

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 for Sustainability” “กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่อความยั่งยืน” โดยมุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น โดยมีพันธกิจได้แก่

- ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน
- ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

1.1.2. ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารและความคืบหน้าของแผนงานในปี 2563

จากสภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันและกระแส Disruption ที่เป็นสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งด้านเทคโนโลยี คู่แข่ง องค์กรภาครัฐ และพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้งความท้าทายจากปัจจัยความผันผวนต่างๆ เช่น การชะลอตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศและเศรษฐกิจทั่วโลก ปัญหานี้คร่าชีวิตที่ปรับตัวสูงขึ้น ตลอดจนการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าและผู้ถือหุ้น ตลอดจนสามารถรับมือกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ซึ่งธนาคารได้ปรับตัวในการดำเนินธุรกิจด้วยยุทธศาสตร์คู่ขนาน หรือ 2 Banking Models โดยการเพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจแบบดั้งเดิม (Carrier) พร้อมกับการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ (Speed Boat) ที่เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลบน Digital Platform เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร สนับสนุนภาครัฐผลักดันนโยบาย Thailand 4.0 ผ่านการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มให้ประชาชนทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ลดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างการกระจายรายได้ในสังคม เพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) แก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยก้าวสู่สังคมไร้เงินสดอย่างแท้จริงและตอบโจทย์ทุกความต้องการของคนไทยในทุกภาคส่วน

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการพิจารณาทบทวนและกำหนดกรอบนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจของธนาคาร รวมถึงติดตามดูแลให้มีการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

องค์กร โดยธนาคารจัดให้มีการประชุมระดมความคิดระหว่างคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายจัดการของธนาคาร และผู้บริหารของบริษัทในเครือ เพื่อกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์และโครงการสำคัญที่จะขับเคลื่อนกลุ่มธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ จากนั้นฝ่ายจัดการนำความคิดเห็นที่ได้จากการประชุมฯ ไปประกอบการจัดทำแผนธุรกิจของธนาคาร และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ เสร็จแล้วจึงดำเนินการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งเป้าหมายที่สำคัญให้พนักงานในองค์กรได้ทราบโดยทั่วกัน อาทิ ผ่านการจัดสัมมนาระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหาร บมจ. ธนาคารกรุงไทย (KTB Business Strategy Seminar) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้บริหารตั้งแต่ผู้จัดการสาขา ผู้บริหารสำนักงานเขต และผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป ได้รับทราบนโยบายและทิศทางในการบริหารงาน ตลอดจนแนวโน้มภาวะเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเชิงรุกให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งจะได้นำยุทธศาสตร์ไปถ่ายทอดแก่พนักงานในหน่วยงานอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันทั้งธนาคารต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการธนาคารสัญจร พร้อมตรวจเยี่ยมหน่วยงานและสาขาในแต่ละภูมิภาคอย่างสม่ำเสมอ เพื่อถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญในด้านต่างๆ รวมถึงรับทราบปัญหาจากการดำเนินงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด

คณะกรรมการธนาคารติดตามผลการดำเนินงานของธนาคารเปรียบเทียบกับเป้าหมายตัวชี้วัดรายเดือน และติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานโครงการสำคัญต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงผลการดำเนินงานของธนาคารเปรียบเทียบกับเป้าหมายตัวชี้วัดรายไตรมาสและเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่ง ในระหว่างปี นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้มอบนโยบาย กลยุทธ์ และคำแนะนำต่างๆ ไปยังฝ่ายจัดการ ผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งเมื่อฝ่ายจัดการรับไปดำเนินการแล้วต้องกลับมารายงานความคืบหน้าและผลสำเร็จต่อที่ประชุมฯ อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารกรุงไทยสามารถบรรลุ Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งมุ่งเน้นการทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีโอกาสทางเศรษฐกิจและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น รวมทั้งรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันในฐานะธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ สำหรับในปี 2563 ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงและรวดเร็วยิ่งกว่าเดิม ธนาคารกรุงไทยจึงได้มียุทธศาสตร์การขับเคลื่อนองค์กร 2 รูปแบบในลักษณะคู่ขนาน ได้แก่ เรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) และเรือเร็ว (Speedboat) โดย

1. แบบเรือบรรทุกเครื่องบินหรือ Carrier : ยุทธศาสตร์ที่จะขับเคลื่อนธุรกิจหลักของธนาคาร ทั้งด้านสินเชื่อ เงินฝาก ค่าธรรมเนียมและอื่นๆ รวมถึงการพัฒนา Krungthai NEXT ให้เป็นแอปพลิเคชันที่ตอบทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้า
2. แบบเรือเร็วหรือ Speed Boat : ยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการสร้างโมเดลทางธุรกิจใหม่ การสร้างแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่นๆ ในลักษณะระบบเปิด (Open Banking) บนแอปพลิเคชันเป่าดัง เพื่อให้เป็นระบบการเงินแบบเปิด สามารถรองรับ Wallet ได้หลายตัวพร้อมๆ กัน และมีการนำเทคโนโลยี Blockchain มาประยุกต์ใช้ด้วย โดยที่แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันของธนาคาร จะถูกสนับสนุนด้วย AI Machine Learning และ Data Analytics ที่จะสามารถเข้าใจ และตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบ ตัวอย่าง Wallet ต่างๆ ของเป่าดัง เช่น G-Wallet ของโครงการภาครัฐต่างๆ เช่น ชิมช้อปใช้ เราเที่ยวด้วยกัน คนละครึ่ง Health Wallet Wallet สบม. (สะสมบอนด์มั่งคั่ง) บริการต่างๆ ของ กยศ. ผ่านเป่าดัง เป็นต้นเพื่อให้ประชาชนคนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกมากขึ้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นอกจากนี้ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับ 5 Ecosystems ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ โดยได้รับความไว้วางใจให้ดูแลการเชื่อมระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาแพลตฟอร์มต่างๆ เชื่อมโยงบริการทางการเงินจากภาครัฐสู่ประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกในการผลักดันนโยบายสำคัญๆ ของประเทศ กลุ่มการชำระเงิน พัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ครบวงจร เป็นดิจิทัลแพลตฟอร์ม ที่ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้า กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ ขยายบริการทางการเงิน บริการจ่ายเงินเดือน บริการจ่ายเงินคู่ค้าด้วยระบบโอนเงินอัตโนมัติ และยกระดับบริการสู่ Smart Hospital กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน พัฒนา University แอปพลิเคชันเพื่อเป็นแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงทุกมิติการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล และ กลุ่มระบบขนส่ง พัฒนาระบบชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสดสำหรับการเดินทางรูปแบบต่างๆ ทั้งนี้ ธนาคารมองเห็นว่าลูกค้า 5 กลุ่มดังกล่าวเป็นจุดแข็งของธนาคารที่ต้องพยายามรักษาไว้และยังสามารถใช้เชื่อมโยงการให้บริการไปสู่ระบบนิเวศอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันของลูกค้าได้

การที่ธนาคารกรุงไทยสามารถสร้างฐานลูกค้าขนาดใหญ่ผ่านการดำเนินการวางโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินต่างๆ ของภาครัฐ จะทำให้ธนาคารสามารถต่อยอดธุรกิจได้อีกมาก หนึ่งในนั้นคือ การต่อยอดธุรกิจจาก คู่ค้าของลูกค้า (X2G2X) ที่เริ่มต้นจากลูกค้าหลักของธนาคาร คือ ภาครัฐ (Government) เชื่อมโยงไปสู่ภาคธุรกิจที่เป็นคู่ค้าของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น Distributor วิสาหกิจชุมชน ร้านค้าปลีก ร้านอาหาร โรงแรม ธุรกิจรถเช่าและอื่นๆ ในห่วงโซ่อุปทาน โดยเชื่อมโยงกันด้วยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี เพื่อให้เข้ามาอยู่ในระบบนิเวศของธนาคาร ทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอบริการทางการเงินต่างๆ ได้อย่างตรงใจ และตอบโจทย์ทุกความต้องการอย่างแท้จริง ตลอดจนจะเป็นการปูทางในการนำไปสู่การสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มของประเทศ (Thailand Digital Platform) ของคนไทย เพื่อคนไทยในอนาคตอันใกล้

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการสำคัญของ 5 ระบบนิเวศเป้าหมายในปี 2563

1. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ (Government) ได้แก่

- **โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** ธนาคารได้ร่วมกับกรมบัญชีกลาง พัฒนาคัดสวัสดิการแห่งรัฐแจกจ่ายให้แก่ผู้มีรายได้น้อยแล้ว ประมาณ 11.6 ล้านใบ ในปี 2561 รวมทั้งได้จัดทำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเติมภายใต้โครงการไทยนิยมยั่งยืน สำหรับกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาลงทะเบียนได้ในปี 2560 อีกกว่า 3 ล้านใบ ในปี 2562 เพื่อช่วยเหลือบรรเทาค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปโภคบริโภค (ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้ม) ค่าเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ รวมถึงมาตรการช่วยเหลือเพิ่มเติมและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจจะเร่งด่วน เพื่อช่วยเหลือ ผู้มีรายได้น้อยกว่า 14.6 ล้านคนทั่วประเทศ

ปัจจุบันมีผู้ถือบัตรสวัสดิการเหลืออยู่ 13.9 ล้านราย จากเดิม 14.6 ล้านราย เนื่องจากมีผู้ถือบัตรสวัสดิการที่เสียชีวิตไปแล้วกว่า 6 แสนราย ทั้งนี้ที่ผ่านมาในปี 2561 รัฐบาลได้สนับสนุนงบประมาณในการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจำนวนกว่า 43,000 ล้านบาท ในปี 2562 จำนวนกว่า 93,000 ล้านบาท ปี 2563 จำนวนกว่า 47,000 ล้านบาท และปี 2564 คาดการณ์ค่าใช้จ่ายที่ประมาณ 54,000 ล้านบาท ซึ่งกระทรวงการคลังจะเปิดให้มีการลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยเพื่อรับสวัสดิการรัฐเพิ่มเติมในปี 2564 โดยเงื่อนไขที่

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

จะลงทะเบียนจะพิจารณาเกณฑ์ในเรื่องรายได้ของครัวเรือนแทนเกณฑ์เดิมที่พิจารณาจากรายได้ส่วนบุคคลไม่เกิน 1 แสนบาทต่อไป

- **โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐและแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐ** เพื่อเพิ่มช่องทางในการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างทั่วถึงและช่วยลดค่าครองชีพแก่ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล โดยในปี 2563 ธนาคารได้ติดตั้งเครื่อง EDC ณ ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐกว่า 35,000 แห่ง และติดตั้งแอปพลิเคชันถุงเงินประชารัฐในร้านค้ากว่า 50,000 แห่ง
- **ความร่วมมือกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังเพื่อนำเทคโนโลยี Blockchain มาใช้** ธนาคารร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ดำเนินโครงการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานสถาปัตยกรรมในการรองรับภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง เช่น กรมบัญชีกลาง กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เป็นต้น เพื่อนำบล็อกเชนมาใช้พัฒนาระบบงาน การจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล การหาแหล่งเงินทุน การบริหารทรัพย์สินและการประมูลงาน เพื่อช่วยยกระดับประสิทธิภาพระบบงาน ลดขั้นตอน รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยในปี 2563 ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง เปิดดำเนินโครงการที่ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนในการให้บริการต่างๆ ดังนี้

1. **โครงการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว (VAT Refunds for Tourists)** ธนาคารร่วมมือกับกรมสรรพากร กรมศุลกากร และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เปิดตัวและนำระบบเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้ให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวผ่าน Mobile Application (Application Thailand VRT) เป็นครั้งแรกของโลกโดยนักท่องเที่ยวสามารถขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้จากท่าอากาศยานนานาชาติทั้ง 10 แห่ง และตัวแทนให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้เดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรในเมืองที่กรมสรรพากรได้อนุมัติ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมพัฒนาระบบ Web Application เพื่อให้สามารถทำงานได้แบบ Paperless ในการตรวจสอบข้อมูลและยืนยันสถานะสินค้า ที่ได้มีการนำออกนอกประเทศและเปิด API (Application Program Interface) ให้ร้านค้าสามารถส่งข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวเข้าสู่ระบบเพื่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มกับกรมสรรพากรได้ซึ่งนับว่าเป็นการพัฒนาระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยวแบบ Digital อย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้ ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาการดำเนินการ ลดค่าใช้จ่ายการบริการภาครัฐ เพิ่มความพึงพอใจให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวมากขึ้น รวมทั้งมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนาคต
2. **โครงการระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Government Procurement : e-GP)** ธนาคารร่วมมือกับกรมบัญชีกลางยกระดับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย 2 โครงการย่อย คือ
 - 1) e-LG การออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในระบบ e-GP สามารถอนุมัติรายการได้ภายใน 5-10 นาทีจากเดิมที่ต้องใช้เวลากว่า 4-5 วัน ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนและการตรวจสอบ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หลักประกันของผู้ประกอบการ และสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของหลักประกันที่นำมาใช้ โดยผู้ประกอบการสามารถขอ e-LG จากทุกธนาคารและผ่านระบบบล็อกเชน

- 2) e-Credit Confirmation โดยบล็อกเชนของ e-GP มีการรวบรวมข้อมูลประวัติของผู้ประกอบการ นิติบุคคล รวมถึงระบบ Rating ของผู้ประกอบการตามผลงานในการทำงานกับภาครัฐ สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการลดระยะเวลา และภาระของผู้ประกอบการในการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อขอขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการและการยื่นเสนอราคา เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสของระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งช่วยผลักดันการใช้งบประมาณในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

3. Wallet สบม. (สะสมบอนด์มั่งคั่ง) ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะพัฒนา Wallet สบม. บนแอปพลิเคชันเปาตัง เพื่อรองรับการซื้อขายพันธบัตรแบบดิจิทัลเป็นครั้งแรกของประเทศไทย โดยนำร่องพันธบัตรออมทรัพย์รุ่นวอลเล็ต สบม. ของกระทรวงการคลัง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบไร้ใบตราสาร (Scripless) รุ่นอายุ 3 ปี ดอกเบี้ยคงที่ 1.70 % วงเงินรวมไม่เกิน 200 ล้านบาท สามารถซื้อขายได้แบบ Real Time ดูข้อมูลการซื้อ ตรวจสอบประวัติการซื้อ และดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ รวมทั้งรับดอกเบี้ยและเงินต้นคืนเข้า Wallet ซึ่งพันธบัตรดังกล่าวสามารถจำหน่ายได้หมดภายใน 99 วินาที ยอดลงทุนเฉลี่ย 145,560 บาทต่อคน จำนวนผู้ซื้อทั้งสิ้น 1,374 คน จาก 76 จังหวัดทั่วประเทศ รวมทั้งการจำหน่าย พันธบัตรออมทรัพย์รุ่นวอลเล็ต สบม. ครั้งที่ 2 วงเงิน 5,000 ล้านบาท อายุ 4 ปี อัตราดอกเบี้ย 1.70 % ต่อปี มีผู้สนใจลงทุนถึงกว่า 20,000 ราย โดยมีผู้ลงทุนอายุตั้งแต่ 15 ปี จนถึงอายุ 99 ปี มีวงเงินซื้อเฉลี่ย 333,000 บาทต่อราย ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานตอนต้นจนถึงวัยก่อนเกษียณ โดยการจำหน่ายในรอบนี้ มีการกระจายตัวทั้งในด้านจำนวนผู้ลงทุน อายุผู้ลงทุน วงเงินซื้อเฉลี่ยและถิ่นฐานผู้ลงทุน แสดงถึงความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับธุรกรรมทางการเงินที่ผู้ลงทุนสามารถเข้าถึงการลงทุนได้ง่าย ทั้งถึงทุกภูมิภาคทุกระดับการลงทุน ทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนได้เป็นอย่างดี และช่วยส่งเสริมการออมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาวอลเล็ต สบม. ให้สามารถซื้อขายพันธบัตรในตลาดรองได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าที่ไม่ต้องการรอรับเงินคืนเมื่อพันธบัตรครบกำหนดไถ่ถอน ตลอดจนสามารถซื้อพันธบัตรโดยไม่ต้องรอรอบการจัดจำหน่ายพันธบัตร ทั้งนี้ เพื่อช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้กับพันธบัตรรัฐบาล รวมทั้งส่งเสริมตลาดเงินตลาดทุนของประเทศ

- บริการ e-Filing Court ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานศาลยุติธรรม พัฒนาและเปิดให้บริการระบบการยื่น-ส่งและรับคำคู่ความทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) รองรับการพิจารณาคดีในส่วนคดีแพ่ง เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ช่วยให้ทนายความสามารถยื่นคำฟ้อง คำร้องขอ ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศาล รวมทั้งจำเลยยังสามารถยื่นคำให้การขอคัดถ่วง และดูเอกสารสำนวนคดีต่างๆได้ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ศาลก็สามารถตรวจสอบเอกสารยื่นคำฟ้อง คำร้องพร้อมให้ความเห็นในระบบ รวมถึงผู้พิพากษาก็สามารถพิจารณาสั่งคำฟ้อง คำร้อง ผ่านระบบได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังช่วยให้คู่ความสามารถติดตามคดีได้ตลอดเวลา รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมศาลให้กับผู้ใช้บริการระบบงาน e-Filing ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งในปี 2563 มีจำนวนคดียื่น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ฟ้องผ่านระบบแล้วมากกว่า 150,000 คดี และมีหนายความทั่วประเทศขึ้นทะเบียนในระบบแล้วกว่า 10,000 ราย ช่วยตอบโจทย์พันธกิจที่จะพัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนอำนวยความสะดวกให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากล ทั้งนี้ ธนาคารและสำนักงานศาลยุติธรรม มีแผนพัฒนาระบบดังกล่าวให้ครอบคลุมถึง คดีอาญา และคดีในศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังกรมบังคับคดี หลังจากศาลมีคำพิพากษา เพื่อบริการให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมและรวดเร็วยิ่งขึ้นในทุกขั้นตอน

- **บริการจัดการทางการเงินครบวงจรแก่กองทัพบก** ธนาคารและกองทัพบก ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงการให้บริการจัดการทางการเงินและบริการด้านสิทธิกำลังพล การให้สินเชื่อโครงการเงินกู้เพื่อเป็นสวัสดิการแก่ข้าราชการกองทัพบก และการให้บริการโครงการพัฒนาระบบการดำเนินงานของกองทัพบก (กิจการออมทรัพย์ ข้าราชการกองทัพบก รวมสวัสดิการทหารบก) โดยธนาคารจะให้บริการจัดการทางการเงินแบบครบวงจรกับกองทัพบก เช่น บริการบัญชีเงินฝาก บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และสินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการและกำลังพลที่ใช้บริการบัญชีเพื่อรองรับการจ่ายเงินเดือนจากกรมบัญชีกลางผ่านธนาคารกรุงไทย เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงินของกองทัพบก พร้อมทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตข้าราชการในสังกัด
- **Treasury e-Auction** ธนาคารและกรมธนารักษ์ ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการพัฒนาระบบประมวลขายทรัพย์สินที่ตกเป็นของแผ่นดินตามคำพิพากษาของศาลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยพัฒนาเว็บไซต์ Treasury e-Auction ซึ่งเป็นระบบประมวลทรัพย์สินออนไลน์ อำนาจความสะดวกให้ประชาชนสามารถร่วมประมูลได้แบบเรียลไทม์ ทุกที่ทุกเวลา และมีความโปร่งใสให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีการออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์หลายชนิด รองรับวิธีการชำระเงินรูปแบบต่างๆ เช่น การหักบัญชีธนาคารกรุงไทย บัตรเครดิต บัตรเดบิต ชำระด้วย QR Code หรือใบแจ้งการชำระเงิน เป็นต้น สามารถบันทึกทรัพย์สินที่สนใจลงในรายการโปรด กำหนดการประมูลได้ตามช่วงราคาที่ต้องการ นอกจากนี้ ระบบจะแสดงอันดับของผลประมูลล่าสุดทันที มีการแจ้งเตือนผู้ประมูลเมื่อมีการเปลี่ยนอันดับ พร้อมแจ้งเตือนเมื่อใกล้หมดเวลาประมูล ทั้งนี้ ระบบ Treasury e-Auction จะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพย์สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างรายได้กลับคืนเข้าผู้รัฐ รวมถึงการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยแก่ผู้ประมูลได้
- **มาตรการความช่วยเหลือทางการเงินและสนับสนุนมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐเพื่อช่วยเหลือลูกค้าและประชาชนจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของ COVID-19** จากวิกฤติเศรษฐกิจและการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อลูกค้าของธนาคาร ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ ซึ่งธนาคารได้เร่งให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่ม โดยได้เข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ของธนาคารแห่งประเทศไทย มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการของกระทรวงการคลัง รวมทั้งการออกมาตรการต่างๆ ของธนาคารเพื่อเยียวยาช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น พักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย ลดอัตราดอกเบี้ย ลดเพดานดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

และเบี้ยปรับ ขยายวงเงินสินเชื่อและระยะเวลาผ่อนชำระ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สนับสนุนสินเชื่อใหม่ (Soft Loan) โครงการ DR BIZ เป็นต้น

ซึ่งในปี 2563 ที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทยได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการ / ลูกหนี้ ผ่านมาตรการความช่วยเหลือต่างๆ คิดเป็นวงเงินสินเชื่อมากกว่า 400,000 ล้านบาท ครอบคลุมผู้ประกอบการและลูกหนี้มากกว่า 1 แสนราย โดยส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้รายย่อยและผู้ประกอบการ SMEs ขนาดเล็ก

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ยังได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐในการเร่งให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผ่านการพัฒนา Digital Platform อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนคนไทย ในการเข้าถึงมาตรการการช่วยเหลือต่างๆ ของรัฐบาลในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยโครงการสำคัญต่างๆ ของภาครัฐที่ธนาคารมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ได้แก่

1. **โครงการเราไม่ทิ้งกัน** ธนาคารร่วมพัฒนาและสนับสนุนแพลตฟอร์ม รวมทั้งระบบประมวลผลของเว็บไซต์เราไม่ทิ้งกัน เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบลงทะเบียนขอรับเงินเยียวยา 5,000 บาท (3 เดือน) เช่น แรงงาน ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคม นอกจากนี้ ธนาคารได้ส่งพนักงานทั่วประเทศจำนวน 6,500 คน ทีมเราไม่ทิ้งกัน เข้าร่วมทำหน้าที่ผู้พิทักษ์ช่วยประชาชนยืนยันสิทธิ ตลอดจนให้สาขาทั่วประเทศ เป็นจุดบริการในการให้ความช่วยเหลือตอบคำถาม ดำเนินการแก้ไขข้อมูลของผู้ขอเยียวยา ตลอดจนเป็นจุดร้องเรียนของผู้ขอพบทวนสิทธิกรณีลงทะเบียนไม่สำเร็จ หรือไม่ได้สิทธิ ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานสำคัญของโครงการ พบว่า มีผู้มีสิทธิรับเงินเยียวยาทั้งหมด 15.3 ล้านคน จากจำนวนผู้ลงทะเบียนทั้งหมดกว่า 28.8 ล้านคน และได้รับวงเงินช่วยเหลือทั้งหมดกว่า 170,000 ล้านบาท
2. **โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มไทยชนะ** ธนาคารร่วมมือกับศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด-19 (ศบค.) ในการพัฒนาแพลตฟอร์มไทยชนะ เพื่อเป็นเครื่องมือเพื่อช่วยให้การสอบสวนโรคทำได้ถูกต้องและรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนและสถานประกอบการต่างก็สามารถปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับยอดสะสมการใช้งาน www.ไทยชนะ.com ตั้งแต่เริ่มโครงการเมื่อเดือนพฤษภาคม 2563 – ธันวาคม 2563 พบว่า มีผู้ใช้งานกว่า 51 ล้านคน และร้านค้าลงทะเบียนกว่า 323,000 ร้านค้า
3. **โครงการเราเที่ยวด้วยกัน** ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดำเนินโครงการเราเที่ยวด้วยกัน มีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 โดยคณะรัฐมนตรีมีมติขยายระยะเวลาโครงการฯ ออกไปจนถึงวันที่ 30 เมษายน 2564 โดยรัฐร่วมสนับสนุนค่าใช้จ่ายโรงแรมที่พักและค่าตัวเครื่องบินในลักษณะร่วมจ่าย (Co-pay) ซึ่งผู้จองมีสิทธิได้รับเงินสนับสนุนในลักษณะการจ่ายเงินคืนผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง รวมถึงรับคูปองดิจิทัลใช้เป็นส่วนลดค่าอาหารและค่าเข้าสถานที่ท่องเที่ยวที่ร่วมโครงการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเพิ่มสภาพคล่องแก่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยธนาคารได้เข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการดังกล่าว ผ่านการพัฒนาแพลตฟอร์มการลงทะเบียนและการชำระเงินแบบดิจิทัลผ่าน www.เราเที่ยวด้วยกัน.com และแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันกลางในการรับเงินสนับสนุนจากภาครัฐ สำหรับความคืบหน้า

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ของการดำเนินโครงการเราเที่ยวด้วยกัน ตั้งแต่เริ่มโครงการเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2563 - 1 มกราคม 2564 พบว่า ปัจจุบันมีประชาชนลงทะเบียนแล้วทั้งสิ้น 7.3 ล้านคน มีผู้ประกอบการโรงแรมที่พักลงทะเบียนทั้งสิ้น กว่า 8,500 แห่ง ร้านอาหารกว่า 67,000 แห่ง สถานที่ท่องเที่ยวกว่า 2,000 แห่ง ร้าน OTOP กว่า 1,300 แห่ง และสปาหรือร้านนวดเพื่อสุขภาพและบริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวกว่า 200 แห่ง ซึ่งมีการใช้สิทธิจองห้องพักผ่านโครงการฯ แล้วทั้งสิ้นกว่า 5.1 ล้านสิทธิ (จากทั้งหมด 6 ล้านสิทธิ) คิดเป็นมูลค่ากว่า 13,600 ล้านบาท รวมถึงมีการใช้จ่ายผ่าน E-Voucher กว่า 5,700 ล้านบาท และมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินกว่า 1,000 ล้านบาท โดยรวมแล้ว มีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ ผ่านโครงการฯ แล้วไม่ต่ำกว่า 20,000 ล้านบาท

4. **โครงการคนละครึ่ง** ธนาคารร่วมกับกระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง และกรมบัญชีกลาง ดำเนินโครงการคนละครึ่ง โดยภาครัฐร่วมจ่ายค่าอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าทั่วไปผ่านฝ่ายของผู้ซื้อร้อยละ 50 ทั้งนี้ ไม่เกิน 150 บาทต่อคนต่อวัน หรือไม่เกิน 3,000 บาทต่อคนตลอดระยะเวลาโครงการแก่ ผู้ได้รับสิทธิ ไม่เกิน 10 ล้านคน เป็นวงเงินรวม 30,000 ล้านบาท โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานราก สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยโดยเฉพาะกลุ่มหาบเร่ แผงลอย เพื่อให้มีรายได้จากการขายสินค้าเพิ่มขึ้น รวมทั้งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เพื่อสนับสนุนโครงการคนละครึ่งให้ประสบความสำเร็จ ธนาคารกรุงไทยได้จัดให้มีโครงการและการดำเนินการต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

- พัฒนาระบบการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งของธนาคารกรุงไทยโดยมีการขยาย Bandwidth เพื่อรองรับการลงทะเบียนของประชาชนที่สนใจเข้าร่วมโครงการได้พร้อมกัน รองรับการลงทะเบียนสูงสุดได้อยู่ที่ 200,000 คนต่อครั้ง และไม่ได้มีการจำกัดผู้เข้าลงทะเบียนต่อวัน
- เพิ่มช่องทางการยืนยันตัวตน G-Wallet ผ่านตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย มากกว่า 3,000 ตู้ทั่วประเทศ
- ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กับร้านค้าและประชาชนที่สนใจเข้าร่วมโครงการโดยธนาคารได้เตรียมเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปหาร้านค้าด้วยตัวเอง โดยจะลงพื้นที่ตามชุมชน ตลาด เพื่อให้คำแนะนำพร้อมเชิญชวนลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและร้านค้าหาบเร่แผงลอย นอกจากนี้ ร้านค้าที่สนใจสามารถติดต่อสาขาธนาคารกรุงไทย หรือให้ร้านค้าแจ้งความประสงค์ในการเข้าร่วมโครงการไปยังหน่วยงานท้องถิ่น เช่น เทศบาล อบต. ฯลฯ โดยหน่วยงานท้องถิ่น จะรวบรวมความต้องการดังกล่าวเพื่อแจ้งธนาคารกรุงไทยให้ช่วยดำเนินการต่อไป
- ขยายขอบเขตประเภทร้านค้า ให้รวมถึงร้านค้าของกองทุนหมู่บ้านหรือกองทุนชุมชนเมือง เพื่อครอบคลุมผู้ประกอบการร้านค้ารายย่อย ได้แก่ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และร้านค้าชุมชนตามมติคณะรัฐมนตรี

ผลการดำเนินงานของโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 1 ตั้งแต่วันที่ 23 ตุลาคม 2563 – 27 ธันวาคม 2563 พบว่า มีร้านค้าลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการแล้วกว่า 1.1 ล้านร้านค้า ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าทั่วไป หาบเร่แผงลอย รวมทั้งร้าน OTOP มีผู้ใช้สิทธิแล้วจำนวนกว่า 9.5 ล้านคน โดยมียอดการใช้จ่ายสะสม

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

กว่า 49,000 ล้านบาท แบ่งเป็นเงินที่ประชาชนจ่ายกว่า 25,000 ล้านบาท และภาครัฐร่วมจ่ายอีกกว่า 24,000 ล้านบาท

โครงการดังกล่าวนอกจากจะมีส่วนช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานรากผ่านการบริโภคจับจ่ายใช้สอยของประชาชนแล้ว ยังมีส่วนช่วยสร้างการเรียนรู้ให้กับประชาชนจนถึงระดับฐานราก ให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและพัฒนาให้สังคมไทยเดินเข้าสู่ Digital Society ไปพร้อม ๆ กัน ในขณะที่เดียวกันยังเป็นการลดการใช้เงินสด ทำให้การดำเนินโครงการโปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากผลสำเร็จของโครงการ คณะรัฐมนตรีจึงมีมติอนุมัติให้กระทรวงการคลังดำเนินโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 2 โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้สิทธิเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) ผู้ได้รับสิทธิเดิม ไม่เกิน 10 ล้านคน จะได้รับสิทธิวงเงินสนับสนุนจากรัฐเพิ่มเติมคนละ 500 บาท ในวันที่ 1 มกราคม 2564 ซึ่งเมื่อรวมกับวงเงินตามสิทธิที่มีอยู่เดิม 3,000 บาท เท่ากับจะมีวงเงินรวม 3,500 บาท สามารถใช้จ่ายได้ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2564
- 2) ผู้ลงทะเบียนใหม่ ไม่เกิน 5 ล้านคน จะได้รับสิทธิวงเงินสนับสนุนจากรัฐคนละ 3,500 บาท สำหรับใช้จ่ายตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม 2564

โดยมุ่งหวังว่า โครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 2 จะช่วย ดูแลและเยียวยาผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์ COVID-19 และฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานรากอย่างต่อเนื่อง และเป็นแรงส่งให้เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มของการเจริญเติบโตที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปี 2564

5. **โครงการวัคซีนเพื่อคนไทย** ธนาคารเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาแพลตฟอร์มและโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินให้กับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถรองรับการรับบริจาคจากประชาชนจำนวน 1 ล้านคน ในโครงการ "วัคซีนเพื่อคนไทย" ซึ่งเป็นโครงการที่มูลนิธิชัยพัฒนาเฝ้าติดตาม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ร่วมกับองค์กรพันธมิตร จัดทำโครงการรับบริจาค เพื่อสนับสนุนนักวิจัยไทย ค้นคว้า วิจัย และผลิตวัคซีนต้าน COVID-19 ในประเทศไทย (วัคซีนของคนไทยเพื่อคนไทย) โดยมีเป้าหมายรับบริจาคเงินจาก 1 ล้านคน คนละ 500 บาท เริ่มเปิดรับบริจาควันแรกตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป ทั้งนี้ แพลตฟอร์มและโครงสร้างพื้นฐานของธนาคารที่เตรียมไว้ สามารถรองรับการบริจาคได้จากโมบายแบงก์กิ้งทุกธนาคาร หรือสามารถบริจาคผ่านสาขาของธนาคารที่มีอยู่กว่า 1,000 แห่งทั่วประเทศกรณีไม่มีโมบายแบงก์กิ้ง นอกจากนี้ ระบบของธนาคารยังสามารถติดตามข้อมูลได้แบบเรียลไทม์ และระบบจะปิดรับบริจาคทันที เมื่อยอดครบ 500 ล้านบาท นอกจากสนับสนุนด้านการทำแพลตฟอร์มรองรับการรับบริจาคแล้ว ธนาคารยังได้ร่วมประชาสัมพันธ์โครงการ "วัคซีนเพื่อคนไทย" ผ่านสื่อต่างๆ ของธนาคาร เพื่อเชิญชวนประชาชนร่วมกันบริจาค เป็นการสนับสนุนให้เกิดการผลิตวัคซีน COVID-19 เพื่อคนไทย

2. กลุ่มการชำระเงิน (Payment) ได้แก่

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **Krungthai NEXT เวอร์ชันใหม่** ธนาคารได้นำเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลก เช่น AI (Artificial Intelligence), Cloud Native, API (Application Program Interface), Biometric Verification เป็นต้น มาใช้พัฒนาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เวอร์ชันใหม่ เพื่อก้าวสู่การเป็น The Full-scale Digital Banking รองรับทุกกิจกรรมการเงินในอนาคต โดยตัวอย่างเทคโนโลยีและฟีเจอร์สำคัญของ Krungthai NEXT เวอร์ชันใหม่ เช่น
 1. AI (Artificial intelligence) สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ผ่าน Smart Transaction ที่เรียนรู้และขึ้นแถบรายการธุรกรรมทางการเงินที่ใช้งานบ่อย Smart Banner ทำหน้าที่แจ้งเตือนรายการสำคัญ เช่น การครบกำหนดชำระค่าเบี้ยประกัน การต่ออายุบัตร เป็นต้น และ Smart Promotion นำเสนอโปรโมชั่นพิเศษเฉพาะบุคคล
 2. Cloud Native มาใช้ 100% เป็นแห่งแรกของประเทศไทยด้วยเทคโนโลยี 3S ได้แก่ Scalability – รองรับการทำธุรกรรมการเงินที่พร้อมกันจำนวนมากในเวลาเดียวกัน Stability – มีความเสถียรใช้งานได้อย่างลื่นไหล และ Security – มีความปลอดภัยสูงสุดด้วยเทคโนโลยีระดับโลก
 3. Biometric Verification สามารถเปิดใช้งานด้วย Face Authentication สแกนใบหน้าและบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์อัตลักษณ์ตัวตน
 4. User Experience (UX) และ User Interface (UI) ตอบโจทย์ทุกการใช้งานและสร้างประสบการณ์ Customer Experience ที่เหนือกว่า เช่น การตั้งรูปโปรไฟล์ ปรับแต่งหน้าโฮมเพจได้ตามใจ และมีการปรับโฉมธีมสีใหม่อัตโนมัติตามช่วงเวลาหรือเทศกาลสำคัญ เป็นต้น
 5. ฟีเจอร์สำคัญด้านบริการโอน เดบิต จ่าย ที่มีเน็ตเวิร์กการทำธุรกรรมการเงินที่ครอบคลุมที่สุดในประเทศไทย ทั้งช่องทางภาครัฐและเอกชน เช่น ค่าไฟฟ้า น้ำประปา ค่าบริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต บริการรับชำระค่าปรับจราจร เป็นต้น
- **บริการ Contactless ATM** ธนาคารพัฒนาและให้บริการฟังก์ชัน Contactless ที่เครื่อง ATM และ ATM+ จำนวนกว่า 3,300 เครื่องทั่วประเทศ เป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศ รองรับบัตรเดบิตกรุงไทยที่มีสัญลักษณ์ Contactless และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยลูกค้าสามารถทำรายการถอนเงินหรือสอบถามยอดแทนการเสียบบัตร ช่วยเพิ่มความสะดวก ปลอดภัยในการทำธุรกรรม และลดปัญหาการล้นหยิบบัตรออกจากเครื่อง
- **In-CAR Fast & Trust Experiences** ธนาคารร่วมมือกับ บมจ. บางจากฯ พัฒนาโครงการ In-CAR Fast & Trust Experiences โดยการรับชำระเงินผ่านเครื่อง Mobile Android EDC ที่มีความทันสมัย สามารถชำระเงินได้อย่างรวดเร็ว ได้มาตรฐาน และปลอดภัย เริ่มเปิดให้บริการที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก สาขาสุขุมวิท 62 และสาขาศรีนครินทร์ 1 เป็นโครงการนำร่อง และจะติดตั้งครบทุกสถานีในอนาคต โดยลูกค้าที่เข้ารับบริการเติมน้ำมันที่สถานีน้ำมันบางจาก สามารถนำบัตรแตะเพื่อชำระเงินได้ทันที ขณะนั่งอยู่ในรถยนต์ ซึ่งข้อมูลของหัวจ่ายจะเชื่อมกับเครื่อง Mobile Android EDC ยอดตัวเลขการชำระเงิน ชนิดและปริมาณน้ำมันจะแสดงโดยอัตโนมัติ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ใช้เวลาในการทำรายการไม่เกิน 1 นาที ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการรอรับบริการ ลดความกังวลเรื่องการนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ รวมทั้งลดการสัมผัสเงินสด

- **บริการรับชำระค่าธรรมเนียมและภาษีอากรผ่านเครื่อง EDC ณ สำนักงานที่ดิน** ธนาคารร่วมมือกับกรมที่ดิน ติดตั้งเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด / สาขา และส่วนแยกทั้ง 461 สำนักงานทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับชำระค่าธรรมเนียมและภาษีอากร จากเดิมที่ต้องชำระด้วยเงินสดหรือแคชเชียร์เช็ค มาเป็นการชำระเงินด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต และการสแกน QR CODE ผ่าน Mobile App ของทุกธนาคาร ทั้งนี้ บริการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมสังคมไร้เงินสด ลดภาระของประชาชน ลดความยุ่งยากในการชำระเงินสด และสามารถตรวจสอบผลการชำระเงินจากระบบของธนาคารได้ทันที
- **บริการขึ้นเงินรางวัลลอตเตอรี่ผ่านสาขาธนาคาร** ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลแต่งตั้งธนาคารเป็นตัวแทนในการให้บริการรับขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านช่องทางสาขาทั่วประเทศ ทั้งสลากกินแบ่งรัฐบาลและสลากการกุศล โดยประชาชนที่ถูกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล สามารถนำสลากที่ถูกรางวัลพร้อมบัตรประจำตัวประชาชน มาติดต่อที่สาขาของธนาคารกรุงไทยด้วยตนเอง ซึ่งสามารถขึ้นเงินรางวัลได้ทุกรางวัล ยกเว้นรางวัลที่ 1 ที่ต้องนำไปขึ้นกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารจะจ่ายเงินรางวัลให้ในงวดปัจจุบันที่ออกรางวัล โดยคิดค่าธรรมเนียม รวมภาษีมูลค่าเพิ่มเพียง 1% และค่าอากรแสตมป์ 0.5% ของมูลค่ารางวัล สำหรับสลากกินแบ่งรัฐบาล และคิดค่าธรรมเนียม 1% และภาษีหัก ณ ที่จ่าย 1% ของมูลค่ารางวัล ในส่วนของสลากการกุศล นอกจากนี้ ผู้รับรางวัลสามารถเลือกรับเงินได้หลายรูปแบบ เช่น โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย บัญชีต่างธนาคาร หรือแคชเชียร์เช็ค ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยแก่ประชาชนในการขึ้นเงินรางวัล
- **แต่งตั้งไปรษณีย์ไทยเป็น Banking Agent** ธนาคารแต่งตั้งไปรษณีย์ไทยเป็น Banking Agent อย่างเป็นทางการ ช่วยพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการทางการเงินให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยจุดให้บริการของไปรษณีย์ไทยกว่า 1,200 แห่ง รวมกับสาขาของธนาคาร 1,000 แห่ง และเครื่องบริการอัตโนมัติอีกกว่า 10,000 จุด ทำให้ธนาคารมีจุดให้บริการรวมทั้งสิ้นกว่า 13,000 แห่งทั่วประเทศ เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ปัจจุบันไปรษณีย์ไทยเป็นตัวแทนให้กับธนาคาร (Banking Agent) ในการรับฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ การรับชำระค่าปรับการจราจร นอกจากนี้ ไปรษณีย์ไทยยังช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าของธนาคาร เปิดช่องทางการจำหน่ายสินค้าผ่านแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ www.thailandpostmart.com ซึ่งเป็น Marketplace ที่รวบรวมสินค้าของดีทั่วไทย

3. กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ (Health and Wellness) ได้แก่

- **โครงการบัตรสวัสดิการสุขภาพพยาบาลข้าราชการ** ธนาคารร่วมกับกรมบัญชีกลางในการดำเนินโครงการบัตรสวัสดิการสุขภาพพยาบาลข้าราชการแก่ข้าราชการและครอบครัวกว่า 4.7 ล้านคน โดยปรับระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอกของข้าราชการและครอบครัว จากการเบิกจ่ายแบบเดิมมาเป็นการใช้บัตรประชาชนทำธุรกรรมผ่านเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) โดยมีการติดตั้งเครื่อง EDC กว่า 5,600 เครื่องที่

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สถานพยาบาลของรัฐและเอกชนทั่วประเทศกว่า 1,300 แห่ง ทำให้การใช้สิทธิ์เบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้ โดยในปี 2563 รัฐบาลกำหนดวงเงินรวมของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรักษาพยาบาลข้าราชการเป็นจำนวนกว่า 71,000 ล้านบาท และเพิ่มเป็นกว่า 74,000 ล้านบาท ในปี 2564 เพื่อรองรับสวัสดิการดังกล่าว

- **โครงการ Smart Hospital** ธนาคารร่วมมือกับโรงพยาบาลต่างๆ ของกระทรวงสาธารณสุขในการพัฒนา Smart Hospital อันเป็นการยกระดับระบบสาธารณสุขของประเทศ และเป็นต้นแบบที่สมบูรณ์แบบให้กับโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศ ธนาคารได้ร่วมกับโรงพยาบาลนำเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงการให้บริการโดยการบูรณาการแบบครบวงจร ประกอบด้วย Self-Check-in เครื่องตรวจร่างกายอัตโนมัติ AI Chat Bot อัจฉริยะ เพื่อช่วยคัดกรองผู้ป่วยโดยใช้ระบบการสั่งงานด้วยเสียง Telemedicine การปรึกษาเพื่อหาแนวทางการดูแลรักษาในกลุ่มผู้ป่วยที่ต้องพบแพทย์เฉพาะทางผ่านระบบ VDO Conference บริการ HIE Blockchain ระบบการบริหารจัดการฐานข้อมูลพื้นฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานให้บริการทางการแพทย์และระบบ Self-Payment หรือระบบการชำระเงินด้วยตนเองที่สามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลก่อนชำระเงินได้แบบเรียลไทม์ทั้งสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) สิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ นอกจากนี้ ผู้ป่วยยังสามารถเลือกชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยเงินสด บัตรเดบิต บัตรเครดิต หรือสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน กรุงไทย NEXT และธนาคารอื่นๆ เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดความเสี่ยงและความยุ่งยากในการบริหารจัดการเงินสดให้กับโรงพยาบาล ทั้งนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับโรงพยาบาล หลายแห่งในปี 2563 เช่น โรงพยาบาลสมุทรปราการ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เป็นต้น เพื่อสนับสนุนโรงพยาบาลต่างๆ ในการก้าวสู่ Smart Hospital
- **Health Wallet ผ่านเป๋าตัง** ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) พัฒนาระบบ Krungthai Digital Health Platform เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้ขึ้นทะเบียนบัตรทอง และประชาชนที่ได้รับสิทธิสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นสิทธิการรักษาพยาบาลของภาครัฐที่มอบให้กับประชาชนในการดูแลสุขภาพของตนเองตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวัยสูงอายุ ผ่าน Health Wallet หรือกระเป๋าตังสุขภาพ บนแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งที่ผ่านมา สปสช. ได้ให้ประชาชนจองสิทธิฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ผ่าน Health Wallet ไปแล้ว 15,000 สิทธิ และเปิดสิทธิอื่นๆ ที่เป็นบริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคอีก 16 รายการ เช่น วัคซีน มะเร็งปากมดลูก วางแผนครอบครัว คู่มือกำเนิด คัดกรองมะเร็งลำไส้ใหญ่ เป็นต้น แก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครผู้ขึ้นทะเบียนบัตรทอง โดยสามารถจองตารางนัดหมายล่วงหน้าเพื่อเข้ารับบริการในโรงพยาบาล สถานพยาบาลและหน่วยบริการจำนวน 346 แห่งในกรุงเทพมหานคร จากการตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้ง ตรวจสอบประวัติการใช้สิทธิย้อนหลัง มี QR Health ID ที่ยืนยันตัวตนแทนบัตรประชาชน รวมทั้งชำระค่าบริการส่วนเกินที่อยู่นอกเหนือสิทธิผ่าน Wallet ได้ทันที ช่วยเพิ่มความสะดวกและปลอดภัยสำหรับประชาชน ช่วยให้รัฐบาลสามารถมอบสิทธิประโยชน์การรักษาโดยตรงไปยังผู้ที่มีสิทธิ์แต่ละคนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับระบบสาธารณสุขของประเทศ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4. กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน (Education) ได้แก่

- **กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)** ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากกองทุน กยศ. ให้เป็นผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืมตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปัจจุบัน รวมทั้งธนาคารได้ร่วมมือกับ กยศ. รวมลงนามในสัญญาจ้างจัดหา ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (DSL) เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานของกองทุนฯ ผู้กู้ยืมและผู้ค้าในรูปแบบ Paperless และ Digital ID ที่เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการตรวจสอบ ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและปลอดภัย สอดคล้องกับนโยบาย National e-Payment

จนถึงปัจจุบัน กยศ. ได้ปล่อยกู้ให้กับนักเรียนไปแล้วกว่า 5.6 ล้านราย ผ่านวงเงินกว่า 600,000 ล้านบาท ทั้งนี้ ในปี 2563 กยศ. ได้ดำเนินการปล่อยกู้แล้วกว่า 37,000 ล้านบาทแก่นักเรียนกว่า 650,000 ราย ซึ่งธนาคารได้เข้าไปมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของ กยศ. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

- **บริการต่างๆ ของ กยศ. ผ่านเป่าตัง** ธนาคารร่วมมือกับ กยศ. พัฒนาช่องทางใหม่ที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจรแก่ผู้กู้ยืมโดยผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบข้อมูล กยศ. เช่น ยอดเงินกู้คงเหลือ ดอกเบี้ยสะสม วันครบกำหนดชำระ ข้อมูลชำระเงินล่าสุด และชำระยอดเงินกู้ เป็นต้น ผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังโดยไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

- **โครงการ Smart University** ธนาคารได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศในโครงการ Smart University เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะและสังคมไร้เงินสด โดยเชื่อมโยงระบบสารสนเทศทางการศึกษากับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารและให้บริการจัดการทางการเงินแบบครบวงจรผ่านระบบ Krungthai Digital Platform เช่น บัตร Smart Card สำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย การติดตั้ง EDC ตามจุดรับชำระเงินต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย บริการ QR Code เพื่อรับชำระเงิน และการพัฒนา University Mobile Application เพื่อสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 และมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด

ทั้งนี้ ธนาคารได้ขยายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในปี 2563 ได้แก่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ วิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น เป็นต้น

- **University Application (U APP)** ธนาคารร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ 5 แห่ง ใน 5 ภูมิภาค ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยบูรพา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ร่วมกันเปิดตัว University Application ที่เชื่อมโยงระบบการทำธุรกรรมดิจิทัลของธนาคาร กับทุกกิจกรรมในมหาวิทยาลัยไว้ในที่เดียว เพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ โดยธนาคารและมหาวิทยาลัยต่างๆ ดังกล่าว จะทำงานร่วมกันผ่าน Krungthai Digital Platform รวมทั้งผลักดัน University Application ที่สามารถเชื่อมระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองรับทุกมิติดิจิทัลไลฟ์สไตล์ทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ในการใช้ชีวิตอย่างสะดวกสบายและคล่องตัว ด้วยบริการต่างๆ เช่น Virtual ID เพื่อยืนยันตัวตนและให้แทนบัตรนักศึกษาหรือบุคลากร การสแกน QR Code เพื่อเช็คชื่อเข้าชั้นเรียน เช็คตารางการเดินทาง อัปเดตข่าวสารและกิจกรรม แจ้งเตือนตารางเรียนหรือการยกเลิกชั้นเรียน และสามารถลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้ทุกที่ รวมทั้งชำระค่าสินค้าและบริการแบบไม่ต้องใช้เงินสดโดยสามารถทำรายการและเลือก

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ชำระเงินผ่าน University Application พร้อมรับสิทธิประโยชน์ที่เลือกได้ตามไลฟ์สไตล์ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้วางระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับร้านค้ากว่า 1,000 ร้าน ภายในและโดยรอบมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการชำระเงินด้วย QR Code ผ่าน University Application ช่วยบริหารจัดการทางการเงินและมุ่งหน้าสร้างสังคมไร้เงินสดภายในมหาวิทยาลัย

5. กลุ่มระบบขนส่ง (Mass Transit) ได้แก่

- **ตัวร่วมแมงมุม** ธนาคารร่วมมือกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ออกบัตรเดบิตแมงมุมเมื่อเดือนกันยายน 2561 ปัจจุบันสามารถใช้จ่ายดังกล่าวโดยสารรถไฟฟ้า MRT ได้ทั้งสายสีน้ำเงินสายสีม่วง และแอร์พอร์ต เรล ลิงค์ ธนาคารจะต่อยอดให้สามารถเชื่อมต่อการเดินทางทุกรูปแบบโดยวางแผนขยายบริการตัวร่วม (Common Ticketing System) ไปยังรถไฟฟ้าสายอื่นๆ และระบบการขนส่งสาธารณะต่างๆ ต่อไปในอนาคต
- **บริการสมัครบัตร M-PASS ผ่านแอปพลิเคชัน** ธนาคารร่วมกับกรมทางหลวง พัฒนา M-PASS Mobile Application ให้ผู้ใช้สามารถสมัครบัตร M-PASS ผ่าน M-PASS Mobile Application เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการและส่งเสริมการลดใช้เงินสดอย่างต่อเนื่อง โดยก่อนหน้านี้ได้จัดทำระบบเติมเงินบัตรผ่านทางอัตโนมัติผ่านแอปฯ ดังกล่าว เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้งานเติมเงินได้ทันทีเพียงสร้าง QR Code และทำรายการผ่านโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารต่างๆ ไม่มีค่าธรรมเนียม และสามารถตรวจสอบราคาค่าผ่านทาง พร้อมตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัตรได้ทุกที่ทุกเวลา
- **บริการชำระค่าตัวโดยสารรถไฟฟ้าผ่านเครื่อง EDC** ธนาคารร่วมมือกับการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ติดตั้งเครื่องรูดบัตรอัตโนมัติ (EDC) กว่า 140 เครื่อง ที่จุดจำหน่ายตั๋วโดยสาร 56 สถานีทั่วประเทศ รองรับการรับชำระค่าตัวโดยสารด้วยการสแกน QR Code ผ่าน Mobile Banking รวมทั้งบัตรวีซ่า และมาสเตอร์การ์ดของทุกธนาคารทั่วโลกตลอดจนพัฒนาช่องทางจองตั๋วออนไลน์ที่เชื่อมต่อกับระบบชำระเงินผ่าน Krungthai Payment Gateway ให้ลูกค้าสามารถเลือกชำระเงินได้ทั้งบัตรเดบิตและบัตรเครดิตวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์ ของทุกธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารและยกระดับการให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย
- **Ubon Smart Bus** ธนาคารและบริษัท อุบลรวมใจพัฒนาเมือง (URCD) จำกัด ร่วมลงนามความร่วมมือ "โครงการ Ubon Smart Bus สู่อการเป็น Ubon Smart City" เพื่อพัฒนาระบบรับชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสดเชื่อมต่อกับระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ Ubon Smart Bus โดยสามารถชำระค่าโดยสารด้วยการแตะบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตที่มีสัญลักษณ์ PayWave ที่เครื่อง Krungthai EDC หรือสแกน QR CODE เพื่อชำระค่าโดยสารผ่าน Krungthai Next หรือ Mobile Banking ของทุกธนาคารสำหรับ Ubon Smart Bus เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อต้องการแก้ไขปัญหาการติดสะสมทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด จึงต้องการจูงใจประชาชนให้หันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะมากขึ้น และลดการใช้รถยนต์ส่วนตัว เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัดและเป็นการหันมาใส่ใจสิ่งแวดล้อมในเมืองอุบลฯ ให้เพิ่มมากขึ้นด้วย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้ง บริษัท อินฟินิตัส บาย กรุงไทย จำกัด (Infinitas by Krungthai) ด้วยวิสัยทัศน์ Infinity as a Service โดยเป็นบริษัทวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินดิจิทัลรูปแบบใหม่ เพื่อสนับสนุนแผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์คู่ขนานระหว่างการดำเนินธุรกิจ 2 รูปแบบไปพร้อมๆ กัน (2 Banking Models) โดยแบ่งออกเป็น เรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) แนวทางการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิม และ แบบเรือเร็ว (Speed Boat) แนวทางการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ โดยบริษัท อินฟินิตัส จะมุ่งเน้นการให้บริการด้านการพัฒนา Innovation & Digital Platform ต่างๆ เพื่อเข้าสู่ Open Banking, Virtual Digital Banking Service รวมถึง New Business Model อย่างเต็มรูปแบบ สนับสนุนโอกาสในการสร้างธุรกิจใหม่ๆ ให้กับองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ทั้งในส่วนของธนาคารกรุงไทยและบริษัทในเครือ ลูกค้ายของธนาคาร และพันธมิตรทางธุรกิจอื่นๆ ตลอดจนผลักดัน Platform ขนาดใหญ่ เช่น แอปพลิเคชันเป๋าตัง เป็นโครงสร้างดิจิทัลพื้นฐานของประเทศ อันจะนำไปสู่การวางรากฐานทางการเงิน เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัล และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถเดินหน้าต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

จากการเข้าร่วมวางรากฐานโครงสร้างพื้นฐานการเงินของประเทศไทยหลายโครงการในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้ธนาคารได้รับโอกาสต่อยอดธุรกิจจากโครงการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มขึ้นของฐานลูกค้าใหม่ ฐานเงินฝาก และสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งสะท้อนจากความสำเร็จของกรุงไทย NEXT ที่มีผู้ใช้งานมากกว่า 9 ล้านราย ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐกว่า 13.9 ล้านราย และร้านค้าธงฟ้าประชารัฐจำนวนกว่า 8 หมื่นแห่งทั่วประเทศ โครงการเราไม่ทิ้งกันกว่า 15.3 ล้านราย โครงการคนละครึ่งที่ให้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตังกับประชาชนกว่า 9.5 ล้านราย และแอปพลิเคชันถุงเงินสำหรับร้านค้าที่สนใจเข้าร่วมโครงการกว่า 1.1 ล้านร้านค้า ผู้กู้ยืมกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กว่า 5.6 ล้านราย ตลอดจนผู้ถือบัตรสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการกว่า 4.7 ล้านราย ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีฐานลูกค้าและประชาชนมากกว่า 40 ล้านราย ผลักดันให้ธนาคารพร้อมเป็นผู้นำในการวางโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ รวมทั้งช่วยให้ธนาคารประเมินความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด สนับสนุนการขยายธุรกิจในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการดำเนินการและสร้างรายได้ให้กับธนาคารได้อย่างยั่งยืน ตัวอย่างเช่น การออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME Smart Shop ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสให้ธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้งานสินเชื่อน้อยกว่า 200,000 บาท และเพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการชิม ช้อป ใช้ ร้านค้าตามโครงการของภาครัฐ หรือผู้ประกอบการที่ใช้บริการ Application เช่น ถุงเงิน เป๋าตัง เป็นต้น

1.1.3. ทิศทางและแผนงานของธนาคารรวมทั้งโครงการที่สำคัญของธนาคารในปี 2564 (forward looking)

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปี 2564 ยังมีความไม่แน่นอนสูงของการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลต่อเศรษฐกิจที่พึ่งพาต่างชาติสูงทั้งด้านการท่องเที่ยวและส่งออกซึ่งยังได้รับผลกระทบต่อเนื่องโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวที่ยังฟื้นตัวกลับมาได้ช้า รวมทั้งการส่งออกยังกระจุกตัวอยู่บางอุตสาหกรรม เช่น รถยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสนับสนุนของการเติบโตของเศรษฐกิจในปี 2564 คาดว่าจะมาจากการลงทุนของภาครัฐที่ทยอยออกมามากขึ้น และการออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่เข้ามาสนับสนุนการบริโภคในประเทศให้ฟื้นตัวกลับมาจากสถานการณ์ดังกล่าว ทิศทางและแผนงานของธนาคารกรุงไทยในปี 2564 จะให้ความสำคัญไปที่การรักษาศักยภาพของการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เติบโตขึ้นอย่างยั่งยืน ท่ามกลางปัจจัยความไม่แน่นอนและความท้าทายของปัจจัยต่างๆ ที่เข้า

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

มากระทบต่อธุรกิจธนาคาร โดยธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพสินเชื่อ และการดูแลลูกค้าของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าและธนาคารสามารถผ่านวิกฤติที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ไปได้ โดยธนาคารจะให้ความสำคัญกับการสร้างเสถียรภาพและสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

สำหรับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยในปี 2564 จะยังคงให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) และ เรือเร็ว (Speed Boat) เพื่อต่อยอดการเติบโตของธนาคารผ่าน 2 รูปแบบธุรกิจสำคัญ คือ

1. แบบเรือบรรทุกเครื่องบินหรือ Carrier : เน้นเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานหลักต่างๆ เพื่อปกป้องฐานธุรกิจเดิมและลูกค้าของธนาคาร

2. แบบเรือเร็วหรือ Speed Boat : มุ่งทำธุรกิจในรูปแบบของ Agile โดยมีหลักการทำงานแบบ Fail Fast Learn Fast อาศัยความคล่องแคล่ว รวดเร็ว และวิเคราะห์ข้อมูลบน Digital Platform / Open Banking เพื่อทดลองและเสาะแสวงหาธุรกิจแบบใหม่ๆ และต่อยอดธุรกิจจากคู่ค้าของลูกค้า รวมทั้งความร่วมมือต่างๆ กับโครงการของรัฐบาล

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินธุรกิจโดยยึดตามแผนปฏิบัติการ 5 เสาหลักสำคัญ (5 Execution Pillars) ในการรับมือกับปัจจัยความไม่แน่นอนและความท้าทายของปัจจัยต่างๆ ในปี 2564 ดังนี้

1. การประคองการเติบโตของธุรกิจหลัก (เรือบรรทุกเครื่องบิน) ที่เป็นธุรกิจเดิมให้เติบโตต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยต้องดูแลหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ควบคู่ไปกับการประคองลูกหนี้ของธนาคาร และดูแลการขายข้ามผลิตภัณฑ์ (Cross Selling) เพื่อให้ลูกหนี้กระทบน้อยที่สุดเท่าที่ทำได้
2. การสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ภายใต้ยุทธศาสตร์คู่ขนานระหว่างเรือบรรทุกเครื่องบิน และเรือเร็ว
 - การเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นการขาย เนื่องจากธนาคารมีพนักงานจำนวนมากในบางสาขาซึ่งบริการหลายอย่างอาจจะถูกทดแทนด้วยดิจิทัล เช่น Call Center การประเมินหลักทรัพย์ เป็นต้น ดังนั้นการให้บริการต้องมีการปรับรูปแบบเปลี่ยนจาก Service เป็น Sale เพื่อให้บริการลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งจะนำสิ่งที่ธุรกิจเดิมมีอยู่มาต่อยอดเป็นธุรกิจใหม่ เช่น บริการ Call Center หรือการติดตามหนี้ที่ธนาคารชำนาญอยู่แล้วก็จะเปิดรับให้บริการติดตามหนี้แก่ธุรกิจอื่นที่มีความต้องการบริการนี้
 - การจัดตั้ง “อินฟินิธัส บาย กรุงไทย” เพื่อพัฒนามลิตภัณฑ์ทางการเงินดิจิทัลรูปแบบใหม่ เช่น Digital Lending, Health Platform, Tourist Platform, Capital Market Platform เป็นต้น เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดและประทับใจให้กับลูกค้าและประชาชน
3. ลดการใช้กระดาษให้น้อยที่สุด (Paperless) ธนาคารจะนำระบบ RPA หรือ Robotic Process Automation และการใช้ AI เข้ามาใช้ในการกระบวนการทำงานภายในของธนาคารมากขึ้น เพื่อลดการใช้กระดาษในอนาคต ลดขั้นตอนการทำงานต่างๆ ทำให้การกระบวนการทำงานภายในของธนาคารรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร รวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4. การต่อยอดจากธุรกิจจากคู่ค้าของลูกค้า ด้วยกลยุทธ์ X2G2X ที่ยึดภาครัฐเป็นศูนย์กลาง และต่อเชื่อมด้วยคู่ค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อยโดยเชื่อมโยงกันด้วยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Digital Supply Chain)
5. กรุงไทยเคียงข้างไทยสู่ความยั่งยืน (Krungthai Sustainability) สนับสนุนนโยบายในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ เพื่อดูแลคนไทย ดูแลเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น กรุงไทยรักชุมชน โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ เป็นต้น เพื่อตอบโจทย์ชุมชนเข้มแข็ง ส่งผลทำให้นาครเติบโตไปพร้อมกับสังคม เศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารได้เตรียมพร้อมบุคคลากรเพื่อเดินไปตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร โดยธนาคารจะไม่ปลดพนักงานออก แต่จะ Up Skill และ Re Skill เพื่อปรับรูปแบบการทำงานให้กับพนักงานเพื่อต่อยอดและสามารถเดินไปกับยุทธศาสตร์ของธนาคารได้

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับ 5 Ecosystems ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธนาคารอย่างต่อเนื่องในปี 2564 โดยธนาคารจะดำเนินโครงการต่างๆ และมุ่งเน้นการคิดค้นนวัตกรรมที่เชื่อมโยง 5 Ecosystems ของธนาคาร ตัวอย่างเช่น กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ โครงการลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐปี 2564 ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง การขยายระยะเวลาดำเนินโครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการคนละครึ่ง ระยะที่ 2 การพัฒนาฟังก์ชันและบริการใหม่ๆ ของวอลเล็ต ต่างๆ กลุ่มการชำระเงิน เช่น การพัฒนาฟังก์ชันและบริการใหม่ๆ ของ Krungthai NEXT บริการ Digital Lending กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ เช่น การขยายโรงพยาบาลพันธมิตร Smart Hospital การพัฒนาฟังก์ชันและบริการใหม่ๆ ของ Health Wallet กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน เช่น การขยายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินโครงการ Smart University และ กลุ่มระบบขนส่ง เช่น พัฒนาระบบรับชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสดให้กับระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

เพื่อขับเคลื่อนแผนธุรกิจต่างๆ ของธนาคารในปี 2564 ธนาคารได้ตั้งงบลงทุนด้านเทคโนโลยีกว่า 1 หมื่นล้านบาท เพื่อนำเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการทำงานภายในของธนาคารและพัฒนาบริการให้กับลูกค้า ซึ่งยังมีแผนการลงทุนด้านเทคโนโลยีที่เตรียมลงทุนต่อเนื่องจากปี 2563 มาในปี 2564 รวมทั้งสนับสนุนการขยายธุรกิจใหม่ๆ ตามแนวทางของการดำเนินธุรกิจแบบเร็วเร็วโดยธนาคารยังคงผลักดันแพลตฟอร์มที่เป็นระบบเปิดของธนาคารที่ได้ร่วมพัฒนากับภาครัฐ โดยเฉพาะแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ซึ่งได้มีการใช้งานอย่างแพร่หลายมาตั้งแต่โครงการชิม ช้อป ใช้ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการคนละครึ่ง Health Wallet เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงการใช้บริการทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลได้ง่ายและสะดวก ตลอดจนช่วยสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 ในการมุ่งสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทยในอนาคต

ทั้งนี้ ในปี 2564 ยังเป็นปีที่ธนาคารกรุงไทยเร่งพัฒนาระบบดิจิทัลแบบคู่ขนาน คือระบบเปิด คือ “เป๋าตัง” และระบบปิด โหมบายเบงกิง Krungthai NEXT เพื่อให้ระบบของธนาคารสามารถรองรับการเติบโตการใช้แพลตฟอร์มที่มากขึ้น จากปัจจุบันที่ทั้ง 2 แพลตฟอร์มสามารถรองรับลูกค้าได้กว่า 40 ล้านคน ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มด้านดิจิทัลที่ใหญ่ที่สุดที่ดำเนินการในประเทศไทยในปัจจุบัน และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพที่สุดบนระบบคลาวด์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มของประเทศ (Thailand Digital Platform) ของคนไทย เพื่อคนไทยในอนาคตอันใกล้

การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ทำให้ธนาคารกำหนดโครงการสำคัญปี 2564 เพื่อสนับสนุนแผนงานต่างๆ ของธนาคาร ไว้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. Government as a Platform ธนาคารมุ่งสนับสนุนนโยบายและมาตรการของรัฐบาล โดยการพัฒนานวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีให้สามารถรองรับการให้บริการที่สอดคล้องกับแผนงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งนอกจากจะมีส่วนช่วยส่งเสริมนโยบายภาครัฐที่มีเป้าหมายให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนแล้ว ธนาคารยังสามารถขยายฐานลูกค้าเพิ่มและต่อยอดธุรกิจได้ด้วย
2. Digital Supply Chain Solution ต่อยอดธุรกิจจาก คู่ค้าของลูกค้า (X2G2X) ที่เริ่มต้นจากลูกค้าหลักของธนาคาร คือ ภาครัฐ (Government) เชื่อมโยงไปสู่ภาคธุรกิจที่เป็นคู่ค้าของลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน โดยเชื่อมโยงกันด้วยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Digital Supply Chain) เพื่อให้เข้ามาอยู่ในระบบนิเวศของธนาคาร และธนาคารสามารถนำเสนอบริการทางการเงินต่างๆ เพื่อตอบโจทย์ทุกความต้องการอย่างแท้จริง

ธนาคารคาดว่าจะการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และโครงการสำคัญที่กล่าวมาจะมีส่วนช่วยสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 การมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด และการลดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างการกระจายรายได้ในสังคม นอกจากนี้ ยังจะเป็นการสร้างเสริมศักยภาพการแข่งขันด้าน Digital Banking ของธนาคาร สนับสนุนการดำรงบทบาทของธนาคารในฐานะเป็นเสาหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนยกระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชน (Public Trust) ต่อธนาคาร สอดคล้องกับ Statement of Direction วิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งพนักงาน ลูกค้า สังคม และผู้ถือหุ้น ในการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของธนาคาร

1.2. การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

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 และในเดือนพฤศจิกายน 2541 ธนาคารได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) มาดำเนินการ

ในเดือนกันยายน 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น อนุมัติให้ลดทุนจดทะเบียนของธนาคารเพื่อลดผลขาดทุนสะสม โดยการลดมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากเดิมหุ้นละ 10 บาท เหลือมูลค่าหุ้นละ 5.15 บาท

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

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

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563 คณะกรรมการกฤษฎีกามีความเห็นว่าการธนาคารไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตาม (2) และ (3) ของบทนิยามของคำว่า "รัฐวิสาหกิจ" ในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการกฤษฎีกาได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมด้วยว่า คำว่า "รัฐวิสาหกิจ" ปรากฏอยู่ในกฎหมายหลายฉบับ การพิจารณาว่าหน่วยงานใดเป็นรัฐวิสาหกิจหรือไม่ จึงต้องพิจารณาตามที่กฎหมายแต่ละฉบับกำหนด¹

อย่างไรก็ตาม ธนาคารกรุงไทยมีกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน เป็นผู้ถือหุ้นเกินร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ธนาคารกรุงไทยจึงยังคงมีสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่มีหน่วยงานของรัฐถือหุ้นเกินร้อยละ 50 อยู่เช่นเดิม นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยยังคงอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2550 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ธนาคารกรุงไทยจึงยังคงประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ และยังคงเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดังเช่นที่ผ่านมา อนึ่ง จากการที่กระทรวงการคลังได้มีการแก้ไขระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณของส่วนราชการ ส่งผลให้การเปลี่ยนสถานะภาพของธนาคารตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยต่อการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยราชการ และการฝากเงินของหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจที่มีอยู่กับธนาคาร และการเปลี่ยนสถานะภาพของธนาคารกรุงไทยไม่มีผลกระทบต่อสถานะทางการเงินและการดำเนินธุรกิจของธนาคารแต่อย่างใด

สำหรับการตีความสถานะภาพของธนาคารกรุงไทยตามกฎหมายฉบับอื่นจะเป็นไปตามขอบเขตและบทนิยามของคำว่า "รัฐวิสาหกิจ" ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายแต่ละฉบับซึ่งมีความแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์และขอบเขตในการบังคับใช้ของกฎหมาย เช่น

- พระราชบัญญัติการบริหารหนี้สาธารณะ พ.ศ. 2548 ซึ่งเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2564 สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้ให้ความเห็นว่า ธนาคารกรุงไทยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจตามมาตรา 4(ข)ⁱⁱ ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เนื่องจากนิยามของคำว่า "รัฐวิสาหกิจ" ตามพระราชบัญญัติการบริหารหนี้สาธารณะ ได้กำหนดไว้แตกต่างจากคำนิยามของคำว่า "รัฐวิสาหกิจ" ตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณฯ

- พระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. 2562 ซึ่งเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจมีหนังสือแจ้งว่า ธนาคารกรุงไทยยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจตามมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว เนื่องจากการกำหนดบทนิยามคำว่า "รัฐวิสาหกิจ" ใน (2)^{iv} แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวกำหนดให้บริษัทที่มีทุนของ "หน่วยงานอื่นของรัฐ" รวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 เป็นรัฐวิสาหกิจ ภายใต้พระราชบัญญัติการร่วมลงทุนฯ เมื่อกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงินอยู่ภายใต้ขอบข่ายสถานะภาพความเป็นหน่วยงานอื่นของรัฐตามพระราชบัญญัติการร่วมลงทุนฯ และได้ถือหุ้นในธนาคารกรุงไทยเกินกว่าร้อยละ 50 ธนาคารกรุงไทยจึงยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมาย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ดังกล่าว ดังนั้น จากหนังสือแจ้งสภาพของธนาคารกรุงไทยดังกล่าว การที่ธนาคารกรุงไทยเข้าร่วมงานในโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ จึงไม่เป็นการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชนที่ต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการร่วมลงทุนฯ

ทั้งนี้ หากมีการตีความเกี่ยวกับสภาพของธนาคารตามกฎหมายฉบับอื่นอีก จะได้รายงานความคืบหน้าเพิ่มเติมให้ทราบต่อไป

i “รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า

- (๑) องค์การของรัฐบาลตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐซึ่งมีกฎหมายจัดตั้งขึ้น หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ
- (๒) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจตาม (๑) มีทุนรวมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ
- (๓) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจตาม (๑) หรือ (๒) หรือที่รัฐวิสาหกิจตาม (๑) และ (๒) หรือที่รัฐวิสาหกิจตาม (๒) มีทุนรวมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ

ii รายละเอียดความเห็นสามารถติดตามได้จากบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง สถานภาพของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง เลขที่ 1397/2563

iii “รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า

- (ก) องค์การของรัฐบาลตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐซึ่งมีกฎหมายจัดตั้งขึ้น หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ
- (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจตาม (ก) มีทุนรวมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ

iv “รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า

- (ก) องค์การของรัฐบาลตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐซึ่งมีกฎหมายจัดตั้งขึ้น หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ
- (ข) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ มีทุนรวมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1.3. โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

ธนาคารมีการลงทุนในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม(Consolidated Supervision) ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีความมั่นคง ดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมและเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่มตามแนวทาง ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารได้จัดกลุ่มของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นบริษัทย่อยและบริษัทร่วม เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคารและเสริมสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ ดังนี้

1. กลุ่มบริษัทย่อย หมายถึง บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่ธนาคารถือหุ้นไม่ว่าทางตรงและทางอ้อมเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนชำระแล้ว ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคารและมีความสำคัญเสมือนหน่วยธุรกิจหนึ่งของธนาคาร มุ่งเน้นการให้บริการแก่ธนาคารเป็นหลักหรือเป็นช่องทางให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ซึ่งการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทย่อยจะสอดคล้องตามแนวนโยบายและแผนกลยุทธ์ของธนาคาร บริษัทในกลุ่มนี้ได้แก่

- บจ. รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ ประกอบธุรกิจให้บริการแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่ม ธุรกิจทางการเงิน ในด้านงานบริการขนส่งทรัพย์สิน งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการรักษาความสะอาด งานบริหารอาคารและศูนย์ฝึกอบรม งานบริหารธุรกิจการพิมพ์ งานบริการติดตามทวงถามหนี้ งานบริการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ งานบริการอื่นๆ และให้บริการขนส่งเงินสดและเอกสารแก่สถาบันการเงินอื่นรวมถึงหน่วยงานที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยอนุญาต

- บจ. กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส ให้บริการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ บริการด้านการเช่า พื้นที่ เพื่อติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ บริการด้านพัฒนาระบบงาน และ ให้บริการด้านคำปรึกษาแก่องค์กรอื่นๆ ในด้านการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

- บจ. กรุงไทยกฎหมาย ประกอบธุรกิจให้บริการงานด้านกฎหมายกับธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือและ หน่วยงานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาต

- บจ. อินฟินิธัส บาย กรุงไทย ประกอบธุรกิจให้บริการ Digital Platform รวมถึงบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี

- บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย ประกอบธุรกิจด้านหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนและ กิจการที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

- บจ. กรุงไทยแอดไวส์เซอร์ ประกอบธุรกิจ Holding Company (เดิมประกอบธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน)

- บจ. กรุงไทยธุรกิจลิสซิง ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อและการให้เช่าซื้อแบบลิสซิงสำหรับสังหาริมทรัพย์ ทุกประเภท ธุรกิจแฟคเตอริง และเช่าซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค (ธนาคารอยู่ระหว่างพิจารณาการปล่อยสินเชื่อใหม่)

- บจก. เคทีซี นาโน ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

- บจก. เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) และบริษัทที่อยู่ภายใต้การถือหุ้นของ บจก. เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำนวน 4 บริษัท ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (ธนาคารลงทุนทางอ้อมผ่าน บจก. เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) โดย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

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

- บจก. เคทีซี พรีเมียม ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Payment Services Business) ได้แก่ การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Money Transfer Services) การให้บริการแก่ผู้รับบัตร (Acquiring Services) และการให้บริการรับชำระเงินแทน (Bill Payment)

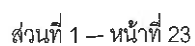
2. กลุ่มบริษัทร่วม หมายถึง บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ตั้งแต่ร้อยละ 20 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ของทุนชำระแล้ว ซึ่งธนาคารร่วมลงทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ และเพื่อเอื้อประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์ให้กับธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ที่จะตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าธนาคาร บริษัทในกลุ่มนี้ได้แก่

- บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย ประกอบธุรกิจรับประกันวินาศภัยทุกประเภท
- บจ. กรุงไทย โอบีเจ ลิสซิ่ง ดำเนินธุรกิจให้บริการลิสซิ่ง เช่าซื้อ และแฟกเตอร์ริง แก่ธุรกิจและอุตสาหกรรม ทั่วไป ในการจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์การผลิต อุปกรณ์สำนักงาน ยานพาหนะ และทรัพย์สินอื่นๆ เพื่อใช้ในกิจการ
- 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 โดยพิจารณาถึงอำนาจควบคุมต่อบริษัท ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 10

โครงสร้างการถือหุ้นในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563



ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รายชื่อบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

หน่วย : ล้านบาท

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ธนาคารถือหุ้น (ร้อยละ)	เงินลงทุน ของธนาคาร (วิธีราคาทุน)
บริษัทย่อย			
บจ. กรุงไทยกฎหมาย	บริการงานกฎหมาย	100.00	30.00
บจ. รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ	งานบริการทั่วไป	100.00	140.00
บจ. กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเขต	บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	100.00	1,300.00
บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย	จัดการกองทุน	100.00	210.90
บจ. กรุงไทยธุรกิจสิ่งซึ่ง	เช่าซื้อ	100.00	1,000.00
บจ. กรุงไทยแอดไวส์เซอร์	Holding Company	76.00	228.00
บจ. เคทีซี นาโน	สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ	24.95 ⁽¹⁾	12.48
บจ. เคทีซี พรีเมค	บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ	24.95 ⁽¹⁾	24.95
บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ)	สินเชื่อรายย่อย	24.95 ⁽¹⁾	14.97
บจ. เคทีซี พิกโก (ชลบุรี)	สินเชื่อรายย่อย	-- ⁽²⁾	0.00
บจ. เคทีซี พิกโก (ปทุมธานี)	สินเชื่อรายย่อย	-- ⁽²⁾	0.00
บจ. เคทีซี พิกโก (สมุทรปราการ)	สินเชื่อรายย่อย	-- ⁽²⁾	0.00
บจ. เคทีซี พิกโก (สมุทรสาคร)	สินเชื่อรายย่อย	-- ⁽²⁾	0.00
บจ. อินฟินิตัส บาย กรุงไทย	บริการ Digital Platform	-- ⁽³⁾	0.00
บริษัทร่วม			
บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย	ประกันวินาศภัย	45.00	1,518.82
บจ. กรุงไทย ไอบีเจ ลิสซิ่ง	เช่าซื้อ	49.00	87.38
บมจ. บัตรกรุงไทย	บัตรเครดิต	49.29	2,150.11
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	91.58
บจ. เมืองใหม่อุตสาหกรรม สระบุรี	นิคมอุตสาหกรรม	10.00	0.00
บจ. เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ ⁽⁴⁾	จัดการระบบชำระเงินระหว่างธนาคาร	19.86	36.33
บจ. บีซีไอ (ประเทศไทย) ⁽⁴⁾	ให้บริการหนังสือค้ำประกัน อิเล็กทรอนิกส์บนระบบบล็อกเชน	22.17	117.50

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หน่วย : ล้านบาท

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ธนาคารถือหุ้น (ร้อยละ)	เงินลงทุน ของธนาคาร (วิธีราคาทุน)
บริษัทอื่นที่ถือหุ้นจากการปรับโครงสร้าง หนี้			
บมจ. ผลิตภัณฑ์อาหารกว้างไพศาล	ผลิตและจำหน่ายอาหารกระป๋อง	12.42	0.06
บมจ. แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป	การผลิตและจำหน่ายหนังสือพิมพ์และ สิ่งพิมพ์	16.09	0.00
บมจ. อัลฟาเทค อิเลคทรอนิกส์	ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	30.51	0.00
บมจ. สหวิริยาสตีลอินดัสตรี	อุตสาหกรรมเหล็ก	40.49	0.00 ⁽⁵⁾
กองทรัสต์			
กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วมทุนสำหรับธุรกิจ เอสเอ็มอีก้าวไกลไปด้วยกัน 1	Private Fund (เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้น เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs))	88.11	157.65
กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วมทุนสำหรับธุรกิจ เอสเอ็มอีก้าวไกลไปด้วยกัน 2	Private Fund (เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้น เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs))	85.84	570.45

(1) ธนาคารลงทุนทางตรง ร้อยละ 24.95 และลงทุนทางอ้อมผ่านบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 75.05

(2) ธนาคารลงทุนทางอ้อมผ่านบริษัท เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำกัด ที่ถือหุ้นในบริษัทร้อยละ 100

(3) ธนาคารลงทุนทางอ้อมผ่าน บจ.กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์ ที่ถือหุ้นในบริษัทร้อยละ 100.00

(4) สำหรับการจัดทำงบการเงิน ธนาคารได้นับรวม บจ. เนชั่นแนล ไลฟ์สไตล์ และ บจ. บีซีไอ (ประเทศไทย) เป็นบริษัทร่วมโดยพิจารณาถึง
สัดส่วนการถือหุ้น และการมีตัวแทนอยู่ในคณะกรรมการบริษัท ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัทตามมาตรฐานบัญชี ฉบับที่ 28

(5) น้อยกว่า 0.01 ล้านบาท

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1. โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้หลักของธนาคาร เปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2561 – 2563

งบการเงินรวม	2563		2562		2561	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วย : ล้านบาท						
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	3,594	2.9	7,113	5.7	9,882	8.4
เงินลงทุนและธุรกรรมเพื่อค้า	435	0.4	482	0.4	325	0.3
เงินลงทุนในตราสารหนี้	4,251	3.5	4,943	3.9	3,807	3.3
เงินให้สินเชื่อ	104,307	85.3	109,784	87.4	104,681	89.3
การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	184	0.1	428	0.3	936	0.8
อื่นๆ	66	0.1	221	0.2	139	0.1
รวมรายได้ดอกเบี้ย	112,837	92.3	122,971	97.9	119,770	102.2
เงินรับฝาก	13,765	11.3	17,861	14.2	19,445	16.6
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,860	1.5	2,532	2.0	2,707	2.3
เงินนำส่งธนาคารแห่งประเทศไทยและสถาบันคุ้มครองเงินฝาก	5,687	4.6	9,978	7.9	9,705	8.3
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	3,080	2.5	4,085	3.3	4,093	3.5
อื่นๆ	102	0.1	199	0.2	131	0.1
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	24,494	20.0	34,655	27.6	36,081	30.8
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	88,343	72.3	88,316	70.3	83,689	71.4
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	27,690	22.7	29,596	23.6	29,493	25.2
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	7,162	5.9	6,359	5.1	5,831	5.0
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	20,528	16.8	23,237	18.5	23,662	20.2
กำไร (ขาดทุน) จากเครื่องมือทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	3,134	2.5	N/A	N/A	N/A	N/A
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารเงินตราต่างประเทศ	-	-	3,197	2.5	3,500	3.0
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	951	0.8	4,372	3.5	435	0.4
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	2,060	1.7	1,425	1.1	1,130	0.9
รายได้จากเงินปันผล	376	0.3	496	0.4	453	0.4
รายได้จากการดำเนินงานอื่น	6,856	5.6	4,615	3.7	4,352	3.7
รวมรายได้ที่มีให้ดอกเบี้ย	33,905	27.7	37,342	29.7	33,532	28.6
รวมรายได้สุทธิ	122,248	100.0	125,658	100.0	117,221	100.0

2.2. ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.2.1. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

2.2.1.1 สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคล

ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งจัดรายการส่งเสริมการขายในแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยมีผลิตภัณฑ์หลัก ดังนี้

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

(2) สินเชื่อโครงการเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน มีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้าใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและตามความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการใช้อุปโภคบริโภค ท่องเที่ยว ซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ลักษณะโครงการของสินเชื่อนี้มีทั้งแบบจัดทำบันทึกข้อตกลงให้สินเชื่อเป็นสวัสดิการ และแบบที่ไม่จัดทำบันทึกข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับหน่วยงานต้นสังกัดของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการสินเชื่อให้แก่ข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างประจำผู้รับบำนาญซึ่งเกษียณอายุแล้ว โดยการขอสินเชื่อใช้หนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน

(3) สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ครอบคลุมกลุ่มนักเรียนนักศึกษาทุกกลุ่ม โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับภาวะตลาดการศึกษาในปัจจุบันซึ่งมีหลักสูตรภาคภาษาอังกฤษในทุกระดับการศึกษา สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่างประเทศยังได้ครอบคลุมถึงการศึกษาตามโครงการของสถาบันแนะแนวการศึกษาที่เข้าร่วมโครงการกับธนาคารด้วย

(4) สินเชื่อกรุงไทยบ้านให้เงิน (Home Easy Cash) เป็นสินเชื่อแบบมีการจำนองหลักทรัพย์เป็นประกัน โดยทรัพย์สินจะต้องปลอดภาระหนี้ และหรือภาระผูกพัน (ค้ำประกัน) ใดๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความต้องการของลูกค้าหรือเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ รวมทั้งการนำไปชำระหนี้ที่มีกับสถาบันการเงินอื่น โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นผู้ที่มีรายได้ประจำ (Salary) และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจส่วนตัว

(5) สินเชื่อกรุงไทย Smart Money เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (Clean Loan) รองรับทั้งกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ (Salary) และกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการร้านค้ารายย่อยทั่วไป (Self-employed) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคต่างๆ หรือนำไปชำระหนี้ที่มีอยู่กับสถาบันการเงินอื่น

(6) สินเชื่อกรุงไทยให้ 5 เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (Clean Loan) เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ประกอบด้วยสินเชื่อแบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) และสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 5 Plus ซึ่งเป็นสินเชื่อที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (Revolving) ผลิตภัณฑ์นี้เป็นผลิตภัณฑ์ที่รองรับความต้องการของลูกค้ากลุ่มพนักงานหน่วยงานเอกชนที่รับเงินเดือนผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

(7) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อเพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือซื้อที่ดินเพื่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง โดยมีการออกผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายตามกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้ายกยืมที่อยู่อาศัยจากบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำซึ่งรวมถึงพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ กลุ่มอาชีพพิเศษ กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ยังมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับการอุปโภคบริโภค โดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ใช้ชื่อว่า “สินเชื่อ Home For Cash” มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ลูกค้านำเงินสินเชื่อไปซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคหรือเพื่อปรับปรุงต่อเติมหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย และชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตให้แก่บริษัทประกันชีวิต นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของธนาคารและบริษัทในเครือแก่ลูกค้า ในรูปแบบของ Housing Product Package ด้วย เช่น ออกโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าที่สมัครพร้อมเพย์ บัตร ATM บัตรวีซ่าเดบิต บัตรเครดิต ประกันอัคคีภัย แผนคุ้มครองภาระหนี้เพื่อความมั่นคงในชีวิต บริการหักบัญชีสาธารณูปโภคโดยอัตโนมัติ และบริการ Krungthai NEXT เป็นต้น

สินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคลนี้ ธนาคารได้จัดกิจกรรมพิเศษอย่างต่อเนื่อง โดยเข้าร่วมงานมหกรรมที่เกี่ยวกับบ้าน เช่น Money Expo มหกรรมบ้านและคอนโด มหกรรมทางการเงินต่างๆ และยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับสาขาและสำนักงานเขตทั่วประเทศ และธนาคารเข้าร่วมโครงการพิเศษเพื่อช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจตามนโยบายรัฐบาล ได้แก่ มาตรการลดภาระการซื้อที่อยู่อาศัยภายใต้โครงการ “บ้านดีมีดาว” เพื่อเป็นการลดภาระและสนับสนุนให้ประชาชนทั่วไปมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง อีกทั้ง ธนาคารยังได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยมาตรการให้ความช่วยเหลือจะมีแนวทางที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละผลิตภัณฑ์ แต่ละราย เช่น การพักชำระหนี้ การพักชำระเงินต้น การลดค่าผ่อนชำระ เป็นต้น เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับลูกค้าของธนาคาร

2.2.1.2 สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก

สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก (sSME) ของธนาคาร ยังคงขยายสินเชื่อเพื่อส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ที่มียอดขายไม่เกิน 100 ล้านบาทต่อปี และวงเงินสินเชื่อธุรกิจรวมไม่เกิน 20 ล้านบาท ที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายใหม่ให้ได้รับโอกาสเข้าถึงแหล่งทุน รวมทั้งรักษาสถานลูกค้าเก่าและขยายสินเชื่อจากฐานลูกค้าเดิม ตลอดจนปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร และนโยบายของภาครัฐ

โดยในปีที่ผ่านมาธนาคารดำเนินโครงการต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมาหลายโครงการ เช่น ปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ เป็น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ “Krungthai sSME Smart Shop” เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการแข่งขัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วน ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME บัญชีเดียว เพื่อสนับสนุนนโยบายบัญชีเดียวของรัฐบาล ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME เพื่อชำระภาษีต่อกรมสรรพากร เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ SMEs ให้มีสภาพคล่องเพิ่มขึ้น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME EEC 4.0 ซึ่งสนับสนุนตามแผนยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ในพื้นที่ดังกล่าว ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการในระดับท้องถิ่น รวมถึงจัดทำรายการส่งเสริมการขาย กระตุ้นยอดขายสินเชื่อเพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้ารายใหม่อีกด้วย นอกจากนี้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Krungthai sSME Supply Chain Financing โดยต่อยอดสินเชื่อจากลูกค้าของธนาคาร รวมถึงคู่ค้าพันธมิตรของธนาคาร

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ จากการระบาดของ COVID-19 ธนาคารได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 โดยการพักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 6 เดือน และยังคงมีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้า สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กระยะที่ 2 ตามความเหมาะสมและความสามารถของลูกค้า

2.2.1.3 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง

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

ธนาคารมีบริการที่ตอบสนองลูกค้าตามลักษณะธุรกิจ เช่น ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง อะไหล่รถยนต์ และธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตในการปรับเปลี่ยนเครื่องจักร หรือ การใช้หุ่นยนต์ (Robot) หรือระบบอัตโนมัติทดแทนแรงงานคน เป็นต้น นอกจากนี้ยังร่วมกับหน่วยงานราชการ ในการสนับสนุนโครงการต่าง เช่น ร่วมกับกรมสรรพากร ออกผลิตภัณฑ์พิเศษเพื่อช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ที่ลงทะเบียนแจ้งใช้สิทธิตาม พ.ร.บ. ยกเว้นเบี้ยปรับฯ และผ่านเกณฑ์กรมสรรพากร

ทั้งนี้ภายใต้วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ธนาคารมีการให้ความช่วยเหลือลูกค้าของธนาคาร ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและวิกฤติ COVID-19 ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางท่องเที่ยว ธุรกิจแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร เป็นต้น โดยการอนุมัติพักชำระหนี้เงินต้นวงเงินสินเชื่อระยะยาว (Term Loan) สูงสุด 12 เดือน ขยายระยะเวลาชำระหนี้สำหรับตัวสัญญาใช้เงิน (P/N) และสินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance) สูงสุด 6 เดือน รวมทั้งการสนับสนุนสินเชื่อ Soft Loan เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการ

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ในการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนลูกค้าที่มีศักยภาพและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถเข้าถึงตลาดทุน ผ่านโครงการ Live Platform (SME Platform) เพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะในการดำเนินธุรกิจ สร้างความแข็งแกร่ง รองรับการพัฒนาเติบโตอย่างเป็นระบบของภาคธุรกิจและเตรียมความพร้อมสู่การระดมทุนในตลาดทุนเพื่อให้ SMEs และ Startups เติบโตเป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่ในตลาดทุนอย่างมีคุณภาพ นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน ภายใต้ “โครงการพัฒนาและสนับสนุน SMEs และ Startups”

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2.2.1.4 สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่

ธนาคารแบ่งการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

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

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

ธนาคารยังคงมุ่งเน้นความสำคัญต่อการให้บริการดังต่อไปนี้ สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ทั้ง 2 กลุ่ม

- การขยายฐานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพตามนโยบายของธนาคาร รวมทั้งอุตสาหกรรมเป้าหมายใหม่ด้านนวัตกรรม และโครงการลงทุนของภาครัฐ และนำเสนอ solution ที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของแต่ละอุตสาหกรรม เพื่อสร้างการเติบโตให้กับธนาคาร และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- การสร้างมูลค่าเพิ่ม และนำเสนอ บริการทางการเงิน Supply Chain แบบองค์รวม ผสานกับดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และคู่ค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือธุรกิจต่อยอด ทำให้การนำเสนอบริการทางการเงินมีความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการสอบทานธุรกรรมระหว่างกันโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย
- การขยายฐานลูกค้าที่ใช้บริการเดินบัญชีหลักกับธนาคาร (Main Operating Accounts) โดยมุ่งเน้นบริการทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
- การสนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ในการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และประเทศกลุ่ม CLMV
- การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และปรับกระบวนการทำงานภายในโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric) เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินให้ตอบโจทย์ธุรกิจและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ในปี 2563 ภาคธุรกิจต่างๆ รวมทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ธนาคารได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตามความเหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย เช่น การพักชำระหนี้ การผ่อนผันเงื่อนไขสินเชื่อ รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อตามความจำเป็น เพื่อระดับประคองให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

สินเชื่อสถาบันการเงิน และสาขาต่างประเทศ

ธนาคารมีการทำธุรกิจกับลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินต่างประเทศ สาขาและบริษัทในเครือของสถาบันการเงินต่างประเทศที่ทำธุรกิจในประเทศไทย รวมทั้งสถาบันการเงินในประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธุรกิจหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ธุรกิจประกัน ธุรกิจลีสซิ่ง โดยสินเชื่อสถาบันการเงินถือเป็นส่วนหนึ่งในธุรกรรมรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการด้านสินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านเครือข่ายสาขาต่างประเทศรวม 8 สาขา และสำนักงานผู้แทน 1 แห่ง ได้แก่ สาขาพนมเปญ สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ สาขานครหลวงเวียงจันทน์ สาขาสิงคโปร์ สาขาคุนหมิง สาขามุมไบ สาขาลอสแอนเจลิส และสาขาเคย์แมน ซึ่งให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจและบริการด้านเงินโอน การค้าและธุรกิจการชำระเงิน โดยมุ่งเน้นสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าไทยที่ขยายศักยภาพธุรกิจสู่การค้า การลงทุนในภูมิภาค รวมไปถึงการขยายฐานลูกค้าท้องถิ่นของธนาคารในต่างประเทศ

ในขณะที่สำนักงานผู้แทนอย่างกัว ทำหน้าที่ในการดูแลและประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีการค้าและการลงทุน ระหว่างประเทศไทย และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา โดยเฉพาะโครงการ ASEAN Payment Gateway (APG) ที่ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมมือกับธนาคารพันธมิตร ในการพัฒนาบริการการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ การโอนเงินของแรงงานและธุรกิจ ซึ่งช่วยยกระดับบริการทางการเงินให้ผู้รับเงินในต่างประเทศได้เข้าถึงบริการธนาคารมากขึ้น

ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 แม้ว่าสถานะเศรษฐกิจโลกจะชะลอตัวลง ธนาคารยังคงมุ่งหมายที่จะพัฒนาและส่งเสริมความแข็งแกร่งของเครือข่ายในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยได้ใช้ช่วงความท้าทายของการดำเนินธุรกิจ ปรับปรุงระบบงานหลัก (Core Banking) และกระบวนการทำงานของสาขาต่างประเทศ ให้มีความเชื่อมโยงกับสำนักงานใหญ่และตอบสนองต่อการกำกับดูแลการเปลี่ยนแปลงในด้านกฎเกณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ๆ ได้รวดเร็วมากขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจเมื่อภาวะเศรษฐกิจกลับมาเป็นปกติได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.2.1.5 สินเชื่อธุรกิจภาครัฐ

ธนาคารได้ให้บริการสินเชื่อแก่หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นฐานลูกค้ารายใหญ่และมีความเสี่ยงต่ำ ได้แก่

1. สินเชื่อที่ให้กับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ เป็นสินเชื่อเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลและการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยธนาคารได้ให้บริการทั้งสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินการของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจนั้นๆ

2. สินเชื่อที่ธนาคารให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เพื่อสนับสนุนภาคเอกชน ได้แก่ โครงการเงินกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) โครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน (กระทรวง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

พลังงาน) มาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจ ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 (Soft Loan BOT: COVID-19) มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการระบาดของ COVID-19 (Soft Loan GSB :COVID-19) ระยะที่ 1-2 มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อฟื้นฟูท่องเที่ยวไทย โครงการ Transformation Loan เสริมแกร่ง (Soft Loan เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร ร่วมกับกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง ธนาคารออมสิน) และเข้าร่วมกับ บสย. เพื่อให้ SMEs ที่ขาดหลักประกันได้เข้าถึงสินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ โครงการค้ำประกันสินเชื่อ บสย. (PGS ระยะที่1-9) โครงการค้ำประกัน PGS ระยะพิเศษ Soft Loan Plus เป็นต้น

นอกจากนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินและยกระดับความเป็นอยู่ให้กับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่องค์การมหาชน และบุคลากรของรัฐอื่นๆ ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ให้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ สำหรับบุคลากรของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคาร และมีการลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) เพื่อหักบัญชีเงินเดือนชำระสินเชื่อให้กับธนาคาร ได้แก่ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สินเชื่อเอกประสงค์ (รวมถึงผู้รับบำนาญ) และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งสินเชื่อดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อบุคคล

2.2.1.6 บริการอื่นๆ

■ บริการจัดการทางการเงิน

บริการจัดการทางการเงิน (Cash Management)

ธนาคารมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในด้านการบริหารจัดการทางการเงินที่หลากหลายแบบครบวงจร สำหรับทุกกลุ่มลูกค้า ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและผู้ประกอบการรายย่อย 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 รวมทั้งบริการรับฝากเช็คเพื่อส่งเรียกเก็บผ่านบริการรับฝากเช็ค

2. **บริการด้านการจ่ายเงิน (Payment Service)** : บริการจ่ายเงินให้กับคู่ค้า พนักงาน ทั้งการชำระด้วยเงินสด เช็ค และการโอนเข้าบัญชีหรือหมายเลขอ้างอิงอื่นใดภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร พร้อมรายงานประกอบการชำระเงินแบบ Real Time ได้แก่ บริการโอนเงินไปยังบัญชีอื่นในธนาคารกรุงไทยแบบครั้งละหลายราย (Direct Credit) บริการโอนเงิน Payroll, E-Cheque, BAHTNET และบริการโอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติแบบครั้งละหลายราย (Bulk Payment) การโอนเงินพร้อมเพย์แบบ Bulk Payment Promptpay และบริการจัดทำเช็ค

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

3. **บริการด้านการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Service)** : บริการช่วยบริหารจัดการบัญชีให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการโอนเงินระหว่างบัญชีที่อยู่ในบริษัทเดียวกันหรือกลุ่มบริษัทเดียวกันโดยอัตโนมัติจากบัญชีที่มีรายรับดอกเบี้ยเพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับบัญชีที่มีภาระผูกพันหรือมีรายจ่าย

4. **บริการด้านข้อมูลทางการเงิน (Information Service)** : บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามและตรวจสอบสถานะทางบัญชีของลูกค้าแบบ Online ได้แก่ การเรียกดูความเคลื่อนไหวทางบัญชี และเรียกดูข้อมูลการรับชำระระหว่างวัน ผ่าน Krungthai Corporate Online

สินเชื่อเพื่อธุรกิจ (Corporate Credit Product)

ธนาคารมีบริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าธุรกิจทุกกลุ่มที่ต้องการการสนับสนุนแหล่งเงินทุนในการประกอบธุรกิจและการบริหารสภาพคล่อง โดยมีผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการด้านสินเชื่อของลูกค้าเป็นหลัก โดยมีบริการหลักดังนี้

1. **Supply Chain Financing** : บริการทางการเงินที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการ และเพื่อให้บริการแก่องค์กรต่างๆ ที่ต้องการเชื่อมโยงคู่ค้าต่างๆ ในห่วงโซ่เข้าด้วยกัน เพื่อครอบคลุมบริการทางการเงินอย่างครบวงจร โดยใช้ข้อมูลธุรกรรมย้อนหลังกับคู่ค้าของธนาคาร ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และควบคุมการใช้สินเชื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. **Factoring** : สินเชื่อเพื่อสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนและเพิ่มสภาพคล่องในการดำเนินกิจการของลูกค้า โดยธนาคารจะรับซื้อหนี้ทางการค้าภายหลังจากที่ลูกค้าได้ทำการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกหนี้การค้าเรียบร้อยแล้ว

3. **กลุ่มบริการหนังสือค้ำประกันและผลิตภัณฑ์สินเชื่ออื่นๆ** : บริการหนังสือค้ำประกันของธนาคารทั้งการออกหนังสือค้ำประกันรูปแบบเดิม เพื่อสนับสนุนธุรกิจของลูกค้า และการออกหนังสือค้ำประกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลการค้ำประกันของธนาคารกับผู้ออกหนังสือค้ำประกัน และผู้รับผลประโยชน์ตามหนังสือค้ำประกันแบบ Online Real Time นอกจากนี้ยังมีบริการสินเชื่ออื่นๆ ในปี 2563 ที่ผ่านมา ที่ธนาคารพัฒนาระบบการให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองธุรกิจของลูกค้าธนาคาร ทั้ง การรับซื้อลดตั๋วเงินที่อาวัลโดยธนาคารกรุงไทย (Smart Aval) บริการรับซื้อลดเช็คเกี่ยวอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มโรงงานน้ำตาลและเกษตรกร และบริการหนังสือรับรองสินเชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Credit Confirmation) เป็นต้น

ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้พัฒนาโครงการ / ผลิตภัณฑ์และบริการจัดการทางการเงินเพื่อสนับสนุนโครงการต่างๆ ของภาครัฐ และตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเอกชน ดังต่อไปนี้

- **โครงการระบบรับชำระเงินกลางแบบ Online Realtime** โดยสามารถชำระเงินได้ทุกช่องทางทางการรับชำระเงิน เช่น Cross Bank Bill Payment, P2P, Payment Gateway, IPay, EDC Link POS เป็นต้น
- **โครงการโอนเงินสวัสดิการแห่งรัฐ** ผ่านระบบ Krungthai Corporate Online ของกรมบัญชีกลาง
- **โครงการศาลดิจิทัล E-Filing** เพื่อยื่นและรับฟ้องผ่านระบบออนไลน์ของศาลยุติธรรม โดยชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร Krungthai Fast Pay, Bill Payment Cross Bank, P2P เป็นต้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **โครงการส่งเสริมการจ้างงานใหม่** สำหรับผู้จบการศึกษาใหม่โดยภาครัฐและภาคเอกชน (Government Co Payment) โดยธนาคารได้สนับสนุนบริการด้านการจ่ายเงินอุดหนุนภาครัฐไปยังลูกจ้างในสังกัดนายจ้างที่เข้าร่วมโครงการ และธนาคารได้ช่วยดำเนินการในการตรวจสอบการรับเงินเดือนของลูกจ้างทุกรายที่เข้าร่วมโครงการต้องรับเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทยทุกรายตลอดระยะเวลาโครงการ ตั้งแต่ตุลาคม 2563 - ธันวาคม 2564 เพื่อให้การจ่ายเงินอุดหนุนภาครัฐเป็นไปอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขการจ่ายเงินเดือน
- **โครงการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น** ธนาคารกรุงไทยร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ในการขยายช่องทางการรับชำระภาษีท้องถิ่นผ่านบริการ Cross Bank Bill Payment ได้ทุกช่องทางการรับชำระเงิน
- **โครงการการให้บริการระบบประมูลขายทรัพย์สินกรมธนารักษ์ (Treasury E- Auction)** โดยช่วยจัดทำระบบประมูล Online ผ่านช่องทาง Website เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้นในยุค New Normal อันเกิดจากการระบาดของ COVID-19
- **โครงการภายใต้แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน** ในปี 2563 ธนาคารกรุงไทยได้เข้าร่วมโครงการต่างๆ ภายใต้แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงินของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเสริมการใช้จ่ายมาตรฐาน ISO 20022 เพื่อยกระดับการให้บริการ อาทิ เช่น โครงการพัฒนาระบบงาน New Bulk Payment System (ISO 20022) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินสำหรับภาคธุรกิจ (ISO 20022 Smart Financial Infrastructure for Business) โครงการ BAHTNET ISO 20022 นอกจากนี้ธนาคารได้พัฒนาและให้บริการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานด้าน Digital (e - Payment) เช่น การคืนภาษีนิติบุคคลผ่านระบบ Promptpay โครงการ e - Withholding Tax เป็นต้น
- **โครงการระบบภาษีออนไลน์ (e - Tax)** ธนาคารได้รับการรับรองจากกรมสรรพากรในการเป็นผู้ให้บริการ นำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e - Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e - Receipt) แทนผู้ประกอบการ และยังได้รับการรับรองเป็นรายแรกของกรมสรรพากร ในการเป็นตัวแทนในการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย (e - Withholding Tax Plus) แทนผู้ประกอบการเมื่อมีการโอนหรือชำระเงินผ่านระบบ e - Payment ของธนาคาร
- **การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล** ให้บริการรับขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาลที่สาขาของธนาคาร โดยคิดค่าธรรมเนียมการให้บริการเพียงร้อยละ 1 ของมูลค่าเงินรางวัล ทั้งนี้โครงการยังดำเนินเพื่อประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ลดการใช้จ่ายเงินสดและเพิ่มการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มเข้าสู่ระบบจากค่าธรรมเนียมธนาคาร
- **การถอนเงินผ่านเครื่องรับชำระเงิน EDC ณ ที่ทำการไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ** ธนาคารกรุงไทยเห็นชอบการแต่งตั้ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ในปี 2562 โดยให้บริการรับฝากเงินเพื่อเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย และบริการรับชำระค่าปรับจราจร และในปี 2563 ได้เพิ่มบริการถอนเงินจากบัตรเดบิตธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- **โครงการที่สำคัญของระบบขนส่งมวลชน (Mass Transit)** การชำระค่าผ่านทาง ค่าโดยสาร และการบริหารจัดการระบบชำระเงินสำหรับกลุ่มภาคการขนส่งสาธารณะ อาทิเช่นการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (MRT) การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย กรมทางหลวง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บริษัท ขนส่ง จำกัด และบริษัท อี สมาร์ท ทรานสปอร์ต จำกัด (MINE SMART FERRY) ด้วยบัตรเดบิต และบัตรเครดิตมาตรฐาน EMV และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสนับสนุนนโยบายสังคมไร้เงินสดของภาครัฐ
 - **Bangchak In-car Payment** ธนาคารและบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน ได้ร่วมกันพัฒนาระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ พร้อมสะสมแต้ม แบบอิเล็กทรอนิกส์ในสถานบริการน้ำมันบางจาก ภายใต้แนวคิด In-CAR Fast & Trust Experiences ซึ่งนับเป็นรายแรกในประเทศไทย
 - **โครงการ Digital Supply Chain Financing** เป็นการต่อยอดโครงการภาครัฐต่างๆ ที่ธนาคารกรุงไทยมีส่วนร่วมดำเนินการช่วยเหลือกลุ่มร้านค้าต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการ อาทิ ร้านค้าประชารัฐ ชิมช้อปใช้ คนละครึ่ง เป็นต้น เพื่อต่อยอดกลุ่มร้านค้าเหล่านี้ให้มีความแข็งแกร่งขึ้น สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น โดยมีต้องใช้หลักประกัน หรือเอกสารทางการเงินในการขอสินเชื่อธนาคารในรูปแบบเดิม ทำให้ร้านค้ามีโอกาสเติบโต ขยายธุรกิจของตนเองได้ โดยการพิจารณาสินเชื่อ Digital Supply Chain Financing (DSCF) จะพิจารณาสินเชื่อ ด้วยข้อมูลการซื้อขาย - ขาย ระหว่างร้านค้ากับ Distributor โดยเน้นกลุ่มลูกค้าสินค้าสินเชื่อรายเล็ก (SSME) และ ร้านค้ารายย่อย (Micro)
 - **โครงการที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินระหว่างประเทศ** ในปี 2563 ธนาคารเพิ่มการให้บริการการเชื่อมต่อแบบ Host-to-Host (TradeLynk) เพื่อเชื่อมต่อการรับและส่งข้อมูลกับธนาคารแบบ Real-time และได้พัฒนาบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit) บนช่องทาง Krungthai Corporate Online เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างประเทศ
- **บริการเงินโอนระหว่างประเทศ**
1. บริการเงินโอนระหว่างประเทศ
 - 1.1. บริการเงินโอนต่างประเทศ
 - 1.1.1. บริการเงินโอนต่างประเทศขาเข้า (Inward Remittance)

บริการรับเงินโอนเข้าบัญชีให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ในประเทศไทย จากธนาคารตัวแทนในต่างประเทศ (Correspondent Banks) หรือสาขาต่างประเทศของธนาคาร โดยรับเงินเข้าบัญชีทันทีแบบ Straight Through Processing (STP) หรือรับเงินเข้าบัญชีภายในสิ้นวันทำการ นอกจากนี้ยังมีบริการ Pre-advice for Inward Remittance แจ้งรายการเงินโอนเข้า และ Credit Advice for Inward Remittance ให้ลูกค้าทราบทาง e-mail

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1.1.2. บริการเงินโอนต่างประเทศขาออก (Outward Remittance)

บริการโอนเงินไปต่างประเทศผ่านระบบ SWIFT ไปยังธนาคารตัวแทนในต่างประเทศ (Correspondent Banks) หรือธนาคารผู้รับเงินโดยตรง การโอนเงินมีความรวดเร็วปลอดภัย และถูกต้อง โดยธนาคารได้รับรางวัล Straight Through Processing Award (STPA) จากธนาคารชั้นนำในต่างประเทศ ได้แก่ Wells Fargo, Bank Of New York และ Bank of America Merrill Lynch นอกจากนี้ยังมีบริการส่ง Advice for Outward Remittance / Copy MT 103 ให้ลูกค้าทาง e-mail

ธนาคารมีระบบ SWIFT gpi ให้ลูกค้าติดตามสถานะการโอนเงินแบบ Real Time สำหรับลูกค้าบุคคล ติดต่อ Call Center 02-111-1111 และลูกค้าธุรกิจผ่าน 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 สถาบันการศึกษา นักศึกษาต่างชาติในไทย กลุ่มแรงงานไทยที่ทำงานในต่างประเทศ กลุ่มชาวต่างประเทศที่อาศัยในประเทศไทย หรือทำงานในประเทศไทย และหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์ใช้บริการ

1.2. บริการเงินโอนด่วนผ่านระบบ Western Union

เป็นบริการรับเงินโอนเข้า และโอนเงินไปต่างประเทศ ระหว่างบุคคลถึงบุคคล จำนวนไม่มาก โดยผู้รับเงินไม่ต้องมีบัญชีกับธนาคาร เน้นความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ด้วยหมายเลขกำกับการโอนเงิน ให้บริการผ่านสาขาและจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่มีสัญลักษณ์ Western Union ทั่วประเทศ รวมทั้งช่องทางบริการผ่านเครื่อง ATM, Internet Banking และ Krungthai NEXT โดยกลุ่มลูกค้าหลักได้แก่นักท่องเที่ยว กลุ่มที่มีธุรกรรมกับชาวต่างประเทศ นักเรียน นักศึกษาชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย และผู้ที่ไปทำงานในต่างประเทศ เป็นต้น

ในปี 2563 ธนาคารได้เพิ่มบริการรับชำระสินค้าและค่าบริการที่ลูกค้าสั่งซื้อจากระบบ e-Commerce ได้แก่ Amazon.com โดยลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจาก Amazon.com ที่เลือกวิธีชำระเงินสดผ่าน Western Union สามารถนำรหัสชำระเงิน (Pay Code) มาทำรายการชำระเงินได้ที่ช่องทางการให้บริการที่สาขาและจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่มีสัญลักษณ์ Western Union รวมทั้งผ่านเครื่อง ATM

2. บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศกว่า 10 สกุลเงิน ประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ผ่านสาขาทั่วประเทศ เหมาะสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการใช้เงินตราต่างประเทศ หรือต้องการออมเงินในสกุลต่างประเทศเพื่อใช้ในอนาคตรวมทั้งเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน กลุ่มลูกค้าหลักคือ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานไปศึกษาต่อต่างประเทศ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีการรับ - จ่ายเงินเป็นสกุลเงินต่างประเทศ โดยธนาคารได้เปิดให้บริการโอนเงินไปต่างประเทศจากบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit) : FCD ผ่าน Krungthai Corporate Online และสามารถจัดการบัญชี FCD เพื่อบริหารจัดการสภาพ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

คลัง สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีการผ่อนปรนการใช้บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศบัญชีเดียวที่ได้มีการประกาศใช้ในปี 2563

3. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริการแลกเปลี่ยนธนบัตรต่างประเทศที่สาขา และ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงิน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดระยะเวลาการบริการให้สั้นและกระชับ รวมทั้งเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าในการชำระเงินค่าซื้อธนบัตรต่างประเทศ ธนาคารรับชำระด้วยบัตรเครดิต KTC มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยสูงสุด 45 วัน โดยสามารถตรวจสอบรายชื่อสาขาที่ให้บริการได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร

■ บริการการค้าต่างประเทศ

บริการทางการเงินและสินเชื่อเพื่อธุรกิจนำเข้า (Import) และ ธุรกิจส่งออก (Export) รวมถึงธุรกิจด้านการซื้อ - ขายสินค้าภายในประเทศภายใต้การชำระแบบเลตเตอร์ออฟเครดิต (Domestic Letter of Credit) และบริการด้านหนังสือค้ำประกันต่างประเทศ (Counter Guarantee / Standby Letter of Credit) เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมแก่ ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกในอุตสาหกรรมต่างๆ โดยมีทีมผู้ชำนาญการให้คำแนะนำเกี่ยวกับประเพณีและวิธีปฏิบัติที่กำหนดโดยหอการค้านานาชาติ (The International Chamber of Commerce : ICC) เช่น UCP600, URC522, URR725 เป็นต้น โดยลูกค้าเลือกใช้ช่องทางการส่งธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ จำนวน 25 แห่งทั่วประเทศ หรือ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยระบบ Krungthai Corporate Online (Trade Online) เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

ธนาคารให้บริการลูกค้าเป็นแบบรวมศูนย์อย่างเต็มรูปแบบ โดยทีมงานมืออาชีพ และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยระดับมาตรฐานสากล ช่วยให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐาน “ISO / IEC 27001 : 2013” สำหรับระบบ Trade Finance System (TFS) และ ระบบ Krungthai Corporate Online (Trade Online) ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นให้ความสำคัญกับการบริหารความมั่นคงปลอดภัยระบบข้อมูลสารสนเทศจากการรับรองคุณภาพในระดับสากล ในปี 2563 ลูกค้าส่งออกของประเทศไทยหลายภาคส่วนได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ธนาคารจึงมีบริการเพื่อสนับสนุนการส่งออกเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนเพื่อประกอบธุรกิจลูกค้าให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้ อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

■ ผลิภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน และธุรกิจวาณิชธนกิจ

ผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน

บริการด้านธุรกรรมการลงทุน 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)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธุรกรรม Interest Rate Option หนี้กู้ยืมพันธบัตร (Structured Products) ผลิตภัณฑ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Hedging) สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อวัตถุดิบหรือเป็นผู้ผลิตที่ต้องการป้องกันความเสี่ยงด้านราคาขายสินค้าโภคภัณฑ์ รวมถึงให้คำปรึกษาทางการเงินให้กับลูกค้าและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละราย โดยธนาคารเป็นผู้นำในเรื่องผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน ทั้งด้านการบริการ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมสู่ตลาด โดยมีกลุ่มลูกค้าหลัก 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบริษัทรายใหญ่ และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) กลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน และกลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ (Ultra High Net Worth หรือ UHNW) โดยธนาคารมีกระบวนการวิเคราะห์ความเหมาะสมของลูกค้าก่อนเสนอขายธุรกรรม (Client Suitability and Appropriateness) ตามข้อกำหนดของ ธปท. และสำนักงาน กลต. เพื่อให้แน่ใจว่าธุรกรรมที่ธนาคารเสนอมีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและลูกค้ามีความเข้าใจธุรกรรมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

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

ผลิตภัณฑ์ธุรกิจวาณิชธนกิจและธุรกิจตราสารหนี้

ธุรกิจวาณิชธนกิจและธุรกิจการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทต่างๆ มีความสำคัญและมีบทบาทมากขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย 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) ผ่านเครือข่ายสาขา ฐานลูกค้าของธนาคาร และธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งออกเป็น 3 บริการได้แก่ บริการด้านการจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Arranging และ Underwriting) บริการด้านการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisor) และบริการการเป็นตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์ (Selling Agent)

แม้ว่าในปี 2563 จะเกิดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจและการระดมทุนของภาคส่วนต่างๆ โดยมูลค่าการออกตราสารหนี้และตราสารทุนในประเทศไทยมีการลดลงจากปีก่อนหน้าอย่างมีนัยสำคัญ แต่ธนาคารก็ได้เข้าร่วมเป็นผู้จัดจำหน่ายและผู้รับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ทั้งตราสารหนี้ระยะสั้นและตราสารหนี้ระยะยาว ให้แก่ผู้ออกตราสารหนี้ที่เป็นภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนอย่างหลากหลาย โดยตราสารหนี้ที่ธนาคารเป็นผู้จัดจำหน่าย และ /

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หรือผู้รับประกันการจัดจำหน่ายประสบความสำเร็จในการจัดจำหน่ายเป็นอย่างดี นอกจากนั้น ธนาคารยังได้เป็นผู้จัดจำหน่ายและผู้รับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทหน่วยลงทุนกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน และตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทหุ้นสามัญอีกด้วย

นอกจากนี้ ในปี 2563 ธนาคารได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้จัดจำหน่ายและจัดการการแลกเปลี่ยนพันธบัตร (Matrix Bond Switching) กับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี โดยมีมูลค่าที่รับแลกเปลี่ยนพันธบัตร เท่ากับ 100,000 ล้านบาท

■ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

1. บริการที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์

1.1. บริการที่เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM) เครื่องฝาก-ถอนเงินสดอัตโนมัติ (RCM) และ เครื่องฝาก-ถอนเงินสดและปรับสมุดอัตโนมัติ (3IN1) 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 บริการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชน (Dip-chip) เพื่อการใช้งาน "เป่าดัง" และ บริการถอนเงินและสอบถามยอดผ่านการทำรายการด้วยรูปแบบ (Contactless :แตะบัตรเพื่อทำรายการ) บริการถอนเงินสดด้วยโหมดผู้พิการทางสายตา (สำหรับเครื่องระบบหน้าจอสัมผัสรุ่นใหม่) บริการถอนเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) บริการแปลงค่าสกุลเงินให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรต่างประเทศ เพื่อยืนยันอัตราแลกเปลี่ยนก่อนการถอนเงิน ช้อ-จองสลากกินแบ่งรัฐบาลล่วงหน้า ลงทะเบียน PromptPay และบริการจ่ายค่าปรับจราจร ผ่านเครื่อง ATM รวมถึง Krungthai NEXT และสาขาทั่วประเทศ

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

1.2. บริการที่เครื่อง Auto Update Passbook เป็นบริการปรับสมุดคู่ฝากได้โดยอัตโนมัติที่เครื่อง Auto Update Passbook

2. บริการ Krungthai NEXT เวอร์ชันใหม่

ธนาคารได้นำเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลก เช่น AI (Artificial Intelligence), Cloud Native, API (Application Program Interface), Biometric Verification เป็นต้น มาใช้พัฒนาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เวอร์ชันใหม่ เพื่อก้าวสู่การเป็น The Full-scale Digital Banking รองรับทุกกิจกรรมการเงินในอนาคต โดยตัวอย่างเทคโนโลยีและฟีเจอร์สำคัญของ Krungthai NEXT เวอร์ชันใหม่ เช่น

1. AI (Artificial intelligence) สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ผ่าน Smart Transaction ที่เรียนรู้และขึ้นแถบรายการธุรกรรมทางการเงินที่ใช้งานบ่อย Smart Banner ทำหน้าที่แจ้งเตือนรายการสำคัญ เช่น การครบกำหนดชำระค่าเบี้ยประกัน การต่ออายุบัตร เป็นต้น และ Smart Promotion นำเสนอโปรโมชั่นพิเศษเฉพาะบุคคล
2. Cloud Native มาใช้ 100% เป็นแห่งแรกของประเทศไทยด้วยเทคโนโลยี 3S ได้แก่ Scalability – รองรับการทำธุรกรรมการเงินที่พร้อมกันจำนวนมากในเวลาเดียวกัน Stability – มีความเสถียรใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และ Security – มีความปลอดภัยสูงสุดด้วยเทคโนโลยีระดับโลก
3. Biometric Verification สามารถเปิดใช้งานด้วย Face Authentication สแกนใบหน้าและบัตรประชาชน เพื่อพิสูจน์อัตลักษณ์ตัวตน
4. User Experience (UX) และ User Interface (UI) ตอบโจทย์ทุกการใช้งานและสร้างประสบการณ์ Customer Experience ที่เหนือกว่า เช่น การตั้งรูปโปรไฟล์ ปรับแต่งหน้าโฮมเพจได้ตามใจ และมีการปรับเปลี่ยนสีใหม่อัตโนมัติตามช่วงเวลาหรือเทศกาลสำคัญ เป็นต้น
5. ฟีเจอร์สำคัญด้านบริการโอน เดิม จ่าย ที่มีเน็ทเวิร์คการทำธุรกรรมการเงินที่ครอบคลุมที่สุดในประเทศไทย ทั้งช่องทางภาครัฐและเอกชน เช่น ค่าไฟฟ้า น้ำประปา ค่าบริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต บริการรับชำระค่าปรับจราจร เป็นต้น

2.2.1.7 การดำเนินธุรกิจของบริษัทในเครือ

■ บมจ.หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย

บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย ให้บริการด้านการลงทุน ครอบคลุมทั้งกองทุนรวม กองทุนโครงสร้างพื้นฐาน กองทุนอสังหาริมทรัพย์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุนส่วนบุคคล ผ่านช่องทางของธนาคาร ทั้งการซื้อขายผ่านสาขา และ Krungthai NEXT โดยเน้นการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ กองทุนรวมที่มีความหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักลงทุน เช่น กองทุนตราสารหนี้ในประเทศและต่างประเทศ กองทุนหุ้น กองทุนผสม (หุ้น - ตราสารหนี้) และกองทุนต่างประเทศ ทั้ง Feeder Fund และ Exchange Traded Fund (ETF) เป็นต้น โดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ บมจ.กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต

บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ให้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต นำเสนอแบบประกันต่างๆ เพื่อจำหน่ายผ่านช่องทางธนาคารให้แก่ลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งผลิตภัณฑ์ประกันคุ้มครองตลอดชีพผลิตภัณฑ์ประกันด้านสุขภาพและโรคร้ายแรง ผลิตภัณฑ์ประกันสะสมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ประกันเพื่อการเกษียณอายุ และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน สำหรับลูกค้ากลุ่มที่ต้องการสร้างความมั่งคั่งพร้อมทั้งได้รับความคุ้มครองชีวิต

■ บมจ.กรุงไทยพานิชประกันภัย

บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย ให้บริการประกันวินาศภัยทุกประเภทอย่างครบวงจร ประกอบด้วย การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ การประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ การประกันอุบัติเหตุ ส่วนบุคคล การประกันทรัพย์สินภายในบ้าน การประกันภัยขนส่งทางทะเล รวมถึงการประกันภัยเบ็ดเตล็ดอื่นๆ ผ่านช่องทางบริการที่หลากหลาย (Omni Channel) และครอบคลุมทั่วประเทศผ่านเครือข่ายธนาคาร โดยบริษัท มีสาขา จำนวน 23 สาขา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 รวมถึงช่องทางตัวแทน นายหน้า Online และการขายผ่านโทรศัพท์ (Telemarketing) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า คู่ค้า และประชาชนทั่วไปให้ได้รับการบริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

■ บมจ.บัตรกรุงไทย

บมจ. บัตรกรุงไทย ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล โดยธุรกิจหลักคือบัตรเครดิตสินเชื่อบุคคลและธุรกิจร้านค้าและสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของจำนวนบัตรและพอร์ทัลูกหนี้ รวมถึงขยายธุรกิจเพิ่มเติม ได้แก่ ธุรกิจฟิโกไฟแนนซ์ ธุรกิจนาโนไฟแนนซ์ และธุรกิจสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน โดยในเดือนมกราคม 2563 บริษัทได้เริ่มดำเนินธุรกิจฟิโกไฟแนนซ์ใน 4 สาขา ได้แก่ บจ. เคทีซี ฟิโก (ชลบุรี) บจ. เคทีซี ฟิโก (ปทุมธานี) บจ. เคทีซี ฟิโก (สมุทรปราการ) และบจ. เคที ฟิโก (สมุทรสาคร) สำหรับธุรกิจสินเชื่อ ที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ได้มีการขยายธุรกิจผ่านช่องทางเครือข่ายของธนาคารและช่องทางออนไลน์ของบริษัทรวมถึง ในเดือนตุลาคม 2563 ได้จัดตั้ง บจ. เคทีซี ฟรีเพด เพื่อประกอบธุรกิจบริการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Payment Service Business)

■ บจ.กรุงไทย โอ บี เจ ลิสซิ่ง

บจ. กรุงไทย โอ บี เจ ลิสซิ่ง ให้บริการให้เช่าอุปกรณ์แบบลิสซิ่ง เช่าซื้อ และบริการให้เช่ารถยนต์พร้อมบำรุงรักษา โดยให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจ SME

■ บล.เคที ซีมิโก้

บล. กรุงไทยซีมิโก้ มีบริการและผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์เป็นตัวแทนซื้อขาย สัญญาซื้อขายล่วงหน้า การยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ ลงทุนในหลักทรัพย์และค้าหลักทรัพย์ จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่ปรึกษาทางการเงิน ซื้อขายหลักทรัพย์ต่างประเทศออกและจำหน่ายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์และตราสารอนุพันธ์ ที่ปรึกษาการลงทุนและตัวแทนซื้อขาย หน่วยลงทุนจัดการกองทุนส่วนบุคคล โดยให้บริการแก่นักลงทุนชาวไทยและนักลงทุน ต่างประเทศ รวมทั้งนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายย่อย

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2.3. ภาวะตลาด และการแข่งขัน ศักยภาพในการแข่งขัน

■ ภาวะตลาดและการแข่งขัน แนวโน้มภาวะธุรกิจ

ปี 2563 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) เผชิญความท้าทายจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ซึ่งทำให้ ธพ. ต้องเร่งออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้า ทั้งการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบายและตามการปรับลดอัตราเงินนำส่งเข้ากองทุนฟื้นฟูและพัฒนากระบวนการเงิน ตลอดจนการช่วยเหลือผ่านการเลื่อนและลดภาระการชำระหนี้ และการปรับโครงสร้างหนี้ ซึ่งมีมูลค่ารวมกว่า 4.55 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31 ของสินเชื่อรวม ณ ไตรมาส 2 ปี 2563 โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ที่มีการช่วยเหลือมากถึงร้อยละ 49 ของสินเชื่อ SMEs นอกจากนั้น ธพ. ยังให้สินเชื่อเพิ่มเติมเพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ภาคธุรกิจ เช่น ผ่านโครงการ Soft Loan ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) วงเงินรวม 5 แสนล้านบาท ท่ามกลางการผ่อนปรนการจัดชั้นลูกหนี้ของ ธปท. ซึ่งช่วยชะลอปัญหาการเร่งขึ้นของสินเชื่อด้วยคุณภาพในระบบ ธพ.

การปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไปจากวิกฤติ COVID-19 โดยเฉพาะการก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) ที่เร็วกว่าคาด เป็นอีกความท้าทายที่ ธพ. เผชิญ ในปี 2563 ด้วยเหตุนี้ รูปแบบการดำเนินธุรกิจของ ธพ. จึงปรับเปลี่ยนไป เช่น การปรับช่องทางการให้บริการสู่รูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ยกกระดับประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที เพิ่ม Banking Agent มากขึ้น และลดจำนวนสาขาและจุดให้บริการลง 338 แห่ง หลังปริมาณธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile banking ในช่วง 10 เดือนแรกของปี 2563 เพิ่มขึ้นมากถึงร้อยละ 77 จากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา นอกจากนั้น ธพ. ต่างมุงเน้นนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยกลยุทธ์การเข้าไปอยู่ในระบบนิเวศของลูกค้ามากขึ้น และในลักษณะบริการที่นอกเหนือจากรูปแบบดั้งเดิม หรือ Beyond banking อาทิ บริการเปิดบัญชีเงินฝากออนไลน์และบริการ Social Banking เช่น ปลดปล่อยสินเชื่อออนไลน์ (Digital lending) ผ่านแพลตฟอร์ม Social media ท่ามกลางความท้าทายจากการเตรียมพร้อมรับมือกับการปฏิบัติตามกฎหมายของทางการ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ในปี 2563 สรุปได้ ดังนี้

- **เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับสุทธิ** ขยายตัวร้อยละ 5.39 เติบโตจากที่เติบโตร้อยละ 1.80 ในปีก่อน ตามการใช้สินเชื่อของภาครัฐ และธุรกิจขนาดใหญ่
- **เงินฝาก** เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.63 เทียบกับปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 4.15 โดยเฉพาะจากเงินฝากออมทรัพย์และกระแสรายวัน (CASA)
- **กำไรสุทธิ** ลดลงร้อยละ 46.44 จากที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 30.71 ในปีก่อน เนื่องจาก ธพ. ตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ขณะที่รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 3.31 ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิหดตัวร้อยละ 10.00
- **สินเชื่อด้อยคุณภาพ (NPLs)** เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.52 เติบโตจากปีก่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.82 จากผลกระทบของเศรษฐกิจถดถอย ขณะที่สัดส่วน NPLs/Loan อยู่ที่ยังร้อยละ 3.11 สูงกว่าในปีก่อนที่อยู่ที่ยังร้อยละ 2.98

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

• **เงินกองทุนรวม เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.24 ส่งผลให้ Total Capital Ratio อยู่ในระดับแข็งแกร่งที่ร้อยละ 20.13 ซึ่งยังคงสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ ธปท. กำหนดไว้อยู่มาก**

■ **แนวโน้มภาวะธุรกิจและการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปี 2564**

ปี 2564 ธพ. จะยังต้องประสบกับความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ จากการฟื้นตัวที่ยังมีความไม่แน่นอนสูง หลังมีการระบาดระลอกใหม่ของไวรัส COVID-19 ซึ่งทำให้ ธปท. ได้กำหนดมาตรการร่วมกับสถาบันการเงินในการขยายระยะเวลาช่วยเหลือลูกหนี้ เร่งปรับโครงสร้างหนี้เชิงรุก ผ่อนปรนบางเงื่อนไข และให้เงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องเพิ่มเติม นอกจากนี้ การดำเนินงานของ ธพ. จะยังอยู่ภายใต้ภาวะดอกเบี้ยต่ำต่อเนื่อง ท่ามกลางการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) ที่เข้มข้นขึ้น ซึ่งจะสร้างความท้าทายต่อ ธพ. ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (Business model) ให้เท่าทัน อาทิ การผสมผสานกันระหว่างช่องทาง Physical และ Digital การ Up & Re-skill พนักงาน การผนวกเทคโนโลยี เช่น AI, Blockchain, Cloud Computing, Data Analytics และ Open API เพื่อตอบสนองพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนไป เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานยกระดับความปลอดภัย ลดต้นทุน และแสวงหาแหล่งรายได้ใหม่ๆ ท่ามกลางการแข่งขันจาก Non-bank ที่จะมีบทบาทมากขึ้น เช่น บริการชำระเงินผ่าน Digital wallet และสินเชื่อส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม การปรับตัวอย่างต่อเนื่องของธนาคารพาณิชย์ไทย ประกอบกับมาตรการเยียวยาและฟื้นฟูเศรษฐกิจของภาครัฐ การลงทุนในเทคโนโลยีและการปรับตัวสู่ Green economy ในบริบท New normal ของภาคธุรกิจซึ่งถือเป็นโอกาสของ ธพ. ในการขยายสินเชื่อและต่อยอดธุรกรรมการเงิน ขณะที่การให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน หรือ Responsible Banking ด้วยแนวคิดของการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ภายใต้การมีฐานะทางการเงินที่ยังคงแข็งแกร่งต่อเนื่อง สะท้อนผ่านระดับเงินกองทุนและเงินสำรองที่สูงกว่าเกณฑ์อยู่มาก จะสนับสนุนให้ธนาคารสามารถรองรับความท้าทายจากความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลง (Disruption) ต่างๆ ได้

■ **ศักยภาพในการแข่งขันของธนาคาร**

ธนาคารเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพในการแข่งขันอยู่ในระดับชั้นนำของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจุดแข็งสำคัญที่สนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันของธนาคาร ได้แก่

■ **มีความสัมพันธ์อันดีในกลุ่มลูกค้ารัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ** ส่วนหนึ่งจากการที่ธนาคารสามารถตอบสนองบริการทางการเงินให้แก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนบุคลากรของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งธนาคารยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินนโยบายของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การวางโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศและการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด รวมทั้งมาตรการพยุงเศรษฐกิจฐานรากและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศในองค์รวม เช่น โครงการ “ชิมช้อปใช้” “เราเที่ยวด้วยกัน” และ “คนละครึ่ง” เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังสามารถนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพโครงการต่างๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว โครงการระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการการออมผ่านพันธบัตรรัฐบาลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ฐานลูกค้าและคู่ค้าของภาครัฐ ทำให้ธนาคารสามารถนำมาใช้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ประโยชน์ในการต่อยอดและสนับสนุนธุรกิจ โดยเฉพาะใน 5 ระบบนิเวศหลักทางธุรกิจ ซึ่งได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มการชำระเงิน กลุ่มการรักษาพยาบาลและสุขภาพ กลุ่มสถาบันการศึกษาและนักเรียน และกลุ่มระบบขนส่ง

- **มีเงินกองทุนที่แข็งแกร่งรองรับการเติบโต** โดย ณ 31 ธ.ค. 2563 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร) ร้อยละ 19.11 ในจำนวนนี้เป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ร้อยละ 15.79 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สะท้อนความแข็งแกร่งของฐานะเงินกองทุนของธนาคารที่จะสามารถรองรับการขยายธุรกิจ ตลอดจนรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางการได้

- **เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความแข็งแกร่งในเครื่องหมายการค้า** ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่ให้บริการลูกค้าและประชาชนคนไทยมากกว่า 50 ปี โดยเป็นธนาคารอันดับต้น ๆ ที่ผู้ให้บริการนี้ถึง และเป็นธนาคารอันดับต้น ๆ ที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถใช้เครื่องหมายการค้าในการทำกิจกรรมทางการตลาดบนโซเชียลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **มีการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง** ทำให้ธนาคารสามารถก้าวทันปัจจัยแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาทิ ปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพ สร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีแนวทางการพัฒนาด้านดิจิทัล (Digital Banking) ที่ชัดเจนและครอบคลุมการผนวกนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีเสถียรภาพและปลอดภัยเพื่อให้สามารถรองรับธุรกรรมใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นและเพิ่มขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความยืดหยุ่นและสามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น (Multi-tasking skill) พร้อมก้าวสู่การเป็น Invisible Banking อย่างเต็มตัว ทั้งนี้ ด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องดังกล่าว นำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของฐานลูกค้าใหม่ อาทิ ผู้ใช้ Krungthai NEXT กว่า 9 ล้านคน และผู้ใช้บริการ Krungthai Connexx กว่า 10 ล้านคน ณ สิ้นปี 2563

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

▪ รางวัลแห่งความสำเร็จ

▪ รางวัลระดับนานาชาติ

1. รางวัล Leadership Achievement Award for Best Managed Bank during COVID-19 in Thailand

2. รางวัล Best CEO Response to COVID-19 in Thailand

จากนิตยสาร The Asian Banker ประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากธนาคารมีความโดดเด่นในการบริหารจัดการในช่วง COVID-19 ในทุกมิติ การสร้างแพลตฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าและประชาชนในการเข้าถึงมาตรการความช่วยเหลือของรัฐบาลอย่างต่อเนื่องในช่วง COVID-19 เช่น เราไม่ทิ้งกัน ไทยชนะ เราเที่ยวด้วยกัน การพัฒนาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT การออก 5 มาตรการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเต็มที่ บริหารความเสี่ยงเพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน ปรับรูปแบบสาขาดิจิทัลให้พนักงานลดการสัมผัสเงินสด เว้นระยะห่าง และนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน

3. รางวัล Bank of the Year 2020 in Thailand

จากนิตยสาร The Banker ประเทศอังกฤษ จากการเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่มีความโดดเด่นด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศในทุกมิติ มุ่งมั่นในการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินดิจิทัล สอดรับกับกระแสดิจิทัลดิสรรัปชันและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนสนับสนุนและผลักดันนโยบายภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่องท่ามกลางการแพร่ระบาดของ COVID-19

4. รางวัล Best Social Impact Bank -Thailand 2020

จากวารสาร Capital Finance International (CFI) ประเทศอังกฤษ จากการเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และร่วมผลักดันนโยบาย National e-Payment และ Thailand 4.0 ของรัฐบาล ตลอดจนสนับสนุนนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ โดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น โครงการ ชิมช้อปใช้ โครงการเราไม่ทิ้งกัน โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการคนละครึ่ง รวมทั้ง โครงการกรุงไทยรักชุมชน โดยธนาคารได้รางวัลต่อเนื่องเป็นปีที่ 4

▪ รางวัลระดับประเทศ

1. รางวัลพระราชทาน Thailand Corporate Excellence Awards 2020 สาขาความเป็นเลิศด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Excellence)

จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) จากการเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางด้านการบริหารจัดการในสาขาต่างๆ โดยตัดสินจากผลการสำรวจความเห็นของผู้บริหารระดับสูงในประเทศเพื่อคัดเลือกองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2. รางวัล Thailand Digital Excellence Awards 2020 สาขา Thai Digital Champion for Tech Innovation & AI

จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) จากการสร้าง Krungthai Innovation Lab เป็นศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อวางรากฐานบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ อันเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนในทุกมิติ โดยธนาคารเป็นผู้นำดิจิทัลแพลตฟอร์มและเทคโนโลยียืนยันตัวตน (e-KYC) มาใช้กับโครงการภาครัฐ เช่น VAT Refund for Tourist ชิมช้อปใช้ เราเที่ยวด้วยกัน

3. Krungthai Connex ได้รับรางวัล Best Official Account of the Year และ

4. Krungthai Care ได้รับรางวัล Best Smart Channel in Finance & Insurance)

จาก LINE THAILAND เนื่องจากธนาคารมีบริการทางการเงินครบวงจร ทั้งการแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวบัญชี Krungthai Travel Card และ G-Wallet บนแอปเป้าตัง บริการ CHATBOT ตอบคำถามผลิตภัณฑ์และบริการ และโครงการภาครัฐ รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

5. รางวัล ESCO Excellent Financial Supporting Awards

จากสมาคมบริษัทจัดการพลังงานไทย (Thai ESCO Association) จากการเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้การสนับสนุนธุรกิจบริษัทจัดการพลังงาน

6. รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น

จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เนื่องจากธนาคารมีคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้แทนของผู้ถือหุ้นภาครัฐในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ และส่งเสริมการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

7. รางวัลการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น

จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เนื่องจากธนาคารมีระบบบริหารจัดการองค์กรดีเด่น ที่ทำให้รัฐวิสาหกิจมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการแข่งขันสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่รัฐวิสาหกิจ และมีการเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน

8. รางวัลความสามารถในการจัดการวิกฤติโควิด-19 ดีเด่น ประจำปี 2563

จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เนื่องจากธนาคารมีความโดดเด่นในการขับเคลื่อนองค์กรในภาวะวิกฤต COVID-19 รวมถึงสามารถผลักดันนโยบายรัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชนได้ประสบความสำเร็จ รวดเร็วทันต่อสถานการณ์

9. รางวัล SET Awards 2020 Thailand Sustainability Investment (THSI)

จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการประกาศเกียรติคุณและเชิดชูบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

10. รางวัล Thailand Top Company Awards 2020 ประเภทอุตสาหกรรมการเงิน

จากนิตยสาร Business+ เนื่องจากธนาคารมีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยมในแต่ละกลุ่มบริษัท การพิจารณาบริษัทที่ได้รับรางวัลเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ เพื่อให้รางวัลนี้เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศและสร้างความภาคภูมิใจในความสำเร็จขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีระดับสากลต่อไป

11. รางวัล Product of the Year Awards 2020 ประเภทกลุ่มสินค้าและบริการ Application ทางการเงินผลิตภัณฑ์ Krungthai NEXT

จากนิตยสาร Business+ โดยธนาคารได้รับการโหวตจากผลการสำรวจจากผู้บริโภคผ่านสื่อออนไลน์ให้เป็นสินค้าและบริการที่ยอดนิยมแห่งปี

12. รางวัลธนาคารรัฐด้านนวัตกรรมเทคโนโลยียอดเยี่ยม

จากสยามรัฐ โดยธนาคารได้รับการโหวตจากการสำรวจทางออนไลน์ ในการเป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น ได้รับกระแสความนิยมใน Social Media จากประชาชนอย่างแท้จริง สำรวจด้วยระบบเทคโนโลยี Big Data จากโซเชียลมีเดีย ของทาง Zanroo ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่าง บริษัทสยามรัฐ จำกัด และ บริษัท แชนรู จำกัด

13. รางวัลนักการเงินแห่งปี ประจำปี 2563

จากวารสารการเงินธนาคาร ด้วยคุณสมบัติของการเป็นนักการเงินแห่งปีครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การพิจารณาทั้ง 4 ด้าน คือ 1. นักการเงินที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและทันสมัย 2. นักการเงินมืออาชีพที่มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ 3. นักการเงินที่สร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กร และ 4. นักการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

14. รางวัล Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2563

จากสถาบันไทยพัฒน์ จากการเป็นองค์กรที่ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนต่อสาธารณะและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

15. รางวัลนักธุรกิจแห่งปี ประจำปี 2563

จากหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ เนื่องจากธนาคารได้รับการโหวตจากกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ โดยใช้หลักเกณฑ์ 3 ข้อ คือ 1. การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทุกภาคส่วนจากโควิด-19 และการมี Environmental, Social and Corporate Governance (ESG) ในการดำเนินธุรกิจ 2. ความสามารถในการทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง แม้ต้องเผชิญภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ และ 3. การทรานส์ฟอร์มธุรกิจที่โดดเด่น เพื่อพลิกองค์กรให้มีความพร้อมด้านเทคโนโลยี และการให้บริการ ทั้งผ่านระบบ "เปิด" และระบบ "ปิด" รองรับการให้บริการในโลกดิจิทัลมากขึ้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ตารางเปรียบเทียบ สินทรัพย์ สินเชื่อ เงินรับฝาก และสาขาในประเทศ

ของระบบธนาคารพาณิชย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

ธนาคาร	สินทรัพย์		สินเชื่อ (สุทธิ)		เงินรับฝาก		สาขาในประเทศ	
	จำนวน	ส่วนแบ่งตลาด	จำนวน	ส่วนแบ่งตลาด	จำนวน	ส่วนแบ่งตลาด	จำนวน	ส่วนแบ่งตลาด
	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(ล้านบาท)	(ร้อยละ)	(แห่ง)	(ร้อยละ)
1.ธนาคารกรุงเทพ	3,384,961	15.55	1,896,205	14.06	2,485,597	16.16	1,128	17.43
2.ธนาคารไทยพาณิชย์	3,280,442	15.07	2,125,942	15.76	2,429,780	15.79	854	13.20
3.ธนาคารกรุงไทย	3,226,987	14.83	2,127,089	15.77	2,466,780	16.04	1,024	15.82
4.ธนาคารกสิกรไทย	3,061,407	14.07	2,066,638	15.32	2,340,470	15.21	866	13.38
5.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	2,460,731	11.31	1,609,830	11.93	1,819,223	11.83	683	10.56
รวมธนาคารขนาดใหญ่	15,414,52	70.83	9,825,704	72.84	11,541,850	75.03	4,555	70.39
1.ธนาคารทหารไทย	1,205,404	5.54	693,775	5.14	815,678	5.3	457	0.67
2.ธนาคารธนาชาต	811,183	3.73	649,686	4.82	557,957	3.63	444	6.86
3.ธนาคารยูโอบี	632,342	2.9	421,662	3.13	491,560	3.2	152	2.35
รวมธนาคารขนาดกลาง	2,648,929	12.17	1,765,123	13.08	1,865,194	12.13	1,053	16.27
1.ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย	404,421	1.86	217,576	1.61	194,150	1.26	59	0.91
2.ธนาคารเกียรตินาคินภัทร	354,468	1.63	262,643	1.95	252,067	1.64	66	1.02
3.ธนาคารทิสโก้	264,921	1.22	213,802	1.58	204,859	1.33	58	0.90
4.ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์	240,085	1.10	155,838	1.16	182,735	1.19	108	1.67
5.ธนาคารไอซีบีซี (ไทย)	225,413	1.04	111,933	0.83	147,053	0.95	21	0.33
6.ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	167,167	0.77	28,800	0.21	84,329	0.55	1	0.02
7.ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย	80,721	0.37	66,823	0.50	64,626	0.42	517	99.7
8.ธนาคารซูมิโตโม มิตรูย ทรัสต์ (ไทย)	78,454	0.36	51,280	0.38	21,719	0.14	1	0.02
9. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย)	68,562	0.31	45,455	0.34	47,094	0.31	9	14.0
10.ธนาคารเอเอ็นเอช (ไทย)	49,406	0.23	18,960	0.14	10,052	0.06	1	0.02
11.ธนาคารเมกะ สากลพาณิชย์	25,120	0.11	20,766	0.15	16,417	0.11	5	0.08
รวมธนาคารขนาดเล็ก	1,958,738	9.00	1,193,876	8.85	1,225,102	7.96	846	13.07
รวมสาขาธนาคารต่างประเทศ	1,741,938	8.00	705,227	5.23	750,316	4.88	17	0.27
รวมทั้งสิ้น	21,764,136	100.00	13,489,930	100.00	15,382,462	100.00	6,471	100.00

ที่มา: ธ.พ. 1.1 ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: 1. หลักการการแบ่งขนาดธนาคารพาณิชย์ ตามธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

- 1.1. ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป
- 1.2. ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์ตั้งแต่ร้อยละ 2.5 แต่ไม่ถึงร้อยละ 10
- 1.3. ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก ได้แก่ ธนาคารที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์น้อยกว่าร้อยละ 2.5
2. ข้อมูลสินเชื่อ (สุทธิ) หมายถึง เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับสุทธิ
3. ข้อมูลสาขาในประเทศ รวมสำนักงานใหญ่ จุดบริการและการให้บริการนอกสถานที่เกินกว่า 30 วัน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ **เครือข่ายการให้บริการ**

ตารางแสดงเครือข่ายการให้บริการของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 แบ่งตามภูมิภาค

	หน่วย : แห่ง		
	จำนวนทั้งสิ้น	กรุงเทพและปริมณฑล	ต่างจังหวัด
▪ เครื่อง ATM*	8,493	2,203	6,290
▪ สาขาในประเทศ**	1,023	300	723
▪ สาขาทั่วไป	975	284	691
▪ สาขาดิจิทัล	4	2	2
▪ จุดบริการ	44	14	30
▪ สำนักงานธุรกิจ	74	19	55
▪ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ	25	15	10
▪ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงิน	46	20	26

* รวมการให้บริการผ่าน KTB on the move จำนวน 79 เครื่อง

** ไม่รวมสำนักงานใหญ่

2.4. การจัดหาผลิตภัณฑ์และหรือบริการ

■ **แหล่งที่มาของเงินทุน และการให้กู้ยืม**

	หน่วย : ล้านบาท				
แหล่งที่มาของเงินทุน	31 ธ.ค. 63		31 ธ.ค. 62		เพิ่ม/ลด
งบการเงินรวม	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละ
เงินรับฝาก	2,463,225	74.0	2,155,865	71.6	14.3
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ	274,566	8.2	215,823	7.2	27.2
ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม	86,564	2.6	96,841	3.2	(10.6)
หนี้สินอื่นๆ	148,361	4.5	195,361	6.5	(24.1)
รวมส่วนของเจ้าของ	355,064	10.7	348,326	11.5	1.9
- ส่วนของบริษัทใหญ่	343,466	10.3	338,287	11.2	1.5
- ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม	11,598	0.4	10,039	0.3	15.5
รวม	3,327,780	100.0	3,012,216	100.0	10.5

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สินเชื่อและเงินฝากจำแนกตาม ระยะเวลาครบกำหนดของสัญญา	31 ธ.ค. 63		31 ธ.ค. 62		หน่วย : ล้านบาท
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	เพิ่ม/ลด
งบการเงินรวม					
เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้					
- ไม่เกิน 1 ปี	687,615	29.5	748,408	35.8	(8.1)
- มากกว่า 1 ปี	1,647,227	70.5	1,341,465	64.2	22.8
รวมเงินให้สินเชื่อ	2,334,842	100.0	2,089,873	100.0	11.7
เงินรับฝาก					
- ไม่เกิน 1 ปี	2,444,240	99.2	2,016,641	93.5	21.2
- มากกว่า 1 ปี	18,985	0.8	139,224	6.5	(86.4)
รวมเงินรับฝาก	2,463,225	100.0	2,155,865	100.0	14.3

2.5. นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

2.5.1. นโยบายการให้สินเชื่อ

ธนาคารกำหนดนโยบายสินเชื่อ (Loan Policy) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ โดยกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายสินเชื่ออย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีเหตุอันควรแก้ไข เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ รวมถึงสนับสนุนกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจของธนาคาร การกำหนดนโยบายสินเชื่อของธนาคารคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมทั้งมีการกำหนดอำนาจการอนุมัติสินเชื่อและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง เครื่องมือและกลุ่มของลูกค้า โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องถือปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด นโยบายสินเชื่อประกอบด้วย

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 ไม่พิจารณาสินเชื่อที่เล็งเห็นว่าเสี่ยงเกินไป ไม่ให้ความระมัดระวังสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง เป็นต้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

2.5.2. การพิจารณาหลักประกันสินเชื่อ

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

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

ธนาคารกำหนดให้ผู้กู้ใช้สินทรัพย์ที่เป็นสถานประกอบการเป็นหลักประกันสินเชื่อ ส่วนการให้สินเชื่อโครงการจะค้ำประกันด้วยสินทรัพย์ของโครงการ ในการประเมินราคาหลักประกันธนาคารจะใช้ทั้งผู้ประเมินราคาอิสระจากภายนอกซึ่งอยู่ในรายชื่อของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และพนักงานของธนาคาร ซึ่งมีความรู้ความชำนาญ เพื่อให้การประเมินราคาเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนราคาประเมินหลักประกันให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และหลักการการประเมินราคาดังกล่าวข้างต้นจะสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

หากลูกค้ารายใดผิดนัดชำระหนี้และมีหลักประกันที่จำนองไว้เป็นประกัน หรือมีผู้ค้ำประกัน ธนาคารจะมีหนังสือบอกกล่าวไปยังผู้จำนอง หรือค้ำประกันให้ทราบถึงการผิดนัดของลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

2.5.3. นโยบายการควบคุมดูแล การอนุมัติสินเชื่อ และการติดตามลูกหนี้

ธนาคารกำหนดวงเงินสูงสุดสำหรับลูกค้าแต่ละราย และวงเงินสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท เพื่อมิให้เกิดการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ กำหนดพื้นที่เป้าหมายและประเภทธุรกิจเป้าหมาย เพื่อให้การขยายสินเชื่อของธนาคารมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการให้สินเชื่อแก่บุคคล และ / หรือ กิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร

1. หลักการการให้สินเชื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการอนุมัติ

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

รวมและศักยภาพทางการตลาดและการวิเคราะห์งบการเงิน พร้อมทั้งกำหนดหลักประกันและเงื่อนไขต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง

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

2. อำนาจอนุมัติ

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

3. การติดตามลูกหนี้

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สินเชื่อและคุณภาพลูกหนี้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว และกำหนดระยะเวลาการทบทวนเครดิตของลูกค้ายึดตามคุณภาพหนี้ของลูกค้ายแต่ละราย

เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะติดตามดูแลลูกค้ายจากพฤติกรรมการใช้วงเงิน และพฤติกรรมการชำระเงินจากรายงานต่างๆ เพื่อควบคุมสินเชื่อใหม่ให้เป็น NPL ธนาคารได้ตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการ NPL และ NPA เพื่อให้เข้ามาบริหารจัดการ NPL ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นโยบายการจัดชั้นสินเชื่อ

1. แนวทางการจัดชั้นสินเชื่อ

ในปี 2563 ธนาคารได้เปลี่ยนแปลงแนวทางการจัดชั้นออกเป็น 3 ระดับ หรือ 3 Stage เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีที่กำหนด และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามประกาศเรื่องหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันสำรองของสถาบันการเงิน ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ประกอบกับมีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีความเป็นอิสระแยกจากหน่วยงานดูแลสินเชื่อ เพื่อให้การถ่วงดุลระหว่างกัน (Check & Balance) โดยทำหน้าที่สอบทานสินเชื่อตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย

2. หลักเกณฑ์ในการจัดชั้นสินเชื่อ

ธนาคารกำหนดให้พิจารณาการจัดชั้นสินเชื่อตามลักษณะความเสี่ยงด้านเครดิต โดยคำนึงถึงปัจจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยพิจารณาจากระยะเวลาการค้างชำระสินเชื่อ และปัจจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ (Ability to pay) ฐานะการเงิน และสถานะความเสี่ยงด้านเครดิตตามข้อบ่งชี้ต่างๆ โดยแบ่งการจัดชั้นสินทรัพย์ออกเป็น 3 ระดับ หรือ 3 Stage ดังนี้

(1) ชั้นที่ 1 (Stage 1 หรือ S1) หมายถึง สินเชื่อที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing : "P")

(2) ชั้นที่ 2 (Stage 2 หรือ S2) หมายถึง สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Under-Performing : "UP")

(3) ชั้นที่ 3 (Stage 3 หรือ S3) หมายถึง สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (Non-Performing : "NP")

ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้สถาบันการเงินจัดชั้นสินเชื่อเป็นรายบัญชี (Facility / Account) ทั้งนี้ สำหรับการจัดชั้นของลูกหนี้ธุรกิจ (Commercial Loan) กรณีลูกหนี้มีหลายบัญชีสินเชื่อหากกระแสดเงินสลับของแต่ละบัญชี มีความเกี่ยวเนื่องกันให้จัดชั้นไว้ในชั้นเดียวกัน โดยนอกจากธนาคารจะถือปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้น ยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ภายในเพิ่มเติม กล่าวคือ ให้จัดชั้นเป็นรายลูกหนี้ โดยจัดชั้นตามชั้นที่ด้อยที่สุดของลูกหนี้ ยกเว้นเป็นไปตามเงื่อนไขอื่นๆ ที่ธนาคารกำหนด (เช่น กรณีพิจารณาแล้วมีข้อบ่งชี้ว่ากระแสดเงินสลับของลูกหนี้ในแต่ละบัญชีไม่มีความเกี่ยวเนื่องกัน หรือ กรณีบัญชีที่ด้อยคุณภาพมีปริมาณน้อยไม่กระทบต่อวงเงินหลักของลูกหนี้ เป็นต้น) ให้พิจารณาแยกการจัดชั้นเป็นรายบัญชี (Facility / Account)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สำหรับ ลูกหนี้ที่ธนาคารมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (Pre-emptive) หรือ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (Trouble Debt Restructuring : “TDR”) แล้วแต่กรณี ธนาคารจัดให้มีการติดตามดูแลลูกหนี้ภายหลังจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 12 เดือน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไข และปฏิบัติตามการจัดชั้นตามกฎหมายที่ข้อบังคับที่ทางการกำหนด โดยคงการจัดชั้นเดิมในระหว่างการติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่จนกว่าจะสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดในมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้องหรือเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

อย่างไรก็ตามด้วยสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจอย่างรุนแรงเป็นวงกว้างและยังมีความไม่แน่นอนสูง ธนาคารจึงได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยเป็นการชั่วคราวในระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 ตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ตามประกาศเรื่องแนวทางในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 และประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการผ่อนปรนการจัดชั้น กรณีธนาคารมีการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดังนี้

1. ลูกหนี้ที่ยังไม่ดีคุณภาพ (Non-NPL) สามารถจัดชั้นลูกหนี้เป็นชั้นที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing หรือ Stage 1) ได้ทันที โดยไม่ต้องรอติดตามผลการชำระหนี้ตามเงื่อนไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ หากสามารถวิเคราะห์ฐานะการเงินและกิจการของลูกหนี้แล้วเห็นว่าลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้
2. ลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) สามารถจัดชั้นลูกหนี้เป็นชั้นที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing หรือ Stage 1) ได้ เมื่อลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ ติดต่อกันเป็นเวลา 3 เดือนหรือ 3 งวดการชำระเงินแล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า

2.5.4. นโยบายการกันเงินสำรอง

ธนาคารกำหนดให้มีการกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสียหายหรือผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (Expected credit loss : “ECL” หรือ Expected loss : “EL”) เพื่อให้สะท้อนความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกหนี้ โดยพิจารณาจากข้อมูลในอดีตและเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (Forward-looking information) ที่อาจกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ตามสถานะการจัดชั้น ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ระดับการจัดชั้น	อัตราการกันเงินสำรองอย่างน้อย
Stage 1 : “S1”	100% ของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นใน 12 เดือนข้างหน้า (12-month expected credit losses)
Stage 2 : “S2”	100% ของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุ (Lifetime expected credit losses)
Stage 3 : “S3”	100% ของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุ (Lifetime expected credit losses)

นอกจากการตั้งเงินสำรองตามสถานะการจัดชั้นตามการพัฒนาแบบจำลอง (Model) ของธนาคารดังกล่าวข้างต้นแล้ว ธนาคารอาจพิจารณาปรับการตั้งสำรองเพิ่มเติมเมื่อธนาคารเห็นสมควร เพื่อรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนหรือความผันผวนในอนาคต เช่น สภาวะตลาดหรือสภาพเศรษฐกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสถานะของลูกค้า เหตุการณ์ Forward looking หรือ Model Risk / Uncertainty ทั้งนี้ เพื่อความมั่นคงของธนาคาร โดยใช้เกณฑ์ที่เข้มงวดกว่าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

2.5.5. นโยบายการกันเงินสำรองทรัพย์สินรอการขาย

ธนาคารมีนโยบายและหลักเกณฑ์การตั้งสำรองทรัพย์สินรอการขายตามระยะเวลาการถือครองทรัพย์สินและเพียงพอรองรับการด้อยค่าของทรัพย์สินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

3. ปัจจัยความเสี่ยง

3.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

■ แนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

นวัตกรรมเทคโนโลยีในยุค Digital Economy ทำให้เกิดการพลิกโลก (Disruptive Technology) อย่างรุนแรงและรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้ง มีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ โดยเฉพาะ สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลกระทบให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจลดลงและเกิดภาวะเศรษฐกิจหดตัว (Recession) ค่อนข้างรุนแรงทั่วโลก และส่งผลให้ทุกภาคส่วนต้องปรับตัวไปสู่การใช้ชีวิตแบบ New Normal ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคจะมีกิจกรรมการใช้ชีวิตบน Online Platform มากขึ้น รวมถึงในภาคธุรกิจการเกิดขึ้นของ Digital Transformation จะรวดเร็วและขยายวงกว้างขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวเร่งมีการขยายตัวของ Digital Economy ยิ่งขึ้นอีก จึงเป็นความท้าทายต่อการบรรลุเป้าหมายของธนาคาร ซึ่งการบริหารความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยป้องกัน รักษา และส่งเสริมให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อันเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคง

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินชั้นนำขนาดใหญ่ของประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้กำหนดกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง นโยบาย รวมถึงแนวทางและคู่มือในการบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานกำกับ ซึ่งได้นำแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ที่เป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management : ERM) ซึ่งเป็นกรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรเชิงบูรณาการตามหลักสากล โดยมีหลักการสำคัญ คือ การเชื่อมโยงกระบวนการบริหารความเสี่ยงเข้ากับแผนกลยุทธ์ และโอกาสทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อบูรณาการการบริหารและจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ซึ่งธนาคารได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators : KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) ที่ครอบคลุมทุกปัจจัยเสี่ยง และสาเหตุของความเสี่ยง (Risk Cause) เพื่อติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งยังสามารถระบุถึงสาเหตุของความเสี่ยงที่แท้จริง เพื่อกำหนดการจัดการและแนวทางการป้องกันก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร โดยสายงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับ 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 ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานในทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญ มีความเข้าใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจะสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังมีการบริหารจัดการที่เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

■ แนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเงิน (Consolidated Supervision)

ธนาคารมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรวม 19 บริษัท ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจสนับสนุนงานของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย 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 คณะกรรมการจัดการคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการกลั่นกรองสินเชื่อ และคณะกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรายละเอียดของคณะกรรมการแต่ละชุดจะแสดงใน ส่วนที่ 2 ข้อที่ 8 โครงสร้างการจัดการ และข้อที่ 9 การกำกับดูแลกิจการ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

3.2 ความเสี่ยงและมาตรการบริหารความเสี่ยง

3.2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามที่ได้ตกลงและระบุไว้ในสัญญา รวมถึงการที่คู่ค้าของธนาคารถูกปรับลดอันดับความเสี่ยง ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อรายได้ และการดำรงเงินกองทุนของธนาคาร ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ทั้งในระดับลูกค้าและระดับพอร์ต โดยระบบการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร ประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ คือ การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างต่อเนื่อง อาทิ การทบทวนและปรับปรุงนโยบายและคู่มือการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต รวมถึงการติดตามคุณภาพสินเชื่อที่อนุมัติผ่าน Loan Factory และการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับเงื่อนไขสินเชื่อต่างๆ การกำหนด Standard Credit Term and Condition สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ เกณฑ์ Underwriting Criteria และ Product Program สำหรับลูกค้ารายย่อยและลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง เป็นต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตจำแนกตามกลุ่มลูกค้ามีดังนี้

- **สินเชื่อรายย่อยและสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก**

ธนาคารได้มีการพัฒนาและปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ Underwriting Criteria และ Product Program สำหรับสินเชื่อรายย่อย ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ สำหรับกลุ่มสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Mortgage Loan) สินเชื่อบุคคล (Personal Loan) สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก (SME) เช่น คุณสมบัติผู้กู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาการกู้ ความสามารถในการชำระหนี้ การใช้มูลค่าหลักประกัน เพื่อให้สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อีกทั้งธนาคารได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องมือในการวัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ รวมถึงสร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของธนาคาร ทั้งนี้สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยยังคงให้สินเชื่อภายใต้กลุ่มบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำของประเทศ สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลการให้สินเชื่อส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มลูกค้าจากหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานที่มีข้อตกลงกับธนาคาร สำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ไปเป็นไปแนวทางเดียวกับยุทธศาสตร์ของธนาคาร เพื่อขยายการให้สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กอย่างต่อเนื่อง

- **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) และการแก้ไข การปรับปรุงคุณภาพหนี้ผ่านระบบงาน 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 ยังมีฟังก์ชันการแจ้งเตือนและติดตามความเสี่ยงของลูกค้าเป็นรายวัน อาทิ การแสดงประวัติระดับความเสี่ยงย้อนหลัง 12 เดือนล่าสุด การรายงานจำนวนวันค้างชำระแต่ละช่วงอายุจำแนกตามหน่วยงานสินเชื่อ เพื่อนำมาช่วยในการติดตามและควบคุมคุณภาพสินเชื่อ การติดตามความเสี่ยงลูกค้ากลุ่มโรงสีและพืชไร่ การติดตามการปฏิบัติตามเงื่อนไขจำนำหุ้น การแจ้งเตือนต่ออายุและทบทวนสินเชื่อ รวมถึงการแจ้งเตือนทบทวนความเหมาะสมของอันดับความเสี่ยง (Credit Rating) เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้ติดตามทบทวนสินเชื่อ ซึ่งจะช่วยให้สินเชื่อได้ทำการทบทวนความเสี่ยงทุกด้านของลูกค้า ทั้งด้านการเงิน สภาพคล่อง การดำเนินธุรกิจ การติดตามทบทวนความสามารถในการชำระหนี้ งบการเงิน การใช้วงเงินและเงื่อนไขสินเชื่อ โดยธนาคารกำหนดความถี่ในการทบทวนสินเชื่อตามคุณภาพลูกหนี้ ทั้งนี้ หากมีสัญญาณบ่งชี้ว่ามีเหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น ได้กำหนดให้ทำการทบทวนก่อนระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้กระบวนการติดตามลูกค้าในกลุ่มดังกล่าวมีการติดตามและบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk) ได้อย่างเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน และธนาคารยังสามารถเพิ่มโอกาส (Opportunity) ในการแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้ และยังช่วยให้กระบวนการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อสามารถทำได้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีข้อมูลการติดตามแสดงผ่านระบบงาน

สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง Size L และลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารยังได้จัดให้มีกระบวนการจัดอันดับความเสี่ยง (Credit Rating) เพื่อเป็นเครื่องมือประกอบการอนุมัติและการบริหารความเสี่ยงพอร์ตสินเชื่อ รวมถึงใช้ในการกำหนดราคา นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีกระบวนการควบคุมและติดตามระดับความเสี่ยงของลูกค้ารายใหญ่ในระดับกลุ่มลูกค้า (Single Lending Limit หรือ SLL) ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยการควบคุมและติดตามปริมาณความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้ารายใหญ่ผ่านระบบงาน Credit Exposure Monitoring (CEM) ซึ่งเป็นการติดตามทั้งในระดับรายลูกค้า (Single Risk) รายกลุ่มลูกค้า (SLL Counterparty Risk) รวมถึงรายอุตสาหกรรม (Industry Risk) โดยประมวลผลความเสี่ยงด้านเครดิตที่ครอบคลุมปริมาณธุรกรรมทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อ การลงทุน ภาระผูกพัน และธุรกรรมที่มี

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ซึ่งรวมถึงธุรกรรมที่มีกับกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารด้วย เพื่อสะท้อนปริมาณความเสี่ยงด้านเครดิตที่มีกับธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ธนาคารยังคงตระหนักถึงการบริหารจัดการฐานข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ โดยได้พัฒนาต่อยอดระบบงานฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (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

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 ธนาคารดูแลความเสี่ยงของประเทศคู่สัญญาโดยกำหนดวงเงินหรือเพดานสูงสุด เพื่อควบคุมความเสี่ยงในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารกับธนาคารต่างประเทศ และธุรกรรมการให้สินเชื่อ ลงทุน และภาระผูกพัน สำหรับลูกค้าหรือคู่สัญญาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศต่างๆ และยังคงควบคุมความเสี่ยงโดยธนาคารกำหนดให้มีการรายงานการใช้งินของหน่วยงานต่างๆ ทุกสิ้นเดือน เพื่อดูแลให้อยู่ภายในกรอบวงเงินสูงสุดที่กำหนดไว้ และธนาคารยังมีกระบวนการประเมินความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของประเทศคู่สัญญา โดยใช้อันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือภายนอกชั้นนำระดับสากล

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ **ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา**

ความเสี่ยงด้านเครดิตของคู่สัญญา หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากคู่สัญญา ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญา เช่น ไม่มีการส่งมอบตราสารทางการเงิน หรือไม่ชดเชยความเสียหายตามที่ได้ตกลงไว้ เป็นต้น สำหรับธุรกรรมที่มีการซื้อขายนอกตลาด (Over-the-counter) ได้แก่ ธุรกรรม Derivatives ธุรกรรมซื้อขายตราสารหนี้ และธุรกรรม Repurchase Agreement (Repo) ซึ่งความเสี่ยงของคู่สัญญาก่อให้เกิดความเสี่ยงหลักๆ คือ Pre-settlement Risk และ Settlement Risk รวมทั้งความเสี่ยงจากการลดลงของคุณภาพเครดิตของคู่สัญญา หรือความเสี่ยงจากการถดถอยของคุณภาพเครดิตของคู่สัญญา (Credit Valuation Adjustment Risk : CVA)

ธนาคารได้กำหนดวงเงินสินเชื่อเพื่อรองรับความเสี่ยงทั้ง Pre-settlement Risk และ Settlement Risk โดยพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ฐานะทางการเงินและ Credit Rating ของคู่สัญญา เป็นต้น รวมทั้งควบคุม และติดตามการทำธุรกรรมให้อยู่ภายใต้วงเงินที่กำหนดเป็นรายวัน นอกจากนี้ยังได้จัดทำ Sensitivity Analysis เพื่อทดสอบผลกระทบต่อคู่สัญญาหากเกิดภาวะวิกฤติ โดยรายงานคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งมีการคิด CVA Charge ในการ Pricing ธุรกรรม Derivatives กับคู่สัญญา

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

■ **ความเสี่ยงจากสินทรัพย์และภาระผูกพันทางการเงินที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (non-performing)**

หาก non-performing เพิ่มขึ้น ธนาคารต้องมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected credit loss) เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน สถานะทางการเงิน และความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีมาตรการควบคุม non-performing โดยการกำหนดให้หน่วยงานอำนวยการสินเชื่อควบคุมจำนวน non-performing มีกระบวนการจัดการกับลูกหนี้ที่อาจมีปัญหาก่อนที่จะกลายเป็นหนี้ non-performing รวมถึงการปรับปรุงอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อให้กระบวนการในการพิจารณามีประสิทธิภาพและควบคุมความเสี่ยงได้ดีขึ้น นอกจากนี้ เครื่องมือประเมินความเสี่ยงลูกหนี้ที่ธนาคารพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก็จะช่วยให้กระบวนการคัดเลือกลูกหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตามจากการที่ธนาคารได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยเป็นการชั่วคราวในระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 ตามมาตรการช่วยเหลือที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดถึงการจัดชั้นกรณีมีการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งอาจช่วยชะลอการเพิ่มขึ้นของลูกหนี้ที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (non-performing) รวมถึงคุณภาพสินทรัพย์ในปัจจุบันอาจยังไม่สะท้อนถึงภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันด้วยเช่นกัน (รายละเอียดแนวทางของ ธปท. เรื่องแนวทางในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ระบุในส่วนที่ 1 ข้อ 2.5.3 นโยบายการควบคุมดูแล การอนุมัติสินเชื่อ และการติดตามลูกหนี้)

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

3.2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk)

เป็นความเสี่ยงที่ธนาคารอาจได้รับความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของฐานะที่อยู่ในงบแสดงฐานะทางการเงินที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาตราสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ที่มีผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ธนาคารให้หน่วยงานของสายงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ทำธุรกรรม (Front Office) ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลความเสี่ยง เพื่อความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามแนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคารแห่งประเทศไทย และนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านตลาดของธนาคาร โดยมีการกำหนดกรอบเพดานหรือตัวบ่งชี้ความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารยอมรับได้ เช่น ฐานะในบัญชีเพื่อการค้า ซึ่งติดตามจากมูลค่าหรือฐานะการลงทุนผลขาดทุนสูงสุด 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 และกำหนดให้บริษัท นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานร่วมกับผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นประจำ

โดยปี 2563 บัญชีเพื่อการค้ายังคงอยู่ภายใต้กรอบเพดาน หรือตัวบ่งชี้ความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ในบัญชีเพื่อการธนาคาร

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

ในปี 2563 ทั่วโลกได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้คณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ได้ลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของประเทศไทยมาที่อัตราร้อยละ 0.50 ต่อปี ซึ่งคณะกรรมการฯ (กนง.) ประเมินว่า เศรษฐกิจไทยยังฟื้นตัวได้ช้า ตลาดแรงงานยังคงเปราะบาง ซึ่งกดดันการบริโภคของภาคเอกชน ขณะที่การใช้จ่ายภาครัฐมีแนวโน้มต่ำกว่าที่ประเมินไว้ ทั้งนี้คาดว่าจะใช้เวลาประมาณ 2 ปี กิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศถึงจะกลับสู่ภาวะปกติ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

อย่างไรก็ตามธนาคารได้มีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งมีการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายไตรมาส การกำหนดให้นำเสนอข้อมูลภาวะอัตราดอกเบี้ย ภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และนำเสนอรายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

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

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมีผลกระทบต่อฐานะการถือครองของตราสารหนี้และอนุพันธ์ทางการเงินที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการค้า

ปี 2563 อัตราดอกเบี้ยสกุลบาทของประเทศไทยปรับตัวลดลงจากปีก่อน เนื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่น ผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 จากอัตราผลตอบแทนพันธบัตรของสหรัฐฯ ที่ลดลง การแข็งค่าของค่าเงินบาท เป็นต้น ทั้งนี้ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน นำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

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

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเนื่องมาจากการทำธุรกรรมในสกุลเงินต่างประเทศ หรือจากการมีสินทรัพย์หรือหนี้สินในสกุลเงินต่างประเทศ เมื่อแปลงมูลค่าที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศของรายการต่างๆ ในงบการเงินของธนาคารไปเป็นสกุลเงินท้องถิ่นแล้ว ทำให้มูลค่าทางบัญชีของธนาคารลดลง รวมถึงการลดลงของรายได้หรือเกิดผลขาดทุนจากการค้าเงินตราต่างประเทศ

ปี 2563 ค่าเงินบาทยังมีความผันผวนอย่างมาก โดยมีปัจจัยหลักคือ การเกิดวิกฤตการณ์แพร่ระบาดทั่วโลกของ COVID-19 ทำให้เศรษฐกิจชะลอตัวอย่างรุนแรงโดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยว และทำให้ค่าเงินบาทอ่อนค่ามากที่สุดในช่วงมีนาคม - เมษายน อย่างไรก็ตามค่าเงินบาทกลับมาแข็งค่าในช่วงปลายปี ซึ่งสอดคล้องกับความก้าวหน้าในการพัฒนาวัคซีนป้องกัน COVID-19 ส่งผลให้นักลงทุนมีความเชื่อมั่นมากขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ **ความเสี่ยงจากราคาตราสารทุน (Equity Price Risk)**

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารทุน ทำให้มูลค่าของกลุ่มหลักทรัพย์การลงทุนเพื่อค้าของธนาคารลดลง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ปี 2563 ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทยมีความผันผวนอย่างมากท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยในช่วงเดือนมีนาคม 2563 ดัชนีฯ ได้ปรับตัวลดลงอย่างรุนแรงประมาณ 215 จุดในช่วงเวลาหนึ่งเดือน (ลดลงจาก 1,340.52 เป็น 1,125.86 จุด) รวมทั้งภายในเดือนดังกล่าวได้เกิดเหตุการณ์ Circuit Breaker ถึง 3 ครั้ง จากตัวเลขผู้ติดเชื้อในประเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณก่อนการ Lockdown ของประเทศ ทั้งนี้การลดดอกเบี้ยของธนาคารกลางสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve Bank) และคณะกรรมการนโยบายการเงินของประเทศไทยในช่วงเดือนมีนาคมและพฤษภาคมตามลำดับยังเป็นปัจจัยเสริมที่ก่อให้เกิดความผันผวนของตลาดเช่นกัน

ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามควบคุมความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยการกำหนดกรอบเพดานความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤตเป็นรายเดือน การจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นรายวัน คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงเป็นรายเดือน รวมทั้งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติรองรับหากเกิดการเกินเพดานความเสี่ยงแต่ละระดับที่ได้รับอนุมัติ

■ ความเสี่ยงจากราคาสินค้าโภคภัณฑ์ (Commodity Price Risk)

เป็นความเสี่ยงที่รายได้หรือเงินกองทุนได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ปี 2563 ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ที่มีความผันผวน เช่น น้ำมันดิบ เป็นต้น 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

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

ชั้นที่ 2 คือ หน่วยงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมกำกับดูแลด้านต่างๆ ทำหน้าที่สนับสนุนเครื่องมือแนวทาง และวิธีการให้หน่วยงานในชั้นที่ 1 ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ชั้นที่ 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) และการจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันทั่วถึงก่อนที่จะเกิดความเสียหายต่อธนาคารและลูกค้า โดยกำหนดให้หน่วยงานต่างๆ จะมีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยภาระบุ 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 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดผลกระทบต่อการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

สม่ำเสมอ รวมไปถึงมีการทดสอบแผนฯ ร่วมกับผู้ให้บริการภายนอกที่ธนาคารใช้บริการ เพื่อปรับปรุงแผนให้มีประสิทธิภาพ และยังเป็น การสร้างความมั่นใจให้ทั้งกับพนักงานและลูกค้าของธนาคารด้วย

ทั้งนี้ ธนาคารจะมีการสรุปข้อมูลสถานะความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคาร วิเคราะห์สาเหตุ และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (ROC) เป็นประจำทุกเดือน เพื่อทราบและบริหารจัดการสถานะ ความเสี่ยงที่มีอยู่และสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ

3.2.4 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ธนาคารไม่สามารถชำระหนี้สินหรือภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนด เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร

ปี 2563 ภาพรวมสภาพคล่องในตลาดเงินมีการปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา จากการระบาดของ COVID-19 จึงทำให้การออกผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำเพื่อระดมสภาพคล่องของธนาคารนั้นชะลอตัวลงด้วย ทั้งนี้ธนาคารได้มีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อรักษาฐานลูกค้า โดยมุ่งเน้นการเติบโตของเงินฝากที่เป็นเงินฝากออมทรัพย์ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า โดย ณ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง (Liquidity Coverage Ratio : LCR) และ Net Stable Funding Ratio (NSFR) สูงกว่าเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดไว้

ทั้งนี้ ธนาคารมีการกำหนดนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร สภาวะตลาด และเป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่สำคัญ ดังนี้

1. การระบุความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องจะมีการวิเคราะห์แหล่งที่มาของความเสี่ยงจากโครงสร้างสมดุลเพื่อระบุถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของธนาคาร โดยพิจารณาจากลักษณะของแหล่งที่มาและแหล่งใช้ไปของสภาพคล่อง รวมทั้งความสามารถในการเปลี่ยนสินทรัพย์ต่างๆ ให้เป็นเงินสด

2. การวัดความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องสามารถวัดได้จากประมาณการกระแสเงินสดรับและจ่าย รวมถึงภาระผูกพันนอกสมดุลเพื่อดูฐานะสภาพคล่องในแต่ละช่วงเวลาต่างๆ (Liquidity Gap) หรือการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เพื่อทราบถึงแนวโน้มความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง นอกจากนี้ธนาคารได้กำหนด Survival Period ที่ธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องได้อย่างเพียงพอในการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่ธนาคารเป็นผู้กำหนด

3. เพดานหรือตัวบ่งชี้ (Trigger) ความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง

ธนาคารควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีการติดตามดูแลฐานะสภาพคล่องและรายงานต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดเพดาน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

หรือตัวบ่งชี้ (Trigger) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทั้งสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศที่มีนัยสำคัญ โดยอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4. การติดตาม และรายงานความเสี่ยง

ธนาคารมีการติดตามและรายงานฐานะสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่รับผิดชอบในการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่องได้รับทราบถึง ฐานะและระดับความเสี่ยงที่มีอยู่ 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 นอกจากนี้ ธนาคารมีการปรับข้อมูลให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และธนาคารได้จัดทำแผนฉุกเฉินสภาพคล่องเพื่อรองรับภาวะวิกฤตโดยคำนึงถึงผลการทดสอบภาวะวิกฤตในแต่ละสถานการณ์จำลองซึ่งแผนฉุกเฉินสภาพคล่องได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อเตือนภัยสำหรับวิกฤตการณ์สภาพคล่องเพื่อให้ธนาคารสามารถลดแรงกระทบในเชิงลบจากปัญหาสภาพคล่องที่จะเกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งด้วยค่าใช้จ่าย/ต้นทุนที่สมเหตุสมผล

■ การบริหารจัดการเงินกองทุน

ธนาคารได้ดำเนินการบริหารจัดการเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งในระดับธนาคารและระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยได้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นมา

การกำกับดูแลเงินกองทุนตาม Basel III ประกอบด้วย 3 หลักการ ดังนี้

หลักการที่ 1 การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ กำหนดให้ธนาคารต้องดำรงเงินกองทุนรองรับความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาด และด้านปฏิบัติการ

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

หลักการที่ 3 การใช้กลไกตลาดในการกำกับดูแล กำหนดให้ธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุน ระดับความเสี่ยงและระบบบริหารความเสี่ยงของตนเอง เพื่อให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งจะเป็นกลไกตลาดที่สำคัญในการผลักดันให้

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ธนาคารมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดี นอกเหนือจากการควบคุมภายในของธนาคารและการกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

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

ณ สิ้นปี 2563 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร) ร้อยละ 19.11 และมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงหลังการ Stress Test สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดสะท้อนความแข็งแกร่งของฐานะเงินกองทุนของธนาคารที่จะสามารถรองรับการขยายธุรกิจ 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

3.2.5 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ / Cyber risk

ปัจจุบันธนาคารใช้เทคโนโลยีและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจ ดังนั้นจึงเตรียมพร้อมพร้อมทั้งความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threats) มากขึ้น ธนาคารมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างเข้มงวดและรัดกุม และมีความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยจัดให้มีการวางกรอบการกำกับดูแล การการบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งด้านบุคลากร กระบวนการ และเครื่องมือ เพื่อลดผลกระทบต่อลูกค้าและชื่อเสียงของธนาคาร

ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk Management) และจัดทำ การประเมินระดับความเสี่ยงตั้งต้นด้านไซเบอร์ (Cyber Inherent Risk Assessment) และกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์ ตลอดจนกำหนดให้มีมาตรการควบคุมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Maturity Level) โดยพิจารณาจากปัจจัยความเสี่ยงพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ด้าน คือ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. เทคโนโลยีและการเชื่อมต่อ เพื่อป้องกันความเสี่ยงตั้งแต่ต้นด้านไซเบอร์จากช่องโหว่ของเทคโนโลยีใหม่ที่ยังไม่เคยตรวจพบ เทคโนโลยีเก่าที่ล้าสมัย การเชื่อมต่อที่ไม่ปลอดภัย การทุจริตจากบุคคลภายนอก หรือการบริหารจัดการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และระบบงาน
2. ช่องทางการให้บริการ ที่มีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายภายนอก เช่น Internet Banking, Mobile Banking หรือ Website ของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ในทุกช่องทางการให้บริการ
3. ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ เช่น ธุรกรรมการโอนเงินแบบ Real Time Online เป็นต้น รวมถึงการให้บริการด้านเทคโนโลยีแก่องค์กรภาครัฐ
4. การจ้างบริษัทผู้ให้บริการภายนอก เพื่อตอบสนองการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์
5. ประวัติการถูกคุกคามทางไซเบอร์ หรือการโจมตีทางไซเบอร์ในอดีต เช่น Phishing, Malware, Social Engineering หรือ DDoS เป็นต้น

ธนาคารมีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้น Electronic Banking แบบครบวงจร มีการนำเทคโนโลยีใหม่ที่มีความซับซ้อนและหลากหลายมาใช้ในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการทางการเงินมากขึ้น มีการดำเนินธุรกิจที่ครอบคลุมในหลายประเทศ มีการใช้และให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับบุคคลภายนอกมากขึ้น

ธนาคารมีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์และมาตรการควบคุมด้านการรักษาความมั่นคง ปลอดภัย และมีเครื่องมือที่ใช้ในการระบุ ประเมิน ติดตาม ลด ควบคุม และรายงานความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์และมาตรการควบคุมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่พึงมีของแต่ละ Maturity Level คือ Baseline, Intermediate และ Advanced จะครอบคลุมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์ใน 6 ด้านหลัก ดังนี้

1. ธรรมาภิบาล (Governance) เป็นแนวทางการกำกับดูแลด้าน Cyber Resilience มีการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้าน Cyber Resilience การบริหารจัดการความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน และการจัดสรรและพัฒนาบุคลากร การกำกับดูแล และบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กรที่สอดคล้องและมีมาตรฐานเดียวกัน
2. การระบุความเสี่ยง (Identification) เป็นแนวทางการกำหนดขอบเขตและวิธีการในการประเมินความเสี่ยงด้านไซเบอร์การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงการเพิ่ม ลด โยกย้าย และการตั้งค่าอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ข้อมูล และระบบงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการควบคุมและลดความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและทันการณ์
3. การป้องกันความเสี่ยง (Protection) เป็นแนวทางการควบคุมและป้องกันความเสี่ยงของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยครอบคลุมระบบเครือข่าย อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ข้อมูล และระบบงานเช่น การตั้งค่าระบบงาน การเข้าถึงระบบงานและการจัดการสิทธิ์ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การพัฒนาระบบงานที่มีความ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

มั่นคงปลอดภัย การบริหารจัดการ Patch เพื่อให้เกิดการควบคุม หรือลดผลกระทบด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

4. การตรวจจับความเสี่ยง (Detection) เป็นแนวทางในการค้นหา ทดสอบ และบริหารจัดการช่องโหว่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถตรวจจับ วิเคราะห์ ติดตาม และแจ้งเตือนเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ให้แก่หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบรับทราบ และสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที

5. การรับมือและฟื้นฟูความเสียหาย (Response and Recovery) เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการรับมือเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ เช่น การจัดทำและทดสอบแผนฉุกเฉิน การสืบสวนและวิเคราะห์สาเหตุ การแก้ปัญหา และจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายของธนาคาร

6. การบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก (Third Party Risk Management) เป็นแนวทางในการบริหารจัดการบุคคลภายนอก การทำสัญญาจ้าง การประเมินความเหมาะสม การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสอบทานผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอกสามารถปฏิบัติงานให้ธนาคารได้ตามเป้าหมายและเงื่อนไขที่กำหนด โดยไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านไซเบอร์จนส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการ

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

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

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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

3.2.6 ความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

■ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation risk)

ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) เกิดจากการที่สาธารณชน ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน และผู้กำกับดูแลรับรู้ถึงภาพลักษณ์ในเชิงลบหรือขาดความเชื่อมั่นในธนาคาร เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ก่อปรกับระบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันที่คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ขณะเดียวกันก็อาจเป็นช่องทางในการแพร่กระจายข่าวลือ คำวิจารณ์ของประชาชนที่มีต่อธนาคารได้เช่นกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และ / หรือเงินกองทุนของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอาจเป็นผลจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ของการและหน่วยงานกำกับดูแล การปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณ หรือความคาดหวังของสังคม หรือมาตรฐานการบริการของธุรกิจ หรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง 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) กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของธนาคารใช้หลักการดำเนินการให้สอดคล้องและครอบคลุมตามแนวทางของระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานกำกับ โดยมีการระดมความเห็นและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ธนาคาร มีกระบวนการนำแผนกลยุทธ์ธนาคารไปสู่การปฏิบัติ และได้สื่อสารแผนกลยุทธ์ของธนาคารให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานได้ทราบโดยทั่วกัน

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

3) แผนกลยุทธ์ของธนาคารมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลจริงและการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายธนาคารและคู่เทียบ มีการจัดทำ SWOT Analysis และนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ส่งเสริมจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน ชั่งชั่งโอกาสทางธุรกิจเชิงบวก และป้องกันอุปสรรคจากแรงกดดันภายนอกเชิงลบ รวมกันเป็นกลยุทธ์ภาพรวมของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สนองตอบต่อ Statement of Direction (SOD) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของธนาคาร

4) มีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นระยะ และมีการรายงานต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การผลักดันกลยุทธ์ต่างๆ มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป

■ ความเสี่ยงจากทรัพย์สินรอการขาย

ความเสี่ยงหลักของทรัพย์สินรอการขาย ได้แก่ ความเสี่ยงจากการด้อยค่าหรือมูลค่าที่ลดลงของทรัพย์สิน หรือเสื่อมราคา ซึ่งเกิดจากสภาพทรัพย์สินหรือสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ความเสื่อมโทรมทางกายภาพ การปรับลดของราคาอสังหาริมทรัพย์ตามภาวะตลาดปัจจุบัน ข้อกฎหมายผังเมือง การคมนาคม และการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน เป็นต้น ที่มีผลกระทบต่อศักยภาพในการขาย ทั้งนี้ ระดับความเสี่ยงขึ้นอยู่กับประเภททรัพย์สิน คุณภาพของทรัพย์สิน การเปลี่ยนแปลงของราคาตลาด และระยะเวลาการถือครอง อย่างไรก็ตาม ธนาคารได้มีการพิจารณาถึงแนวทางลดความเสี่ยง รวมทั้งมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น การพิจารณาซื้อทรัพย์สินหรือรับโอนทรัพย์สินชำระหนี้ให้เหมาะสมตามประเภททรัพย์สินและคุณภาพทรัพย์สิน การประเมินราคาทรัพย์สินตามกรอบเวลาเพื่อให้สะท้อนราคาตลาด การบริหารจัดการทรัพย์สินให้มีสภาพพร้อมขายอยู่เสมอ การกำหนดกลยุทธ์การตลาดและราคาขายที่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อเร่งขายทรัพย์สินรอการขายของธนาคารโดยเร็ว

นอกเหนือจากความเสี่ยงจากการด้อยค่าหรือมูลค่าที่ลดลงของทรัพย์สินหรือการเสื่อมราคาที่กำลังกล่าวถึงในวรรคก่อนแล้ว ธนาคารยังมีการกั้นสำรองทรัพย์สินรอการขายที่ถือครองเกินเกณฑ์อายุที่กำหนดให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกั้นสำรองของสถาบันการเงินตามประกาศที่เกี่ยวข้องของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งในปี 2563 ธนาคารมีสินทรัพย์รอการขายส่วนหนึ่งครบกำหนดการกั้นสำรองดังกล่าว โดยธนาคารได้กั้นสำรองส่วนนี้ตามเกณฑ์ดังกล่าวครบถ้วนแล้ว

■ ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจโลกในปี 2563 เข้าสู่ภาวะถดถอย จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั่วโลกและในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อภาวะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ โดยหดตัวจากปีก่อนถึง ร้อยละ 3.5 ซึ่งเป็นการหดตัวรุนแรงที่สุดนับตั้งแต่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ (Great Depression) ซึ่งการถดถอยของเศรษฐกิจโลก รวมทั้งมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยที่โครงสร้างระบบเศรษฐกิจพึ่งพาต่างประเทศสูง โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและการส่งออก นอกจากนี้ มาตรการควบคุมการแพร่ระบาดยังได้จำกัดกิจกรรมเศรษฐกิจในประเทศจนกระทบต่ออุปสงค์ในประเทศ ต่อเนื่องไปถึงการจ้างงานจากผลกระทบดังกล่าว ทำให้คาดว่า เศรษฐกิจไทยปี 2563 หดตัวที่ร้อยละ 6.1 จากปีก่อน เศรษฐกิจที่เข้าสู่ภาวะถดถอยส่งผลกระทบต่อไปในวงกว้าง ทำให้รัฐบาลดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือต่อภาคธุรกิจและประชาชนที่ได้รับ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

ผลกระทบ ทั้งมาตรการด้านการสาธารณสุข มาตรการเยียวยาและชดเชยผู้ได้รับผลกระทบ และมาตรการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม ผ่านพระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อแก้ไขปัญหา เยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ.2563 วงเงินกู้ไม่เกิน 1 ล้านล้านบาท และในส่วนของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีการกำหนดมาตรการร่วมกับสถาบันการเงินในการช่วยเหลือลูกหนี้ อาทิ ปรับโครงสร้างหนี้ พักชำระหนี้ ชะลอการชำระหนี้ สนับสนุนสินเชื่อใหม่ (Soft loan) รวมถึงเสริมสภาพคล่องเพื่อดูแลเสถียรภาพตลาดตราสารหนี้ภาคเอกชน ประกอบกับนโยบายทางการเงินที่ผ่อนคลาย โดยการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงไปที่ร้อยละ 0.5 ทั้งนี้ ธนาคารมีการติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเงินและการธนาคาร ทั้งในและต่างประเทศอย่างใกล้ชิด โดยมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบในเชิงบวกและลบ เพื่อบริหารงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ รวมถึงได้ส่งสัญญาณไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ธนาคารสามารถปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

เศรษฐกิจไทยปี 2564 พ้นจากภาวะถดถอย แต่ยังคงเต็มไปด้วยความเสี่ยง โดยคาดว่าจะเติบโตได้อย่างค่อยเป็นค่อยไปที่ระดับ ร้อยละ 2.5 เนื่องจากเผชิญความเสี่ยงสำคัญคือ COVID-19 ที่กลับมาระบาดระลอกใหม่ส่งผลให้กิจกรรมเศรษฐกิจในประเทศเป็นไปได้อย่างจำกัดตลอดไตรมาสแรก โดยเฉพาะการเดินทางท่องเที่ยว และยังคงส่งผลกระทบต่ออุปสงค์ในประเทศ นอกจากนี้ ภาวะแล้งต่อเนื่องจากปีก่อนมีแนวโน้มที่จะกระทบรายได้ของเกษตรกรเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับระดับหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงแล้ว คาดว่าจะส่งผลกระทบให้การขยายตัวของการบริโภคภาคเอกชนเป็นไปได้จำกัด อย่างไรก็ดี คาดว่าภาครัฐจะเร่งผลักดันนโยบายเยียวยาและฟื้นฟูเศรษฐกิจ อาทิ มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ รวมทั้ง เร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ และดำเนินมาตรการพยุงการบริโภคและการลงทุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยพยุงเศรษฐกิจและบรรเทาผลกระทบ รวมถึงด้านนโยบายการเงินที่คาดว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยจะคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายในระดับต่ำต่อไป ด้านปัจจัยภายนอกก็ยังคงเต็มไปด้วยปัจจัยเสี่ยงที่นอกเหนือจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ยังแพร่ระบาดทั่วโลกจนอาจกระทบกับอุปสงค์ของสินค้าไทย ทั้งนโยบายการค้าระหว่างประเทศของสหรัฐฯ ที่ยังมีความไม่แน่นอนจากการเข้ามาดำรงตำแหน่งประธานาธิบดีของโจ ไบเดน การขาดแคลนตู้สินค้าในการส่งออก การแข็งค่าของเงินบาท ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงกับการส่งออกของไทย ทั้งนี้ ธนาคารจะยังคงติดตามความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งประเมินผลกระทบภายใต้การทดสอบภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบที่อาจมีต่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างทันท่วงที

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

■ ทรัพย์สินถาวรหลักภายในประเทศ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท	
	ราคาทุนเดิม	
	31 ธ.ค. 63	31 ธ.ค. 62
ที่ดิน		
ราคาทุนเดิม	5,778	5,848
ส่วนที่ตีราคาเพิ่ม	10,399	10,258
ส่วนที่ตีราคาลดลง	--	--
อาคาร	12,616	12,375
อุปกรณ์	23,780	22,990
อื่นๆ	976	896
รวม	53,549	52,367
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	28,722	28,101
หัก ค่าเผื่อด้อยค่า	65	65
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ	24,762	24,201

ธนาคารมีภาระผูกพันตามสัญญาเช่า โดยมีส่วนที่ครบกำหนดชำระตามระยะเวลานับตั้งแต่วันที่ในงบแสดงฐานะการเงิน ดังนี้

	หน่วย : ล้านบาท	
	31 ธ.ค. 63	31 ธ.ค. 62
จำนวนเงินที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่า		
ไม่เกิน 1 ปี	2,138	1,507
มากกว่า 1 - 5 ปี	2,458	1,701
มากกว่า 5 ปี	55	30
รวม	4,651	3,238

■ ทรัพย์สินถาวรหลักในต่างประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีสาขาต่างประเทศทั้งหมด 8 สาขาและสำนักงานผู้แทน 1 แห่ง กรรมการสิทธิการถือครองเป็นการเช่าทุกแห่ง ยกเว้นสาขาพนมเปญ เพียงแห่งเดียวที่ธนาคารได้มาโดยการซื้ออาคารพร้อมกรรมสิทธิ์ในโฉนดที่ดิน ซึ่งใช้เป็นที่ทำการของสาขาและที่พักอาศัยของพนักงานคนไทยที่ธนาคารมีคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานประจำที่สาขา

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

4.2 นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

ธนาคารกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารการลงทุนทั้งตราสารทุนและตราสารหนี้ เพื่อสร้างผลตอบแทนให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง และกฎระเบียบของธนาคารและหน่วยงานกำกับ เพื่อเพิ่มรายได้และผลตอบแทนอื่นนอกเหนือจากดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อ เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร และเป็นเครื่องมือในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

4.2.1 นโยบายเกี่ยวกับเงินลงทุนในหลักทรัพย์ หลักเกณฑ์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคาร (รวมถึงการบริหารความเสี่ยง และการตั้งสำรองเพื่อการด้อยค่า)
■ ตราสารหนี้

ธนาคารพิจารณาลงทุนในพันธบัตรหรือตราสารหนี้ที่รัฐบาลค้ำประกัน ซึ่งเป็นตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำและสภาพคล่องสูง รวมทั้งสามารถนับเข้าเป็นเงินสำรองสินทรัพย์สภาพคล่องและจัดสรรเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ มีการลงทุนบางส่วนในพันธบัตรรัฐวิสาหกิจและตราสารหนี้บริษัทเอกชน โดยคำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคาร สภาพคล่องของหลักทรัพย์ ความเสี่ยงและผลตอบแทนที่ได้รับ และการกระจุกตัวของการลงทุน ทั้งนี้ธนาคารมีการทบทวนนโยบายการลงทุนและปรับกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับสถานะตลาดอยู่เสมอ

■ ตราสารทุน

ธนาคารพิจารณาลงทุนในตราสารทุน เพื่อสร้างผลตอบแทนจากสภาพคล่องส่วนเกินของธนาคารโดยธนาคารจะพิจารณาลงทุนในกิจการที่มีปัจจัยพื้นฐานที่ดี มีประวัติการจ่ายปันผลสม่ำเสมอ และเน้นลงทุนในหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีสภาพคล่องในการซื้อขาย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการลงทุนในกิจการที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร และมีการลงทุนบางส่วนในหุ้นที่ได้รับจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ทั้งนี้ ธนาคารจะควบคุมการลงทุนในตราสารทุนของธนาคารให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมีคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง (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 หน่วยงานที่ดูแลด้านการบริหารเงินลงทุนของธนาคารทำหน้าที่รายงานการซื้อขายและสถานะของเงินลงทุนให้แก่คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคารทราบเป็นประจำทุกเดือนและทุกไตรมาสตามลำดับ

การตั้งสำรองค่าเพื่อการด้อยค่า

การตั้งสำรองค่าเพื่อการด้อยค่าสำหรับการลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละประเภท ธนาคารจะพิจารณาจากข้อบ่งชี้การด้อยค่าตามมาตรฐานการบัญชี เช่น งบการเงิน ราคาตลาดของหลักทรัพย์ที่ธนาคารลงทุน เป็นต้น เพื่อประมาณมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนในอนาคต

นโยบายการลงทุนในบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

■ นโยบายการลงทุน

นโยบายหลักในการพิจารณาการลงทุนในบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารต้องการจะลงทุน นโยบาย การขยายเครือข่ายของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในอนาคต ธนาคารมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินรวม 19 บริษัท โดยมีนโยบายลงทุนในธุรกิจต่างๆ เพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของธนาคารและเพื่อให้มีบริการทางการเงินที่ครบวงจร ประกอบด้วย

1. ธุรกิจการเงิน ธนาคารพิจารณาการลงทุนเพื่อส่งเสริมธุรกิจของธนาคารให้มีบริการที่ครบวงจรยิ่งขึ้น ได้แก่ ธุรกิจหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจประกันวินาศภัย ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน Holding company และธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Payment Services Business) โดยธนาคารมีธุรกิจการเงิน 15 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ได้แก่ บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย บล. กรุงไทย ซีเอ็มไอ บจ. กรุงไทยแอดไวส์เซอร์ บจ. กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง บจ. กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง บมจ. บัตรกรุงไทย บจ. เคทีซี นานอ บจ. เคทีซี พรีเมด บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) และบริษัทที่อยู่ภายใต้การถือหุ้นของ บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) จำนวน 4 บริษัท

2. ธุรกิจสนับสนุน ธนาคารลงทุนโดยมุ่งเน้นธุรกิจบริการ เพื่อรองรับการดำเนินงานของธนาคาร ให้มีความคล่องตัว อำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่น ด้านกฎหมาย ระบบสารสนเทศ และธุรกิจบริการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การขนส่งตราสารทางการเงิน การบริหารอาคาร การบริการศูนย์ฝึกอบรมพนักงาน การบริการด้านยานพาหนะ การบริการขนย้ายทรัพย์สิน การดูแลรักษาความปลอดภัย งานพิมพ์เอกสารและพับบรรจุของอัตโนมัติพร้อมจัดส่ง การติดตามทวงถามหนี้ งานบริการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น โดยธนาคารมีธุรกิจสนับสนุน 4 บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร คือ บจ. กรุงไทยกฎหมาย บจ. กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส บจ. รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ และ บจ. อินฟินิธัส บาย กรุงไทย ที่ประกอบธุรกิจให้บริการ Digital Platform รวมถึงบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

■ นโยบายการบริหารงาน

ธนาคารกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีความมั่นคง และดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม

ธนาคารมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการบริษัทในเครือ เพื่อกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้อย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมการบริหารจัดการบริษัทให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ นโยบาย และเป้าหมายของธนาคาร พร้อมทั้ง ธนาคารมีนโยบายมอบหมายให้ผู้บริหารของธนาคารเข้าเป็นกรรมการในบริษัทย่อย เพื่อประโยชน์ในการควบคุมดูแลการดำเนินงาน และประสานประโยชน์ร่วมกับธนาคารและบริษัทอื่นๆ โดยกำหนดให้บริษัทย่อยจัดทำแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปีนำเสนอต่อธนาคารเพื่อขอความเห็นชอบ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดผลงานของบริษัทย่อยเพื่อให้นโยบายการดำเนินงานของบริษัทมีความสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร และให้มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อธนาคารเป็นประจำสม่ำเสมอ สำหรับกรณีที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงภายในอย่างมีนัยสำคัญ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารก่อนดำเนินการ นอกจากนี้ ธนาคารจะควบคุมดูแลการใช้ไปของเงินทุนและการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและรายงานผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัท เสนอต่อคณะกรรมการบริหารจัดการบริษัทในเครือพิจารณาถ่วงดุลและให้ความเห็นก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง หรือคณะกรรมการบริหาร หรือคณะกรรมการชุดอื่นใดตามที่ได้รับนโยบาย

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ปัจจุบัน ธนาคารไม่มีคดีที่ธนาคารถูกฟ้องเป็นจำเลย ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ คดีที่มีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของธนาคารหรือบริษัทย่อยที่มีทุนทรัพย์สูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น ณ สิ้นปีบัญชีล่าสุด คดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจของธนาคารหรือบริษัทย่อยตามที่สำนักงาน ก.ล.ต.กำหนด

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไป

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของธนาคาร

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

อาคาร 2
เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์: 0-2208-7000, 8000 โทรสาร: 0-2255-9391
- Home Page Krungthai.com
- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 0-2111-1111
- โทรศัพท์ 0-2255-2222
- โทรสาร 0-2255-9391-3
- จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีทุนจดทะเบียน และทุนที่เรียกชำระแล้วจำนวน 72,005,040,437.50 บาท
ประกอบด้วย

หุ้นสามัญ จำนวน	13,976,061,250 หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 5.15 บาท
-----------------	---------------------	-----------------------

หุ้นบุริมสิทธิ จำนวน	5,500,000 หุ้น	มูลค่าหุ้นละ 5.15 บาท
----------------------	----------------	-----------------------

รวมจำนวน	13,981,561,250 หุ้น
----------	---------------------

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

6.1.2 รายชื่อบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	อัตราการถือหุ้น			ชนิดของหุ้น
			ธนาคารถือหุ้นทางตรง		ทางอ้อม ⁽¹⁾	
			จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	
ธุรกิจประกันชีวิต / ประกันภัย						
บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต 9 อาคาร จี ทาวเวอร์ แกรนด์ รามา 9 ชั้น 1,20-27 ถนนพระราม 9 แขวง ห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ 1159 Email customer.care@krungthai- axa.co.th	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
บมจ. ทิพยประกันภัย 1115 ถ.พระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2239-2200	ประกันวินาศภัย	600,000,000	60,000,000	10.00	-	หุ้นสามัญ
ธุรกิจเช่าซื้อ / ลีสซิ่ง						
บจ. กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง 20 ชั้น 6-8 อาคารสวนมะลิถ.ยุค 2 แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรู พ่าย กรุงเทพฯ 10100 โทรศัพท์ 0-2299-3800, โทรสาร 0-2299-3801-2	เช่าซื้อ	100,000,000	99,999,993	100.00	-	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	อัตราการถือหุ้น			ชนิดของหุ้น
			ธนาคารถือหุ้นทางตรง		ทางอ้อม ⁽¹⁾	
			จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	
บจ. กรุงไทย ไลฟ์ ดีไซน์ 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	2.00 ⁽²⁾	หุ้นสามัญ
บัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคล/สินเชื่อรายย่อย						
บมจ. บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ชั้น 14 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2123-5000, โทรสาร 0-2661-7721	บัตรเครดิตและ สินเชื่อบุคคล	2,578,334,070	1,270,908,500	49.29	-	หุ้นสามัญ
บจ. เคทีซี นาโน 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ชั้น G ห้อง G 3 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2123-5300	สินเชื่อรายย่อย เพื่อการประกอบ อาชีพ	5,000,000	1,247,500	24.95	75.05 ⁽³⁾	หุ้นสามัญ
บจก. เคทีซี พรีเมค 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ชั้น G ห้อง 102 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2828-5568	บริการการชำระ เงินภายใต้ การกำกับ	10,000,000	2,495,000	24.95	75.05 ⁽⁴⁾	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	อัตราการถือหุ้น			ชนิดของหุ้น
			ธนาคารถือหุ้นทางตรง		ทางอ้อม ⁽¹⁾	
			จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	
บจ. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) 591 อาคารสมัชชชาวนาธิข 2 ชั้น G ห้อง G4 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2123-5300	สินเชื่อรายย่อย	6,000,000	1,497,000	24.95	75.05 ⁽³⁾	หุ้นสามัญ
บจ. เคทีซี พิกโก (ชลบุรี) 89/457 หมู่ที่ 6 ตำบลบ่อวิน อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี	สินเชื่อรายย่อย	1,000,000	-	-	100.00 ⁽⁴⁾	หุ้นสามัญ
บจ. เคทีซี พิกโก (ปทุมธานี) 94 ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ชั้นที่ 2 ถนนพหลโยธิน ตำบล ประชาธิปไตย อำเภอธัญบุรี จังหวัด ปทุมธานี	สินเชื่อรายย่อย	1,000,000	-	-	100.00 ⁽⁴⁾	หุ้นสามัญ
บจ. เคทีซี พิกโก (สมุทรปราการ) 200/63 หมู่ที่ 1 ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัด สมุทรปราการ	สินเชื่อรายย่อย	1,000,000	-	-	100.00 ⁽⁴⁾	หุ้นสามัญ
บจ. เคทีซี พิกโก (สมุทรสาคร) 322/90 ถนนเอกชัย ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	สินเชื่อรายย่อย	1,000,000	-	-	100.00 ⁽⁴⁾	หุ้นสามัญ
ธุรกิจหลักทรัพย์						
บมจ. หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย 195 อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ชั้น 32 ถ. สาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2686-6100, โทรสาร 0-2670-0430	จัดการกองทุน	20,000,000	19,999,986	100.00		หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	อัตราการถือหุ้น			ชนิดของหุ้น
			ธนาคารถือหุ้นทางตรง		ทางอ้อม ⁽¹⁾	
			จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	
บล. กรุงไทย ซีมิโก้ ชั้น 8,15-17,19, 21 อาคารลิเบอร์ตีส์แควร์เลขที่ 287 ถ.สีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2695-5000, โทรสาร 0-2695-5173	หลักทรัพย์	259,127,200	129,563,600	50.00		หุ้นสามัญ
บจ. กรุงไทยแอดไวซ์โฮลดิ้ง 35 อาคารนานาเหนือ ชั้น 5 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2208-3047 โทรสาร 0-2256-8659	Holding Company	30,000,000	22,799,999	76.00	24.00 ⁽³⁾	หุ้นสามัญ
ธุรกิจสนับสนุน						
บจ. กรุงไทยกฎหมาย 191/50-53, 55 อาคารซี.ที.ไอ. ทาวเวอร์ ชั้น 18-19 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 กรุงไทย ธุรกิจบริการ 96/12 ซ.ลาดพร้าว 106 (บุญอุดม 1) ถ.ลาดพร้าว แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์ 0-2791-9800 โทรสาร 0-2935-3711	บริการงาน บริการทั่วไป	1,400,000	1,399,990	100.00	-	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	อัตราการถือหุ้น			ชนิดของหุ้น
			ธนาคารถือหุ้นทางตรง		ทางอ้อม ⁽¹⁾	
			จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	
บจ. กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซส 22/1 อาคารไผ่บรวาวน์ 2 ช.สุขุมวิท 1 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2646-8000	บริการด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	13,000,000	12,999,994	100.00	-	หุ้นสามัญ
บจ. อินฟินิทัส บาย กรุงไทย 944 อาคารสามย่านมิตรทาวน์ ชั้นที่ 25-26 ถ.พระรามที่ 4 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330	บริการ Digital Platform รวมถึง บริการต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี	30,000,000	-	-	100.00 ⁽⁵⁾	หุ้นสามัญ
ธุรกิจอื่นๆ						
บจ. เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ 5/13 หมู่ 3 ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ 0-2558-7555, โทรสาร 0-2558-7566	จัดการระบบ ชำระเงินระหว่าง ธนาคาร	500,000	99,295	19.86	-	หุ้นสามัญ
บจ. บีซีไอ (ประเทศไทย) 5/13 หมู่ที่ 3 ชั้น 4 ถ. แจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120	ให้บริการหนังสือ ค้าประกันอิเล็กทรอนิกส์บน ระบบบล็อกเชน	53,000,000	11,750,000	22.17	-	หุ้นสามัญ
บจ. โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 999 อาคารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมู่ 1 ต. นนทบุรี อ. บางพลี จ. สมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2131-1042-4, โทรสาร 0-2131-1189	โรงแรม	10,177,800	1,017,780	10.00	-	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	อัตราการถือหุ้น			ชนิดของหุ้น
			ธนาคารถือหุ้นทางตรง		ทางอ้อม ⁽¹⁾	
			จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	
บจ. เมืองใหม่อุตสาหกรรม สระบุรี 123 อาคารไทยประกันชีวิต ชั้น 12 ถ. รัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2246-9487, โทรสาร 0-2246-9819	นิคมอุตสาหกรรม	25,000,000	2,500,000	10.00	-	หุ้นสามัญ
บมจ. อัลฟาเทค อิเล็กทรอนิกส์ (ติดต่อสำนักงานคณะผู้ชำระบัญชี) 889 อาคารไทยซีซี ทาวเวอร์ ชั้น 14 ห้อง 141 ถ.สาทรเหนือ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120	ผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	2,642	806	30.51	-	หุ้นสามัญ
บมจ. แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป 98/3-10 ถ.พระอาทิตย์ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200 โทรศัพท์ 0-2629-4488, โทรสาร 0-2629-4469	ผลิตและจำหน่าย สิ่งพิมพ์	129,354,620	20,814,928	16.09	-	หุ้นสามัญ
บมจ. ผลิตภัณฑ์อาหารกว้างไพศาล อาคารธนสาร 43 ถ.เชียงใหม่ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600 โทรศัพท์ 0-2863-3288, โทรสาร 0-2437-8123	ผลิตและจำหน่าย อาหารกระป๋อง	500,489,990	62,145,000	12.42	-	หุ้นสามัญ
บมจ. สหวิริยาสติอินดัสตรี อาคารประภาวิทย์ ชั้น 2-3, 28/1 ถ.สุศักดิ์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทรศัพท์ 0-2238-3063-82, โทรสาร 0-2236-8890, 0-2236-8892	อุตสาหกรรม เหล็ก	11,113,018,280	4,499,394,589	40.49	-	หุ้นสามัญ

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	จำนวนหุ้นที่ จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด	อัตราการถือหุ้น			ชนิดของหุ้น
			ธนาคารถือหุ้นทางตรง		ทางอ้อม ⁽¹⁾	
			จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	สัดส่วน การถือหุ้น (ร้อยละ)	
กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วมทุน สำหรับธุรกิจเอสเอ็มอีก้าวไกลไป ด้วยกัน 1 เลขที่ 989 อาคารสยาม พิวรรณ์ทาวเวอร์ ชั้น 9, 24 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวันเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	Private Fund (เป็นกองทุนที่ จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ วิสาหกิจ ขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs))	21,100,000	18,590,302.70	88.11	-	ใบทรัสต์
กองทรัสต์เพื่อกิจการเงินร่วมทุน สำหรับธุรกิจเอสเอ็มอีก้าวไกลไป ด้วยกัน 2 เลขที่ 989 อาคารสยาม พิวรรณ์ทาวเวอร์ ชั้น 9, 24 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	Private Fund (เป็นกองทุนที่จัด ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริม ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาด กลางและขนาด ย่อม (SMEs))	70,940,000	60,892,696.86	85.84	-	ใบทรัสต์

หมายเหตุ : (1) อัตราการถือหุ้นทอดสุดท้าย

- (2) ถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บมจ. กรุงไทยพาณิชย์ประกันภัย
- (3) ถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บมจ. บัตรกรุงไทย
- (4) ถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บจ. เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ)
- (5) ถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บจ. กรุงไทยแอดไวซ์เซอร์

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

6.1.3 บุคคลอ้างอิงอื่นๆ (ระบุชื่อบริษัท ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เบอร์โทรสาร)

- นายทะเบียนหลักทรัพย์สำหรับหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิของ ธนาคาร บจ. ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2009-9000 SET Contact Center 0-2009-9999 โทรสาร 0-2009-9991 E-mail : SETContactCenter@set.or.th
- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้และนายทะเบียนหุ้นกู้
 - สาระด้วยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2560 ครอบคลุมกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570 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
 - หุ้นกู้สกุลเงินเหรียญสหรัฐของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2561 ครอบคลุมกำหนดไถ่ถอนปี 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
 - ตราสารด้วยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2562 ครอบคลุมกำหนดไถ่ถอนปี 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

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

▪ ผู้สอบบัญชี

บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

ชั้น 33 อาคารเลคซ์ดา

193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก

คลองเตย กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 0-2264-9090

โทรสาร 0-2264-0789-90

▪ ที่ปรึกษากฎหมาย

ฝ่ายนิติการ

กลุ่มกำกับงานกฎหมาย

สายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย

บมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารสุขุมวิท ชั้น 17

10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย

เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 0-2208-1770-79

บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด

191/50-53 อาคารซี.ที.ไอ. ทาวเวอร์ ชั้น 18-19, 27

ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย

กรุงเทพฯ

โทรศัพท์ 0-2261-3739

โทรสาร 0-2261-3748-50

6.1.4 ข้อมูลสำคัญอื่น (ถ้ามี)

ไม่มี