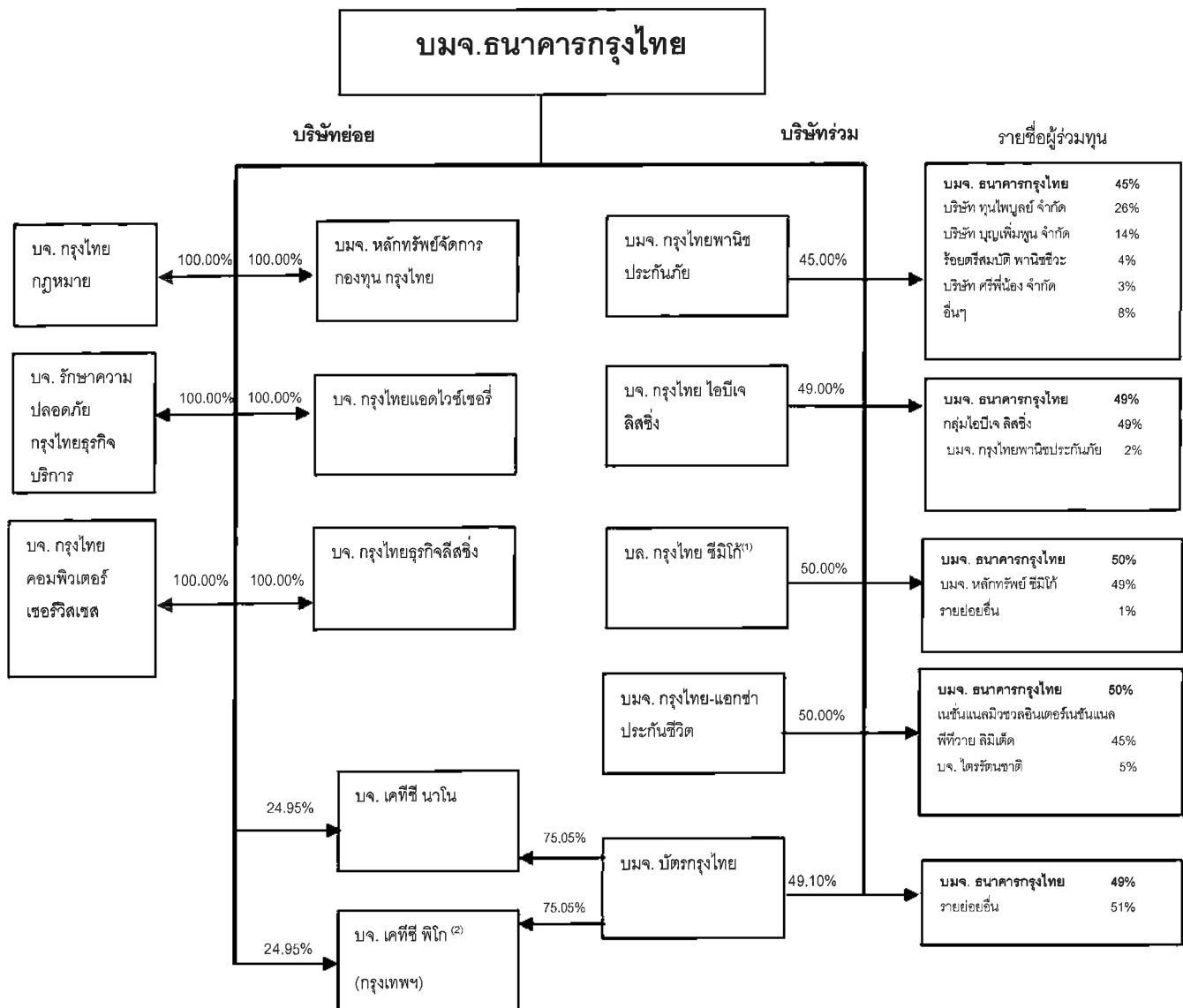
3) กลุ่มบริษัทอื่น

หมายถึง บริษัทที่ธนาคารลงทุน และอยู่นอกกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

(1) สำหรับการจัดทำงบการเงิน ธนาคารได้รวม บมจ. บัตรกรุงไทย เป็นบริษัทย่อย โดยพิจารณาถึงอำนาจควบคุมต่อบริษัทตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 10

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

โครงสร้างการถือหุ้นในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562



(1) เดิมชื่อ บล. เคที ซีมิโก้

(2) บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) ลงทุนใน บจ. เคทีซี พิกโก (ชลบุรี) บจ. เคทีซี พิกโก (ปทุมธานี) บจ. เคทีซี พิกโก (สมุทรปราการ) และ บจ. เคทีซี พิกโก (สมุทรสาคร) ร้อยละ 100

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รายชื่อบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นโดยตรงตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

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. กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส | บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 100.00 | 1,300.00 |
| บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย | จัดการกองทุน | 100.00 | 210.90 |
| บจ. กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์ | ที่ปรึกษาทางการเงิน | 100.00 | 40.00 |
| บจ. กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง | เช่าซื้อ | 100.00 | 1,000.00 |
| บจ. เคทีซี นาโน | สินเชื่อรายย่อย | 24.95 | 12.48 |
| บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) | สินเชื่อรายย่อย | 24.95 | 14.97 |
| บริษัทร่วม | | | |
| บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย | ประกันวินาศภัย | 45.00 | 1,518.82 |
| บจ. กรุงไทย โอบีเจ ลิสซิ่ง | เช่าซื้อ | 49.00 | 87.38 |
| บมจ. บัตรกรุงไทย | บัตรเครดิต | 49.10 | 1,994.59 |
| บล. กรุงไทย 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 อีทีเอ็มเอ็กซ์ ⁽¹⁾ | จัดการระบบชำระเงินระหว่างธนาคาร | 19.82 | 35.70 |
| บจ. บีซีไอ (ประเทศไทย) ⁽¹⁾ | ให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์บนระบบบล็อกเชน | 22.17 | 117.50 |
| บริษัทอื่นที่ถือหุ้นจากการปรับโครงสร้างหนี้ | | | |
| บมจ. ผลิตภัณฑ์อาหารกว้างไพศาล | ผลิตและจำหน่ายอาหารกระป๋อง | 12.42 | 0.06 |
| บมจ. แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป | การผลิตและจำหน่ายหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ | 16.09 | 0.29 |
| บมจ. อัลฟาเทค อิเล็กทรอนิกส์ | ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ | 30.51 | 0.00 ⁽²⁾ |
| บมจ. สหวิริยาสตีลอินดัสตรี | อุตสาหกรรมเหล็ก | 40.49 | 0.00 ⁽²⁾ |

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หน่วย : ล้านบาท

| บริษัท | ประเภทธุรกิจ | ธนาคารถือหุ้น (ร้อยละ) | เงินลงทุน (วิธีราคาทุน) |
|--|---|---------------------------|----------------------------|
| กองทรัสต์ | | | |
| กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วมทุนสำหรับธุรกิจ เอสเอ็มอีก้าวไกลไปด้วยกัน 1 | Private Fund (เป็นกองทุนที่จัดตั้ง ขึ้นเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)) | 88.11 | 48.46 |
| กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วมทุนสำหรับธุรกิจ เอสเอ็มอีก้าวไกลไปด้วยกัน 2 | Private Fund (เป็นกองทุนที่จัดตั้ง ขึ้นเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)) | 85.84 | 361.03 |

(1) สำหรับการจัดทำงบการเงิน ธนาคารได้นับรวม บจ. เนชั่นแนล ไลฟ์สไตล์เอนเตอร์เทนเมนต์ และ บจ. บีซีไอ (ประเทศไทย) เป็นบริษัทร่วมโดยพิจารณาถึงสัดส่วนการถือหุ้น และการมีตัวแทนอยู่ในคณะกรรมการบริษัท ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัทตามมาตรฐานบัญชี ฉบับที่ 28

(2) น้อยกว่า 0.01 ล้านบาท

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้หลักของธนาคาร เปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2560 - 2562

| งบการเงินรวม | หน่วย : ล้านบาท | | | | | |
|--|-----------------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | 2562 | | 2561 | | 2560 | |
| | | | | | (ปรับปรุงใหม่) | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน | 7,113 | 5.7 | 9,882 | 8.4 | 10,420 | 8.5 |
| เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า | 482 | 0.4 | 325 | 0.3 | 281 | 0.2 |
| เงินลงทุนในตราสารหนี้ | 4,943 | 3.9 | 3,807 | 3.3 | 4,128 | 3.3 |
| เงินให้สินเชื่อ | 109,784 | 87.4 | 104,681 | 89.3 | 106,187 | 86.2 |
| การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน | 428 | 0.3 | 936 | 0.8 | 1,808 | 1.5 |
| อื่นๆ | 221 | 0.2 | 139 | 0.1 | 62 | 0.0 |
| รวมรายได้ดอกเบี้ย | 122,971 | 97.9 | 119,770 | 102.2 | 122,886 | 99.7 |
| เงินรับฝาก | 17,861 | 14.2 | 19,445 | 16.6 | 19,789 | 16.1 |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน | 2,532 | 2.0 | 2,707 | 2.3 | 2,619 | 2.1 |
| เงินนำส่งธนาคารแห่งประเทศไทยและสถาบันคุ้มครองเงินฝาก | 9,978 | 7.9 | 9,705 | 8.3 | 9,372 | 7.6 |
| ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม | 4,085 | 3.3 | 4,093 | 3.5 | 4,193 | 3.4 |
| อื่นๆ | 199 | 0.2 | 131 | 0.1 | 50 | 0.0 |
| ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย | 34,655 | 27.6 | 36,081 | 30.8 | 36,023 | 29.2 |
| รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ | 88,316 | 70.3 | 83,689 | 71.4 | 86,863 | 70.5 |
| รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ | 29,596 | 23.6 | 29,493 | 25.2 | 28,638 | 23.2 |
| ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ | 6,359 | 5.1 | 5,831 | 5.0 | 4,617 | 3.7 |
| รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ | 23,237 | 18.5 | 23,662 | 20.2 | 24,021 | 19.5 |
| กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารตราต่างประเทศ | 3,197 | 2.5 | 3,500 | 3.0 | 3,232 | 2.6 |
| กำไรสุทธิจากเงินลงทุน | 4,372 | 3.5 | 435 | 0.4 | 929 | 0.8 |
| ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย | 1,425 | 1.1 | 1,130 | 0.9 | 2,264 | 1.8 |
| รายได้จากเงินปันผล | 496 | 0.4 | 453 | 0.4 | 415 | 0.4 |
| รายได้จากเงินชดเชยความเสียหายตามคดีความ | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1,636 | 1.3 |
| รายได้จากการดำเนินงานอื่น | 4,615 | 3.7 | 4,352 | 3.7 | 3,864 | 3.1 |
| รวมรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย | 37,342 | 29.7 | 33,532 | 28.6 | 36,361 | 29.5 |
| รวมรายได้สุทธิ | 125,658 | 100.0 | 117,221 | 100.0 | 123,224 | 100.0 |

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.2.1 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

2.2.1.1 สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล

ในปี 2562 ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้าพร้อมทั้งจัดรายการส่งเสริมการขายในแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยมีผลิตภัณฑ์หลัก ดังนี้

1. สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อวงเงินหมุนเวียน (Revolving) สำหรับลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าใช้จ่ายในช่วงเวลาที่มีความจำเป็น สามารถชำระคืนเงินต้นได้ตามความต้องการมีความสะดวกสบาย และได้รับความนิยมาโดยตลอด โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักได้แก่ กลุ่มลูกค้าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ยังได้ขยายสินเชื่อไปยังกลุ่มลูกค้าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีศักยภาพ

2. สินเชื่อโครงการเงินกู้ดอกเบี้ยคงที่ เป็นวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน มีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้าใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและตามความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการซื้ออุปโภคบริโภค ท่องเที่ยว ซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ลักษณะโครงการสินเชื่อมีทั้งแบบจัดทำบันทึกข้อตกลงให้สินเชื่อเป็นสวัสดิการ และแบบที่ไม่จัดทำบันทึกข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับหน่วยงานต้นสังกัดของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการสินเชื่อให้แก่ข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างประจำผู้รับบำนาญซึ่งเกษียณอายุแล้ว โดยการขอสินเชื่อใช้หนังสือรับรองสิทธิในบำนาญตกทอดเป็นหลักทรัพย์สินประกันการกู้เงิน

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

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทำใบสมัครสินเชื่อในรูปแบบแผ่นพับ (Brochure) สำหรับสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู สินเชื่อกรุงไทย Smart Money และสินเชื่อกรุงไทยให้ 5 เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการทำนิติกรรมสัญญาและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในปีที่ผ่านมาธนาคารได้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลให้มีความยืดหยุ่น และมีการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม สอดคล้องกับภาวะตลาดและความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น

■ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อเพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือซื้อที่ดินเพื่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง หรือเพื่อปรับปรุงต่อเติมหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย 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 บริการหักบัญชีสาธารณูปโภคโดยอัตโนมัติ และบริการ Krungthai NEXT เป็นต้น

นอกจากนี้ธนาคารได้จัดกิจกรรมพิเศษอย่างต่อเนื่อง โดยเข้าร่วมงานมหกรรมที่เกี่ยวข้องกับบ้าน เช่น มหกรรมบ้านและคอนโด Money Expo มหกรรมทางการเงินต่างๆ และยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายกับสมาคมอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ ร่วมกับสาขาและสำนักงานเขตทั่วประเทศและธนาคารมีโครงการพิเศษเพื่อสนับสนุนผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลางให้เข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย อีกทั้งยังช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจตามนโยบายรัฐบาล ได้แก่ มาตรการลดภาระการซื้อที่อยู่อาศัยภายใต้โครงการ “บ้านดีมีดาว” เพื่อเป็นการลดภาระและสนับสนุนให้ประชาชนทั่วไปมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

2.2.1.2 สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก

สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก (SME) ของธนาคารมุ่งส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีศักยภาพ มีความสามารถในการชำระหนี้ ให้ได้รับโอกาสเข้าถึงแหล่งทุน โดยเปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดเล็กที่ต้องการขยายกิจการ หรือ เงินทุนหมุนเวียน ได้รับโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน ซึ่งจะช่วยสร้างงาน สร้างอาชีพและสร้างรายได้ ผลักดันเศรษฐกิจฐานรากเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธุรกิจขนาดเล็กที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อมียอดขายไม่เกิน 100 ล้านบาทต่อปี และวงเงินสินเชื่อธุรกิจรวมไม่เกิน 20 ล้านบาท

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็กหลายโครงการ และยังมีโครงการความร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ผ่านการค้าประกันสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ โดยธนาคารได้ออกแคมเปญ “กรุงไทย SME เคียงข้างธุรกิจคุณ” เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจมีการเติบโตไปข้างหน้าอย่าง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

มันคง กับอัตราดอกเบี้ยพิเศษเริ่มต้น 4% ต่อปี ฟรีค่าธรรมเนียม บสย. ค่าประกัน 4 ปีแรก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กภายใต้แคมเปญ “กรุงไทย SME เคียงข้างธุรกิจคุณ” ได้แก่ Krungthai sSME ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ “ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ”, สินเชื่อ Krungthai sSME บัญชีเดียว เพื่อสนับสนุนนโยบายบัญชีเดียวของรัฐบาลที่ต้องการให้นิติบุคคลจัดทำบัญชีและงบการเงินชุดเดียวให้สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ, สินเชื่อ Krungthai sSME เพื่อชำระภาษีต่อกรมสรรพากร เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระและเพิ่มสภาพคล่องของกิจการ ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง, สินเชื่อ Krungthai sSME EEC 4.0 ซึ่งสนับสนุนโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) ตามแผนยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ในพื้นที่ดังกล่าว, สินเชื่อ Krungthai sSME ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการในระดับท้องถิ่น รวมถึงผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการชิมช้อปใช้ และ สินเชื่อ Krungthai sSME สำหรับคู่ค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ เพื่อสนับสนุนลูกค้าที่เป็นคู่ค้าของภาครัฐได้มากขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีโครงการต่างๆ ที่ร่วมมือกับบริษัทเอกชน โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการที่เป็นคู่ค้าของบริษัทเอกชนดังกล่าว และธนาคารยังมีโปรแกรมส่งเสริมการตลาด อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อกระตุ้นยอดสินเชื่อระหว่างปี เช่น สินเชื่อ Krungthai sSME Boost Up สำหรับลูกค้าผู้ประกอบการทั่วไป และรายการส่งเสริมการขาย Krungthai sSME Refinance-in เพื่อชักชวนลูกค้าจากสถาบันการเงินอื่น มาใช้บริการกับธนาคาร เป็นต้น

2.2.1.3 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง

ธนาคารให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งมีวงเงินรวมมากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญและช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม และยังต้องการการสนับสนุนแหล่งเงินทุนในการประกอบธุรกิจอยู่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องในภาคธุรกิจต่างๆ ที่สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ ทั้งภาคการผลิต บริการ ค้าส่ง ค้าปลีก การเกษตร การนำเข้าและส่งออก รวมทั้งสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการ SME ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่องที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ที่มีความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในกิจการหรือการขยายกิจการ

ธนาคารมีบริการที่ตอบสนองลูกค้าตามลักษณะธุรกิจ เช่น ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง อะพาร์ตเมนต์ และธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตในการปรับเปลี่ยนเครื่องจักร หรือ การใช้หุ่นยนต์ (Robot) หรือระบบอัตโนมัติทดแทนแรงงานคน เป็นต้น อีกทั้ง ได้จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ประกอบการ SME อาทิเช่น โครงการ SME บัญชีเดียว (Single Account) เป็นการสนับสนุนนโยบายภาครัฐที่ต้องการส่งเสริมให้ SME ใช้บัญชีและงบการเงินที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริงในการยื่นรายงานต่อกรมสรรพากรและใช้ทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์ พร้อมกับสนับสนุนวงเงินสินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ปรับปรุงขยายกิจการ พร้อมทั้งการสนับสนุนค่าธรรมเนียมการค้าประกันของ บสย. เพื่อช่วยเหลือ SME ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2.2.1.4 สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่

ธนาคารแบ่งการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มียอดขายเกินกว่า 1,000 ล้านบาท หรือมีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500 ล้านบาท ขึ้นไป โดยให้บริการด้านสินเชื่อและบริการทางการเงินต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบครบวงจร ตามประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ธนาคารจึงแบ่งกลุ่มลูกค้าหลักโดยแยกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจการเกษตร กลุ่มธุรกิจก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธุรกิจบริการ และกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม

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

ธนาคารยังคงมุ่งเน้นความสำคัญต่อการให้บริการดังต่อไปนี้ สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ทั้ง 2 กลุ่ม

- การขยายฐานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพตามนโยบายของธนาคาร รวมทั้งอุตสาหกรรมเป้าหมายใหม่ด้านนวัตกรรม และโครงการลงทุนของภาครัฐ เพื่อสร้างความเติบโตให้กับธนาคาร และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- การสร้างมูลค่าเพิ่ม และนำเสนอบริการทางการเงิน Supply Chain แบบองค์รวม ผสานกับดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และคู่ค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือธุรกิจต่อยอด ทำให้การนำเสนอบริการทางการเงินมีความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการสอบทานธุรกรรมระหว่างกัน
- การขยายฐานลูกค้าที่ใช้บริการเดินบัญชีหลักกับธนาคาร (Main Operating Accounts) โดยมุ่งเน้นบริการทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
- การสนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ในการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และประเทศกลุ่ม CLMV
- การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และปรับกระบวนการทำงานภายในโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric) เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินให้ตอบโจทย์ธุรกิจและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

สินเชื่อสถาบันการเงิน และสินเชื่อสาขาต่างประเทศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีธุรกรรมด้านการกำกับดูแลและพัฒนาการทำธุรกิจกับลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินต่างประเทศ สาขาและบริษัทในเครือของสถาบันการเงินต่างประเทศที่ทำธุรกิจในประเทศไทย รวมทั้งสถาบันการเงินในประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธุรกิจหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธุรกิจประกัน ธุรกิจสินเชื่อ โดยสินเชื่อสถาบันการเงินถือเป็นส่วนหนึ่งในธุรกรรมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน และการให้บริการด้านสินเชื่อและบริการต่างๆ ผ่านสาขาต่างประเทศ รวม 8 สาขา และสำนักงานผู้แทนจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สาขาคุนหมิง สาขามุมไบ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาพนมเปญ สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ สาขาสิงคโปร์ สาขานครหลวงเวียงจันทน์ สาขาเคย์แมน และสำนักงานผู้แทนอย่างกึ่ง โดยสาขาที่ทำธุรกรรมเต็มรูปแบบซึ่งรวมทั้งบริการแบบ Retail Banking มี 4 สาขา ได้แก่ สาขามุมไบ สาขพนมเปญ สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ และสาขานครหลวงเวียงจันทน์ และสาขาที่บริการเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ (Wholesale Banking) มี 3 สาขา ได้แก่ สาขาคุนหมิง สาขาลอสแอนเจลิส และสาขาสิงคโปร์ สำหรับสาขาเคย์แมน จะมุ่งเน้นธุรกรรมในลักษณะการระดมทุนจากแหล่งเงินภายนอก ในขณะที่สำนักงานผู้แทนอย่างกึ่ง ทำหน้าที่ในการดูแลและประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุน ระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา

2.2.1.5 สินเชื่อธุรกิจภาครัฐ

ธนาคารได้ให้บริการสินเชื่อแก่หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นฐานลูกค้ารายใหญ่และมีความเสี่ยงต่ำ ได้แก่

1. สินเชื่อที่ให้กับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ เป็นสินเชื่อเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลและการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งธนาคารจะให้บริการสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินการของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจนั้นๆ

2. ธนาคารได้ให้ความร่วมมือในการผลักดันนโยบายของรัฐกับหน่วยงานราชการและส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs ผ่านการให้สินเชื่อต่างๆ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.), โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม สำหรับภาคเอกชน และสินเชื่อ 3 โครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมสำหรับ SMEs ที่ร่วมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน โดยสถาบันการเงินระยะที่ 6 (วงเงินสินเชื่อเพิ่มเติม) ที่ร่วมกับกระทรวงพลังงาน, โครงการสนับสนุนสินเชื่อนวัตกรรมดี ไม่มีดอกเบี้ย และโครงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัย พัฒนา และวิศวกรรมทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสำหรับภาคเอกชน ที่ร่วมกับกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, โครงการ Transformation Loan เสริมแกร่ง (Soft Loan เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร ระยะที่ 2), โครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้, โครงการค้ำประกันสินเชื่อ SMEs ทวีค่า (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 8, โครงการสนับสนุนสินเชื่อสำหรับ SMEs ปี 2562 และสินเชื่อกรุงไทยประหยัดพลังงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับบุคลากรของรัฐ (ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานตามสัญญาจ้างของหน่วยงานราชการ องค์การมหาชน รวมทั้งพนักงานรัฐวิสาหกิจ) ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ให้สินเชื่อเพื่อเป็นสวัสดิการฯ สำหรับหน่วยงานที่มีข้อตกลงกับธนาคาร ได้แก่ สินเชื่อกรุงไทย ธนวิภู สินเชื่ออเนกประสงค์ (รวมถึงลูกค้าผู้รับบำนาญ) และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งสินเชื่อดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อบุคคล

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2.2.1.6 บริการอื่นๆ

■ บริการผลิตภัณฑ์ต่างประเทศ และบริการจัดการทางการเงิน

บริการหลักด้านผลิตภัณฑ์ต่างประเทศได้แก่บริการเงินโอนระหว่างประเทศ เงินฝากบัญชีเงินตราต่างประเทศ และบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

1. บริการเงินโอนระหว่างประเทศ

1.1 บริการเงินโอนต่างประเทศ

1.1.1 บริการเงินโอนต่างประเทศขาเข้า (Inward Remittance)

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

1.1.2 บริการเงินโอนต่างประเทศขาออก (Outward Remittance)

ธนาคารให้บริการโอนเงินไปต่างประเทศผ่านระบบ SWIFT ไปยังธนาคารตัวแทนในต่างประเทศ (Correspondent Banks) หรือธนาคารผู้รับเงินโดยตรง เพื่อจ่ายให้ผู้รับประโยชน์ในต่างประเทศ การโอนเงินมีความรวดเร็วปลอดภัย และถูกต้อง โดยธนาคารได้รับรางวัล Straight Through Processing Award (STPA) จากธนาคารชั้นนำในต่างประเทศ ได้แก่ Wells Fargo, Bank Of New York และ Bank of America Merrill Lynch

ในปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาระบบ SWIFT gpi เพื่อให้ลูกค้าธนาคารสามารถติดตามสถานะการโอนเงินแบบ Real Time ได้ 24 ชั่วโมง ปัจจุบันมี 2 ช่องทาง ดังนี้ สำหรับลูกค้าบุคคล ติดต่อผ่านช่องทาง Call Center 02-111-1111 และลูกค้าธุรกิจสามารถเช็คด้วยตนเองผ่าน Krungthai Corporate Online นอกจากนี้ ธนาคารมีบริการอัตราแลกเปลี่ยนอัตราพิเศษสำหรับยอดเงินโอนตั้งแต่ USD 20,000 ขึ้นไป และให้บริการโอนออกไปยังต่างประเทศได้ทั่วโลก

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

1.2 บริการเงินโอนด่วนผ่านระบบ Western Union เป็นบริการรับเงินโอนเข้าจากต่างประเทศ และบริการโอนเงินไปต่างประเทศระหว่างบุคคลถึงบุคคล เหมาะสำหรับการโอนเงินจำนวนไม่มาก โดยผู้รับเงินไม่จำเป็นต้องมีบัญชีกับธนาคาร เน้นความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ด้วยหมายเลขกำกับกับการโอนเงินผ่านระบบของ Western Union ซึ่งให้บริการผ่านเคาน์เตอร์สาขาและจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่มีสัญลักษณ์ Western Union ทั่วประเทศ รวมทั้งช่องทางบริการผ่านเครื่อง ATM, Internet Banking และ Krungthai NEXT โดย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

กลุ่มลูกค้าหลักได้แก่นักท่องเที่ยว กลุ่มที่มีธุรกรรมกับชาวต่างประเทศ นักเรียน นักศึกษาชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย และผู้ไปทำงานในต่างประเทศ เป็นต้น

นอกจากนี้ในปี 2562 ธนาคารได้เพิ่มบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการที่ลูกค้าสั่งซื้อจากระบบ e-Commerce ได้แก่ Amazon.com โดยลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจาก Amazon.com ที่เลือกวิธีชำระเงินสดผ่าน Western Union สามารถนำรหัสชำระเงิน (Pay Code) มาทำรายการชำระเงินได้ที่ช่องทางบริการที่สาขา และจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่มีสัญลักษณ์ Western Union รวมทั้งช่องทางบริการผ่านเครื่อง ATM

2. บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศกว่า 10 สกุลเงิน สำหรับลูกค้ารายย่อย และ 13 สกุลเงิน สำหรับลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ (Corporate) ประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ที่สาขาทั่วประเทศ บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศเหมาะสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการใช้เงินตราต่างประเทศ หรือต้องการออมเงินในสกุลต่างประเทศเพื่อใช้ในอนาคต รวมทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน กลุ่มลูกค้าหลักคือ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานไปศึกษาต่อต่างประเทศ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีการรับ-จ่ายเงินเป็นสกุลเงินต่างประเทศ

3. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารให้บริการแลกเปลี่ยนธนบัตรต่างประเทศที่สาขา และ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงิน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดระยะเวลาการบริการให้สั้นและกระชับ รวมทั้งเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าในการชำระเงินค่าซื้อธนบัตรต่างประเทศ ธนาคารรับชำระด้วยบัตรเครดิต KTC มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยสูงสุด 45 วัน โดยสามารถตรวจสอบรายชื่อสาขาที่ให้บริการได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร

4. บริการการค้าต่างประเทศ

บริการด้านการค้าต่างประเทศ แบ่งออกเป็นบริการด้านการนำเข้า บริการด้านการส่งออก บริการด้านหนังสือค้ำประกันต่างประเทศ และบริการด้านการซื้อ-ขายสินค้าภายในประเทศภายใต้วิธีการชำระเงินแบบเลตเตอร์ออฟเครดิต ธนาคารให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ ผู้นำเข้า และผู้ส่งออกในอุตสาหกรรมต่างๆ โดยมีทีมผู้ชำนาญการให้คำแนะนำการจัดเตรียมเอกสารการค้า กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อัตราแลกเปลี่ยนและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นพร้อมรับรองคุณภาพและรับประกันระยะเวลาในการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) รวมถึงการให้บริการอย่างครบวงจรผ่านระบบ Krungthai Trade Online เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

ธนาคารให้บริการลูกค้าเป็นแบบรวมศูนย์อย่างเต็มรูปแบบ โดยทีมงานมืออาชีพ และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยระดับมาตรฐานสากล ช่วยให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน "ISO/IEC 27001 : 2013" สำหรับระบบ Trade Finance System (TFS) และระบบ Krungthai Trade Online ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นให้ความสำคัญกับการบริหารความมั่นคงปลอดภัยระบบข้อมูลสารสนเทศจากการรับรองคุณภาพในระดับสากล

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ บริการจัดการทางการเงิน

ธนาคารมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการทางการเงิน แก่หน่วยงานแบบครบวงจร ด้วยบริการที่หลากหลาย สำหรับทุกกลุ่มลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มลูกค้าเอกชนขนาดใหญ่และสถาบันการเงิน กลุ่มลูกค้าขนาดกลางและเครือข่าย และกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา โดยมีบริการหลัก ดังนี้

1. บริการด้านการรับเงิน (Collection Service) : บริการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการ ให้แก่ลูกค้าหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ 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 2562 ธนาคารได้พัฒนาโครงการ/ผลิตภัณฑ์และบริการจัดการทางการเงินที่โดดเด่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิเช่น

1. **โครงการ Smart Healthcare and Wellness** โดยได้ร่วมมือกับ โรงพยาบาลสมุทรปราการ ในการเป็นโครงการต้นแบบ โดยการเชื่อมโยงระบบการดูแลสุขภาพแบบดิจิทัลเพื่ออนาคต (Digitally Connected Healthcare System of the Future) และปรับกระบวนการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ศูนย์นวัตกรรมเป็นโรงพยาบาลอัจฉริยะ (Smart Hospital) เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงและรับการรักษาที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารจะมุ่งสู่การเป็น Settlement Bank และ Main Operating Bank ให้กับลูกค้ากลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness Ecosystem) ได้อย่างยั่งยืน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2. **Government Ecosystem** ธนาคารมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารหลักในการสนับสนุนบริการด้านการรับชำระเงิน การโอนเงิน และการเชื่อมโยงระบบงานผ่านโครงการต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งธนาคารได้นำดิจิทัลแพลตฟอร์มเข้ามาใช้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ และช่วยลดขั้นตอนและต้นทุนให้กับภาครัฐ โดยมีโครงการต่างๆ เช่น

- โครงการระบบรับชำระเงินกลางแบบ Online Real time โดยสามารถชำระเงินได้ทุกช่องทาง การรับชำระเงิน เช่น Cross Bank Bill Payment, Page to Page (P2P), Payment Gateway, IPay, EDC Link POS เป็นต้น
- โครงการโอนเงินสวัสดิการแห่งรัฐ ผ่านระบบ Krungthai Corporate Online ของกรมบัญชีกลาง
- โครงการศาลดิจิทัล E-Filing เพื่อยื่นและรับฟ้อง ผ่านระบบออนไลน์ ของศาลยุติธรรม โดยชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร Krungthai Fast Pay, Bill Payment Cross Bank, Page to Page (P2P) เป็นต้น

■ **Corporate Credit Product**

ธนาคารมีบริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าธุรกิจทุกกลุ่มที่ต้องการการสนับสนุนแหล่งเงินทุน และการบริหารสภาพคล่อง อาทิ

1. Supply Chain Financing เป็นการให้สินเชื่อระยะสั้นเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนกับผู้ขายสินค้า/บริการ (Seller/ Supplier) หรือผู้ซื้อสินค้า (Buyer) หรือผู้แทนจำหน่ายสินค้า (Distributor) เพื่อเชื่อมโยงคู่ค้าในห่วงโซ่ให้ได้รับบริการจัดการทางการเงินอย่างครบวงจร
2. สินเชื่อ Factoring เป็นสินเชื่อระยะสั้น เพื่อสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องในการดำเนินกิจการของลูกค้า โดยธนาคารจะรับซื้อหนี้ทางการค้าภายหลังจากที่ลูกค้าได้ทำการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกหนี้การค้าเรียบร้อยแล้ว
3. PN Online เป็นบริการเบิกเงินกู้ โดยการออกตัวหรือต่ออายุตัวสัญญาใช้เงิน ผ่านระบบ Krungthai Corporate Online (K-Corp)
4. Letter of Guarantee (L/G) เป็นบริการออกหนังสือค้ำประกันให้แก่ลูกค้า เพื่อวางเป็นหลักประกันแทนหลักทรัพย์อื่น สำหรับลูกค้าที่ประสงค์จะยื่นประมูลงาน หรือติดต่อทำสัญญากับหน่วยราชการ หรือผู้รับประโยชน์
5. ออวัล (Aval) เป็นบริการค้ำประกันการใช้เงินตามตัวเงิน ได้แก่ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน หรือเช็ค และรับรองการจ่ายเงินตามตัวเงินเมื่อตัวถึงกำหนด เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับเงิน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

โดยในปี 2562 มีโครงการหลักได้แก่

- สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการร้านค้า 7-Eleven ทุกรูปแบบ ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ บมจ. ซีพี ออลล์ ในการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการร้านค้า 7-Eleven เพื่อเป็นเงินลงทุนด้านต่างๆ ทุกรูปแบบ
- สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายประเภทโรงบรรจุก๊าซ LPG และร้านค้าก๊าซหุงต้มของ บมจ. ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก PTTOR โดยธนาคารได้ร่วมมือกับ บมจ. ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก (PTTOR) เพื่อสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้น เพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ผู้แทนจำหน่ายประเภทโรงบรรจุก๊าซ LPG และ ร้านค้าก๊าซหุงต้ม เช่น การออกหนังสือค้ำประกัน สินเชื่อ เบิกเงินบัญชี เป็นต้น
- สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน PTTOR ซึ่งธนาคารได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางการค้ากับ PTTOR ในการสนับสนุนข้อมูลผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน PTTOR โดยธนาคารให้การสนับสนุนวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา เพื่อการปรับปรุงขยายสถานีบริการน้ำมันเดิม หรือก่อสร้างสถานีบริการน้ำมันใหม่ รวมถึงการก่อสร้างสำหรับธุรกิจค้าปลีก และ/หรือ สิ่งปลูกสร้างอื่นๆ ในสถานีบริการน้ำมัน
- e-LG on Blockchain เป็นการให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์บนระบบ Blockchain โดยลูกค้าสามารถขอออกหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สาขา, Krungthai Portal, Beneficiary Portal เป็นต้น และระบบจะนำส่งหนังสือค้ำประกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้รับผลประโยชน์โดยตรง ซึ่งธนาคารได้พัฒนาการให้บริการในรูปแบบอัตโนมัติ (Straight Through Process) เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น โดยลดระยะเวลาในการทำธุรกรรม และยังคงความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล

■ **ผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน และธุรกิจวาณิชธนกิจ**

■ **ผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน**

ธนาคารให้บริการด้านธุรกรรมการลงทุน การระดมทุน และการให้คำปรึกษาด้านการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำกำไร ได้แก่ บริการธุรกรรมด้านซื้อขายเงินตราต่างประเทศทันที และล่วงหน้า บริการการซื้อขายพันธบัตรรัฐบาล และตราสารหนี้เอกชน บริการจัดหาผลิตภัณฑ์การลงทุนทั้งของธนาคารและหน่วยงานพันธมิตรเพื่อกลุ่มลูกค้าบุคคลขนาดใหญ่ (Ultra High Net Worth : UHNW) บริการอนุพันธ์ทางการเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและด้านอัตราดอกเบี้ยทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น สิทธิในการซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยน (Currency Option), ธุรกรรมแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Swap: IRS), ธุรกรรม Cross Currency Interest Rate Swap (CCIRS), ธุรกรรม Interest Rate Option หุ่นกู้อนุพันธ์ (Structured Products) ผลิตภัณฑ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Hedging) สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อวัตถุดิบ หรือเป็นผู้ผลิตที่ต้องการป้องกันความเสี่ยงด้านราคาขายสินค้าโภคภัณฑ์ รวมถึงให้คำปรึกษาทางการเงินให้กับลูกค้าและเสนอผลิตภัณฑ์

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ทางการเงินที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละราย โดยธนาคารเป็นผู้นำในเรื่องผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน ทั้งด้านการบริการ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมสู่ตลาด โดยมีกลุ่มลูกค้าหลัก 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบริษัท รายใหญ่ และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) กลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน และกลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ (Ultra High Net Worth หรือ UHNW) โดยธนาคารมีกระบวนการวิเคราะห์ความเหมาะสมของลูกค้าก่อนเสนอขายธุรกรรม (Client Suitability and Appropriateness) ตามข้อกำหนดของ ธปท.และสำนักงาน กสท. เพื่อให้แน่ใจว่าธุรกรรมที่ธนาคารเสนอมีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและลูกค้ามีความเข้าใจธุรกรรมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

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

■ ผลิตภัณฑ์ธุรกิจวาณิชธนกิจและธุรกิจตราสารหนี้

ธุรกิจวาณิชธนกิจและธุรกิจการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทต่างๆ มีความสำคัญและมีบทบาทมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น ความต้องการในการให้คำปรึกษาทางการเงิน การเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการ การจัดหาเงินทุน การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ รวมถึงการแนะนำแผนงานที่เหมาะสมกับสถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม ทิศทางดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และภาวะทางเศรษฐกิจภายในประเทศและต่างประเทศ

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังกล่าว ธนาคารให้บริการด้านการระดมทุนในธุรกรรมเกี่ยวกับตลาดทุน (Debt and Equity Capital Markets) โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลาง (Intermediary) ระหว่างผู้ต้องการเงินทุนและนักลงทุน (บริษัทเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ) โดยให้บริการแบบเป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียว (Sole) หรือเป็นผู้ดำเนินการจัดหาสถาบันการเงินอื่นที่สนใจเข้าร่วมกับธนาคาร (Syndicate) ในการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์รวมถึงให้บริการที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisor) ผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriter) และ ตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์ (Selling Agent) ผ่านเครือข่ายสาขาและฐานลูกค้าของธนาคารโดยแบ่งออกเป็น 3 บริการได้แก่ บริการด้านการจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Arranging และ Underwriting) บริการด้านการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisor) และ บริการการเป็นตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์ (Selling Agent)

ปี 2562 ธนาคารเป็นผู้จัดจำหน่ายและผู้รับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ทั้งตราสารหนี้ระยะสั้นและตราสารหนี้ระยะยาว ให้แก่ผู้ออกตราสารหนี้ที่เป็นภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนอย่างหลากหลาย โดยตราสารหนี้ที่ธนาคารเป็นผู้จัดจำหน่ายและผู้รับประกันการจัดจำหน่ายประสบความสำเร็จในการจัดจำหน่ายเป็นอย่างดี นอกจากนั้น ธนาคารยังได้เป็นผู้จัดจำหน่ายและผู้รับประกันการจัดจำหน่ายหน่วยทรัสต์เพื่อการลงทุนในสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ และเป็นตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทหน่วยลงทุนกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน และหุ้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สามัญอีกด้วย โดยธนาคารได้รับรางวัลจาก Alpha Southeast Asia ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล จากการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. Best Local Currency Bond Deal in Thailand 2019 – ธุรกิจการออกและเสนอขายหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ และไม่มีประกัน ของบมจ. ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล มูลค่าการออกและเสนอขายรวม 33,000 ล้านบาท

2. Best Refinancing Deal in Southeast Asia 2019 – ธุรกิจการออกและเสนอขายหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ และไม่มีประกัน ของบมจ. ไทยเบฟเวอเรจ มูลค่าการออกและเสนอขายรวม 53,000 ล้านบาท

นอกจากนี้ ธนาคารได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้จัดจำหน่ายและจัดการการแลกเปลี่ยนพันธบัตร (Matrix Bond Switching) กับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี โดยมีมูลค่าที่รับแลกเปลี่ยนพันธบัตร เท่ากับ 100,000 ล้านบาท

■ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

1. บริการที่เครื่อง ATM / ADM และเครื่อง Update Passbook

1.1 บริการที่เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (ADM) เครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM+) และ เครื่องฝาก-ถอนเงินสดและปรับสมุดอัตโนมัติ (3 IN 1) ของธนาคาร เปิดบริการ 7 วัน 24 ชั่วโมง ให้บริการถอน/ฝาก/โอนเงิน การสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี การชำระเงินกู้/ค่าสินค้าและบริการ การเติมเงิน (Top Up) บัตร KTB E-Money Card / บัตร Easy Pass / ค่าโทรศัพท์เครือข่ายต่างๆ การซื้อพันธบัตรรัฐบาล รวมถึงการสมัครใช้บริการต่างๆ เช่น สมัครใช้บริการ Krungthai NEXT สมัครใช้บริการ SMS Alert สมัครบริการหักบัญชีอัตโนมัติ ขอข้อมูลเครดิต หรือ ขอรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีแบบย่อ (Mini Statement) เป็นต้น และบริการเสริมพิเศษ อาทิ บริการแปลงค่าสกุลเงินให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรต่างประเทศ เพื่อยืนยันอัตราแลกเปลี่ยนก่อนการถอนเงิน ช้อ-จของสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้า ลงทะเบียน PromptPay และบริการจ่ายค่าปรับจราจร ผ่านเครื่อง ATM รวมถึง Krungthai NEXT และสาขาทั่วประเทศ

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

1.2 บริการที่เครื่อง Auto Update Passbook เป็นบริการปรับสมุดคู่ฝากได้โดยอัตโนมัติที่เครื่อง Auto Update Passbook

2. บริการ Krungthai NEXT

ธนาคาร พัฒนาฟังก์ชันและบริการต่างๆ ของ Krungthai NEXT เพิ่มเติม เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เช่น บริการถอนเงินไม่ใช้บัตรผ่านเครื่อง ATM เปิดบัญชีออนไลน์ไม่มีขั้นต่ำและไม่เสียค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี บริการตรวจสอบเครดิตบูโรออนไลน์ด้วยตนเอง ตลอด 24 ชั่วโมง Krungthai Connexx แจ้งเตือนความเคลื่อนไหวทางการเงินผ่าน LINE และไม่มีค่าใช้จ่าย สมาร์ท AI ระบบอัจฉริยะที่รู้ใจ แนะนำ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รายการธุรกรรมที่สำคัญ พร้อมโปรแกรมพิเศษเฉพาะผู้ใช้งานแต่ละท่าน รวมทั้งบริการโปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot) ช่วยตอบคำถามที่พบบ่อย เป็นต้น

2.2.1.7 การดำเนินธุรกิจของบริษัทในเครือ

■ บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย

บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย ให้บริการด้านการลงทุน ครอบคลุมทั้งกองทุนรวม กองทุนโครงสร้างพื้นฐาน กองทุนอสังหาริมทรัพย์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุนส่วนบุคคล โดยลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านช่องทางของธนาคาร โดยเน้นการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่มีความหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักลงทุน เช่น กองทุนตราสารหนี้ในประเทศและต่างประเทศ กองทุนหุ้น กองทุนผสม (หุ้น-ตราสารหนี้) และกองทุนต่างประเทศ ทั้ง Feeder Fund และ Exchange Traded Fund (ETF) เป็นต้น โดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน

■ บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต

บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ให้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต นำเสนอแบบประกันต่างๆ เพื่อจำหน่ายผ่านช่องทางธนาคาร ให้แก่ลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้ง ผลิตภัณฑ์ประกันคุ้มครองตลอดชีพ ผลิตภัณฑ์ประกันด้านสุขภาพและโรคร้ายแรง ผลิตภัณฑ์ประกันสะสมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ประกันเพื่อการเกษียณอายุ และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน สำหรับลูกค้ากลุ่มที่ต้องการสร้างความมั่งคั่งพร้อมทั้งได้รับความคุ้มครองชีวิต

■ บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย

บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย ให้บริการประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้แก่ ประกันอัคคีภัย ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันทรัพย์สินภายในบ้าน ประกันภัยการขนส่งทางทะเล รวมถึงการประกันภัยเบ็ดเตล็ดอื่นๆ ผ่านช่องทางบริการที่หลากหลาย (Omni Channel) และครอบคลุมทั่วประเทศผ่านเครือข่ายธนาคาร สาขาของบริษัทฯ 24 แห่งตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ รวมถึงช่องทาง Online และการขายผ่านโทรศัพท์ (Telemarketing) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า คู่ค้า และประชาชนทั่วไปให้ได้รับการบริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

■ บมจ. บัตรกรุงไทย

บริษัท บัตร ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล ในปี 2562 บริษัทฯ ได้เดินหน้าขยายความร่วมมืออย่างต่อเนื่องกับพันธมิตรทั้งด้านการตลาด กลุ่มสตาร์ทอัพ ฟินเทค หรือ ร้านค้าที่มีจุดแข็งโดดเด่น เพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณค่าและสอดคล้องกับความต้องการให้กับสมาชิก และรองรับธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น อีกทั้งบริษัทปรับกลยุทธ์การตลาดในธุรกิจหลักคือบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และธุรกิจร้านค้า เพื่อมุ่งสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของจำนวนบัตรและพอร์ทัลูกหนี้ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายใหม่และรักษาสฐานสมาชิกเดิมให้อยู่กับแบรนด์เคทีชื่อยั่งยืน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นอกจากนั้น ในปี 2562 เคทีซีได้เปิด 3 ธุรกิจใหม่ ได้แก่ ธุรกิจ “ฟิโกไฟแนนซ์” ธุรกิจ “นาโนไฟแนนซ์” และธุรกิจสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันความเสี่ยงเพื่อขยายการให้บริการไปยังสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ และ สินเชื่อรายย่อยผู้ประกอบการอาชีพภายใต้การกำกับ

ในปี 2562 บริษัทฯ ยังคงเดินหน้าอย่างต่อเนื่องในการร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจต่างๆ เพื่อสรรหาสิทธิประโยชน์ทุกหมวดการใช้จ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวันและตอบสนองทุกเทรนด์ของไลฟ์สไตล์ที่จะเกิดขึ้น เช่น หมวดร้านอาหาร ท่องเที่ยว และการจับจ่ายสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น รวมถึงพัฒนาช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มฟังก์ชันการใช้งาน ให้สมาชิกเคทีซีสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้ง่ายและสะดวกผ่าน “KTC Online” บนเว็บไซต์ www.ktc.co.th หรือผ่านโมบายแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” พร้อมเสริมความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมออนไลน์ให้ปลอดภัยยิ่งขึ้นผ่านการเข้ารหัสโทเค็น (Mastercard Digital Enablement Services (MDES) for Merchants) มุ่งเน้นสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในหลากหลายด้านนอกเหนือจากความคุ้มค่าและความหลากหลายของสิทธิประโยชน์ที่บริษัทฯ ได้คัดสรรมาให้

■ **บจ. กรุงไทย ไอ บี เจ ลิสซิ่ง**

บริษัทให้บริการให้เช่าอุปกรณ์แบบลิสซิ่ง เช่าซื้อ และบริการให้เช่ารถยนต์พร้อมบำรุงรักษา โดยให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

■ **บล. กรุงไทย ซีมิโก้**

บล. กรุงไทย ซีมิโก้ มีบริการและผลิตภัณฑ์หลักได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ ลงทุนในหลักทรัพย์และค่าหลักทรัพย์ จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาทางการเงิน ซื้อขายหลักทรัพย์ต่างประเทศ ออกและจำหน่ายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์และตราสารอนุพันธ์ ที่ปรึกษาการลงทุนและตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน จัดการกองทุนส่วนบุคคล โดยให้บริการแก่นักลงทุนชาวไทยและนักลงทุนต่างประเทศ รวมทั้งนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายย่อย

2.3 ภาวะตลาด และการแข่งขัน ศักยภาพในการแข่งขัน

■ ภาวะตลาดและการแข่งขัน

ปี 2562 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) เผชิญความท้าทายจากภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวในระดับต่ำ การปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย การปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะการก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง โดย ธพ. ต่างนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น บริการหนังสือค้ำประกันผ่าน Blockchain การปล่อยสินเชื่อออนไลน์ และระบบยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ควบคู่กับการปรับช่องทางการให้บริการสู่รูปแบบดิจิทัลมากขึ้น และลดจำนวนสาขา นอกจากนั้น ธพ. ยังมุ่งสร้างพันธมิตรในระบบนิเวศทางธุรกิจที่สำคัญ รวมถึงการร่วมลงทุนในธุรกิจ Start Up และ FinTech เพื่อช่วยสนับสนุนกิจการของธนาคารและลูกค้า ท่ามกลางความท้าทายจากการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการ เช่น Market Conduct ที่เข้มงวดขึ้น มาตรการกำหนดสัดส่วนเงินให้สินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (Loan to Value: LTV) ในสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการเตรียมพร้อมรองรับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 (TFRS 9) อย่างไรก็ดี ภาวะเปราะบางด้านช่วยเพิ่มความคล่องตัว ขยายขอบเขตและยกระดับการดำเนินธุรกิจให้กับ ธพ. มากขึ้น เช่น การผ่อนคลายให้ ธพ. สามารถทดสอบนวัตกรรมผ่าน Own Regulatory Sandbox และการอนุญาตให้ ธพ. ประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Related Services) ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศในปี 2562 สรุปได้ ดังนี้

- **สินเชื่อ** (หลังหักรายได้รอตัดบัญชี) ขยายตัวร้อยละ 2.24 ชะลอลงจากที่เติบโตร้อยละ 5.73 ในปีก่อน ตามภาวะเศรษฐกิจ การหันไประดมทุนผ่านตราสารหนี้มากขึ้น และผลกระทบจากมาตรการ LTV

- **เงินฝาก** เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.93 ใกล้เคียงกับปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 4.13 จากทั้งเงินฝากประจำ เงินฝากออมทรัพย์และกระแสรายวัน (CASA)

- **กำไรสุทธิ** เพิ่มขึ้นร้อยละ 31.85 จากที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.42 ในปีก่อน จากรายได้พิเศษจากการขายเงินลงทุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งเป็นสำคัญ ขณะที่รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.80 ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิหดตัวร้อยละ 0.99

- **Net NPLs** เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.56 เติบโตจากปีก่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.14 จากผลกระทบของเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ขณะที่สัดส่วน Net NPLs/Loan อยู่ที่ยังร้อยละ 1.61 สูงกว่าในปีก่อนที่อยู่ที่ยังร้อยละ 1.48

- **เงินกองทุนรวม** เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.08 ส่งผลให้ Total Capital Ratio อยู่ในระดับแข็งแกร่งที่ร้อยละ 19.32 และ Tier 1 Ratio อยู่ที่ยังร้อยละ 16.09 ซึ่งยังคงสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ ธปท. กำหนดไว้อยู่มาก

■ แนวโน้มภาวะธุรกิจและการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปี 2563

ปี 2563 จะเป็นอีกปีแห่งความท้าทาย เนื่องจากเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มที่จะยังขยายตัวต่ำกว่าศักยภาพในอดีตมาก โดยเฉพาะจากผลของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา และภัยแล้งที่รุนแรง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะจำกัดการเติบโตของสินเชื่อและรายได้ดอกเบี้ย ขณะเดียวกันก็อาจบั่นทอนคุณภาพสินเชื่อ โดยเฉพาะในกลุ่ม SMEs ที่มีมาก่อนไหวต่อความเปราะบางของเศรษฐกิจ นอกจากนี้ อัตราดอกเบี้ยนโยบายที่ลดลงสู่ระดับต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ สร้างแรงกดดันต่อส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย ประกอบกับธนาคารยังต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ใหม่ๆ เช่น มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 (TFRS 9) ที่เริ่มบังคับใช้ในปี 2563 ซึ่งจะกระทบการตั้งสำรองหนี้สูญ และการรับรู้รายได้ ประกอบกับแนวโน้มการออกกฎควบคุมหนี้ครัวเรือน และการกำกับดูแลการคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เข้มงวดขึ้นของ ธปท. จะส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรได้ นอกจากนี้ ธนาคารจะยังเผชิญภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้น ในรูปแบบและบริบทใหม่ๆ โดยเฉพาะการเดินหน้าสร้างพันธมิตร (Strategic partner) เพื่อยกระดับบริการที่นอกเหนือจากธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิม (Beyond Banking) รวมถึงการครอบครองฐานลูกค้าในหลากหลายระบบนิเวศทางธุรกิจ อย่างไรก็ดี การปรับตัวอย่างต่อเนื่องของธนาคารพาณิชย์ ทั้งการปรับลดสาขา และเน้นนำเสนอธุรกรรมออนไลน์ เช่น การปล่อยสินเชื่อออนไลน์ในลักษณะ Information-based lending ตลอดจนการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน และการออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าเพื่อบรรเทาผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจย่ำแย่ ขณะที่ยังมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง สะท้อนผ่านระดับเงินกองทุนและเงินสำรองที่สูงกว่าเกณฑ์อยู่มาก จะสนับสนุนให้ธนาคารสามารถรองรับความท้าทายจากความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลง (Disruption) ต่างๆ ได้

■ ศักยภาพในการแข่งขันของธนาคาร

ธนาคารเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพในการแข่งขันอยู่ในระดับชั้นนำของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจุดแข็งสำคัญที่สนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันของธนาคาร ได้แก่

- เป็นรัฐวิสาหกิจชั้นดีที่ภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ด้านความมั่นคง

- มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ในระดับต้น ๆ ของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้งด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก รองรับขยายตัวของธุรกิจในอนาคตได้

- ฐานลูกค้ากว้างและมีความสัมพันธ์อันดีในกลุ่มลูกค้าต่างจังหวัด สามารถรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจในต่างจังหวัดได้เป็นอย่างดี ซึ่งรวมถึงโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC)

- ฐานลูกค้ากว้างและมีความสัมพันธ์อันดีในกลุ่มลูกค้ารัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ ส่วนหนึ่งจากการมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของภาครัฐเสมอมา อาทิ การวางโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศและการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด ตลอดจนโครงการ “ชิมช้อปใช้” และการนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพโครงการต่างๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว โครงการระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

โครงการการออมผ่านพันธบัตรรัฐบาลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ฐานลูกค้าและคู่ค้าของภาครัฐ ทำให้อธนาคารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการต่อยอดและสนับสนุนธุรกิจในอนาคตได้ โดยเฉพาะใน 5 ระบบนิเวศหลักทางธุรกิจ ซึ่งได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน และกลุ่มระบบขนส่ง

▪ **มีการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง** ทำให้อธนาคารสามารถก้าวทันปัจจัยแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาทิ ปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพ สร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีแนวทางการพัฒนาด้านดิจิทัล (Digital Banking) ที่ชัดเจนและครอบคลุมการผนวกนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีเสถียรภาพและปลอดภัยเพื่อให้สามารถรองรับธุรกรรมใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นและเพิ่มขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความยืดหยุ่นและสามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น (Multi-tasking skill) พร้อมก้าวสู่การเป็น Invisible Banking อย่างเต็มตัว

▪ **ดำเนินงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม คำนึงถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน** ภายใต้หลักบรรษัทภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย ตลอดจนการไม่ยอมรับและไม่ทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) ส่วนหนึ่งสะท้อนจากความมุ่งมั่นในการดำเนิน “โครงการกรุงไทยคุณธรรม” อย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง

▪ รางวัลระดับนานาชาติ

1. รางวัล Best Thailand Deal และ Best Laos Deal

ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย ไทยแลนด์ ฟิวเจอร์ ฟินด์ (“TFFIF”) และ หุ้นกู้บริษัท อีดีแอลเจนเนอเรชั่น มหาชน (“EDL-GEN”) จากการประกวด FinanceAsia Achievement Award 2018 จัดโดยนิตยสาร FinanceAsia นิตยสารการเงินการลงทุนชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

2. รางวัล Best Social Impact Thailand 2019

ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่เป็นหลักสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม และสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการ e-tax Project โครงการ SMART City และโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จัดโดยนิตยสาร Capital Finance International (CFI) ประเทศอังกฤษ

3. รางวัล The Asset Triple A Country Awards 2019 ประเภท Infrastructure Fund IPO of the Year

ธนาคารได้รับรางวัลดังกล่าวในฐานะที่ธนาคารเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (TFFIF) จัดโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารธุรกิจการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4. รางวัล Best Local Currency Bond Deal in Thailand 2019

ธนาคารได้รับรางวัลธุรกรรมการออกและเสนอขายหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีประกัน ของบมจ. ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล มูลค่าการออกและเสนอขายรวม 33,000 ล้านบาท จาก Alpha Southeast Asia ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล จากการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย

5. รางวัล Best Refinancing Deal in Southeast Asia 2019

ธนาคารได้รับรางวัลธุรกรรมการออกและเสนอขายหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีประกัน ของบมจ. ไทยเบฟเวอเรจ มูลค่าการออกและเสนอขายรวม 53,000 ล้านบาท จาก Alpha Southeast Asia ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล จากการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย

■ **รางวัลระดับประเทศ**

6. รางวัลเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Award 2562

ธนาคารได้รับรางวัลเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Award 2562 โดยมอบให้กับบริษัท จดทะเบียนที่จัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) เพื่อเปิดเผยการดำเนินงานด้าน ESG (Environmental, Social and Governance) ที่เนื้อหา มีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ และมีรูปแบบนำเสนอที่น่าสนใจ เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จัดโดยจากสถาบันไทยพัฒน์

7. รางวัล Thailand Sustainability Investment 2019

ธนาคารได้รับรางวัล Thailand Sustainability Investment 2019 หรือหุ้นยั่งยืน จากการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) ซึ่งเป็นทางเลือกสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการลงทุนตามแนวคิดการลงทุนอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของบริษัท เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างต่อเนื่องในระยะยาว จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

8. รางวัล TAB Digital Inclusive Awards 2019

ธนาคารได้รับรางวัล Tab Digital Inclusive Awards 2019 จาก Krungthai NEXT Application ได้รับการโหวตจากผู้พิการทางสายตาให้เป็น Mobile Banking ที่สามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือได้อย่างสะดวกสบาย ปลอดภัย ช่วยให้ผู้ใช้พิการทางสายตาสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้เหมือนกับบุคคลทั่วไป จัดโดยสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

9. รางวัล Best Deal of the Year

ธนาคารได้รับรางวัล Best Deal of the Year ในฐานะที่ธนาคารเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ในการเสนอขายหุ้นต่อประชาชนเป็นครั้งแรกของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (TFFIF) ในงาน SET Awards 2019 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

10. รางวัล Outstanding Deal of the Year Awards

ธนาคารได้รับเป็นรางวัลดีเด่นประเภทรางวัลธุรกรรมทางการเงินในตลาดทุน (Deal of the Year Award) ในฐานะที่ธนาคารเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการการจัดจำหน่ายหน่วยลงทุนกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย (TFFIF) ในงาน SET Awards 2019 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

11. รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award)

ธนาคารได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประเภทรางวัลการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่น ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่มีการบริหารจัดการโปร่งใส เป็นธรรม มีการรายงานและเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ค้ำึงถึงผู้มีส่วนได้เสียตามมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสากล ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 นับตั้งแต่ปี 2559 จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

12. รางวัล Best Bank Website 2018

ธนาคารได้รับรางวัล Website ที่มีการออกแบบ (Design) ใช้งานง่าย (Ease of use) การเขียน (Copywriting) การโต้ตอบ/การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งาน (Interactivity) เทคโนโลยี (Use of technology) นวัตกรรม (Innovation) เนื้อหา (Content) จากเวทีการประกวดสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ WebAwards จัดโดย Web Marketing Association (WMA)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

**ตารางเปรียบเทียบ สินทรัพย์ สินเชื่อ เงินฝาก และสาขา
ของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562**

| ธนาคาร | สินทรัพย์ | | สินเชื่อ (สุทธิ) | | เงินฝาก | | สาขา | |
|---|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|--------------|---------------|
| | จำนวน | ส่วนแบ่ง | จำนวน | ส่วนแบ่ง | จำนวน | ส่วนแบ่ง | จำนวน | ส่วนแบ่ง |
| | (ล้านบาท) | (ร้อยละ) | (ล้านบาท) | (ร้อยละ) | (ล้านบาท) | (ร้อยละ) | (แห่ง) | (ร้อยละ) |
| 1.ธนาคารกรุงเทพ | 3,123,361 | 16.99 | 1,832,828 | 15.22 | 2,316,035 | 17.56 | 1,148 | 17.69 |
| 2.ธนาคารไทยพาณิชย์ | 2,952,447 | 16.06 | 1,995,248 | 16.57 | 2,156,489 | 16.35 | 1,034 | 15.93 |
| 3.ธนาคารกรุงไทย | 2,908,358 | 15.82 | 1,879,541 | 15.61 | 2,158,460 | 16.36 | 1,067 | 16.44 |
| 4.ธนาคารกสิกรไทย | 2,724,055 | 14.82 | 1,826,520 | 15.17 | 2,065,669 | 15.66 | 889 | 13.70 |
| 5.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | 2,234,725 | 12.16 | 1,610,374 | 13.37 | 1,558,780 | 11.82 | 691 | 10.65 |
| รวมธนาคารขนาดใหญ่ | 13,942,947 | 75.87 | 9,144,511 | 75.93 | 10,255,432 | 77.75 | 4,829 | 74.40 |
| 1.ธนาคารธนาชาต | 1,045,343 | 5.69 | 646,194 | 5.37 | 663,559 | 5.03 | 401 | 6.18 |
| 2.ธนาคารทหารไทย | 999,575 | 5.44 | 693,929 | 5.76 | 734,561 | 5.57 | 495 | 7.63 |
| 3.ธนาคารยูโอบี | 566,212 | 3.08 | 404,342 | 3.36 | 456,411 | 3.46 | 150 | 2.31 |
| รวมธนาคารขนาดกลาง | 2,611,130 | 14.21 | 1,744,465 | 14.48 | 1,854,531 | 14.06 | 1,046 | 16.11 |
| 1.ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย | 385,109 | 2.10 | 222,002 | 1.84 | 199,132 | 1.51 | 69 | 1.06 |
| 2.ธนาคารเกียรตินาคิน | 299,216 | 1.63 | 230,062 | 1.91 | 172,661 | 1.31 | 65 | 1.00 |
| 3.ธนาคารทีดีไอ | 285,305 | 1.55 | 228,608 | 1.90 | 218,433 | 1.66 | 60 | 0.92 |
| 4.ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ | 230,548 | 1.25 | 151,569 | 1.26 | 165,018 | 1.25 | 108 | 1.66 |
| 5.ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) | 215,797 | 1.17 | 110,246 | 0.92 | 129,823 | 0.98 | 21 | 0.32 |
| 6.ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) | 142,378 | 0.77 | 27,653 | 0.23 | 61,908 | 0.47 | 1 | 0.02 |
| 7.ธนาคารซูมิโตโม มิตซูบิชิ ทรัสต์ (ไทย) | 81,785 | 0.45 | 52,014 | 0.43 | 19,133 | 0.15 | 1 | 0.02 |
| 8. ธนาคารแห่งประเทศจีน (ไทย) | 69,996 | 0.38 | 46,462 | 0.39 | 47,088 | 0.36 | 9 | 0.14 |
| 9.ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย | 56,635 | 0.31 | 48,204 | 0.40 | 47,325 | 0.36 | 276 | 4.25 |
| 10.ธนาคารเอเอ็นแซด (ไทย) | 32,175 | 0.18 | 17,889 | 0.15 | 7,372 | 0.06 | 1 | 0.02 |
| 11.ธนาคารเมกะ สากลพาณิชย์ | 25,555 | 0.14 | 19,917 | 0.17 | 13,237 | 0.10 | 5 | 0.08 |
| รวมธนาคารขนาดเล็ก | 1,824,497 | 9.93 | 1,154,627 | 9.59 | 1,081,129 | 8.20 | 616 | 9.49 |
| รวมทั้งสิ้น | 18,378,575 | 100.00 | 12,043,602 | 100.00 | 13,191,092 | 100.00 | 6,491 | 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**

เครือข่ายการให้บริการของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 แบ่งตามภูมิภาค

หน่วย : แห่ง

| | จำนวนทั้งสิ้น | กรุงเทพและปริมณฑล | ต่างจังหวัด |
|---------------------------|---------------|-------------------|-------------|
| ■ เครื่อง ATM* | 8,582 | 2,266 | 6,316 |
| ■ สาขาในประเทศ** | 1,066 | 319 | 747 |
| ■ สำนักงานธุรกิจ | 74 | 19 | 55 |
| ■ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ | 25 | 15 | 10 |
| ■ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงิน | 52 | 21 | 31 |

* จำนวนเครื่องดังกล่าว รวมเครื่อง ATM ที่ติดตั้งอยู่บนรถ KTB on the move จำนวน 79 เครื่อง แล้ว

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

2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และหรือบริการ

- **แหล่งที่มาของเงินทุน และการให้กู้ยืม**

แหล่งที่มาของเงินทุน

หน่วย : ล้านบาท

| งบการเงินรวม | 31 ธ.ค. 62 | | 31 ธ.ค. 61 | | เพิ่ม/(ลด) |
|-------------------------------------|------------------|--------------|------------------|--------------|-------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | ร้อยละ |
| เงินรับฝาก | 2,155,865 | 71.6 | 2,039,602 | 74.5 | 5.7 |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ | 215,823 | 7.2 | 157,396 | 5.7 | 37.1 |
| ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม | 96,841 | 3.2 | 95,205 | 3.5 | 1.7 |
| หนี้สินอื่นๆ | 195,361 | 6.5 | 132,859 | 4.8 | 47.0 |
| รวมส่วนของเจ้าของ | 348,326 | 11.5 | 314,141 | 11.5 | 10.9 |
| - ส่วนของบริษัทใหญ่ | 338,287 | 11.2 | 305,875 | 11.2 | 10.6 |
| - ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม | 10,039 | 0.3 | 8,266 | 0.3 | 21.5 |
| รวม | 3,012,216 | 100.0 | 2,739,203 | 100.0 | 10.0 |

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สินเชื่อและเงินฝากจำแนกตามระยะเวลาที่เหลือของสัญญา

| งบเฉพาะธนาคาร | หน่วย : ล้านบาท | | | | |
|----------------------|-----------------|--------|------------|--------|------------|
| | 31 ธ.ค. 62 | | 31 ธ.ค. 61 | | เพิ่ม/(ลด) |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | ร้อยละ |
| เงินให้สินเชื่อ | | | | | |
| - ไม่เกิน 1 ปี | 668,391 | 33.3 | 666,981 | 34.2 | 0.2 |
| - มากกว่า 1 ปี | 1,337,958 | 66.7 | 1,281,767 | 65.8 | 4.4 |
| หัก รายได้รอตัดบัญชี | (36) | (0.0) | (46) | (0.0) | (21.7) |
| รวมเงินให้สินเชื่อ * | 2,006,313 | 100.0 | 1,948,702 | 100.0 | 3.0 |
| เงินรับฝาก | | | | | |
| - ไม่เกิน 1 ปี | 2,019,081 | 93.5 | 2,019,315 | 98.8 | (0.0) |
| - มากกว่า 1 ปี | 139,379 | 6.5 | 23,633 | 1.2 | 489.8 |
| รวมเงินรับฝาก | 2,158,460 | 100.0 | 2,042,948 | 100.0 | 5.7 |

* ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับและเงินให้สินเชื่อระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

2.5 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

2.5.1 นโยบายการให้สินเชื่อ

ธนาคารกำหนดนโยบายสินเชื่อ (Loan Policy) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารสินเชื่อ โดยให้มีการทบทวนนโยบายสินเชื่ออย่างน้อยปีละครั้ง หรือในกรณีมีเหตุควรแก้ไข เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการบริหารสินเชื่อ รวมถึงการสนับสนุนกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจของธนาคาร การกำหนดนโยบายสินเชื่อของธนาคารคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และมีการปรับปรุงอำนาจอนุมัติสินเชื่อและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้เหมาะสมกับกระบวนการสินเชื่อ เครื่องมือและกลุ่มของลูกค้า โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัดนโยบายสินเชื่อประกอบด้วย

1. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการด้านการตลาดจนถึงได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารไม่เอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้า รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อไม่กระทำเพื่อประโยชน์ส่วนตัว จะดำเนินการภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์โดยใช้ความระมัดระวังรอบคอบ
2. กระบวนการในการบริหารความเสี่ยง มีการระบุ วัด ควบคุม ติดตาม และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ปฏิบัติงานตามหลักการให้สินเชื่อ โดยใช้ความรู้ ความสามารถและดุลยพินิจอย่างมืออาชีพ กระทำเยี่ยงวิญญูชน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายกับธนาคาร
3. การควบคุมความเสี่ยง ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อยึดถือและปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคาร หน่วยงานที่กำกับและกฎหมาย โดยมีแนวทางควบคุมความเสี่ยง เช่น ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ ไม่พิจารณาสินเชื่อหรือธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย ไม่พิจารณาสินเชื่อที่สังเกตเห็นว่า จะเรียกคืนไม่ได้ ให้ความระมัดระวังสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง เป็นต้น

2.5.2 การพิจารณาหลักประกันสินเชื่อ

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

กรณีการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม หรือการให้สินเชื่อแก่บริษัทในเครือของลูกค้า ธนาคารจะเจรจาให้บริษัทแม่ของลูกค้าค้ำประกันเงินกู้ และขอให้มีการค้ำประกันจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง สำหรับเงินกู้ที่ไม่มีหลักประกัน ส่วนใหญ่จะเป็นเงินกู้ระยะสั้นที่ให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีฐานะทางการเงินดี มีกระแสเงินสดที่เพียงพอชำระหนี้ มีการตรวจสอบรับรองงบการเงินจากผู้ตรวจสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ หรือเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งเงินกู้ที่ให้แก่บริษัทข้ามชาติที่ประกอบธุรกิจในประเทศที่ธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าน่าเชื่อถือ หน่วยงานของรัฐ และสถาบันการเงินอื่นในตลาดเงิน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารกำหนดให้ผู้กู้ใช้สินทรัพย์ที่เป็นสถานประกอบการเป็นหลักประกันสินเชื่อ ส่วนการให้สินเชื่อโครงการจะค้ำประกันด้วยสินทรัพย์ของโครงการ ในการประเมินราคาหลักประกันธนาคารจะใช้ทั้งผู้ประเมินราคาอิสระจากภายนอกซึ่งอยู่ในรายชื่อของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และพนักงานของธนาคาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญ เพื่อให้การประเมินราคาเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนราคาประเมินหลักประกันให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และหลักการการประเมินราคาดังกล่าวข้างต้นจะสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

หากลูกค้ารายใดผิดนัดชำระหนี้และมีหลักประกันที่จำนองไว้เป็นประกัน หรือมีผู้ค้ำประกัน ธนาคารจะมีหนังสือบอกกล่าวไปยังผู้จำนอง หรือค้ำประกันให้ทราบถึงการผิดนัดของลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

2.5.3 นโยบายการควบคุมดูแล การอนุมัติสินเชื่อ และการติดตามลูกหนี้

ธนาคารกำหนดวงเงินสูงสุดสำหรับลูกค้าแต่ละราย และวงเงินสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท เพื่อมิให้เกิดการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ กำหนดพื้นที่เป้าหมายและประเภทธุรกิจเป้าหมาย เพื่อให้การขยายสินเชื่อของธนาคารมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการให้สินเชื่อแก่บุคคลและ/หรือ กิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร

1. หลักการการให้สินเชื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการอนุมัติ

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ตามหลักการให้สินเชื่อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ แหล่งเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะนำมาชำระหนี้คืน ซึ่งจะตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อจากหลายปัจจัย รวมทั้งปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้ธนาคารไม่ได้รับชำระหนี้คืน ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อเป็นผู้ประกอบการหรือนิติบุคคล ธนาคารจะวิเคราะห์สถานะและความสามารถทางธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ อาทิ การประเมินผู้บริหารหรือตัวบุคคล การประเมินแนวโน้มอุตสาหกรรมและศักยภาพทางการตลาดและการวิเคราะห์งบการเงิน พร้อมทั้งกำหนดหลักประกันและเงื่อนไขต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทุกครั้งจะใช้เครื่องมือที่ธนาคารกำหนด โดยเครื่องมือที่ใช้จะขึ้นอยู่กับขนาดลูกค้าและกระบวนการสินเชื่อ โดยกลุ่มลูกค้าสินเชื่ออุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีความซับซ้อนในธุรกิจไม่มาก จะใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Credit Scoring ร่วมกับการให้สินเชื่อในรูปของ Product Program และธนาคารจะเริ่มนำข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคมาประกอบการพิจารณาสินเชื่อด้วย ส่วนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจขนาดกลางที่มีวงเงินสินเชื่อจำนวนสูง 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 สำหรับลูกค้ารายใหญ่ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

มีความต้องการสินเชื่อที่หลากหลาย มีความซับซ้อนในธุรกิจ การพิจารณาสินเชื่อจะใช้ดุลยพินิจและประสบการณ์ในการอนุมัติการพิจารณาจึงอยู่ในรูปของคณะกรรมการสินเชื่อ โดยอำนาจอนุมัติกำหนดตามระดับความเสี่ยง (Credit Rating) ของลูกค้าและขนาดวงเงินรวมของลูกค้า ซึ่งธนาคารได้มุ่งเน้นกระบวนการจัดทำ Credit Rating ให้มีคุณภาพเพื่อให้สะท้อนความเสี่ยงของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และยังสามารถกำหนดระดับอำนาจขึ้นต่ำสำหรับการพิจารณาสินเชื่อบางประเภท บางลักษณะ ที่มีความเสี่ยงสูงกว่าการปล่อยสินเชื่อทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อควบคุมความเสี่ยงและ Total Exposure ของลูกค้าและกลุ่มลูกค้าให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ การพิจารณาสินเชื่อบางประเภทหรือการทำธุรกรรมสินเชื่อบางประเภทที่มีความเสี่ยงต่ำอำนาจอนุมัติจะเป็นอำนาจของบุคคลเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ และยังทำให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการการใช้สินเชื่อ

3. การติดตามลูกหนี้

ธนาคารกำหนดให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อออกเยี่ยมเยียนลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อไปแล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไข รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของกิจการและความเป็นอยู่ของลูกค้า ธนาคารกำหนดให้ทบทวนสินเชื่อทุกราย โดยระยะเวลาขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของลูกค้า แต่อย่างน้อยต้องทบทวนทุก 12 เดือน เมื่อทบทวนสินเชื่อแล้วจึงนำผลของการทบทวนมาพิจารณาความเหมาะสมของราคาให้กับลูกค้า ความเหมาะสมในการต่ออายุวงเงินสินเชื่อและเงื่อนไข นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการติดตามลูกค้าในเชิงป้องกัน โดยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อติดตามสัญญาณเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพสินเชื่อของลูกค้า ติดตามและทบทวนงบการเงิน แผนธุรกิจ และทบทวนอันดับความน่าเชื่อถือ (Credit Rating) ของลูกค้า โดยกำหนดให้ทบทวนอันดับความน่าเชื่อถืออย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีภาวะการณ์ที่เกิดความเสี่ยง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ให้กับธนาคาร หรือการบริหารจัดการของลูกค้า ตลอดจนการประเมินมูลค่าหลักประกันและการประกันภัยให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ และมีระบบ Early Warning เพื่อช่วยในการติดตามการใช้สินเชื่อและคุณภาพลูกหนี้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาการทบทวนเครดิตของลูกค้าตามคุณภาพหนี้ของลูกค้าแต่ละราย

เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะติดตามดูแลลูกค้าจากพฤติกรรมการใช้วงเงิน และพฤติกรรมชำระเงินจากรายงานต่างๆ เพื่อควบคุมสินเชื่อใหม่มิให้เป็น NPL ธนาคารได้ตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการ NPL และ NPA เพื่อให้เข้ามาบริหารจัดการ NPL ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นโยบายการจัดชั้นสินเชื่อ

1. แนวทางการจัดชั้นสินเชื่อ

ธนาคารได้ดำเนินการจัดชั้นสินเชื่อ และกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับมีระบบการสอบทานสินเชื่อตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้มีการสอบทาน/ตรวจสอบงบการเงินของธนาคารเป็นรายไตรมาส

2. หลักเกณฑ์ในการจัดชั้นสินเชื่อ

ธนาคารมีนโยบายการจัดชั้นสินเชื่อ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2559 โดยมีสาระสำคัญของการจัดชั้นสินเชื่อ ใน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

การกำหนดให้ธนาคาร จัดชั้นสินเชื่อ ออกเป็น 6 ระดับ และกำหนดการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเสียตามการจัดชั้นสินเชื่อ หลักเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดว่า สินเชื่อคุณภาพดีจะถูกแบ่งออกเป็น สินเชื่อจัดชั้นปกติ (Normal) และสินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ (Special Mention) กล่าวคือ

สินเชื่อจัดชั้นปกติ คือ สินเชื่อที่ไม่มีสัญญาณของการผิดนัดชำระหนี้ และไม่น่าจะทำให้ธนาคารต้องรับภาระขาดทุน

สินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ คือ สินเชื่อที่มีสิ่งบ่งชี้ถึงปัญหาว่าหากไม่แก้ไขให้ถูกต้องอาจมีผลกระทบต่อความสามารถของผู้กู้ในการชำระหนี้ได้ โดยปกติแล้วสินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 1 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือนนับแต่วันถึงกำหนดชำระจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ

สินเชื่อด้อยคุณภาพ (NPLs)

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

สินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน คือ สินเชื่อที่มีความเป็นไปได้ที่ธนาคารจะต้องรับภาระขาดทุนหากปัญหาที่มีอยู่นั้นไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง และมีความไม่แน่นอนบางประการเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ ทั้งนี้ สินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือนนับแต่วันถึงกำหนดชำระจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน

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

สินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย คือ สินเชื่อที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกิน 1 ปีขึ้นไปนับแต่วันถึงกำหนดชำระ หรือมีคุณสมบัติอื่นๆ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดจะถูกจัดชั้นเป็นสินเชื่อจัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย

สินเชื่อจัดชั้นสูญเสีย คือ สินเชื่อที่มีคุณสมบัติตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดที่บ่งชี้ได้ว่าการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยจะไม่เกิดขึ้น

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

สำหรับ ลูกหนี้ที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หากลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ โดยชำระเงินตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 วงการชำระหนี้ แล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า ให้ถือเป็นลูกหนี้จัดชั้นปกติ ในระหว่างติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ดำเนินการ ดังนี้

1. ลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นสงสัยจะสูญ หรือสงสัย ให้จัดชั้นเป็นต่ำกว่ามาตรฐาน
2. ลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นต่ำกว่ามาตรฐาน หรือกล่าวถึงเป็นพิเศษ ให้คงจัดชั้นเช่นเดิม

ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ ให้นับระยะเวลาการค้างชำระรวมกับ ระยะเวลาการค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ แล้วพิจารณาจัดชั้นตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นเพื่อการกัน เงินสำรองตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยต่อไป

สำหรับลูกหนี้ที่ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และเข้าเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้ ธนาคารสามารถจัดชั้นลูกหนี้ดังกล่าวเป็นชั้นปกติได้ทันทีโดยไม่ต้องรอติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

(ก) ลูกหนี้ที่สามารถชำระดอกเบี้ยได้ไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยในตลาด (Market Interest Rate) โดยไม่มีช่วงปลอดการชำระดอกเบี้ย แต่อาจมีช่วงปลอดชำระเงินต้นได้

(ข) ลูกหนี้ที่มีส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 ของยอดหนี้ตามบัญชี ก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งได้มีการตัดออกจากบัญชีแล้ว หรือได้มีการกันเงินสำรองในอัตราดังกล่าวครบถ้วนแล้ว โดยหนี้ส่วนที่เหลือได้มีการวิเคราะห์ฐานะและกิจการของลูกหนี้ ตลอดจนกระแสเงินสดอย่างมีหลักเกณฑ์ สมเหตุสมผล และมีหลักฐานประกอบจนเชื่อได้แน่นอนว่าลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

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

(ง) กรณีที่ธนาคารได้ฟ้องร้องลูกหนี้ ต่อมาได้มีการตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลได้มีคำพิพากษาตามยอมแล้ว และกรณีที่ธนาคารได้ฟ้องร้องลูกหนี้ตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย และศาลได้มีคำสั่งเห็นชอบตามคำขอประนีประนอมหนี้หรือแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้แล้ว

กรณีที่ธนาคารได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย หรือคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ธนาคารจัดชั้นลูกหนี้ดังกล่าวเป็นชั้นปกติได้ทันที โดยไม่ต้องรอติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ในกรณีที่เห็นว่ามีข้อผิดพลาดในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้มีการแก้ไข หรือให้ธนาคารหาผู้เชี่ยวชาญอิสระมาประเมินหรือทบทวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือสั่งการให้เปลี่ยนแปลงการจัดชั้นและการกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้ในแต่ละรายได้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2.5.4 นโยบายการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ การกันเงินสำรอง

ธนาคารมีนโยบายกันเงินสำรองให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และอาจจะพิจารณาการกันเงินสำรองเพิ่มเพื่อความมั่นคงของธนาคาร และครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้เกณฑ์ที่เข้มงวดกว่าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารได้กำหนดให้ทำการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญไม่น้อยกว่าจำนวนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

1. เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย หมายถึง เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดตั้งและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน

2. เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญทั่วไป หมายถึง เงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย 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 เพื่อให้อัตราส่วนเงินสำรองทั้งสิ้นต่อเงินสำรองตามเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย ใกล้เคียงกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

การกันเงินสำรอง

ธนาคารจะต้องกันเงินสำรองโดยคำนวณตามอัตราร้อยละของราคาตามบัญชีของลูกหนี้ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ ธนาคารสามารถนำมูลค่าของหลักประกันมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกันเงินสำรอง โดยธนาคารเลือกที่จะนำหลักประกันมาหักออกจากบัญชีใดของลูกหนี้ก่อนก็ได้ มูลค่าของหลักประกันที่นำมาหักได้จะต้องไม่สูงเกินกว่าวงเงินที่ระบุในสัญญาจำนำ สัญญาจำนอง สัญญาค้ำประกัน หรือสัญญาหลักประกันอื่นแล้วแต่กรณี ประเภทของ หลักประกัน มูลค่าที่จะนำมาหักได้ รวมทั้งความถี่ในการประเมินราคาหลักประกันแต่ละประเภท เป็นไปตามประเภทของหลักประกันและมูลค่าของหลักประกันที่สามารถนำมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกันเงินสำรองตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

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

ธนาคารกันเงินสำรองลูกหนี้ NPLs ในอัตราร้อยละ 100 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีของลูกหนี้กับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้ หรือมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการจำหน่ายหลักประกัน หรือมูลค่าของหลักประกันที่สามารถนำมาหักออกจากราคาตามบัญชีของลูกหนี้ก่อนการกันเงินสำรอง ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2.5.5 นโยบายการกันเงินสำรองทรัพย์สินรอการขาย

ธนาคารมีนโยบายและหลักเกณฑ์การตั้งสำรองทรัพย์สินรอการขายตามระยะเวลาการถือครองทรัพย์สินและเพียงพอรองรับการด้อยค่าของทรัพย์สินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2.5.6 นโยบาย/เงื่อนไขการรับรู้รายได้ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

นโยบายการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของธนาคารนั้น กำหนดให้รายได้ดอกเบี้ยรับรู้ตามเกณฑ์สัดส่วนของเวลาโดยต้องคำนึงถึงอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง ยกเว้นดอกเบี้ยจากเงินให้กู้ยืมที่ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน ทุกวันนับจากวันครบกำหนดชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยแล้วแต่อย่างไรก็ตามจะถึงก่อน จะรับรู้รายได้เฉพาะที่ได้รับจริง

2.5.7 นโยบายในการลด NPL ของธนาคาร

ธนาคารจัดทำแผนการให้หน่วยงานสินเชื่อควบคุม NPLs ของธนาคาร ดังนี้

1. การป้องกันการเกิด NPLs

1.1 มีคณะกรรมการบริหารจัดการ NPL (NPL Management Project : NPLM) เพื่อให้การบริหารจัดการ NPL ของธนาคารมีประสิทธิภาพ พัฒนาเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อ ปรับปรุงกระบวนการดูแลพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร และทบทวนเพดานความเสี่ยงสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท

1.2 เพิ่มคุณภาพการกลั่นกรองสินเชื่อโดยการจัดทำ Model ของอุตสาหกรรมหลักให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัด Review Report Guideline

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- 1.3 คัดกรองลูกหนี้หรืออุตสาหกรรมที่มีสัญญาณบ่งชี้ว่าจะมีปัญหา และตั้งทีมงานเข้าร่วมแก้ไข
ปัญหาให้กับลูกหนี้
2. ขายลูกหนี้ให้สถาบันการเงินอื่น โดยพิจารณาตามความเหมาะสม
3. การสรรหาและพัฒนาพนักงานเพื่อดำเนินการลด NPLs โดยการสรรหาพนักงานที่เหมาะสม
และเพียงพอ การจัดฝึกอบรมความรู้ด้านสินเชื่อ ด้านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ด้าน
กฎหมายและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงาน และการทำโครงการคลังความรู้
(Knowledge Management) ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ด้านกฎหมาย ด้านการ
ควบคุมดูแลลูกหนี้หลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้
4. การตัดหนี้สูญ (Write Off) หนี้ NPLs

3. ปัจจัยความเสี่ยง

3.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

■ แนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

นวัตกรรมเทคโนโลยีในยุค Digital Economy ทำให้เกิดการพลิกโลก (Disruptive Technology) อย่างรุนแรงและรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้ง มีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) ธุรกิจธนาคารจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับ Digital Trend ดังกล่าว ซึ่งการบริหารความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยป้องกัน รักษา และส่งเสริมให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อันเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคง

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินชั้นนำขนาดใหญ่ของประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้นำแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) และ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ซึ่งเป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรเชิงบูรณาการตามหลักสากล โดยมีหลักการสำคัญ คือ การเชื่อมโยงกระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์ และโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อบูรณาการการบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ซึ่งธนาคารได้กำหนดโครงสร้างนโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามกรอบข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารได้จัดทำแผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ที่มีผลกระทบต่อธนาคารทั้งทางบวกและทางลบ กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators : KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ที่ครอบคลุมทุกปัจจัยเสี่ยง และสาเหตุของความเสี่ยง (Risk Cause) เพื่อติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งยังสามารถระบุถึงสาเหตุของความเสี่ยงที่แท้จริง เพื่อกำหนดมาตรการจัดการและแนวทางการป้องกันก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร โดยรายงานการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) โดยมีการติดตามความเสี่ยงดังกล่าวและเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย ซึ่งแนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคารจะทำให้ธนาคารสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคาร ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารได้ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) อย่างต่อเนื่อง โดยมีการสื่อสารและจัดให้มีการฝึกอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงแก่บุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานในทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญ มีความเข้าใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจะสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังมีการบริหารจัดการที่เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

■ แนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเงิน (Consolidated Supervision)

ธนาคารมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรวม 17 บริษัท ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจสนับสนุนงานของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดนโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย และในแนวทางเดียวกันกับการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยมีการติดตามผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของแต่ละบริษัทอย่างใกล้ชิด

ธนาคารสนับสนุนและดูแลให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญตามเกณฑ์การประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process: ICAAP) ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ ด้านชื่อเสียง และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บริษัทอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งกำกับดูแลให้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินและคณะกรรมการธนาคาร ทำให้การบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีการพัฒนาเป็นลำดับ

■ โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

ธนาคารจัดโครงสร้างองค์กรให้สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานและสายการรายงานไว้อย่างชัดเจน สำหรับโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบด้วย คณะกรรมการระดับนโยบายการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอีกหลายชุดที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ของธนาคาร ได้แก่ คณะกรรมการจัดการ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการกลั่นกรองสินเชื่อ และคณะกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รายละเอียดของคณะกรรมการแต่ละชุดจะแสดงใน 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 เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ของธนาคารที่จะขยายสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กในปี 2562

- 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 Wholesales)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. กระบวนการแจ้งเตือนล่วงหน้าสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง Size M : ระบบ EWS for SME-M จะทำการส่งสัญญาณเพื่อแจ้งเตือนพฤติกรรมของลูกค้าที่ประมวลผลมาจากแบบจำลองทางสถิติ ประกอบกับการกำหนดขั้นตอนการพิจารณา (Workflow) ในการทำงานตามระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับการทบทวนต่ออายุวงเงินสินเชื่อโดยอัตโนมัติผ่านระบบงาน Credit Review (CR) และการแก้ไขการปรับปรุงคุณภาพหนี้ผ่านระบบงาน Turnaround System (TA) ทำให้ธนาคารสามารถดูแลลูกค้าสินเชื่อตั้งแต่แรกเริ่มของการเบิกใช้เงินกู้กับธนาคาร ไปจนถึงกระบวนการติดตามดูแลลูกค้าต่อเนื่องรายวันจนครบกำหนดระยะเวลาของการต่ออายุวงเงินสินเชื่อรายปีอย่างครบวงจร 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 พัฒนาการแจ้งเตือนต่ออายุและทบทวนสินเชื่อ รวมถึงการแจ้งเตือนทบทวนความเหมาะสมของอันดับความเสี่ยง (Credit Rating) เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้ติดตามทบทวนสินเชื่อ ซึ่งจะช่วยให้สินเชื่อได้ทำการทบทวนความเสี่ยงทุกด้านของลูกค้า ทั้งด้านการเงิน สภาพคล่อง การดำเนินธุรกิจ การติดตามทบทวนความสามารถในการชำระหนี้ทางการเงิน การใช้วงเงินและเงื่อนไขสินเชื่อ โดยธนาคารกำหนดความถี่ในการทบทวนสินเชื่อตามคุณภาพลูกหนี้ ทั้งนี้ หากมีสัญญาณบ่งชี้ว่ามีเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น ได้กำหนดให้ทำการทบทวนก่อนระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้กระบวนการติดตามลูกค้าในกลุ่มดังกล่าวมีการติดตามและบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk) ได้อย่างเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน และธนาคารยังสามารถเพิ่มโอกาส (Opportunity) ในการแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้ และยังช่วยให้กระบวนการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อสามารถทำได้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีข้อมูลการติดตามแสดงผ่านระบบงาน

สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง Size L และลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารยังได้จัดให้มีกระบวนการจัดอันดับความเสี่ยง (Credit Rating) เพื่อเป็นเครื่องมือประกอบการอนุมัติและการบริหารความเสี่ยงพอร์ตสินเชื่อ รวมถึงใช้ในการกำหนดราคา นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีกระบวนการควบคุมและติดตามระดับความเสี่ยงของลูกค้ารายใหญ่ (Single Lending Limit หรือ SLL) ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยการควบคุมและติดตามปริมาณความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้ารายใหญ่ผ่านระบบงาน Credit Exposure Monitoring (CEM) ซึ่งเป็นการติดตามทั้งในระดับรายลูกค้า (Single Risk) รายกลุ่มลูกค้า (SLL Counterparty Risk) รวมถึงรายอุตสาหกรรม (Industry Risk) โดยประมวลผลความเสี่ยงด้านเครดิตที่ครอบคลุม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ปริมาณธุรกรรมทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อ การลงทุน ภาระผูกพัน และธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ซึ่งรวมถึงธุรกรรมที่มีกับกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารด้วย เพื่อสะท้อนปริมาณความเสี่ยงด้านเครดิตที่มีกับธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ธนาคารยังคงตระหนักถึงการบริหารจัดการฐานข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ โดยได้พัฒนาต่อขยายระบบงานฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Credit Risk Data Mart) ที่ทำการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศจากระบบงานฐานข้อมูลต่างๆ อาทิ ข้อมูลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้ และข้อมูลคุณภาพสินเชื่อ เป็นต้น ธนาคารได้ใช้ฐานข้อมูล Credit Risk Data Mart ในการพัฒนาแบบจำลองทางสถิติสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต การประมวลผลการจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้าเพื่อการติดตามและทบทวนสินเชื่อ และใช้ในการบริหารจัดการติดตามคุณภาพสินเชื่อเพื่อให้ธนาคารรู้และประเมินได้ว่าลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างไร โดยการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านระบบงาน EWS end-to-end Process ทั้งนี้ การบริหารจัดการฐานข้อมูลดังกล่าวยังรองรับการพัฒนาแบบจำลองความเสี่ยงด้านเครดิตสำหรับการวัดมูลค่าผลการด้อยค่าจากความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 (IFRS9) เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน หลักเกณฑ์การวัดมูลค่า : การด้อยค่า โดยการรับรู้และการวัดมูลค่าของค่าเผื่อผลขาดทุนของสินทรัพย์ทางการเงิน ที่ต้องมีการประเมินการเปลี่ยนแปลงทางด้านเครดิต

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

■ ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวของการให้สินเชื่อ

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

นอกจากนี้ ธนาคารดูแลความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาโดยกำหนดวงเงินหรือเพดานสูงสุดเพื่อควบคุมความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารกับธนาคารต่างประเทศ และธุรกรรมการให้สินเชื่อ ลงทุน และภาระผูกพัน สำหรับลูกค้าหรือคู่สัญญาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศต่างๆ และยังคงควบคุมความเสี่ยงโดยธนาคารกำหนดให้มีการรายงานการใช้จ่ายเงิน ของหน่วยงานต่างๆ ทุกสิ้นเดือน เพื่อดูแลให้อยู่ภายในกรอบวงเงินสูงสุดที่

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

กำหนดไว้ และธนาคารยังมีกระบวนการประเมินความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของประเทศคู่สัญญา โดยใช้อันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกชั้นนำระดับสากล

■ ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา

ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญา ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญา เช่น ไม่มีการส่งมอบตราสารทางการเงินหรือไม่ชดเชยความเสียหายตามที่ได้ตกลงไว้ 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 รวมทั้งควบคุมและติดตามการทำธุรกรรมให้อยู่ภายใต้วงเงินที่กำหนดเป็นรายวัน นอกจากนี้ยังได้จัดทำ Sensitivity Analysis เพื่อทดสอบผลกระทบต่อกู่สัญญาหากเกิดภาวะวิกฤติ โดยรายงานคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน

ธนาคารควบคุมความเสี่ยงของคู่สัญญาที่เกิดขึ้นด้วยการลงนามในสัญญา 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)

หาก NPLs เพิ่มขึ้น ธนาคารต้องกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้ลงจะสูงเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน สถานะทางการเงิน และความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร อย่างไรก็ตามธนาคารมีมาตรการควบคุม NPLs โดยการกำหนดให้หน่วยงานอำนวยการควบคุมจำนวน NPLs มีกระบวนการจัดการกับลูกหนี้ที่อาจมีปัญหา ก่อนที่จะกลายเป็นหนี้ NPLs รวมถึงการปรับปรุงอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้กระบวนการในการพิจารณาประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้ดีขึ้น นอกจากนี้เครื่องมือประเมินความเสี่ยงลูกค้าที่ธนาคารพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก็จะช่วยให้กระบวนการคัดลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

■ ความเสี่ยงจากการด้อยค่าของหลักประกัน

สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีหลักประกันเป็นอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์จะขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ หากเศรษฐกิจเกิดภาวะถดถอย มูลค่าของหลักประกันอาจจะปรับลดลงส่งผลให้ธนาคารต้องเพิ่มการกันเงินสำรองค่าเผื่อนี้ลงจะสูงเพิ่มขึ้น สำหรับหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ และอาจทำให้จำนวนเงินที่ธนาคารควรจะได้รับจากการขายทอดตลาดหลักประกัน รวมถึงกำไรสุทธิและเงินกองทุนของธนาคารลดลง อีกทั้งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของธนาคาร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

อย่างไรก็ตามธนาคารได้กำหนดให้มีการทบทวนการประเมินราคาหลักประกันให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งความถี่ในการประเมินราคาของหลักประกันแต่ละประเภท เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อให้ทราบมูลค่าที่แท้จริงของหลักประกัน สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการให้สอดคล้องกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการกันเงินสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขายไว้แล้วตามรายละเอียดในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

3.2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

เป็นความเสี่ยงที่ธนาคารอาจได้รับความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของฐานะทั้งที่อยู่ในและนอกงบแสดงฐานะทางการเงินที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาตราสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารให้หน่วยงานของสายงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ทำธุรกรรม (Front Office) ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลความเสี่ยง เพื่อความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามแนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคารแห่งประเทศไทย และนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร โดยมีการกำหนดกรอบเพดานหรือตัวบ่งชี้ความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารยอมรับได้ เช่น ฐานะในบัญชีเพื่อการค้า ซึ่งติดตามจากมูลค่าหรือฐานะการลงทุน 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 Product Assessment สำหรับการทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินประเภทใหม่ พร้อมกับการพัฒนารูปแบบรายงาน ระบบงาน และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินและควบคุมความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับการทำธุรกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

ธนาคารควบคุมดูแลความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินโดยการติดตามจากตัวบ่งชี้ความเสี่ยงประเภทต่างๆ และกำหนดให้บริษัทฯ นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานร่วมกับผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นประจำ

โดยปี 2562 บัญชีเพื่อการค้ายังคงอยู่ภายใต้กรอบเพดาน หรือตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ในบัญชีเพื่อการธนาคาร

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

ปี 2562 อัตราดอกเบี้ยของประเทศไทยยังคงอยู่ในระดับต่ำ โดยคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ธนาคารแห่งประเทศไทยมีมติลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายเป็นอัตราร้อยละ 1.25 ต่อปี ซึ่งคณะกรรมการฯ ประเมินว่า

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มขยายตัวต่ำกว่าที่ประเมินไว้ จากการส่งออกที่ลดลงซึ่งส่งผลไปสู่การจ้างงานและอุปสงค์ในประเทศ อัตราเงินเฟ้อทั่วไปมีแนวโน้มต่ำกว่าเป้าหมาย ภาวะการเงินที่ผ่านมามีอยู่ในระดับผ่อนคลาย โดยอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงและอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลอยู่ในระดับต่ำ สภาพคล่องในระบบการเงินอยู่ในระดับสูง ระบบการเงินโดยรวมมีเสถียรภาพ แต่ยังคงติดตามความเสี่ยงของระบบการเงินอย่างใกล้ชิด โดยธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งมีการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายไตรมาส การกำหนดให้นำเสนอข้อมูลภาวะอัตราดอกเบี้ย ภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และนำเสนอรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

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

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมีผลต่อฐานะการถือครองของตราสารหนี้และอนุพันธ์ทางการเงินที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการค้า

ปี 2562 อัตราดอกเบี้ยสกุลบาทของประเทศไทยปรับตัวลดลงจากปีก่อน เนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น จากอัตราผลตอบแทนพันธบัตรของสหรัฐฯ ที่ลดลง การไหลออกของเงินทุนต่างชาติจากตลาดตราสารหนี้ไทยการแข็งค่าของค่าเงินบาท เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

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

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องมาจากการทำธุรกรรมในสกุลเงินต่างประเทศ หรือจากการมีสินทรัพย์หรือหนี้สินในสกุลเงินต่างประเทศ เมื่อแปลงมูลค่าที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศของรายการต่างๆ ในงบการเงินของธนาคารไปเป็นสกุลเงินท้องถิ่นแล้ว ทำให้มูลค่าทางบัญชีของธนาคารลดลง รวมถึงการลดลงของรายได้หรือเกิดผลขาดทุนจากการค้าเงินตราต่างประเทศ

ปี 2562 ค่าเงินบาทยังมีความผันผวน โดยเงินบาทปรับตัวแข็งค่าขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยมีปัจจัยหลักคือ การเกินดุลการค้าจากการลดลงของการนำเข้า แม้ว่าจะมีเงินทุนไหลออกจากความกังวลของนักลงทุนต่อสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและการเมืองของ EURO Zone และความไม่แน่นอนในสถานการณ์เศรษฐกิจการเงินโลกที่มากขึ้น แต่โดยผลรวมแล้วดุลการค้าระหว่างประเทศยังคงเกินดุลอยู่ ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ ความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน (Equity Price Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารทุน ทำให้มูลค่าของกลุ่มหลักทรัพย์การลงทุนเพื่อค้าของธนาคารลดลง

ปี 2562 ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทยยังคงมีความผันผวน โดย มีการปรับตัวขึ้นในช่วงครึ่งปีแรกโดยขึ้นสูงสุดในช่วงเดือนกรกฎาคม ก่อนจะปรับตัวลงจนมาอยู่ในระดับเดิม จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve Bank) ความรุนแรงของนโยบายกีดกันทางการค้า การลดการลงทุนของนักลงทุนต่างชาติ เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงจากราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Price Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปี 2562 ราคาสินค้าโภคภัณฑ์มีความผันผวน โดยธนาคารยังไม่มีนโยบายถือครองฐานะดังกล่าว จึงดำเนินการบริหารความเสี่ยงในลักษณะ Back to Back

3.2.3 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่างๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอหรือความบกพร่องของกระบวนการควบคุมภายใน (Internal Control) บุคลากร (People) ระบบงานของธนาคาร (System) หรือเหตุการณ์ภายนอก (External Event) รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย แต่ไม่รวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputational Risk)

ธนาคารดูแลและให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยยึดหลักการบริหารจัดการความเสี่ยง 3 ชั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 คือ หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ มีความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับกระบวนการทำงานและความเสี่ยงที่มีอยู่ของหน่วยงานตนเองดีที่สุดในฐานะเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) มีหน้าที่ระบุ ประเมิน ควบคุมและติดตามความเสี่ยง พร้อมทั้งรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และมีเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Officer : ORO) เพื่อทำหน้าที่ประสานกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ทั้งด้านการใช้เครื่องมือและการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามแนวทางที่ธนาคารกำหนด

ขั้นที่ 2 คือ หน่วยงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมกำกับดูแลด้านต่างๆ ทำหน้าที่สนับสนุนเครื่องมือ แนวทาง และวิธีการให้หน่วยงานในขั้นที่ 1 ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ขั้นที่ 3 คือ หน่วยงานด้านการตรวจสอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบและทดสอบกระบวนการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คณะกรรมการชุดต่างๆ ว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงเพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในภาพรวมของธนาคารระดับองค์กร โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ พร้อมทั้งการควบคุมความเสี่ยงผ่านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) และผ่านมาตรการควบคุมความเสี่ยงต่างๆ ทั้งในลักษณะการป้องกันและการตรวจพบ เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงป้องกันและลดความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นกับธนาคารและลูกค้าของธนาคาร

ธนาคารกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐาน โดยจะเน้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกันความเสี่ยง (Risk Prevention) และการจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันท่วงทีก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อธนาคารและลูกค้า โดยกำหนดให้หน่วยงานต่างๆ จะมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยภาระผูกพัน ประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ผ่านเครื่องมือที่กำหนดไว้ อาทิ การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data Collection) การประเมินการควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk Control Self Assessment : RCSA) และการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Key Risk Indicator : KRI)

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างกว้างขวาง ทั้งการทำธุรกรรม การออกผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินรูปแบบต่างๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความทันสมัยและความสะดวก พัฒนาการต่างๆ เหล่านี้ แม้ว่าอาจทำให้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีแนวโน้มสูงขึ้น แต่ธนาคารก็มีการกำหนดกระบวนการในการพิจารณาความเสี่ยงในขั้นตอนการออกผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ โดยกำหนดให้หน่วยงานต้องทำการประเมินความเสี่ยงและประสิทธิภาพของการควบคุมความเสี่ยง ผ่านขั้นตอนการทำ Product Assessment สำหรับการออกผลิตภัณฑ์ใหม่/การปรับปรุง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่างๆ ได้รับการบริหารจัดการและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารและลูกค้าของธนาคารได้

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการจัดการและควบคุมความเสี่ยงอันเกิดจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) และการรับให้บริการแก่ธุรกิจทางการเงินหรือทางการ (Insourcing) รวมไปถึงมีการกำหนดให้มีแผนรองรับกรณีผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดผลกระทบต่อการใช้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร

สำหรับความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของธนาคาร และอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกรรมหลักของธนาคาร ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy : BCM Policy) และมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับธุรกรรมหลักของธนาคารเพื่อรองรับความเสี่ยงดังกล่าว เพื่อให้มีความมั่นใจว่าแม้ในภาวะฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต ธนาคารยังสามารถให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารได้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีการทดสอบแผนอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงมีการทดสอบแผนฯ ร่วมกับผู้ให้บริการภายนอกที่ธนาคารใช้บริการ เพื่อปรับปรุงแผนให้มีประสิทธิภาพ และยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้ทั้งกับพนักงานและลูกค้าของธนาคารด้วย

ทั้งนี้ ธนาคารจะมีการสรุปข้อมูลสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคาร วิเคราะห์สาเหตุ และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (ROC) เป็นประจำทุกเดือน เพื่อทราบและบริหารจัดการสถานะความเสี่ยงที่มีอยู่และสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ

3.2.4 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินหรือภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ปี 2562 สภาพคล่องในตลาดการเงินอยู่ในระดับสูง ธนาคารจึงได้ดำเนินการปรับโครงสร้างการระดมเงินของธนาคารให้เหมาะสม โดยการขยายฐานเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากกระแสรายวันในกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาและเอกชน เพื่อบริหารต้นทุนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดย ณ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมีการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) และ Net Stable Funding Ratio (NSFR) สูงกว่าเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดไว้

ทั้งนี้ ธนาคารมีการกำหนดนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร สภาพะตลาด และเป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญ ดังนี้

1. การระบุความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องจะมีการวิเคราะห์แหล่งที่มาของความเสี่ยงจากโครงสร้างงบดุลเพื่อระบุถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร โดยพิจารณาจากลักษณะของแหล่งที่มาและแหล่งใช้ไปของสภาพคล่อง รวมทั้งความสามารถในการเปลี่ยนสินทรัพย์ต่างๆ ให้เป็นเงินสด

2. การวัดความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสามารถวัดได้จากประมาณการกระแสเงินสดรับและจ่าย รวมถึงภาระผูกพันนอกงบดุล เพื่อดูฐานะสภาพคล่องในแต่ละช่วงเวลาต่างๆ (Liquidity Gap) หรือการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินเพื่อทราบถึงแนวโน้มความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง นอกจากนี้ธนาคารได้กำหนด Survival Period ที่ธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องได้อย่างเพียงพอในการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์วิกฤติที่ธนาคารเป็นผู้กำหนด

3. เพดานหรือตัวบ่งชี้ (Trigger) ความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง

ธนาคารควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีการติดตามดูแลฐานะสภาพคล่องและรายงานต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมี

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

การกำหนดเพดานหรือตัวบ่งชี้ (Trigger) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทั้งสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศที่มีนัยสำคัญ โดยอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4. การติดตาม และรายงานความเสี่ยง

ธนาคารมีการติดตามและรายงานฐานะสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายผู้บริหารระดับสูง 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 และธนาคารได้จัดทำแผนฉุกเฉินสภาพคล่องเพื่อรองรับภาวะวิกฤตโดยคำนึงถึงผลการทดสอบภาวะวิกฤตในแต่ละสถานการณ์จำลองซึ่งแผนฉุกเฉินสภาพคล่องได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อเตือนภัยสำหรับวิกฤตการณ์สภาพคล่องเพื่อให้ธนาคารสามารถลดแรงกระทบในเชิงลบจากปัญหาสภาพคล่องที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีด้วยค่าใช้จ่าย/ต้นทุนที่สมเหตุสมผล

3.2.5 การบริหารจัดการเงินกองทุน

ธนาคารได้ดำเนินการบริหารจัดการเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดทั้งในระดับธนาคารและระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยได้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นมา

การกำกับดูแลเงินกองทุนตาม Basel III ประกอบด้วย 3 หลักการ ดังนี้

หลักการที่ 1 การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ กำหนดให้ธนาคารต้องดำรงเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาด และด้านปฏิบัติการ

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

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 2562 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร) ร้อยละ 19.01 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

3.2.6 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber risk)

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

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)
- ความพร้อมใช้ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ (Availability)

ปัจจุบันธนาคารได้มีการปรับปรุงโครงสร้างเทคโนโลยีเพื่อรองรับการเป็น Digital Banking โดยตระหนักถึงความเสี่ยงจากไซเบอร์ และให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) จึงได้มีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากร เครื่องมือ และกระบวนการทำงาน มีการติดตามความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการควบคุมป้องกันดูแลเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ การบูรณาการโจมตีบนระบบเครือข่าย ปิดช่องโหว่ที่มีโอกาสให้ผู้คุกคามภายนอก (Hacker) เจาะระบบธนาคาร พร้อมกับการควบคุมสถานการณ์ และฟื้นฟูระบบให้คืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อลูกค้าธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ประกาศนโยบายและกระบวนการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ และทบทวนมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ ให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee) ทำหน้าที่กำกับควบคุมดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อพิจารณาให้คำแนะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (Process Improvement) และพิจารณาความเสี่ยงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารเป็นสำคัญ และจัดเตรียมความพร้อมเรื่อง Personal Data Protection Act (PDPA)

3.2.7 ความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

■ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) เกิดจากการที่สาธารณชน ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน และผู้กำกับดูแล รับรู้ถึงภาพลักษณ์ในเชิงลบหรือขาดความเชื่อมั่นในธนาคาร เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ก่อปรกับระบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันที่คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ขณะเดียวกันก็อาจเป็นช่องทางในการแพร่กระจายข่าวลือ คำวิจารณ์ของประชาชนที่มีต่อธนาคารได้เช่นกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร และอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ และ/หรือเงินกองทุนของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอาจเป็นผลจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ของทางและหน่วยงานกำกับดูแล การปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณ หรือความคาดหวังของสังคม หรือมาตรฐานการบริการของธุรกิจ หรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง หรือการบริการที่ไม่เป็นมิตรกับลูกค้า

ทั้งนี้ ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียงเพิ่มเติมจากการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญด้านอื่นๆ พร้อมกำหนดแนวทางและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง โดยมีการทบทวนความเหมาะสมตามรอบระยะเวลาที่กำหนดหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ สำหรับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียงนั้น ธนาคารมีการกำหนดปัจจัยเสี่ยง ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ตลอดจน Risk Appetite และ Risk Tolerance โดยมีการติดตามความเสี่ยงตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดและนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (ROC) เป็นประจำทุกเดือน หากพบว่า ดัชนีชี้วัดมีค่าเกินระดับความเสี่ยงที่กำหนด จะต้องรายงานพร้อมชี้แจงเหตุผลรวมทั้งกำหนดแนวทางแก้ไข/ลดความเสี่ยง (Action Plan)

■ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก อันส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน หรือการดำรงอยู่ของกิจการ

ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังและให้ความสำคัญอย่างมากกับแผนการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยง โดยสรุปดังนี้

- 1) ธนาคารมีมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ที่เป็นไปตามแนวทางการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และแนวทางการบริหารจัดการองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยมีการจัดทำนโยบายและคู่มือในการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และทบทวนเป็นประจำทุกปี
- 2) กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของธนาคารใช้หลักการดำเนินการให้สอดคล้องและครอบคลุมตามแนวทางของระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มีการระบุขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ธนาคาร มีกระบวนการนำแผนกลยุทธ์ธนาคารไปสู่การปฏิบัติ และได้สื่อสารแผนกลยุทธ์ของธนาคารให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานได้ทราบโดยทั่วกัน
- 3) แผนกลยุทธ์ของธนาคารมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลจริงและการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายธนาคารและคู่แข่ง มีการจัดทำ SWOT Analysis และนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ส่งเสริมจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน ช่างชิงโอกาสทางธุรกิจเชิงบวก และป้องกันอุปสรรคจากแรงกดดันภายนอกเชิงลบ รวมกันเป็นกลยุทธ์ภาพรวมของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สนองตอบต่อ Statement of Direction (SOD) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของธนาคาร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- 4) มีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นระยะ และมีการรายงานต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การผลักดันกลยุทธ์ต่างๆ มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป

■ ความเสี่ยงจากทรัพย์สินรอการขาย

ความเสี่ยงหลักของทรัพย์สินรอการขาย ได้แก่ ความเสี่ยงจากการด้อยค่าหรือมูลค่าที่ลดลงของทรัพย์สินหรือเสื่อมราคา ซึ่งเกิดจากสภาพทรัพย์สินหรือสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ความเสื่อมโทรมทางกายภาพ การปรับลดของราคาอสังหาริมทรัพย์ตามภาวะตลาดปัจจุบัน ข้อกฎหมาย ผังเมือง การคมนาคม และการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน เป็นต้น ที่มีผลกระทบต่อศักยภาพในการขาย ทั้งนี้ ระดับความเสี่ยงขึ้นอยู่กับประเภททรัพย์สิน คุณภาพของทรัพย์สิน การเปลี่ยนแปลงของราคาตลาด และระยะเวลาการถือครอง อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้มีการพิจารณาถึงแนวทางลดความเสี่ยง รวมทั้งมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น การพิจารณาซื้อทรัพย์สินหรือรับโอนทรัพย์สินเข้าระยะนี้ให้เหมาะสมตามประเภททรัพย์สินและคุณภาพทรัพย์สิน การประเมินราคาทรัพย์สินตามกรอบเวลาเพื่อให้สะท้อนราคาตลาด การบริหารจัดการทรัพย์สินให้มีสภาพพร้อมขายอยู่เสมอ การกำหนดกลยุทธ์การตลาดและราคาขายที่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อเร่งขายทรัพย์สินรอการขายของธนาคารโดยเร็ว

นอกเหนือจากความเสี่ยงจากการด้อยค่าหรือมูลค่าที่ลดลงของทรัพย์สินหรือการเสื่อมราคาที่กำลังกล่าวถึงในวรรคก่อนแล้ว ธนาคารยังมีภาระในการกันสำรองส่วนเพิ่มจากอายุถือครองให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันสำรองของสถาบันการเงินตามประกาศที่เกี่ยวข้องของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้ธนาคารต้องกันสำรองส่วนเพิ่มสำหรับทรัพย์สินรอการขายที่ถือครองเกินเกณฑ์อายุที่กำหนด ซึ่งในปี 2562 ธนาคารมีสินทรัพย์รอการขายส่วนหนึ่งครบกำหนดการกันสำรองดังกล่าว โดยธนาคารได้พิจารณากันสำรองส่วนนี้ตามเกณฑ์ดังกล่าวครบถ้วนแล้ว

■ ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ

ความขัดแย้งทางการค้าระหว่างมหาอำนาจอย่างจีนและสหรัฐฯ ทำให้เศรษฐกิจไทยปี 2562 ขยายตัวเพียงร้อยละ 2.4 ลดลงจากปีก่อนหน้าที่ขยายตัวร้อยละ 4.2 การส่งออกของไทยหดตัวเป็นครั้งแรกในรอบ 4 ปี จากการค้าระหว่างประเทศที่ชะลอตัวลงทั่วโลก การส่งออกที่หดตัวท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจโลกที่ยังมีความไม่แน่นอนสูงส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจภายในประเทศ โดยเฉพาะการลงทุนภาคเอกชนที่ชะลอตัวลงค่อนข้างมาก ด้านการบริโภคภาคเอกชนชะลอตัวลงเล็กน้อย ตามยอดขายรถยนต์ที่หดตัว และรายได้เกษตรกรที่ยังอยู่ในระดับต่ำ แต่กำลังซื้อของครัวเรือนได้รับแรงสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากมาตรการกระตุ้นการบริโภคของภาครัฐ ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงทำให้คณะกรรมการนโยบายการเงินตัดสินใจปรับลดอัตราดอกเบี้ยลงร้อยละ 0.25 จำนวน 2 ครั้ง จนมาอยู่ที่ร้อยละ 1.25 ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเงินและการธนาคาร ทั้งในและต่างประเทศอย่างใกล้ชิด โดยมีกรณีวิเคราะห์ถึงผลกระทบในเชิงบวกและลบ เพื่อยุติงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ รวมถึงได้ส่งสัญญาณไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ธนาคารสามารถปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

เศรษฐกิจไทยปี 2563 เผชิญหลายปัจจัยเสี่ยง โดยคาดว่าจะเติบโตต่ำกว่าปี 2562 เนื่องจากเผชิญความเสี่ยงสำคัญคือการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อคนข้างมากต่อภาคการท่องเที่ยวและการส่งออก โดยเฉพาะในช่วงครึ่งแรกของปี ซึ่งได้ทำให้ภาครัฐเร่งผลักดันนโยบายเร่งด่วน อาทิ มาตรการด้านภาษี มาตรการขยายเวลาชำระหนี้และค่าธรรมเนียม และมาตรการสินเชื่อ เพื่อช่วยพยุงเศรษฐกิจและบรรเทาผลกระทบต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยว รวมถึงธนาคารแห่งประเทศไทยที่ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงเหลือร้อยละ 1.00 ในเดือนกุมภาพันธ์ นอกจากนี้ ภาวะภัยแล้ง และความล่าช้าของงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2563 มีแนวโน้มที่จะกระทบรายได้ของภาคเอกชนและครัวเรือน ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับระดับหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงแล้วคาดว่าจะทำให้การบริโภคภาคเอกชนมีแนวโน้มชะลอลง ทั้งนี้ คาดว่าภาครัฐจะเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ หลังพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2563 บังคับใช้ และมีมาตรการกระตุ้นการบริโภคและการลงทุนอย่างต่อเนื่อง สำหรับมาตรการด้านอสังหาริมทรัพย์ ทั้งการลดค่าธรรมเนียมโอนและจดจำนอง และการผ่อนปรนเกณฑ์สัดส่วนเงินให้สินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (Loan to Value : LTV) ของ ธปท. คาดว่าจะช่วยกระตุ้นตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้บ้างหลังจากที่ซบเซาในปีที่ผ่านมา ด้านปัจจัยภายนอกยังเต็มไปด้วยความเสี่ยง ทั้งสงครามการค้าที่ยังคงมีแนวโน้มยืดเยื้อ การออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักร การเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐฯ ในเดือนพฤศจิกายน และล่าสุดความขัดแย้งระหว่างสหรัฐฯ และอิหร่าน ที่จะกระทบต่อราคาพลังงานและภาวะเศรษฐกิจการค้าโลก ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงกับการส่งออกของไทย และสร้างความผันผวนในตลาดเงินตลาดทุน ทั้งนี้ ธนาคารจะยังคงติดตามความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งประเมินผลกระทบภายใต้การทดสอบภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบที่อาจมีต่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างทัน่วงที

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

■ ทรัพย์สินถาวรหลักภายในประเทศ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ ดังนี้

| | หน่วย : ล้านบาท | |
|------------------------------|-----------------|------------|
| | ราคาทุน | |
| | 31 ธ.ค. 62 | 31 ธ.ค. 61 |
| ที่ดิน | | |
| ราคาทุนเดิม | 5,848 | 9,522 |
| ส่วนที่ตีราคาเพิ่ม | 10,258 | 10,438 |
| อาคาร | 12,375 | 12,272 |
| อุปกรณ์ | 22,990 | 20,676 |
| อื่น ๆ | 896 | 1,354 |
| รวม | 52,367 | 54,262 |
| หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม | 28,101 | 26,825 |
| หัก ค่าเผื่อด้อยค่า | 65 | 936 |
| ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ | 24,201 | 26,501 |

ธนาคารมีภาระผูกพันตามสัญญาเช่า โดยมีส่วนที่ครบกำหนดชำระตามระยะเวลานับตั้งแต่วันที่ในงบแสดงฐานะการเงิน ดังนี้

| รายการ | หน่วย : ล้านบาท | |
|------------------------------|-----------------|------------|
| | 31 ธ.ค. 62 | 31 ธ.ค. 61 |
| สัญญาเช่าที่ดินและ/หรืออาคาร | 1,502 | 1,680 |
| สัญญาเช่ารถยนต์ | 1,305 | 1,268 |
| อื่นๆ | 431 | 386 |
| รวม | 3,238 | 3,334 |

■ ทรัพย์สินถาวรหลักในต่างประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ธนาคารมีสาขาต่างประเทศทั้งหมด 8 สาขาและสำนักงานผู้แทน 1 แห่ง กรรมสิทธิ์การถือครองเป็นการเช่าทุกแห่ง ยกเว้นสาขาพนมเปญ เพียงแห่งเดียวที่ธนาคารได้มาโดยการซื้ออาคาร พร้อมกรรมสิทธิ์ในโฉนดที่ดิน ซึ่งใช้เป็นที่พักทำการของสาขาและที่พักอาศัยของพนักงานคนไทยที่ธนาคารมีคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานประจำที่สาขา

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4.2 นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

ธนาคารกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารการลงทุนทั้งตราสารทุนและตราสารหนี้ เพื่อสร้างผลตอบแทนให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง และกฎระเบียบของธนาคารและหน่วยงานกำกับ เพื่อเพิ่มรายได้และผลตอบแทนอื่นนอกเหนือจากดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อ เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร และเป็นเครื่องมือในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

4.2.1 นโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์ หลักเกณฑ์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคาร■ **ตราสารหนี้**

ธนาคารพิจารณาลงทุนในพันธบัตรหรือตราสารหนี้ที่รัฐบาลค้ำประกัน ซึ่งเป็นตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำและสภาพคล่องสูง รวมทั้งสามารถนับเข้าเป็นเงินสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องและจัดสรรเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนั้น มีการลงทุนบางส่วนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจและตราสารหนี้บริษัทเอกชน โดยคำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคาร สภาพคล่องของหลักทรัพย์ ความเสี่ยงและผลตอบแทนที่ได้รับ และการกระจุกตัวของการลงทุน ทั้งนี้ธนาคารมีการทบทวนนโยบายการลงทุนและปรับกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับสถานะตลาดอยู่เสมอ

■ **ตราสารทุน**

ธนาคารพิจารณาลงทุนในตราสารทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนจากสภาพคล่องส่วนเกินของธนาคารโดยธนาคารจะพิจารณาลงทุนในกิจการที่มีปัจจัยพื้นฐานที่ดี มีประวัติการจ่ายปันผลสม่ำเสมอ และเน้นลงทุนในหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีสภาพคล่องในการซื้อขาย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการลงทุนในกิจการที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร และมีการลงทุนบางส่วนในหุ้นที่ได้รับจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ทั้งนี้ ธนาคารจะควบคุมการลงทุนในตราสารทุนของธนาคารให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Oversight Committee : ROC) เพื่อประเมินนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงของธนาคาร และคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Assets and Liabilities Management Committee : ALCO) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ด้านการลงทุนโดยพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง และกำกับดูแลการจัดการลงทุนให้เป็นไปตามนโยบาย รวมทั้งควบคุมดูแลให้การลงทุนอยู่ภายใต้วงเงินลงทุนรวมและเพดานความเสี่ยงที่กำหนด ซึ่งธนาคารดูแลและบริหารเงินลงทุนอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างผลตอบแทนและป้องกันความเสียหายจากการด้อยค่าของเงินลงทุน โดยติดตามภาวะเศรษฐกิจ การวิเคราะห์แนวโน้มอัตราผลตอบแทนของตลาด ผลการดำเนินงานของกิจการที่ลงทุน และการเคลื่อนไหวของระดับราคา รวมทั้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อประเมินสถานะและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของกิจการที่ธนาคารลงทุน เพื่อปรับกลยุทธ์การลงทุนและพิจารณาสำรองค่าเพื่อการด้อยค่าให้สอดคล้องกับมูลค่าเงินลงทุนที่เปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ดูแลด้านการบริหารเงินลงทุนของธนาคารทำหน้าที่รายงานการซื้อขายและสถานะของเงินลงทุน ให้แก่คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคารทราบเป็นประจำทุกเดือนและทุกไตรมาสตามลำดับ

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่า

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับการลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละประเภท ธนาคารจะพิจารณาจากข้อบ่งชี้การด้อยค่าตามมาตรฐานการบัญชี เช่น งบการเงิน ราคาตลาดของหลักทรัพย์ที่ธนาคารลงทุน เป็นต้น เพื่อประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนในอนาคต

นโยบายการลงทุนในบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
▪ นโยบายการลงทุน

ธนาคารมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรวม 17 บริษัท โดยมีนโยบายลงทุนในธุรกิจต่างๆ เพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของธนาคารและเพื่อให้มีบริการทางการเงินที่ครบวงจร ประกอบด้วย

1) ธุรกิจการเงิน ธนาคารพิจารณาลงทุนเพื่อส่งเสริมธุรกิจของธนาคารให้มีบริการที่ครบวงจรยิ่งขึ้น ได้แก่ ธุรกิจหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจประกันวินาศภัย ธุรกิจหลักทรัพย์ และ ธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน โดยธนาคารมีธุรกิจการเงิน 14 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ได้แก่ บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย บจ. กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง บจ. กรุงไทยไอบีเจ ลีสซิ่ง บมจ. บัตรกรุงไทย บจ. เคทีซี นาโน บจ. เคทีซี พิก (กรุงเทพฯ) และบริษัทที่อยู่ภายใต้การถือหุ้นของ บจก. เคทีซี พิก (กรุงเทพฯ) จำนวน 4 บริษัท บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย บล. กรุงไทย ซีมิโก้ และ บจ. กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์

2) ธุรกิจสนับสนุน ธนาคารลงทุนโดยมุ่งเน้นธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการดำเนินงานของธนาคารให้มีความคล่องตัว อำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่น ด้านกฎหมาย ระบบสารสนเทศ และธุรกิจบริการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การขนส่งตราสารทางการเงิน การบริหารอาคาร การบริการศูนย์ฝึกอบรมพนักงาน การบริการด้านยานพาหนะ การบริการขนย้ายทรัพย์สิน การดูแลรักษาความปลอดภัย งานพิมพ์เอกสารและพับบรรจุซองอัตโนมัติพร้อมจัดส่ง การติดตามทวงถามหนี้ งานบริการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น โดยธนาคารมีธุรกิจสนับสนุน 3 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร คือ บจ. กรุงไทยกฎหมายบจ. กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส และบจ. รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ

▪ นโยบายการบริหารงาน

ธนาคารกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีความมั่นคง และดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม

ธนาคารมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการบริษัทในเครือ เพื่อกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้อย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมการบริหารจัดการบริษัทให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นโยบาย และเป้าหมายของธนาคาร พร้อมทั้ง มีนโยบายมอบหมายให้ผู้บริหารของธนาคารเข้าเป็นกรรมการ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมดูแลการดำเนินงาน และกำหนดให้บริษัทย่อยจัดทำแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี นำเสนอธนาคารเพื่อขอความเห็นชอบ เพื่อให้นโยบายการดำเนินกิจการมีความสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารจะควบคุมดูแลการใช้ไปของเงินทุนและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยจัดทำข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานเสนอคณะกรรมการธนาคาร และจัดส่งรายงานดังกล่าว ให้แก่หน่วยงานกำกับ

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ปัจจุบัน ธนาคารไม่มีคดีที่ธนาคารถูกฟ้องเป็นจำเลย ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ คดีที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของธนาคารหรือบริษัทย่อยที่มีทุนทรัพย์สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ สิ้นปีบัญชีล่าสุด คดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจของธนาคารหรือบริษัทย่อยตามที่ สำนักงาน 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
- เว็บไซต์ธนาคาร Krungthai.com
(เปลี่ยนจาก www.ktb.co.th เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563)
- โทรศัพท์ 0-2255-2222
- โทรสาร 0-2255-9391-3
- Krungthai contact center 0-2111-1111
- จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562
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 | 13,981,561,250 หุ้น | |

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

6.1.2 รายชื่อบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

| บริษัท | ประเภทธุรกิจ | จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด | จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น) | สัดส่วนการถือ หุ้น (ร้อยละ) | ชนิดของหุ้น |
|--|----------------|--|---------------------------|-----------------------------------|-------------|
| ธุรกิจประกันชีวิต / ประกันภัย | | | | | |
| บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต 9 อาคาร จี ทาวเวอร์ แกรนด์ รามา 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. กรุงไทยพานิชประกันภัย 1122 อาคาร KPI Tower ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2624-1111, โทรสาร 0-2624-1234 | ประกันวินาศภัย | 33,000,000 | 14,850,000 | 45.00 | หุ้นสามัญ |
| ธุรกิจเช่าซื้อ / ลีสซิ่ง | | | | | |
| บจ. กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง เลขที่ 20 ชั้น 6-8 อาคารสวนมะลิ ถ.ยุค 2 แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อม ปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100 โทรศัพท์ 0-2299-3800, โทรสาร 0-2299-3801-2 | เช่าซื้อ | 100,000,000 | 99,999,993 | 100.00 | หุ้นสามัญ |
| บจ. กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง 161 อาคารนันทวัน ชั้น 18 ถ.ราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2651-8120, โทรสาร 0-2254-6118 | เช่าซื้อ | 10,000,000 | 4,899,998 | 49.00 | หุ้นสามัญ |

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

| บริษัท | ประเภทธุรกิจ | จำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด | จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น) | สัดส่วนการ ถือหุ้น (ร้อยละ) | ชนิดของ หุ้น |
|---|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| ธุรกิจสินเชื่อ | | | | | |
| บมจ. บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชชวาณิช 2 ชั้น 14 ถ.สุขุมวิท แขวง คลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2123-5000, โทรสาร 0-2661-7721 | บัตรเครดิต และสินเชื่อ บุคคล | 2,578,334,070 | 1,265,908,500 | 49.10 | หุ้นสามัญ |
| บจ. เคทีซี นาโน 591 อาคารสมัชชชวาณิช 2 ชั้น G ห้อง G 3 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2123-5300 | สินเชื่อรายย่อย | 5,000,000 | 1,247,500 | 24.95 | หุ้นสามัญ |
| บจ. เคทีซี พีโก (กรุงเทพฯ) 591 อาคารสมัชชชวาณิช 2 ชั้น G ห้อง G4 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2123-5300 | สินเชื่อรายย่อย | 6,000,000 | 1,497,000 | 24.95 | หุ้นสามัญ |
| ธุรกิจหลักทรัพย์ | | | | | |
| บมจ. หลักทรัพย์จัดการ กองทุนกรุงไทย 195 อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ชั้น 32 ถ. สาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2686-6100, โทรสาร 0-2670-0430 | จัดการ กองทุน | 20,000,000 | 19,999,986 | 100.00 | หุ้นสามัญ |

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

| บริษัท | ประเภทธุรกิจ | จำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด | จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น) | สัดส่วนการ ถือหุ้น (ร้อยละ) | ชนิดของ หุ้น |
|---|---------------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| บล. กรุงไทย ซีมิโก้ ชั้น 8,15-17,19, 21 อาคารลิเบอร์ตีสแควร์ เลขที่ 287 ถ.สีลม เขต บางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2695-5000, โทรสาร 0-2695-5173 | หลักทรัพย์ | 259,127,200 | 129,563,600 | 50.00 | หุ้นสามัญ |
| บจ. กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์ 35 อาคารนาเนาเหนือ ชั้น 5 ถนนสุขุมวิท แขวง คลองเตยเหนือ 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 อาคารซี.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 กรุงไทยธุรกิจบริการ 96/12 ซ.ลาดพร้าว 106 (บุญอุดม 1) ถ.ลาดพร้าว แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2791-9800-1, โทรสาร 0-2791-9855 | บริการงาน บริการทั่วไป | 1,400,000 | 1,399,990 | 100.00 | หุ้นสามัญ |

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

| บริษัท | ประเภทธุรกิจ | จำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด | จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น) | สัดส่วนการ ถือหุ้น (ร้อยละ) | ชนิดของ หุ้น |
|--|---|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| บจ. กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิสเชส 22/1 อาคารไสวบริวารน์ 2 ช.สุขุมวิท 1 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขต วัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2646-8000 | บริการด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ | 13,000,000 | 12,999,994 | 100.00 | หุ้นสามัญ |
| ธุรกิจอื่นๆ | | | | | |
| บจ. เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ 5/13 หมู่ 3 ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ 0-2558-7555, โทรสาร 0-2558-7566 | จัดการระบบ ชำระเงิน ระหว่าง ธนาคาร | 500,000 | 99,100 | 19.82 | หุ้นสามัญ |
| บจ.บีซีไอ (ประเทศไทย) 5/13 หมู่ที่ 3 ชั้น 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 | ให้บริการ หนังสือค้า ประกัน อิเล็กทรอนิกส์ บนระบบ บล็อกเชน | 53,000,000 | 11,750,000 | 22.17 | หุ้นสามัญ |
| บจ. โรงแรมท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ 999 อาคารท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ หมู่ 1 ต. หหนองปรือ อ.บางพลี จ. สมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2131-1042-4, โทรสาร 0-2131-1189 | โรงแรม | 10,177,800 | 1,017,780 | 10.00 | หุ้นสามัญ |
| บมจ. ทิพยประกันภัย 1115 ถ.พระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กทม. โทรศัพท์ 0-2239-2200 | ประกัน วินาศภัย | 600,000,000 | 60,000,000 | 10.00 | หุ้นสามัญ |

แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2562

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

| บริษัท | ประเภทธุรกิจ | จำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด | จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น) | สัดส่วนการ ถือหุ้น (ร้อยละ) | ชนิดของ หุ้น |
|--|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| บจ. เมืองใหม่อุตสาหกรรม สระบุรี 123 อาคารไทยประกันชีวิต ชั้น 12 ถ. รัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2246-9487, โทรสาร 0-2246-9819 | นิคม อุตสาหกรรม | 25,000,000 | 2,500,000 | 10.00 | หุ้นสามัญ |
| บมจ. อัลฟาเทค อิเล็กทรอนิกส์ (ติดต่อสำนักงานคณะผู้ ชำระบัญชี) 889 อาคารไทยซีที ทาวเวอร์ ชั้น 14 ห้อง 141 ถ.สาทรเหนือ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 | ผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ | 2,642 | 806 | 30.51 | หุ้นสามัญ |
| บมจ. แมมเมเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป 98/3-10 ถ. พระอาทิตย์ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200 โทรศัพท์ 0-2629-4488, โทรสาร 0-2629-4469 | ผลิตและ จำหน่าย สิ่งพิมพ์ | 129,354,620 | 20,814,928 | 16.09 | หุ้นสามัญ |
| บมจ. ผลิตภัณฑ์อาหาร กว้างไพศาล อาคารธนสาร 43 ถนน เชียงใหม่ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600 โทรศัพท์ 0-2863-3288, โทรสาร 0-2437-8123 | ผลิตและ จำหน่ายอาหาร กระป๋อง | 500,489,990 | 62,145,000 | 12.42 | หุ้นสามัญ |

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

| บริษัท | ประเภทธุรกิจ | จำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด | จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น) | สัดส่วนการ ถือหุ้น (ร้อยละ) | ชนิดของ หุ้น |
|--|---|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| บมจ. สหวิริยาสตีลอินดัสตรี อาคารพาณิชย์ 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 |
| กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วม ทุนสำหรับธุรกิจเอสเอ็มอี ก้าวไกลไปด้วยกัน 1 เลขที่ 989 อาคารสยาม พิวรรณ์ทาวเวอร์ ชั้น 9, 24 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 | Private Fund (เป็นกองทุนที่ จัดตั้งขึ้นเพื่อ ส่งเสริม ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาด กลางและ ขนาดย่อม (SMEs) | 5,500,000 | 4,845,813.5 | 88.11 | ใบทรัสต์ |
| กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วม ทุนสำหรับธุรกิจเอสเอ็มอี ก้าวไกลไปด้วยกัน 2 เลขที่ 989 อาคารสยาม พิวรรณ์ทาวเวอร์ ชั้น 9, 24 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 | Private Fund (เป็นกองทุนที่ จัดตั้งขึ้นเพื่อ ส่งเสริม ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาด กลางและ ขนาดย่อม (SMEs) | 42,060,000 | 36,103,000.14 | 85.84 | ใบทรัสต์ |

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
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้และนายทะเบียนหุ้นกู้
 - โครงการ Malaysian Ringgit Medium Term Note
Program ประกอบด้วย หุ้นกู้ด้อยสิทธิตามเกณฑ์ Basel III
(Subordinated Tier 2) จำนวน 1,000 ล้านบาทมาเลเซีย 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,
Jalan Stesen Sentral 2,
Kuala Lumpur Sentral
50470 Kuala Lumpur
 - ตราสารด้อยสิทธิเพื่อบริการเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2560 ครบ
กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ.2570 ซึ่งผู้ออกตราสารเงินกองทุน
มีสิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนดและมีข้อกำหนดให้สามารถ
ตัดเป็นหนี้สูญ (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
- ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2562 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2572 ซึ่งผู้ออกตราสารเงินกองทุนมีสิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนดและมีข้อกำหนดให้สามารถตัดเป็นหนี้สูญ (ทั้งจำนวนหรือบางส่วน) หากทางการตัดสินใจเข้าช่วยเหลือทางการเงิน
 - 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
- ผู้สอบบัญชี
 - สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
 - ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท
 - เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
 - โทรศัพท์ 0-2271-8000
 - โทรสาร 0-2618-5769

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

▪ ที่ปรึกษากฎหมาย

ฝ่ายนิติการ

กลุ่มกำกับงานกฎหมาย

สายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย

บมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารสุขุมวิท ชั้น 17

10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย

เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 0-2345-1992, 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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

6.2 ข้อมูลสำคัญอื่น

6.2.1 การเสนอขายตราสารหนี้ต่อประชาชนทั่วไป

ธนาคารไม่มีการเสนอขายตราสารหนี้ที่เข้าข่ายประเภทการเสนอขายต่อประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ รายละเอียดตราสารหนี้คงเหลือของธนาคาร ระบุใน ส่วนที่ 2 ข้อ 7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น ข้อย่อย 7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น : รายละเอียดตราสารหนี้คงเหลือของธนาคาร

6.2.2 ข้อมูลอื่นๆ

ในปี 2562 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปรียบเทียบปรับธนาคาร กรณีการจัดชั้นลูกหนี้ไม่ถูกต้อง และส่งผลให้ธนาคารยื่นรายงานต่อ ธปท. ไม่ถูกต้อง เป็นการปฏิบัติไม่ชอบด้วยมาตรา 60 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และประกาศ ธปท. ที่เกี่ยวข้อง โดยคณะกรรมการเปรียบเทียบได้พิจารณาเปรียบเทียบปรับธนาคารตามความผิดดังกล่าวข้างต้น เป็นจำนวนเงิน 4,960,000.- บาท (สี่ล้านเก้าแสนหกหมื่นบาทถ้วน)

ทั้งนี้ ธนาคารได้ปรับปรุงกระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ข้างต้นแล้ว โดยคณะกรรมการและผู้บริหารของธนาคารได้ให้ความสำคัญตระหนักเสมอว่า ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารทุกคนจะเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารให้เป็นธนาคารต้นแบบด้านคุณธรรมที่ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความสุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม ภายใต้หลักการ “ไม่ทน ไม่ยอมรับ” การทุจริต หรือการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย กฎระเบียบ และหลักจรรยาบรรณใด ๆ เพื่อการเป็น “Your Trusted Banking Partner” ที่ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาลที่ดีในการดำเนินงานทุกภาคส่วน และการมุ่งสู่เป้าหมายในการเป็น Best Place to Work ที่สร้างคนดี เพิ่มคนเก่ง เพื่อการเติบโตอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารที่ยั่งยืน และมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจที่มีการเติบโตแบบยั่งยืน และก่อให้เกิด Public Trust เป็นสำคัญ ภายใต้โครงการต่าง ๆ ดังนี้

- นโยบาย One in Compliance การยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อเป็นหนึ่งด้านธรรมาภิบาล
- นโยบาย Zero Tolerance การสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต หรือการกระทำผิดต่อกฎหมาย และกฎระเบียบ
- โครงการกรุงไทยคุณธรรม ธนาคารกรุงไทยยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความมุ่งมั่น ดูแลและพัฒนา

ศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโต และความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น สร้างความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อสาธารณชน (Public Trust) โดยธนาคารกำหนดกรอบการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายกำกับดูแลกิจการของธนาคาร ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ เพื่อมุ่งสู่การเติบโตที่ยั่งยืนภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) โดยเชื่อว่ารากฐานสำคัญของการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนและมั่นคงนั้น ต้องมาจากการดำเนินธุรกิจและให้บริการที่ดีควบคู่ไปกับการมีคุณธรรมและจริยธรรม และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานด้านบรรษัทภิบาล สู่การนำไปประพฤติดังปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร ธนาคารจึงกำหนดให้มีการขับเคลื่อนโครงการกรุงไทยคุณธรรม และยกระดับให้เป็นโครงการระดับยุทธศาสตร์ของธนาคาร โดยใช้หลักการ “ระเบิดจากข้างใน” เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงาน มีส่วนร่วมในการระดมความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” ผ่านยุทธศาสตร์ 3 ป. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปรับเปลี่ยน) โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4 ด้าน ได้แก่ 1) Financial Growth 2) Regulators/Stakeholders 3) Process Improvement/First Line of Defense 4) Employees ซึ่งธนาคารได้บูรณาการโครงการและกิจกรรมที่สำคัญต่างๆ ไว้ภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม เช่น โครงการประกันคุณภาพบริการ (Quality Assurance:QA) กิจกรรม 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน โครงการ Krungthai Compliance Champion และ โครงการกรุงไทยรักชุมชน

1) โครงการ QA “1หน่วยงาน 1แผนความยั่งยืน” ปี 2561-2562 ธนาคารได้เล็งเห็นว่าการรวมจุดแข็งโครงการประกันคุณภาพบริการ (Quality Assurance:QA) และกิจกรรม 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน เป็นโครงการ QA “1หน่วยงาน 1แผนความยั่งยืน” จะผสมผสานเครื่องมือและหลักเกณฑ์ต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการเติบโตทางธุรกิจให้ยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร มีส่วนร่วมการจัดทำแผนงานความยั่งยืนที่ได้จากการระดมความคิดจากภายใน และผลงานที่สามารถใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ 3 ป. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปรับเปลี่ยน) โดยตอบโจทย์ 4 Outcome (Financial Growth, Regulators/Stakeholders, Process Improvement, Employee) ซึ่งทำให้ธนาคารมีแผนงานความยั่งยืนทั้งสิ้น จำนวน 1,540 แผนงาน แบ่งออกเป็นกลุ่มเครือข่าย 1,221 แผนงาน และกลุ่มสำนักงานใหญ่ 319 แผนงาน และหากแบ่งตาม 4 Outcome ของโครงการกรุงไทยคุณธรรม จะได้แผนงานที่เกี่ยวกับ ด้าน Financial Growth ร้อยละ 43 ด้าน Regulators/Stakeholders ร้อยละ 51 ด้าน Process Improvement / First Line of Defense ร้อยละ 75 และด้าน Employee ร้อยละ 15 โดยในปี 2562 ธนาคารได้ยกระดับโครงการ 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน เพื่อพัฒนาต่อยอดแผนงานในปี 2561 และสร้างสรรค์โครงการใหม่ในปี 2562 สำหรับปิดช่องว่างที่เกิดขึ้นหลังจากประเมินผลการดำเนินงานโครงการ 1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน ในปี 2561 รวมถึงพัฒนาให้มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น ตอบสนอง stakeholder มากขึ้น และได้ Productivity สูงขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หลักสูตร แผนงานความยั่งยืน ภายใต้ Core Value ของธนาคาร ให้กับทุกสายงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับปี 2563 เป็นแนวทางการให้พนักงานช่วยกันระดมความคิด หาพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของหน่วยงานตนเอง (ปัญหา) กำหนดพฤติกรรมพึงประสงค์ และแนวทางในการจัดทำแผนงานความยั่งยืน (1 หน่วยงาน 1 แผนงานความยั่งยืน) เพื่อการพัฒนาอย่างเป็นระบบต่อไป

2) โครงการ Krungthai Compliance Champion ที่เน้นการบูรณาการ โดยนำกฎหมาย หลักเกณฑ์ของทางราชการที่ธนาคารต้องถือปฏิบัติไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นรูปธรรม ผ่านกิจกรรมที่ให้หน่วยงานจัดทำแผนงานที่ส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่เป็นรูปธรรมสามารถควบคุม ป้องกัน และ/หรือปิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ รวมถึงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร นอกจากนี้ยังได้มีการต่อยอดสู่การปฏิบัติจริง โดยนำมาสู่โครงการ Compliance Change Maker (CCM) โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเนื้อหาด้าน Compliance (Content) ที่ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์ มาจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในหลักสูตร Design Thinking: Mindset of Compliance: Towards Culture of Integrity เพื่อนำไปสู่การต่อยอดให้เกิด Compliance Culture