



ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทบัญชี ค(3) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใดผ่านทางเครือข่าย โดยจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2539 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้นที่ 50 ล้านบาท และได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ภายใต้ชื่อ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2545 ต่อมาในวันที่ 9 กันยายน 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นบริษัทได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 950 ล้านบาท โดยให้บริษัทเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นเดิมจำนวน 44 ล้านหุ้น และขายให้กับประชาชนทั่วไปจำนวน 51 ล้านหุ้น ทำให้บริษัทมีทุนจดทะเบียนรวม 1,000 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 100 ล้านหุ้น และในวันที่ 28 ตุลาคม 2545 บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วันที่ 12 ธันวาคม 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 50 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 5 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท เพื่อสำรองไว้สำหรับการใช้สิทธิของใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะออกและเสนอขายให้แก่พนักงานตามโครงการ ESOP ต่อมาในวันที่ 3 พฤศจิกายน 2546 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 1,530,162,000 บาท โดยมีมติให้จัดสรรหุ้นจำนวน 150 ล้านหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมในอัตราส่วน 1 หุ้นเดิม ต่อ 1.5 หุ้นใหม่ และจัดสรรหุ้นจำนวน 3,016,200 หุ้น ไว้เพื่อรองรับการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิภายใต้โครงการ ESOP เพิ่มเติมจากการปรับอัตราการใช้สิทธิ จึงทำให้ ณ เดือนธันวาคม 2546 บริษัทมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 2,580,162,000 บาท และมีทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,500,000,000 บาท

ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2551 ใบสำคัญแสดงสิทธิถึงกำหนดอายุครบ 5 ปี และเป็นวันครบกำหนดการใช้สิทธิครั้งสุดท้าย โดยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ผู้ใช้สิทธิทั้งสิ้น 4,885,950 หน่วย และใบสำคัญแสดงสิทธิที่ยังไม่ได้ใช้สิทธิมีจำนวน 114,050 หน่วย จึงทำให้มีจำนวนหุ้นสามัญคงเหลือจากการใช้สิทธิทั้งสิ้นจำนวน 182,793 หุ้น

วันที่ 30 เมษายน 2552 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้ลดทุนจดทะเบียน จากจำนวน 2,580,162,000 บาท เป็น 2,578,334,070 บาท โดยการยกเลิกหุ้นสามัญที่ได้จดทะเบียนไว้แล้วแต่ยังไม่ได้ออกจำหน่ายจำนวน 182,793 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท ซึ่งเป็นหุ้นที่เหลือจากการใช้สิทธิของใบสำคัญแสดงสิทธิที่ออกให้แก่กรรมการและพนักงานของบริษัท โดยใบสำคัญแสดงสิทธิดังกล่าวได้หมดอายุลงแล้ว และบริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนการลดทุน



ต่อกระทรวงพาณิชย์เรียบร้อยแล้วในวันที่ 12 พฤษภาคม 2552

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578,334,070 บาท และมีจำนวนบัญชีรวมประมาณ 2.5 ล้านบัญชี แบ่งเป็น บัตรเครดิต 1,807,755 บัตร และ KTC CASH 693,273 บัญชี

บริษัทได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในเชิงธุรกิจสำหรับการให้บริการบัตรเครดิตในหลายปีที่ผ่านมาดังนี้

- ปี 2549 ได้รับรางวัล Outstanding Performer and Marketing Excellence ประจำปี 2006 จาก บริษัทวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล และ บริษัทวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล เอเชีย-แปซิฟิก
- ปี 2551 ได้รับรางวัลชนะเลิศ “MasterCard Asia/Pacific Middle East and Africa Product Award 2008” สาขาโปรแกรมบัตรเครดิตยอดเยี่ยม จากบัตรเครดิต KTC โทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด
- ปี 2552 ได้รับรางวัลเกียรติคุณด้านการตลาดระดับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียใต้ “The 2009 MasterCard Hall of Fame Awards” สาขาเปิดตัวบัตรเครดิตใหม่ยอดเยี่ยม (Best New Card Launch) สำหรับบัตรเครดิตระดับสูงสุด “เคทีซี รอยัล ออร์คิต พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด”
- ปี 2552 ได้รับ 3 รางวัลใหญ่จากโครงการ Lafferty South East Asia Payment Card Awards 2009 จัดโดย ลาฟเฟอร์ตี้ กรุ๊ป (Lafferty Group) บริษัทวิจัยและให้คำปรึกษาด้านการเงินแห่งประเทศอังกฤษ ได้แก่ Best Card Issuer in Thailand (รางวัลผู้ออกบัตรเครดิตที่ดีที่สุดในประเทศไทย) Best Premium Credit Card in Thailand (รางวัลบัตรเครดิตเคทีซี วีซ่า แพลทินัม เป็นบัตรเครดิตระดับพรีเมียมที่ดีที่สุดในประเทศไทย) และ Best Classic Card in Thailand (บัตรเครดิตเคทีซี วีซ่า คลาสสิก ได้รับคัดเลือกให้เป็นบัตรคลาสสิกที่ดีที่สุดในประเทศไทย)
- ปี 2553 ได้รับรางวัล Thailand Creative Event Awards 2009 (รางวัลสุดยอดการจัดงานธุรกิจเชิงสร้างสรรค์) จาก “KTC MasterCard Viva in the Air 2008” (โครงการวิวahnานาชาติ บนบอลลูน 14 คู่ครั้งแรกในโลก) จากสำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.)
- ปี 2553 ได้รับรางวัล Most Innovative Card Marketing Program (นวัตกรรมโปรแกรมการตลาด บัตรเครดิตยอดเยี่ยม) ในฐานะผู้ดำเนินโครงการการประกวดโรงแรมบูติคครั้งแรกในประเทศไทยจากงาน The MasterCard Hall of Fame Awards 2010
- ปี 2554 ได้รับรางวัลโปรแกรมการตลาดบัตรเครดิตที่มีประสิทธิภาพที่สุด สำหรับแคมเปญกลุ่มบัตรเคทีซี-TDP บัตรเครดิตร่วมแบรนด์ห้างสรรพสินค้าท้องถิ่น (Most Effective Card Marketing Program Award for KTC-TDP) และรางวัลการตลาดดิจิทัลยอดเยี่ยมสำหรับแคมเปญโรงแรมเคทีซี บูติค อวอร์ด (Best Digital



Marketing for KTC Boutique Awards) ในงานมาสเตอร์การ์ด ฮอลล์ ออฟ เฟม มาร์เก็ตติ้ง อวอร์ดส 2011 (The MasterCard Hall of Fame Marketing Awards 2011)

- ปี 2556 เคทีซีได้รับรางวัลที่ 6 ของโลกจากการเข้าร่วมแข่งขันเกมธุรกิจระดับโลกจัดขึ้นโดย บริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนลภายใต้ชื่อโครงการ "VISA Global Challenge" ประจำปี 2556 โดยมีองค์กรระดับโลกส่งทีมเข้าร่วมแข่งขันทั้งสิ้น 144 ทีมจาก 44 ประเทศทั่วโลก
- ปี 2557 เคทีซีได้รับรางวัลที่ 1 ของโลกจากการเข้าร่วมแข่งขันเกมธุรกิจระดับโลกจัดขึ้นโดย บริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนลภายใต้ชื่อโครงการ "VISA Global Challenge" ประจำปี 2557 โดยมีองค์กรระดับโลกส่งทีมเข้าร่วมแข่งขันทั้งสิ้น 108 ทีมจาก 31 ประเทศทั่วโลก

นอกจากนี้ KTC ยังได้รับรางวัลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่

- ปี 2552 เคทีซี สมาร์ท ออฟฟิศ ได้รับรางวัล "Happy Work Place" ต้นแบบองค์กรแห่งความสุขจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชนในงานมหกรรม Happy Work Place Forum II 2009 วิถีแห่งความสุขในภาวะวิกฤติ
- ปี 2554 เคทีซี ได้รับรางวัล "Happy Work Place" องค์กรที่รักษามาตรฐานความเป็นองค์กรสุขภาวะในงาน "5 Apps To Happy Workplace 3.0" จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- ปี 2556 เคทีซีได้รับรางวัล "บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น" (Outstanding Investor Relations Awards) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในงาน SET Awards 2013 ซึ่งจัดโดยความร่วมมือระหว่างตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร

1.2 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท

วิสัยทัศน์ของบริษัทที่กำหนดไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ว่า "A Membership Company Providing Innovative Customer Experiences" โดยมีพันธกิจที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งการสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับสมาชิก สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และสร้างสรรค์ มีบรรยากาศการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของ สร้างสัมพันธภาพระยะยาวกับพันธมิตร สร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่นักลงทุน ตลอดจนดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

ภายใต้เป้าหมายที่กำหนดขึ้นอย่างชัดเจนของบริษัทที่จะก้าวไปสู่การเป็น "The Most Preferred Brand in Card Business & Non-collateral Personal Loan" ซึ่งการที่บริษัทมีเป้าหมายที่จะก้าวขึ้นไปเป็นที่ 1 ในอุตสาหกรรม บริษัทจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยการเสริมความแข็งแกร่งผ่านการสร้างเครื่องมือทางธุรกิจ (Business Tool) ใหม่ ๆ โดยเฉพาะ Customer Relationship Management (CRM) และ Total Business Relationship (TBR) เพื่อ



ใช้เป็นฐานในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ (Products & Services) ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว (Long-Term Relationship) กับพันธมิตรทางธุรกิจต่าง ๆ

อนึ่ง KTC ยังมีจุดแข็งในด้านของความยืดหยุ่น (Flexibility) ในการบริหารจัดการที่ชัดเจน ตลอดจน ความสามารถในการบริหารงานของฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) และ ฝ่ายติดตามหนี้ (Collection) ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเร่งพัฒนาในเรื่องของงานบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดอีกด้วย

นอกจากนั้น วัตถุประสงค์หลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ต้องการให้มีการเติบโตแบบยั่งยืน (Sustainable) บริษัทจึงจำเป็นต้องมีการบริหารทั้งในด้านของการพัฒนาคน (Human Development) การสร้างเสริมมูลค่าของสินค้าและบริการ (Valuable Products & Services) การพัฒนาการตลาดรูปแบบใหม่ ที่คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนการบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะเป็นปัจจัยร่วมสนับสนุนที่สำคัญที่จะทำให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไปได้

1.3 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่สำคัญ

ปี 2555

- ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 10 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2555 ได้มีมติพิจารณาแต่งตั้งนางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการแทนนายสุวิทย์ มาไพศาลสิน กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระ และแต่งตั้งนางปานทิพย์ ศรีพิมล เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการแทนนางสาวพิมพ์เพ็ญ ลัดพลี กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยให้นางปานทิพย์ ศรีพิมล ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ
- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2555 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2555 มีมติแต่งตั้งนายอัศวรัตน์ ณ ระนอง กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบเข้าดำรงตำแหน่งประธานกรรมการตรวจสอบ แทนนายสุวิทย์ มาไพศาลสิน รวมถึงแต่งตั้ง นายสุวิทย์ เมษินทรีย์ กรรมการอิสระ เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการตรวจสอบแทนนายสุวิทย์ มาไพศาลสิน
- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 10/2555 เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555 มีมติแต่งตั้งนางกิตติยา ไตรณะเกษม เข้าดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท แทนนายพงษ์ธร สิริโยธินที่ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท
- KTC เสนอขายหุ้นกู้ จำนวน 6,000 ล้านบาท ในเดือนสิงหาคม แบ่งเป็นหุ้นกู้อายุ 2 ปี จำนวน 1,800 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.90 ต่อปี หุ้นกู้อายุ 3 ปี จำนวน 3,200 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 5.20 ต่อปี และหุ้นกู้อายุ 4 ปี จำนวน 1,000 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 5.40 ต่อปี



ปี 2555 (ต่อ)

- “มหัศจรรย์แห่งทองกับเคทีซี” เป็นแคมเปญการตลาดสำหรับผู้ถือบัตรเครดิต เมื่อมียอดใช้จ่ายหรือยอดเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิตรวมกันครบทุก 1,000 บาท หรือบัตรคืนเชื่อพร้อมใช้ KTC Cash Revolve ที่มียอดคงค้างทุก 4,000 บาท โดยสามารถลงทะเบียนเพื่อลุ้นรับสิทธิชิงรางวัลทองคำ 266 รางวัล มูลค่ารวม 10 ล้านบาท
- “KTC Beauty Advocate คัดสรรทุกสเต็มสู่ความสวยเพอร์เฟกต์นี้” ร่วมกับ 7 พันธมิตรผู้เชี่ยวชาญด้านความงาม ได้แก่ เอเพ็กซ์ โปรฟาวด์ บิวตี้ อิมเมจินี คลินิก & ดิวา คลินิก ผิวดีคลินิก พญาศคลินิก ร่มภาดาคลินิก รมย์วินทร์คลินิก และธนพรคลินิก เพื่อเป็นสิทธิประโยชน์เพื่อไลฟ์สไตล์ด้านความงามแก่ผู้ถือบัตร โดยนำเสนอโปรโมชั่นราคาพิเศษ รวมถึงเน้นการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความสวยงามและความปลอดภัย
- KTC ได้เริ่มปรับโครงสร้างการทำงานภายในใหม่ตั้งแต่ต้นปี 2555 โดยนำงานที่เคยใช้บริการจากบริษัทภายนอกเข้ามาบริหารจัดการภายในบริษัทเอง ได้แก่ ส่วนงานติดตามหนี้ พนักงานขายตรง (Direct Sales) พนักงานขายผ่านโทรศัพท์ (Telesales) หน่วยงานด้านบริการท่องเที่ยว (KTC World Travel Service Center : KWT) และขยายขอบเขตงานในส่วน Contact Center ตลอดจนปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานทั้งบริษัท เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นลักษณะ End to End คือรู้จักเริ่มต้นของงานจนถึงจุดสิ้นสุดของงานนั้น ๆ ทั้งนี้หากบริษัทสามารถปรับขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วนขององค์กรก็จะเห็นต้นทุนดำเนินงานที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ
- KTC ร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTB) เปิดตัวบัตรเครดิต “KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE” บัตรที่รวมเอกลักษณ์ทางการเงินจาก KTB Precious Plus และสิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าระดับไฮเอนด์ของบัตรเครดิต KTC VISA INFINITE

ปี 2556

- ในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ KTC ได้เปลี่ยนแปลงระบบคอมพิวเตอร์งานหลัก(Core-System) จากเดิมที่ใช้การประมวลผลจากผู้ให้บริการต่างประเทศ ปรับเป็นการซื้อระบบงานมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับงานของบริษัทด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากขึ้น
- ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 11 เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2556 ได้มีมติอนุมัติการแต่งตั้งกรรมการ 2 ท่าน ที่ออกจากตำแหน่งตามวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทอีกวาระหนึ่ง ได้แก่ นางกิตติยา ไตรณะเกษม และนางศรีประภา พริ้งพวงษ์ และมีมติแต่งตั้งนายพลข หุตะเจริญ เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและกรรมการอิสระของบริษัท แทนนายพงศธร สิริโยธิน กรรมการซึ่งลาออกจากตำแหน่ง



ปี 2556 (ต่อ)

- บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 3 ครั้ง ในเดือนพฤษภาคมจำนวน 2,000 ล้านบาท อายุ 3 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.65 ต่อปี ต่อมาบริษัทได้เสนอขายหุ้นกู้ จำนวน 3,000 ล้านบาท ในเดือนสิงหาคม แบ่งเป็นหุ้นกู้อายุ 3 ปี จำนวน 2,200 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.75 ต่อปี และหุ้นกู้อายุ 5 ปี จำนวน 800 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 5.00 ต่อปี และในเดือนพฤศจิกายนจำนวน 5,000 ล้านบาท อายุ 4 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.8 ต่อปี
- แคมเปญหลักของบริษัทเป็นโปรแกรมส่งเสริมการตลาดทั้งในส่วนของบัตรเครดิตและสินค้าบุคคลในรูปแบบ “Happy Go Lucky” โดยบริษัทจะจัดกิจกรรมพิเศษให้กับสมาชิกทุกวันที่ 13 ของเดือนตลอดปี 2556 อีกทั้ง บริษัทจะคัดสรรกิจกรรมพิเศษจากหลากหลายพันธมิตรและร้านค้าของบริษัทได้แก่ แคมเปญ KTC Signature Dish ที่ใช้คะแนนสะสม 999 คะแนน เพื่ออิมมอร์กับเมนูที่คัดสรรมาเป็นพิเศษหรือใช้คะแนนแลกตั๋วเครื่องบินในเครือเมเจอร์ หรือเครือเอสเอฟ ใช้คะแนนแลกส่วนลด 30% สำหรับ iPhone, iPad ใช้คะแนน 1,000 คะแนนแทนเงินสด 300 บาทที่ชู้เปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น
- สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตไตรมาส 1 เคทีซีออกแคมเปญ “ทุกวัน ทุกทีมีเซอร์ไพรส์” ให้สมาชิกมีโอกาสเป็นผู้โชคดีรับคะแนนสะสมเท่ากับยอดใช้จ่าย ต่อมาในไตรมาส 2 เคทีซีได้จับมือร้านค้าพันธมิตรกว่า 60 แปรณด์ขึ้นนำทั่วประเทศในโปรแกรม “KTC Summer Fashion Fast Forward” เพื่อมอบความสุขให้แก่สมาชิกที่ชื่นชอบการช้อปปิ้งโดยมอบสิทธิ 3 ต่อคือ (1) รับส่วนลดและของสมนาคุณ (2) รับเงินสด และ (3) ชิงโชคแพ็คเกจท่องเที่ยวฮ่องกง ตามด้วยแคมเปญการตลาด “รูดล้านล้าน ทุกการใช้จ่าย กับบัตรเคทีซี แจก 13 ล้าน 13 สัปดาห์” หรือการออกโปรโมชั่นคืนเงินในหมวดค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ด้วยแคมเปญ “สุขได้ทุกที่ ทุกปั๊มน้ำมัน และทุกชู้เปอร์มาร์เก็ตทั่วประเทศ รับเงินสดสูงสุด 5%” ในไตรมาส 3 เคทีซีออกแคมเปญ “เก็บไว้ทำไม ใช้เลย” เป็นการมอบสิทธิประโยชน์พิเศษทั้งในด้านการได้รับคะแนนสะสมเพิ่มและด้านการนำคะแนนสะสมไปแลกเพื่อเพิ่มความคุ้มค่าที่ร้านค้าทั่วประเทศ โดยคัดสรรสิทธิพิเศษออกเป็น 3 รูปแบบคือ (1) “ยิ่งใช้ ยิ่งได้” รับคืนคะแนนสะสมสูงสุด 300% (2) “คะแนนน้อยแลกได้เกินคุ้ม” รับสิทธิใช้คะแนนสมน้อยกว่าปกติแลกสินค้าตามที่กำหนด และ (3) “แลกแล้วยังได้คะแนนคืน” โดยสมาชิกรับคืนคะแนนสะสม Forever Rewards พิเศษเข้าบัญชีเมื่อใช้คะแนนสะสมแลกซื้อสินค้าจากร้านค้าที่ร่วมรายการ และในไตรมาสสุดท้าย เคทีซีออกแคมเปญ “ใช้ 10,000 บาท รับ 1,000 คะแนน” โดยมอบคะแนนสะสม 1,000 บาทสำหรับสมาชิกบัตรเครดิตเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรครบทุก 10,000 บาท หรือคะแนนสะสม Royal Orchid Plus โดยไม่จำกัดยอดรับคะแนนสะสมสูงสุดและคะแนนสะสมดังกล่าวไม่มีวันหมดอายุ นอกจากนี้ยังมีแคมเปญ “KTB Forever Smile”



ปี 2556 (ต่อ)

โดยสมาชิกสามารถใช้คะแนนสะสมที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูงสุดถึง 8.50% ต่อปี เพียงใช้คะแนนสะสม Forever Rewards แลกสิทธิ์ฝากเงินประจำได้สูงสุด 10 เท่าของคะแนนสะสม

- สำหรับธุรกิจสินเชื่อบุคคลในไตรมาสแรก เคทีซีออกแคมเปญการตลาดสินเชื่อพร้อมใช้ (KTC Cash Revolve) ให้ลูกค้าได้รับสิทธิจ่ายดอกเบี้ยเพียงครึ่งเดียวของอัตราปกติสำหรับยอดเงินเบิกถอนครั้งแรกหรือแคมเปญ “ถึงเวลาหมดหนี้ เคทีซีเคลียร์ให้เกลี้ยง” เพื่อให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเพื่อร่วมลุ้นรางวัลลดภาระหนี้ทั้งจำนวน และแคมเปญ “จะใช้เท่าไรก็คิดเพียง 13 บาท” เพื่อแบ่งเบาภาระให้สมาชิกสินเชื่อพร้อมใช้ เคทีซียังช่วยลดภาระให้กับสมาชิกอย่างต่อเนื่องโดยออกแคมเปญ “ไร่ดอกเบี๋ยนานถึง 5 ปีกับเคทีซี แคช รีโวลฟ์” ในไตรมาส 2 โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกสินเชื่อบุคคล KTC Cash Revolve มีสิทธิลุ้นรับรางวัลใช้เงินฟรีแบบไร่ดอกเบี๋ย นานสูงสุด 5 ปี ในช่วงไตรมาสที่ 3 เคทีซีได้จัดแคมเปญต้อนรับสมาชิกใหม่สินเชื่อพร้อมใช้ “เคทีซี แคช รีโวลฟ์” เพื่อให้สมาชิกได้รับความประทับใจจากสิทธิประโยชน์สำหรับการเบิกถอนเงินสดตั้งแต่เริ่มเป็นสมาชิกโดยมอบสิทธิชำระดอกเบี้ยเพียง 9% ต่อปี นาน 1 รอบบัญชี สำหรับทุกยอดเบิกถอนเงินในวันที่ 13 สำหรับสมาชิกใหม่ บริษัทจะคืนเงินส่วนต่างดอกเบี้ยกลับเข้าบัญชีของสมาชิกที่สมัครสินเชื่อพร้อมใช้และได้รับอนุมัติในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ในไตรมาส 4 เคทีซีออกแคมเปญ “เคทีซีเคลียร์ให้เกลี้ยง ซีซั่น 3” เพื่อให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเพื่อร่วมลุ้นรางวัลลดภาระหนี้ รวมทั้งสิ้น 2013 รางวัลเพียงสมาชิกบัตรมียอดเงินต้นคงค้างตามเงื่อนไขที่กำหนด หรือใช้คะแนนสะสม Forever Rewards เพื่อแลกสิทธิ์ในการลุ้นรางวัลลดภาระหนี้
- เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2556 บริษัทได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจบริการงานติดตามทวงถามหนี้ (Collection) ให้แก่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

ปี 2557

- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2557 ได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัททั้งคณะและผู้บริหารของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ กำหนดและทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท รวมไปถึงการกำกับดูแลการดำเนินงานกิจการของบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2557 ได้มีมติแต่งตั้งนายธัญญพงศ์ ธรรมาวานุกุลป์ เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ แทนนายสุวิทย์ เมษินทรีย์ กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระและที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่



ปี 2557 (ต่อ)

- 6/2557 ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งประชุมในวันที่ 25 เมษายน 2557 มีมติแต่งตั้งให้นายพลช หุตะเจริญ กรรมการอิสระ เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการตรวจสอบ และแต่งตั้งนายธัญญพงศ์ ธรรมวราวุฒคุปต์ กรรมการ เข้ารับตำแหน่งกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน และกรรมการกำกับดูแลกิจการตามลำดับ
- บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 12 ครั้ง เริ่มจากในเดือนเมษายน จำนวน 500 ล้านบาท อายุ 3 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี ในเดือนพฤษภาคม 3 ครั้งมีจำนวนรวม 700 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น 1) จำนวน 400 ล้านบาท 2) จำนวน 100 ล้านบาท โดยทั้งสองครั้งมีอายุ และอัตราดอกเบี้ยที่เท่ากัน คือ อายุ 3 ปี 9 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.95 ต่อปี และ 3) จำนวน 200 ล้านบาท อายุ 2 ปี 4 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.65 ต่อปี ในเดือนกรกฎาคม 2 ครั้งมีจำนวนรวม 400 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น 1) จำนวน 200 ล้านบาท อายุ 2 ปี 11 เดือน 29 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.80 ต่อปี และ 2) จำนวน 200 ล้านบาท อายุ 1 ปี 11 เดือน 28 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.60 ต่อปี ต่อมาในเดือนสิงหาคม บริษัทได้เสนอขายหุ้นกู้อีก 2 ครั้งมีจำนวนรวม 2,200 ล้านบาท แบ่งเป็น 1) จำนวน 2,000 ล้านบาท อายุ 2 ปี 11 เดือน 30 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.00 ต่อปีในปีที่ 1 ร้อยละ 4.25 ต่อปีในปีที่ 2 และร้อยละ 4.50 ต่อปีในปีที่ 3 และ 2) จำนวน 200 ล้านบาท อายุ 3 ปี 9 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.70 ต่อปี บริษัทยังได้ออกหุ้นกู้ในเดือนกันยายนจำนวน 300 ล้านบาท อายุ 3 ปี 6 เดือน 15 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.80 ในเดือนตุลาคมอีก 2 ครั้งเป็นจำนวนรวม 4,400 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น 1) จำนวน 4,000 ล้านบาท อายุ 3 ปี 9 เดือน 23 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.25 ต่อปีในปีที่ 1-3 และร้อยละ 4.50 ต่อปีในช่วง 9 เดือน 23 วันของปีที่ 3 และ 2) จำนวน 400 ล้านบาท อายุ 3 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.70 ต่อปี และในเดือนพฤศจิกายน จำนวน 130 ล้านบาท อายุ 3 ปี 9 วัน อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.65 ต่อปี
 - บริษัทได้วางแผนคิดในการทำงานใหม่เป็น “Make it Better” โดยมุ่งปรับปรุงระบบงาน และการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ภายในองค์กรให้ดีขึ้นและออกผลิตภัณฑ์บริการและสวัสดิภาพประโยชน์ที่ดีขึ้นให้แก่ลูกค้า รวมไปถึงการทำธุรกิจควบคู่การทำกิจกรรมเพื่อสังคมให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อสร้างคุณค่าสูงสุดอย่างยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบองค์รวม ทั้งนี้บริษัทมุ่งปลูกฝังและมอบโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกันภายใต้คุณค่าองค์กร (Core Values) 5 ประการ คือ 1. ความเป็นมืออาชีพ (Professional) 2. การทำงานเป็นทีม (Coordination) 3. ความรู้สึกเป็นเจ้าของต่องานและบริษัท (Ownership) 4. ความแตกต่างที่เหนือชั้น (Differentiate) 5. ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงด้วยพลังที่ไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีมิตรภาพที่ดีและอยู่ร่วมกัน



ปี 2557 (ต่อ)

ด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้เกิดการสร้างสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

- สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในไตรมาสแรกของปี 2557 KTC ได้จัดแคมเปญ “SHOP ON TOP LET'S CELEBRATE” โดยร่วมมือกับพันธมิตรห้างสรรพสินค้าชั้นนำจัดโปรโมชั่นให้สมาชิกใช้คะแนนสะสมเพื่อแลกแทนเงินสด รวมถึงมีโปรแกรม “กดเงินใช้.....ก็ได้เงินคืน” เพื่อมอบสิทธิรับเงินคืนสูงสุด 2.4% ให้แก่สมาชิกที่มียอดเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิตของบริษัท ต่อมาในไตรมาสสอง KTC ได้ร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยออกบริการ “สินเชื่อบ้านกรุงไทย...ผ่อนบ้านผ่านบัตร” ให้ลูกค้าสินเชื่อบ้านของธนาคารชำระค่างวดผ่านบัตรเครดิตเคทีซี โดยการตัดบัญชีอัตโนมัติ ได้ตลอดอายุสัญญา รวมถึงบริษัทได้ออกโปรแกรมการตลาด “กิน บิน เฮ ที่ ชูกิชิ กับบัตรเครดิต KTC” โดยมอบสิทธิพิเศษให้สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีมีโอกาสได้เป็นผู้โชคดี สำหรับทริปพิเศษท่องเที่ยวเกาหลี และชิมอาหารต้นตำรับแดนกิมจิ กรุงเทพฯ – เกาหลี 5 วัน 3 คืน เพียงรับประทานอาหารในเครือชูกิชิครบทุก 900 บาท และชำระผ่านบัตรเครดิตเคทีซี พร้อมรับส่วนลดทันที 5% เมื่อรับประทานครบ 900 บาทขึ้นไป หรือ ลด 15 % เมื่อใช้คะแนนสะสม Forever Rewards เท่ากับยอดบิลและชำระส่วนต่างด้วยบัตรเครดิตเคทีซี ที่ร้านในเครือของชูกิชิ ในไตรมาสสาม บริษัทได้เพิ่มโปรแกรมเกี่ยวกับสุขภาพและท่องเที่ยวช่วยเสริมยอดใช้จ่ายผ่านบัตร เคทีซีได้ออกแคมเปญการตลาดที่เน้นสร้างเสริมสมดุลของสุขภาพและความงาม ผ่านการออกหนังสือ “KTC 100 Total Wellness For A Better Life” ซึ่งจะแนะนำร้านค้า 100 ร้านชั้นนำที่ได้คัดสรรแล้วและให้สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี ควบคู่ไปกับการขยายตลาดบัตรเครดิตใหม่ในตลาดหัวเมืองใหญ่ 4 ภาค เพื่อให้ความสำคัญกับตลาดในพื้นที่ส่วนภูมิภาคมากขึ้น ด้วยแคมเปญ “รู้ดทุกครั้ง... ได้ลุ้นทุกวันกว่า 10 ล้านคะแนนกับเคทีซี” โดยมอบสิทธิพิเศษให้แก่สมาชิกในพื้นที่สามารถรับสิทธิประโยชน์และร่วมลุ้นรางวัลด้วย และในไตรมาสสุดท้าย บริษัทได้เปิดตัวบัตร KTC X Visa Signature เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของสมาชิกมากขึ้น โดยเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าที่ชอบรับประทานอาหารท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ในขณะเดียวกัน บริษัทยังออกแคมเปญต่างๆ ที่เกี่ยวกับหมวดใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเพื่อเพิ่มความคุ้มค่าให้แก่สมาชิกเช่น ที่หมวดซูเปอร์มาร์เก็ตด้วยแคมเปญ “บัตรเครดิต KTC แลกรับคืนสูงสุด 20% ของยอดใช้จ่ายที่ไฮเปอร์มาร์เก็ต ทุกที่ ทั่วประเทศ” เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต KTC ที่ไฮเปอร์มาร์เก็ต ทุกที่ ทั่วประเทศ สามารถใช้คะแนนสะสม KTC Forever Reward 1,000 คะแนน ทุกการใช้จ่าย 1,000 บาท แลกรับเงินคืนสูงสุด 20% และหมวดรถยนต์ ได้แก่แคมเปญ “โดนใจทุกคน เดิมคุ้มทุกคัน” ที่สมาชิกบัตรสามารถแลกรับเงินคืนแบบประหยัดคะแนนสะสม 30% เมื่อเติมน้ำมันที่ปั๊มบางจาก หรือจะแบ่ง



ปี 2557 (ต่อ)

ชำระ 0% สูงสุด 10 เดือนเมื่อเปลี่ยนยางกับร้านค้าที่ร่วมรายการทั่วประเทศด้วยแคมเปญ “เปลี่ยนยางรถยนต์จ่ายแบบสบายๆ กว่า 500 ร้านค้าทั่วประเทศด้วยบัตรเครดิต KTC” ตลอดปี 2557 ที่ผ่านมา KTC จัดกิจกรรมพิเศษ “Friday Delight” โดยเน้นการใช้คะแนนสะสม Forever Reward แลกรับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ทุกศุกร์สิ้นเดือนอีกด้วย

- ในช่วงเดือนกรกฎาคม บริษัทได้มีการรีแบรนด์สินค้าเพื่อพร้อมใช้ “KTC Cash Revolve” เป็นสินค้าพร้อมใช้ “KTC Proud” โดยมีแนวความคิดหลักคือ “ความภาคภูมิใจ” ของสิ่งที่สมาชิกบัตรได้ทำให้แก่ตนเองและครอบครัว นอกจากนี้ยังเพิ่มคุณสมบัติใหม่จากเดิมที่เป็นบัตรกดเงินสดอย่างเดียวให้มีบริการแบ่งชำระได้สูงสุดถึง 36 เดือน เมื่อมียอดแบ่งชำระตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป
- สำหรับธุรกิจสินค้าบุคคล KTC เปิดตัวโปรแกรมสำหรับสินค้าพร้อมใช้ KTC Cash Revolve ในโอกาสที่เคทีซีได้ให้บริการสินค้าพร้อมใช้มาเป็นระยะเวลา 9 ปีเพื่อขอบคุณสมาชิกด้วยแคมเปญ “Big Thanks ตลอด 9 ปี” ลุ้นเป็นเจ้าของคอนโดใจกลางเมืองและของรางวัลอื่น ๆ รวม 500 รางวัล เพียงสมาชิกมียอดคงค้างเพิ่มขึ้นทุก 2,000 บาทจากรอบบัญชีที่ผ่านมา ในส่วนของสมาชิกใหม่ เคทีซีได้จัดแคมเปญ “บุฟเฟต์... ใช้ได้ไม่อั้น! หอมหวนเรื่องดอกไม้!” โดยมอบสิทธิ์เหมาจ่ายดอกไม้ 499 บาทใน 2 รอบบัญชีแรกหลังจากสมัครและได้รับอนุมัติภายใต้เงื่อนไขที่ทางบริษัทได้กำหนด โดยแคมเปญมุ่งหมายที่จะสร้างเสริมวินัยในการชำระเงินและแบ่งเบาภาระของสมาชิก โดยในไตรมาสแรกบริษัทได้เปิดตัวโปรแกรมด้วย 2 ทางเลือกสำหรับสมาชิกคือ 1) ช้อปคุ้มเหมาจ่ายดอกไม้แค่ 13 บาท ใช้สินค้าเพื่อหาใจเหมาจ่ายดอกไม้และค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินเพียง 13 บาท หรือ 2) ราคาคุ้มโดนใจ รับสิทธิ์จ่ายดอกไม้เพียง 13% ต่อปีตามเงื่อนไขที่บริษัทได้กำหนด ในไตรมาสสอง บริษัทได้ออกแคมเปญ “คะแนนแบ่งเบาแลกแทนดอกไม้ 0% นาน 2 รอบบัญชี” โดยสมาชิกบัตรสามารถใช้คะแนนสะสม Forever Rewards แทนดอกไม้ 0% ได้นานสูงสุด 2 รอบบัญชี และยังช่วยแบ่งเบาภาระให้กับสมาชิกบัตรในช่วงเปิดภาคเรียนกับแคมเปญ “Back to school” ด้วยสิทธิพิเศษ 2 ต่อคือ 1) แลกรับดอกไม้ 0% ด้วยคะแนน Forever Rewards เพื่อชำระค่าเทอมหรือชำระค่าใช้จ่ายนอกประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และ 2) รับบัตรกำนัลเทสโก้ โลตัส มูลค่า 500 บาท เมื่อมียอดโอนเงินเข้าบัญชีขั้นต่ำตามที่กำหนดพร้อมส่งหลักฐานค่าเล่าเรียนของบุตรหลานในปีการศึกษา 2557 ต่อมาในไตรมาสสาม KTC ออกแคมเปญสำหรับสมาชิกใหม่ “กดครั้งแรกเท่าไรก็ได้ แต่เสียดอกไม้บาทเดียว” เพียงสมาชิกกดเงินสดครั้งแรกภายใน 2 รอบบัญชีแรก นับจากวันอนุมัติ สำหรับสมาชิกปัจจุบันรับเงินคืนทุกๆ ยอดดอกไม้ที่เรียกเก็บเพิ่มขึ้นสูงสุด 50% ของยอดที่เพิ่ม และ



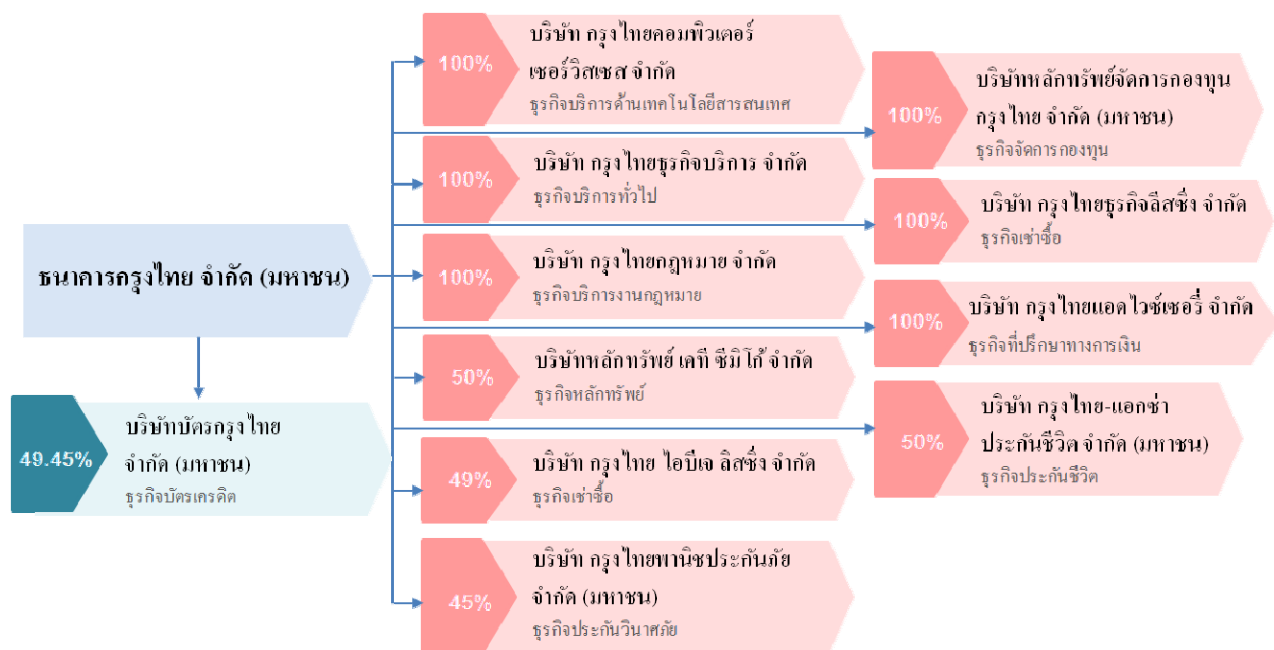
ปี 2557 (ต่อ)

รับแพ็คเกจค่าครองชีพมูลค่า 1,000 บาท เมื่อลงทะเบียนทุกลำดับที่ 100 และในไตรมาสสุดท้าย KTC ร่วมกับตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ฮอนด้าครบวงจร และเอพี ฮอนด้า จัดแคมเปญ “ผ่อนมอเตอร์ไซด์กับ KTC PROUD รูดปั๊บ รับรถเลย” สมาชิกสามารถรับรถจักรยานยนต์พร้อมรับโอนทะเบียนเป็นชื่อลูกค้ากลับบ้านได้ทันทีเมื่อใช้บัตรกดเงินสดรูดใช้วงเงิน พร้อมรับดอกเบี้ยอัตราพิเศษและประกันรถหาย 1 ปี นอกจากนี้สมาชิก KTC PROUD ใช้คะแนนช่วยเหลือค่างวดได้ เพียงใช้ทุก 500 คะแนนสะสม Forever Rewards แลกเงินคืนเข้าบัญชีด้วยแคมเปญ “คะแนนลดหนี้” เพื่อเป็นอีก 1 ช่องทางในการแบ่งเบาภาระหนี้ นอกจากนี้บริษัทได้จัดแคมเปญ “KTC เคลียร์หนี้เกลี้ยง ชีชี้น 4 หมัดหนี้ มีเงินแสน” โดยสมาชิกสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD มีสิทธิ์ร่วมลุ้นรางวัลทั้งสิ้น 104 รางวัล โดยที่ผู้รับรางวัลนอกจากจะได้รับการเคลียร์หนี้แล้วยังมีสิทธิ์ลุ้นรางวัลแจ๊คพ็อต 100,000 บาท คืนเข้าบัญชีสินเชื่อพร้อมใช้อีกด้วย โดยแคมเปญที่บริษัทได้จัดขึ้นตลอดปีที่ผ่านมาได้รับการตอบรับจากสมาชิกเป็นอย่างดี

- ณ 31 ธันวาคม 2557 KTC มีจำนวน KTC Touch ศูนย์บริการรับสมัครบัตรเครดิตสินเชื่อบุคคล บริการรับชำระเงิน และให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัททั้งสิ้น 23 แห่ง แบ่งเป็น กรุงเทพฯและปริมณฑล 22 แห่ง และภูมิภาค 1 แห่ง

1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นใหญ่โดย ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสัดส่วนการถือหุ้น 49.45% ซึ่งบริษัทได้แสดงโครงสร้างการถือหุ้นของสถาบันการเงินที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเท่านั้น





1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญในการขยายฐานผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล เพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารกรุงไทยซึ่งมีฐานะเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีสาขาจำนวนมากทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดเป็นช่องทางหลัก เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้กับลูกค้าของธนาคาร เช่นเดียวกับที่ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้กับบริษัทในเครือ

(โปรดศึกษารายละเอียดช่องทางหลักในการขยายฐานลูกค้าได้ที่ “2.1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต ข้อ (ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อยที่ 1) รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต (Acquiring Cardholders)”

ทั้งนี้ เพื่อให้การขยายฐานสมาชิกเป็นไปอย่างราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เคทีซีจึงได้จัดให้มีหน่วยงาน Bank Relations KTB โดยมีเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ของธนาคารโดยเฉพาะ เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ เทคนิคการขายที่มีประสิทธิภาพ การพิจารณาเอกสารประกอบและอื่น ๆ ที่เหมาะสม พร้อมทั้งยังจัดรายการส่งเสริมการขายควบคู่กันเพื่อให้ผู้แนะนำขยายฐานผลิตภัณฑ์ฯ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ KTC ได้จัดตั้งหน่วยงาน Government Services Card โดยทำหน้าที่ประสานงานกับสายงานธุรกิจภาครัฐให้บริการบัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานราชการในการบริหารการเบิกจ่ายงบประมาณการประชุมสัมมนาและการเดินทางให้มีความสะดวก ปลอดภัย โดยการร่วมมือดังกล่าวเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันอย่างยั่งยืน

KTC ยังเห็นประโยชน์ในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับทั้งสององค์กรจึงได้ประสานความร่วมมือทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก สร้างสรรค์กลยุทธ์และพัฒนากิจกรรมทางการตลาดร่วมกัน ในรูปแบบอื่น ๆ ทั้งในส่วนของการกระตุ้นการใช้จ่าย (Usage & Loyalty) และขยายฐานสมาชิกบัตร (Acquisition & CRM) อาทิ

Usage & Loyalty

- โครงการผ่อนบ้านผ่านบัตรเครดิตเคทีซี
- โครงการ Tax Festival 2014 การชำระเบี้ยประกันภัย หรือกองทุน LTF & RMF ของบริษัทในเครือผ่านบัตรเครดิตเคทีซี
- โครงการ NPA Plus การใช้บัตรเครดิตเคทีซี ซื้อสินทรัพย์ลดจำนวน

Acquisition & CRM

- โครงการออกบัตรร่วมกับธนาคารกรุงไทย เพิ่มอีก 2 บัตรในปี 2557 เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าระดับบนของธนาคารที่มีศักยภาพ บัตรเครดิต KTC-KTB Precious Plus Visa Signature และ บัตรเครดิต KTC-KTB Precious Visa



- โครงการ “Forever Smile” ที่สมาชิกบัตรเคทีซีสามารถแลกคะแนนสะสม Forever Rewards ของเคทีซีเพื่อรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำของธนาคารกรุงไทยในอัตราพิเศษ
- โครงการ KTB payroll โดยลูกค้าธนาคารที่สมัครบัตรเครดิตเคทีซี สามารถรับคะแนนสะสมเพิ่มเป็น 2 เท่า เมื่อมีการใช้จ่ายใน 3 เดือนแรก
- โครงการเงินฝากค้ำประกัน โดย ลูกค้าธนาคารที่มีเงินค้ำประกันตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป สามารถสมัครบัตรเครดิตได้วงเงินเต็มจำนวน 100% ของวงเงินค้ำประกัน

KTC เชื่อว่าการดำเนินการดังกล่าวจะสามารถตอบโจทย์และบรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และที่สำคัญเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของทั้งสององค์กร



2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทบัญชี ค(3) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือผ่านทางเครือข่าย ซึ่งมีสมาชิกรวม 2.5 ล้านบัญชี สมาชิกส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 50 อยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล

2.1.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของ KTC มาจากรายได้จากดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียมของสองธุรกิจหลักของบริษัท ประกอบด้วย ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อบุคคล ซึ่งในส่วนของรายได้ค่าธรรมเนียมนั้นได้บันทึกจากรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินโดยคำนวณจากยอดลูกหนี้ค้างชำระไว้ด้วย ซึ่งเป็นที่สังเกตว่าภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่มีธนาคารสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยได้สูงสุดร้อยละ 15 เท่านั้น ในขณะที่ภายใต้กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมได้ถึงร้อยละ 20 สำหรับบัตรเครดิต และร้อยละ 28 สำหรับสินเชื่อบุคคล ส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย จะบันทึกบัญชีเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน นอกจากนี้ KTC ยังมีรายได้อื่น ๆ ได้แก่ รายได้จากธุรกิจสินเชื่อธนาวิทย์ รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ รายได้จากธุรกิจบริการธุรกิจบัตร และกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น



โครงสร้างรายได้ของบริษัทตามงบการเงินเฉพาะ 3 ปีย้อนหลัง (ปี 2555 - ปี 2557)

รายละเอียดโครงสร้างรายได้	ปี 2555		ปี 2556 ⁽¹⁾		ปี 2557	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิต	8,613	68.2%	8,210	61.5%	8,915	62.2%
(1) รายได้ดอกเบี้ย ⁽²⁾	3,607	28.6%	3,526	26.4%	3,775	26.3%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	4,242	33.6%	3,745	28.1%	4,030	28.1%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	764	6.1%	939	7.0%	1,110	7.7%
รายได้จากธุรกิจสินเชื่อบุคคล	3,687	29.2%	4,358	32.7%	4,946	34.5%
(1) รายได้ดอกเบี้ย ⁽²⁾	1,883	14.9%	2,125	15.9%	2,341	16.3%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	1,386	11.0%	1,736	13.0%	1,957	13.7%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	418	3.3%	497	3.7%	647	4.5%
รายได้อื่น ๆ	322	2.5%	776	5.8%	476	3.3%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อครัวเรือน	53	0.4%	49	0.4%	44	0.3%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ	63	0.5%	50	0.4%	39	0.3%
- รายการพิเศษจากการขายเงินลงทุน	-	-	307	2.3%	-	-
- กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน	72	0.6%	69	0.5%	73	0.5%
- อื่น ๆ	134	1.1%	300	2.3%	321	2.2%
รวมรายได้	12,622	100.0%	13,344	100.0%	14,337	100.0%




ที่มา : งบการเงินปี 2555- 2557 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัส ไซเยสค สอบบัญชี จำกัด

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ ตัวเลขงบการเงินปี 2556 ปรับปรุงใหม่เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกับงบการเงินปี 2557⁽²⁾ บริษัทรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของแต่ละธุรกิจที่อัตราร้อยละ 15 ไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินซึ่งบันทึกเป็นรายได้ค่าธรรมเนียม




2.1.2 ธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต สามารถแยกออกเป็น 2 ด้านคือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิต และธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต ธุรกิจการออกบัตรเครดิตจะเริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต การอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตรเครดิต การกำกับดูแลการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การรับชำระหนี้และการติดตามหนี้ โดยที่ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) จะมีรายได้เป็นค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่าง ๆ และดอกเบี้ยรับ ส่วนธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิตนั้นเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต โดยบริษัทจะคัดเลือกและติดตั้งเครื่องรูดบัตรให้กับร้านค้า เพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตรโดยบริษัทจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียม


2.1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business)

ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business) เป็นธุรกิจของ KTC ในฐานะธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเครดิต หรือ Issuing Bank บริษัทได้รับอนุญาตให้ออกบัตรโดยมีตราสัญลักษณ์   และ  บนบัตร ทั้งนี้จะมีวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล เซอร์วิส แอสโซซิเอชัน (Visa International Service Association) (“วีซ่า”) มาสเตอร์การ์ด อินเตอร์เนชั่นแนล อินคอร์ปอเรเตด (MasterCard International Incorporated) (“มาสเตอร์การ์ด”) และ เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล



(JCB International) (“เจซีบี”) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการชำระเงินระหว่างธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร/บริษัทร้านค้า ผู้ถือบัตรสามารถเลือกได้ว่าต้องการใช้บัตรที่ออกร่วมกับวีซ่า มาสเตอร์การ์ด หรือ เจซีบี โดยจะสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้กับทุกร้านค้าสมาชิกที่มีสัญลักษณ์   และ 

บริษัทดำเนินงานทางด้านธุรกิจออกบัตรเครดิต (Issuing Business) ในส่วนของการให้สินเชื่อบัตรเครดิต บริษัทมีนโยบายยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีตลอดชีพ (สำหรับบัตร 2 ใบแรก และจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับบัตรใบที่ 3 ในอัตรา 500 บาทต่อปี) รวมถึงมุ่งเน้นพัฒนาแผนการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกให้มากที่สุด และเพิ่มปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของ KTC โดยให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นส่วนหนึ่งในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของสมาชิกโดยครอบคลุมการใช้จ่ายที่จำเป็น โดยมี 7 กลุ่มหลัก ดังนี้

1. มุ่งเน้นการมอบสิทธิประโยชน์ในหมวดการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน อาทิ ร้านอาหาร ทั้ง ประเภท Chained restaurant และ ประเภท Stand alone , ช็อปปิ้งในห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต สถานีบริการน้ำมัน โดยร่วมกิจกรรมสำคัญๆ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับพันธมิตรชั้นนำทุกแห่งทั่วประเทศ
2. มอบสิทธิประโยชน์ในหมวดอื่นๆ ที่เป็นการใช้ตามโอกาส (occasional) ครอบคลุมทุกความต้องการของสมาชิกบัตร อาทิ หมวดความงามและสุขภาพ รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ควบคู่กับการผ่อนชำระ KTC Flexi นานสูงสุด 10 เดือน เป็นต้น
3. เสริมสร้างภาพลักษณ์ และสร้างความแตกต่าง ในหมวดการท่องเที่ยว ด้วยบริการการท่องเที่ยวครบวงจร “KTC World Travel Service” อำนวยความสะดวกให้สมาชิกสามารถสำรองตั๋วเครื่องบิน โรงแรม ห้องพักรถเช่า ฯลฯ ทั้งช่องทาง online และ Call Center รวมถึงการให้สิทธิประโยชน์ ร่วมกับพันธมิตร สายการบิน โรงแรมต่างๆ
4. ตอบสนองกลุ่มเป้าหมายระดับบน โดยเพิ่มความสำคัญในการมอบสิทธิประโยชน์ในหมวดรับประทานอาหารในโรงแรม (Hotel Dining) และร้านอาหารระดับพรีเมียม สินค้าแบรนด์เนมชั้นนำ การแลกไมล์สะสม
5. ขยายสู่ตลาดต่างจังหวัดด้วยการตลาดแบบ localized marketing โดยที่เน้นหัวเมืองหลักๆ และเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆ ทั่วประเทศ ด้วยการมอบสิทธิประโยชน์ในหมวดต่างๆ รวมถึง ร้านดังประจำจังหวัดนั้นๆ
6. ตอกย้ำการรับรู้และการสร้างความจงรักภักดี (Loyalty) ด้วยรายการสะสมคะแนน KTC Forever Rewards () ทั้งรายการประจำทุกเดือน Friday Delight หรือแคมเปญรายไตรมาส (Forever Fever) ที่คะแนนมีค่าเพิ่มมากขึ้น ในการแลกเป็นเงินสด หรือ ส่วนลด กับร้านค้าพันธมิตรต่างๆ ทำให้บริษัทสามารถเพิ่มฐานบัตรและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่อง
7. รุกตลาด และขยายบริการทางด้าน online เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนมาทำรายการ online มากขึ้น โดยแนะนำบริการใหม่ KTC Virtual Card และขยายการให้บริการทำรายการผ่านสมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต ครอบคลุมทั้งระบบ iOS และ Android รวมถึงการทำกิจกรรม ให้สิทธิประโยชน์ รายการส่งเสริมการขายผ่านช่องทาง online อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี



นอกจากนี้ บริษัท ยังได้แนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ KTC X Visa Signature เพื่อเสริมภาพลักษณ์ให้มีระดับ และตอบสนองกลุ่มเป้าหมายระดับบน โดยให้สิทธิประโยชน์ในแนวคิดที่มากกว่า “More” ครอบคลุมไลฟ์สไตล์สมาชิกที่ชื่นชอบในการช้อปปิ้ง รับประทานอาหาร และท่องเที่ยว และมีการออกบัตรร่วม KTC FICO Visa Platinum/Infinite ที่ให้สมาชิกได้สัมผัสประสบการณ์ ความมีระดับในห้องอาหารหรูของโรงแรมในเครือพันธมิตร และส่วนลดอื่นๆ อีกมากมาย

ท้ายที่สุดบริษัทยังมีการทำการตลาดเชิงลึก โดยศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการและเข้าถึงไลฟ์สไตล์มากที่สุด ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการสร้างความจงรักภักดีต่อการใช้บัตรเครดิต เคทีซี อย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมาบริษัทได้มีการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าดังนี้

จำนวนบัตรเครดิตและลูกหนี้บัตรเครดิต	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
จำนวนบัตรเครดิตรวม (บัตร)	1,528,921	1,567,283	1,807,755
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	-5.6%	2.5%	15.3%
ลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิ (ล้านบาท)	32,090	32,875	34,715
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	3.7%	2.4%	5.6%

บริษัทมีรูปแบบของบัตรเครดิตที่หลากหลายสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. **บัตรแบบ Generic Card** ในรูปแบบของบัตรเครดิต KTC Visa/MasterCard/JCB ที่ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากสถานบริการและร้านค้าที่มีสัญลักษณ์  และ  ทั่วโลก รวมถึงสามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ เนื่องจากลูกค้ามีความหลากหลาย KTC จึงร่วมกับ Visa/MasterCard/JCB ในการออกบัตรสำหรับลูกค้า 3 กลุ่มหลักดังนี้ กลุ่มแรกคือกลุ่มซูเปอร์พรีเมียมซึ่งเป็นกลุ่มสูงสุด โดย KTC จะพิจารณาเชิญลูกค้าเข้ามาเป็นสมาชิกบัตร KTC Visa Infinite หรือ KTC World MasterCard เพื่อมอบสิทธิพิเศษเหนือระดับให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้ กลุ่มที่สองคือกลุ่มพรีเมียม โดยจะเสนอบัตรเครดิต KTC X Visa Signature เพื่อรับสิทธิที่ตรงกับความต้องการ กลุ่มที่สามคือกลุ่มแมสซึ่ง KTC จะเสนอบัตรเครดิต KTC Visa Platinum หรือ KTC Titanium MasterCard หรือ KTC Visa/MasterCard /JCB Gold โดยสมาชิกสามารถเลือกสมัครได้ตามต้องการ

ทั้งนี้ บริษัทมีบริการ Government Services Card (บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ) เป็นบัตรเครดิตเพื่อหน่วยงานราชการ ช่วยให้การใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐในด้านการเดินทาง อบรม สัมมนา และจัดนิทรรศการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดภาระและความเสี่ยงในการถือเงินสดของข้าราชการ ลดขั้นตอนในการเบิกจ่าย และช่วยให้เม็ดเงินที่ใช้จ่ายในหมวดดังกล่าวผ่านสู่ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องได้เร็วขึ้น อีกทั้งยังมีความคุ้มครองจากแผนประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ในระหว่างการเดินทางปฏิบัติราชการเมื่อชำระค่าตัวโดยสารยานพาหนะสาธารณะด้วยบัตรเครดิต

2. **บัตรประเภทบัตรร่วม (Co-brand)** เป็นบัตรที่เกิดจากการร่วมมือระหว่าง KTC กับบริษัทชั้นนำทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เป็นพันธมิตรทางการค้า ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากร้านค้าได้ตามปกติ แต่ถ้าเป็นการนำบัตรประเภทนี้ไปใช้จากร้านค้าที่เป็นผู้ร่วมออกบัตร ผู้ถือ



บัตรจะได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ รวมไปถึงการจัดรายการพิเศษเป็นกรณี ๆ ไป โดยบริษัทเหล่านี้จะมีข้อตกลงกับ KTC ในการร่วมมือกันขยายฐานบัตรและจัดรายการส่งเสริมการขาย เพื่อเป็นสิทธิพิเศษกับผู้ถือบัตรตามลักษณะเฉพาะของบัตรร่วมกันนั้น ๆ เพื่อขยายฐานบัตรและตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้บัตรร่วม (Co-Brand) ของบริษัท ได้จัดเป็นกลุ่มในรูปแบบของ Life Style Segmentation Card เป็นบัตรที่มีลักษณะเฉพาะ โดยบริษัทจะแบ่งลักษณะของบัตรตามลักษณะการใช้จ่ายของลูกค้าเป็นหลัก โดยที่ลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษตามลักษณะของบัตรที่แตกต่างกัน

3. **บัตรประเภท Affinity Card** เป็นบัตรที่ออกร่วมกับสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่มีได้แสวงหากำไร เช่น สมาคมนักบินไทย สมาคมนักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สมาคมนิสิตเก่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ราชวิทยาลัยแพทยออร์โธปิดิกส์แห่งประเทศไทย สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ (วิทยาลัยเสนาธิการทหาร สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และสถาบันวิจัยทางยุทธศาสตร์) สมาคมศิษย์เก่าวิศวกรรมศาสตร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สมาคมนักเรียนเก่าวิชาวุฒิมหาวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย สมาคมจัดการงานบุคคลสมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยขอนแก่น และสมาคมนักเรียนเก่าเตรียมอุดมศึกษาในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นต้น

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจการออกบัตรเครดิต

บริษัทให้บริการและมีสิทธิประโยชน์เสนอให้ผู้ถือบัตรเครดิตหลายประการดังนี้

- 1) **บริการชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด** ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ที่ร้านค้า ที่มีสัญลักษณ์   และ  ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศกว่า 200 ประเทศ ตามวงเงินของผู้ถือบัตรที่ได้รับอนุมัติแต่ละราย โดยบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้น ๆ ให้ร้านค้าผ่านทางธนาคาร/บริษัทร้านค้า เมื่อครบกำหนดครบบัญชีของผู้ถือบัตร (ประมาณ 1 เดือน) บริษัทก็จะดำเนินการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรจะสามารถเลือกที่จะชำระเงินให้กับบริษัทเต็มจำนวนตามยอดการใช้จ่าย หรือผ่อนชำระขั้นต่ำตามเกณฑ์ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดหนี้คงเหลือ แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยกรณีการผ่อนชำระนี้ บริษัทจะคิดดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปีรวมกับค่าธรรมเนียมการใช้งบการเงินบัตรเครดิตร้อยละ 5 ต่อปี ตามจำนวนเงินที่ค้างชำระตั้งแต่วันที่บริษัทบันทึกรายการแต่ละรายการถึงวันที่ชำระเงิน
- 2) **บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance)** เป็นการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรเครดิตที่สามารถเบิกเงินสดไปใช้ โดยหักออกจากวงเงินบัตรเครดิตที่บริษัทอนุมัติให้กับผู้ถือบัตร ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินได้ทั้งในและต่างประเทศ กรณีที่เบิกเงินสดในประเทศ จะสามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine หรือ ATM) ของทุกธนาคาร ที่มีเครื่องหมาย   หรือ  หรือเบิกจากเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารกรุงไทยที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิต ในกรณีที่เป็นการเบิกถอนเงินสดในต่างประเทศ สามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มีเครื่องหมาย     และ  หรือเบิกจากจุดแลกเปลี่ยนเงินตรา (Exchange Booth) ที่มีเครื่องหมายรับบัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด หรือเจซีบี



สำหรับบริการนี้บริษัทจะได้รับค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่บริษัทคิดจากผู้ใช้บริการร้อยละ 3 ของยอดเงินที่เบิกถอนต่อครั้ง โดยกำหนดยอดเงินขั้นต่ำในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 500 บาท และรายได้ดอกเบี้ยจากบัตรเครดิตซึ่งบริษัทเริ่มคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินตั้งแต่วันที่เบิกเงินสดจนถึงวันที่ชำระเงินครบทั้งจำนวน

3) **บริการเสริมอื่น ๆ** คือ บริการหรือสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมที่บริษัทให้แก่ผู้ถือบัตรควบคู่ไปกับบัตรได้แก่

• ศูนย์บริการสมาชิกบัตร KTC สำหรับบริการด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

- ศูนย์บริการสมาชิก ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน ผู้ถือบัตรสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติโดยใช้รหัส KTC PIN เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีบัตรเครดิตหรือบริการต่าง ๆ เช่น ขอใบสมัครบัตรเสริม ขอสำเนาใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต เปลี่ยนแปลงรอบการตัดบัญชี การโอนหรือแลกคะแนนสะสม รายการส่งเสริมการขายต่างๆ เป็นต้น ซึ่งได้มีการจัดกลุ่มบริการให้ความสะดวกและช่วยเหลือท่านสมาชิก ดังนี้

- ศูนย์บริการสมาชิก	: KTC Phone	0-2665-5000
- บัตรเครดิต KTC Platinum	: KTC Visa Platinum Line	0-2665-5666
- บัตรเครดิต KTC Visa Infinite	: KTC Visa Infinite Line	0-2665-5555
- บัตรเครดิต KTC World MasterCard	: KTC World MasterCard Line	0-2665-5555
- บัตรเครดิต KTC X Visa Signature	: KTC X Visa Signature Line	0-2665-5444
- บัตรเครดิต KTC-KTB Precious Plus Visa Infinite	: KTC-KTB Precious Plus Visa Infinite Line	0-2665-5555
- บัตรเครดิต KTC-KTB Visa Signature	} :KTC-KTB Visa Signature Line	0-2665-5333
- บัตรเครดิต KTC-KTB Precious Visa Signature		
- บัตรเครดิต KTC-KTB Precious Plus Visa Signature		
- บริการพิเศษผู้ถือหุ้นกู้เคทีซี	: KTC Bondholder Line	0-2665-5999

- นอกจากนี้ บริษัทยังมีโครงการ “KTC Ultimate Assistance” ให้บริการความช่วยเหลือ 5 รูปแบบครอบคลุมทั่วทุกมุมโลก ประกอบด้วย

- บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ทั่วโลก: ให้คำแนะนำปรึกษาทางการแพทย์ และประสานงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อมีอาการเจ็บป่วยอยู่ในภาวะวิกฤต
- บริการช่วยเหลือด้านการเดินทางต่างประเทศทั่วโลก ตลอด 24 ชั่วโมง : ให้ข้อมูลและคำแนะนำ



กรณีกระเป๋าดำเดินทางหรือหนังสือเดินทางสูญหาย

- บริการฉุกเฉินบนท้องถนนภายในประเทศ : บริการรถยก ช่างซ่อม หรือเติมน้ำมันฉุกเฉิน
- บริการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินภายในบ้าน : บริการช่างกุญแจ ช่างประปา หรือกำจัดแมลง
- บริการเลขาส่วนตัวทั่วโลก : บริการจองสนามกอล์ฟ จัดส่งของขวัญหรือดอกไม้ ซึ่งสามารถติดต่อ International SOS Assistance Centre โดยตรงได้ที่หมายเลข 0-2205-7788 สำหรับสมาชิกบัตรเครดิต KTC Visa Infinite บัตร KTC World MasterCard และ




บัตร KTC-KTB Precious Plus Visa infinite สามารถติดต่อผ่านทาง KTC ได้ที่ 0-2665-5555

- สำหรับบัตรเครดิต KTC-JCB มีศูนย์บริการ JCB Plaza จำนวน 31 แห่งทั่วโลก โดยให้บริการ Concierge services by JCB Plaza บริการพิเศษเป็นเลขาส่วนตัวเฉพาะผู้ถือบัตร JCB เพื่ออำนวยความสะดวกในการหาข้อมูล จองตั๋วเครื่องบิน โรงแรม รถเช่า รวมถึง Medical Hotline Service บริการช่วยเหลือฉุกเฉินยามเจ็บป่วยในต่างแดน
 - KTC World Travel Service ให้บริการสมาชิกบัตรเครดิต KTC ในด้านข้อมูลการเดินทางเพื่อธุรกิจและท่องเที่ยว การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน โรงแรม รถเช่า กรุ๊ปทัวร์และแพ็คเกจอิสระทั้งในและต่างประเทศ ตั๋วรถไฟยุโรป-ยูเรลพาส ตั๋วรถไฟญี่ปุ่น-เจอาร์พาส บัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การดำเนินการขอวีซ่า และประกันการเดินทาง เป็นต้น ดำเนินการโดย บริษัท เวิลด์ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด
- KTC World Travel Service เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่ 8.00-20.00 น. ที่หมายเลข 0-2665-5050 โดยไม่มีค่าธรรมเนียมการรูดบัตร
- บริการรับชำระค่าใช้จ่ายรายเดือนอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต (Auto Payment) สำหรับค่าบริการโทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ ค่าเบี้ยประกันรายเดือน เงินบริจาครายเดือน ค่าสมาชิกหนังสือ ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือนและค่าบริการ Easy Topup
 - บริการรับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการใหม่ๆ กับ “The Stories” และ “Wonders Of The World” รายเดือนสำหรับสมาชิกบัตรเครดิต KTC
 - ความคุ้มครองจากแผนประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง รวมถึงคุ้มครองและบุตรที่มีอายุไม่เกิน 23 ปี บริบูรณ์ ในกรณีที่ใช้บัตรเครดิตเคทีซีชำระค่าตัวโดยสารยานพาหนะสาธารณะ ด้วยวงเงินประกันสูงสุด คือ

- 1 ล้านบาท สำหรับบัตรเครดิต KTC Visa / KTC MasterCard Classic
- 4 ล้านบาท สำหรับ KTC Visa Gold / KTC MasterCard Gold / JCB Gold และ KTC Titanium MasterCard
- 8 ล้านบาท สำหรับบัตร KTC Visa Platinum
- 20 ล้านบาท สำหรับบัตร KTC Visa Signature / KTC X Visa Signature



- 40 ล้านบาท สำหรับบัตร KTC Visa Infinite / KTC World MasterCard และ
KTC-KTB Precious Plus Visa Infinite

- รายการสะสมคะแนน Forever Rewards ทุกๆ 25 บาท ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรรับ 1 คะแนน เพื่อสะสมไว้แลก รับของรางวัลต่างๆ เช่น ใช้ 1,000 คะแนน แลกแทนเงินสด 100 บาท หรือแลกซื้อสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ กว่า 3,000 แห่งทั่วประเทศ หรือบัตรโดยสารสายการบิน รวมถึงการร่วมแบ่งปัน และทำบุญให้แก่มูลนิธิต่างๆ ที่เข้าร่วมรายการ
- บริการแบ่งชำระค่าสินค้า/ บริการ Flexi สำหรับผู้ถือบัตรเคทีซีที่มีความประสงค์ที่จะแบ่งชำระค่าสินค้า/ บริการเป็นงวดๆ ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 0 - 0.89 ต่อเดือน นานสูงสุด 10 เดือน เพื่อความ คล่องตัวในการบริหารค่าใช้จ่ายรายเดือน รวมถึงบริการแบ่งชำระค่าสินค้า/บริการ Flexi by Phone ซึ่งรับ บริการแบ่งชำระค่าสินค้า/บริการสำหรับรายการที่รอเรียกเก็บในเดือนถัดไปด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.89 ต่อเดือน
- บริการ U Shop V Deliver การสั่งซื้อสินค้าผ่านแคตตาล็อก หรือเว็บไซต์ โดยมีพันธมิตรร้านค้าร่วม ให้บริการกว่า 150 ราย ด้วยจำนวนสินค้าหลากหลายให้เลือกซื้อกว่า 3,300 รายการ โดยลูกค้า สามารถเลือกซื้อสินค้าที่ต้องการจากแคตตาล็อก หรือสั่งซื้อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th หรือ จุดให้บริการ KTC Touch โดยชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิตเคทีซีได้ทุกประเภท หรือใช้คะแนนสะสม Forever Rewards ร่วมกับการชำระผ่านบัตรเคทีซี โดยสินค้าจะส่งตรงถึงบ้าน และไม่มีค่าบริการจัดส่ง สินค้าทุกรายการ
- KTC Real Privileges ใน www.ktc.co.th รวบรวมสิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษมากมายครอบคลุม ทุกประเภทการใช้จ่าย อาทิเช่น ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก สถานเสริมความงาม โรงเรียนสอนภาษา เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกผู้ถือ บัตรและ KTC ผ่าน FACEBOOK ที่ <http://www.facebook.com/ktcrealprivilege> และ TWITTER ที่ <http://twitter.com/ktcprivilege> เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลร้านอาหารแนะนำและเรื่องราวที่น่าสนใจ ในกลุ่มสมาชิกผู้ใช้สังคมออนไลน์ (Social Network) รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและสิทธิ ประโยชน์ต่างๆ ของ KTC ด้วย
- Secured e-pay เป็นบริการด้านความปลอดภัยให้กับผู้ถือบัตรเครดิต KTC ในการทำรายการชำระค่า สินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านเครือข่าย  อินเทอร์เน็ตที่มีการพัฒนาให้ได้มาตรฐานความ ปลอดภัยตามมาตรฐานสากลและสามารถรองรับระบบ (VbV) ของวีซ่า อินเทอร์เน็ตชั้นแนล และ  (MCSC) ของมาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ตชั้นแนล และ  J/Secure ของเจซีบี อินเทอร์เน็ตชั้นแนล และ ด้วยกลไกป้องกันข้อมูลในการยืนยันตัวตนของผู้ถือบัตรถึง 2 ขั้นตอน คือ การใช้รหัส VbV , MCSC หรือ J/Secure อันเป็นรหัสป้องกันการลักลอบใช้บัตรและโจรกรรมข้อมูลบัตร และ ข้อความส่วนตัว (Personal Message) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าเป็นร้านค้าในระบบออนไลน์ที่ได้ลงทะเบียนกับ วีซ่า อินเทอร์เน็ตชั้น แนล มาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ตชั้นแนล และเจซีบี อินเทอร์เน็ตชั้นแนล อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ในการ



ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต KTC ในระบบออนไลน์ จะดำเนินการในรูปแบบการเข้ารหัสข้อมูลตามมาตรฐานของ SSL 128 Bit

- ClickKTC บริการออนไลน์บนเว็บไซต์ ประกอบด้วย ตรวจสอบรายการใช้จ่ายผลิตภัณฑ์ KTC เช่น บัตรเครดิต KTC สินเชื่อบุคคล (KTC Cash) สินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD บัตรเครดิตเพื่อหน่วยงานรัฐ บัตรเครดิต KTC Visa Corporate Gold รวมถึงบริการสำหรับร้านค้าเพื่อตรวจสอบรายการการขาย
- TapKTC บริการออนไลน์บน Mobile/Smart Device ท่านสมาชิกสามารถตรวจสอบหรือทำการรายการต่างๆ ได้ด้วยตัวเองอย่างง่ายสะดวกทุกที่ ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสมัครผลิตภัณฑ์เคทีซีและตรวจสอบสถานะการสมัคร การเปิดใช้งานบัตร การตรวจสอบข้อมูลยอดการใช้จ่าย วงเงินคงเหลือ คะแนนสะสม การโอนคะแนน การให้บริการชำระสินค้า/บริการต่าง ๆ ผ่านบัตร และการให้บริการแจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระ การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว การแบ่งชำระยอดเรียกเก็บ ตลอดจนรายละเอียดรายการส่งเสริมการขายต่างๆ เป็นต้น เพียงโหลดแอปพลิเคชันของ TapKTC ลงบนมือถือ

(ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต

1) รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต (Acquiring Cardholders) บริษัทรับสมัครผู้ถือบัตรเครดิตผ่านช่องทางหลัก ๆ ดังนี้

- KTC Touch ศูนย์บริการทางการเงินครบวงจรตลอด 365 วัน โดยมีพนักงานของบริษัทอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำและบริการในด้านต่าง ๆ เช่น รับสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล เป็นจุดรับบัตรเครดิต และให้บริการสมาชิกบัตร ตลอดจนรับชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเจ้าของกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 KTC มีจุดบริการ KTC Touch ทั้งสิ้น 23 จุดบริการ แบ่งเป็น 22 จุดบริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และอีก 1 จุดบริการในเขตภูมิภาค
- ผ่านทางสาขาหรือพนักงานของธนาคารกรุงไทย ที่มีสาขาคอบคลุมทั่วประเทศกว่า 1,000 สาขา โดยบริษัทให้คำตอบแทนแก่พนักงานและสาขาที่สามารถหาลูกค้าใหม่ ๆ ให้กับบริษัท โดยจ่ายคำตอบแทนตามจำนวนบัตรที่ได้รับการอนุมัติ ซึ่งช่องทางการรับสมัครผ่านพนักงานและ/หรือสาขาของธนาคาร สามารถช่วยขยายฐานสมาชิกบัตรใหม่ได้เป็นอย่างดี
- ผ่านทางสาขาหรือพนักงานของธนาคารออมสิน ที่มีสาขาคอบคลุมทั่วประเทศกว่า 1,000 สาขา โดยบริษัทให้คำตอบแทนแก่ธนาคารที่สามารถหาลูกค้าใหม่ ๆ ให้กับบริษัท โดยจ่ายคำตอบแทนตามจำนวนบัตรที่ได้รับการอนุมัติ ซึ่งช่องทางการรับสมัครผ่านพนักงานและ/หรือสาขาของธนาคาร สามารถช่วยขยายฐานสมาชิกบัตรใหม่ได้เป็นอย่างดี
- ช่องทาง Outsource Sales บริษัทดำเนินการใช้บริการจากบุคคลภายนอกประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล สำหรับงานแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินของ KTC โดยมีผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ฯ (อิสระ) ทั่วประเทศกว่า 15,000 ราย บริษัทเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกผลิตภัณฑ์ทางการเงินของเคทีซี พร้อมดำเนินการจ่ายคำตอบแทนตามจำนวนบัตรที่ได้รับการอนุมัติจริงโดยไม่ผิดเงื่อนไขการจ่าย

ค่าตอบแทนที่บริษัทกำหนด ไปยังผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ โดยตรง ทั้งนี้บริษัทมีบทกํากับดูแลการปฏิบัติงานสำหรับผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ตามที่บริษัทกำหนด

- **ช่องทาง Telesales** บริษัทดำเนินการบริหารงานขายและงานบริการทางโทรศัพท์ โดยตรง ในรูปแบบ In-House Telesales โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการงานขายและงานบริการทางโทรศัพท์ในการนำเสนอขาย เพื่อขยายฐานสมาชิกผลิตภัณฑ์ทางการเงินของเคทีซี และงานบริการเพื่อกระตุ้นยอดการใช้จ่ายผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินของเคทีซี ทั้งนี้ บริษัทมีบทกํากับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้ได้คุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการงานขายและงานบริการทางโทรศัพท์อย่างถูกต้อง
- **ช่องทางที่ร่วมมือกับพันธมิตรต่างๆ** ได้แก่ บริษัทที่ออกบัตรร่วม (Co-brand) พันธมิตรทางธุรกิจ และสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่มีได้แสวงหากำไร (Affinity) ในการหาสมาชิกบัตรใหม่
- **ช่องทางอินเทอร์เน็ต** เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า KTC ได้เพิ่มช่องทางในการสมัครบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ตด้วย โดยลูกค้าสามารถดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์หลักของ KTC (www.ktc.co.th) หรือสมัครผ่านบริษัทคู่ค้า Silkspan (www.silkspan.co.th) ได้ 24 ชั่วโมงทุกวัน
- **แผนก Government Card** ทำหน้าที่ขยายฐานบัตรเครดิตองค์กร ภายใต้บริการ “บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ” (KTC Government Services Card) และ “บัตรเครดิต KTC VISA Corporate Gold” ให้แก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ บริษัทเอกชน เป็นต้น พร้อมทั้งกระตุ้นยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรฯ และดูแลให้บริการหลังการขายด้วย

2) อนุมัติวงเงิน (Credit Acceptance)

บริษัทจะทำการตรวจสอบการลงลายมือชื่อในใบสมัครก่อนบันทึกข้อมูลใบสมัครที่ได้รับทั้งหมดเข้าระบบงาน โดยผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย จะบันทึกผลการพิจารณาปฏิเสธการอนุมัติในระบบงาน และส่งจดหมายแจ้งให้ลูกค้าทราบ ในส่วนของใบสมัครที่ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้น จะดำเนินการติดต่อผู้สมัครเพื่อยืนยันการสมัคร และขอข้อมูลผู้สมัครที่ยังได้ไม่ครบถ้วน รวมทั้งจะมีการตรวจสอบประวัติทางการเงินของผู้สมัครที่ได้ให้ความยินยอมมาพร้อมกับใบสมัคร จากฐานข้อมูลบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau Co., Ltd) เพื่อประกอบการพิจารณา

การพิจารณาอนุมัติวงเงินที่จะให้กับผู้สมัครแต่ละรายจะพิจารณาจากหลายปัจจัยรวมถึงรายได้และความสามารถในการชำระหนี้คืน นอกจากนี้ บริษัทยังตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้สมัครจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยบริษัทดังกล่าว ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลเครดิตส่วนบุคคลและประวัติทางการเงินของลูกค้าในฐานะหน่วยงานแห่งชาติ ประกอบกับประสบการณ์ของนักวิเคราะห์ในบริษัท สำหรับการพิจารณาอนุมัติวงเงินนั้นบริษัทจะแยกกันพิจารณาวงเงิน โดยธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลจะยึดตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทยังควบคุมความเสี่ยงโดยการติดตามรูปแบบข้อมูลการชำระหนี้ของลูกค้าในอดีตเป็นฐานในการพิจารณาอนุมัติวงเงินด้วย ในกรณีของผู้สมัครรายเดียวกันแต่ขอสินเชื่อในหลายประเภทต่อบริษัท



เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะตรวจสอบประวัติการชำระเงินของผู้สมัคร สถานภาพด้านอาชีพ รายได้ และตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงรวมของผู้สมัครแต่ละรายให้ไม่เกินกว่าความสามารถในการชำระเงินของผู้สมัครรายนั้น ๆ

บริษัทได้พัฒนาระบบ Credit Scoring ซึ่งเป็นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้คะแนนผู้สมัครแต่ละราย และพิจารณาอนุมัติตามคะแนนที่กำหนดไว้ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติทำได้รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน และให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อได้ผลการพิจารณาแล้ว บริษัทจะส่งผลการพิจารณาให้แก่ผู้สมัครทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการอนุมัติทราบทางจดหมาย สำหรับใบสมัครที่ได้รับการอนุมัติ บริษัทจะส่งข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปยังหน่วยงานภายนอกที่ได้มาตรฐานและได้รับการรับรอง (Certified) จาก วีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในการผลิตบัตรเครดิตเพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรลงในบัตร จากนั้นบริษัทจะจัดส่งบัตรไปที่ KTC Touch หรือสาขาธนาคารกรุงไทย หรือที่อยู่ของผู้สมัคร ตามที่ผู้สมัครระบุไว้

3) อนุมัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (Authorization)

สำหรับธุรกิจออกบัตรเครดิต เมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า ร้านค้าจะติดต่อกับธนาคาร/บริษัทร้านค้า (Acquiring Bank) ซึ่งจะเป็นตัวกลางในการติดต่อบริษัทในฐานะธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) เพื่อให้เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการใช้จ่ายครั้งนั้น ๆ ผ่านระบบอนุมัติวงเงิน (Authorization) ตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไว้และแจ้งผลกลับไปยังร้านค้าอีกครั้ง

สำหรับธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต บริษัทได้ติดตั้งเครือข่ายอุปกรณ์ช่วยขาย ได้แก่ เครื่องรูดบัตรเครดิต Electronic Data Capture (EDC) ให้กับร้านค้าสมาชิก โดยเชื่อมโยงระหว่างระบบของธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรกับธนาคาร/บริษัทร้านค้า ผ่านทางสายโทรศัพท์หรือ Lease Line ดังนั้น การขออนุมัติวงเงินการใช้จ่ายจึงสามารถทำได้ทันทีที่ผู้ถือบัตรของบริษัทนำบัตรไปใช้ โดยไม่ต้องมีการโทรศัพท์ติดต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท อีกทั้งมีการใช้ระบบ Line Encryption ซึ่งเป็นระบบงานที่พัฒนามาบนเครื่อง EDC โดยจะทำการถอดรหัสข้อมูลจากเครื่อง EDC เพื่อความปลอดภัยในการส่งและรับข้อมูล

ในส่วนของบริษัทร้านค้าออนไลน์ (E-Commerce) มีการติดตั้ง Payment Gateway ที่เชื่อมโยงระหว่างระบบของธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรกับธนาคาร/บริษัทร้านค้าเช่นกัน นอกจากนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัยในการอนุมัติการใช้จ่ายของรายการออนไลน์ บริษัทมีการพัฒนาระบบทั้งในด้านธุรกิจออกบัตรและธุรกิจร้านค้ารับบัตรให้สามารถรองรับการทำรายการ 3D-Secure โดยมีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรโดยการใส่รหัสที่ผู้ถือบัตรกำหนด (PIN) ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการออนไลน์ โดยในส่วนของบริษัทผู้ออกบัตร มีการนำปรับปรุงระบบเพิ่มเติมเพื่อให้รองรับ One Time Password (OTP) ที่ระบบจะมีการสร้าง Pin ใหม่ทุกครั้งที่มีการทำรายการออนไลน์ให้กับผู้ถือบัตร

4) รับชำระหนี้บัตรเครดิต (Settlement)

บริษัทจะส่งใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตไปยังผู้ถือบัตรตามที่อยู่ที่แจ้งไว้เมื่อถึงรอบบัญชีของผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรสามารถเลือกชำระได้หลายช่องทาง ดังนี้

- ชำระด้วยเงินสดหรือเช็คผ่าน KTC Touch ผู้ถือบัตรจะสามารถนำเงินสดหรือเช็คไปฝากเข้าบัญชีของบริษัทได้ที่ KTC Touch โดยไม่มีค่าบริการ



- **หักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Debit)** ชำระค่าวงด้วยการหักบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารออมสินทุกสาขา (อัตราค่าบริการ 10-20 บาทต่อรายการ)
- **ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร** - ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาต ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทีเอสโก้ ธนาคารทหารไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารยูโอบี ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10-30 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารที่มีบัญชี** - ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารออมสิน ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย และธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10-25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระโดยการโอนเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต** - ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารยูโอบี และธนาคารออมสิน โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10-25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระผ่านบริการ Phone Banking** ผ่านการให้บริการของธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารยูโอบี ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10 -25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระที่จุดบริการ** โดยผู้ถือบัตรสามารถนำไปแจ้งยอดค่าใช้จ่าย ที่มีเครื่องหมายบาร์โค้ดเป็นเอกสารการชำระเงิน โดยเลือกชำระเงินได้ตามจุดบริการต่าง ๆ ดังนี้ เคาน์เตอร์ เซอร์วิส ทีโอที เจมาร์ทเพย์พอย์ที ไปรษณีย์ไทย เทสโก้ โลตัส ทรูมันนี่ เอ็กซ์เพรสในร้าน ซีพีเฟรชมาร์ท ทรูมันนี่ เอ็กซ์เพรส ในร้านค้าปลีกพาร์ทเนอร์ การประปานครหลวง เอ็มเบย์ สเตชั่น (แฟมิลีมาร์ท/เอไอเอส/เทเลวิซ) จุดบริการแคชเชียร์บิ๊กซี และจุดบริการแจว (ศูนย์บริการดีแทค) โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10-20 บาทต่อรายการ ขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละจุดบริการ รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระด้วยเช็คโดยส่งทางไปรษณีย์ (สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล)** โดยจะต้องฝากเช็คเข้าบัญชีของบริษัทก่อนถึงวันครบกำหนดชำระเงินอย่างน้อย 3 วันทำการ
- **ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ** บริการทรูมันนี่ วอลเล็ท แอปพลิเคชัน (ระบบทรูมูฟ) และบริการเอ็มเบย์ (ระบบเอไอเอส) อัตราค่าบริการ 15 บาทต่อรายการ

สำหรับกรณีที่ผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตแล้ว หากผู้ถือบัตรมีข้อสงสัยหรือประสงค์ที่จะ

ปฏิเสธรายการใช้จ่ายบางรายการ ผู้ถือบัตรสามารถแจ้งบริษัทเพื่อให้ตั้งพักรายการนั้นไว้ก่อนและไม่มีภาระทางหนี้ในช่วงนั้นได้ โดยบริษัทจะดำเนินการสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงและระบุให้ได้ว่าฝ่ายใดจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายรายการนั้น ๆ และทำการเรียกเก็บไปยังผู้ที่ต้องรับผิดชอบค่าเสียหายนั้นภายใน 45 ถึง 180 วัน ทั้งนี้เป็นไปตามมาตรฐานของวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี โดยบริษัทมีระบบติดตามรายการที่เกิดขึ้นและจัดทำรายงานของจำนวนรายการที่มีการปฏิเสธจากผู้ถือบัตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เสียสิทธิในการเรียกเก็บเงินจากฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ

5) การติดตามหนี้ (Collection)

บริษัทดำเนินการติดตามหนี้โดยทันทีเมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ (Speed of Debt Collection) โดยบัญชีลูกค้าที่มีอายุการค้างหนี้ไม่นาน หรือเริ่มต้น มีโอกาสที่บริษัทสามารถรับชำระหนี้คืนได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมีการติดตามหนี้โดยทันทีมากกว่าหนี้ที่ค้างชำระเป็นระยะเวลานาน ซึ่งแนวทางบริหารในการติดตามหนี้ทั้งธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัท มีมาตรฐานในลักษณะเดียวกัน แต่ขั้นตอนจะแตกต่างกันไปตามระยะเวลาการค้างชำระหนี้ หรืออายุหนี้ของลูกค้า โดยบริษัทมีการจัดเจ้าหน้าที่ (Collector) ให้เหมาะสมกับบัญชีลูกค้าค้างชำระ เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว ดังนี้

- หนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน บริษัทดำเนินการติดตามหนี้โดยวิธีการใช้โทรศัพท์ติดต่อ การส่งข้อความแจ้งเตือนให้ชำระหนี้ (SMS) และการส่งจดหมายติดต่อกับลูกค้า (Collection Letter) โดยเพิ่มระดับความเข้มงวดในการติดตามหนี้ตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ นอกจากนั้น บัญชีลูกค้าที่ค้างชำระหนี้เป็นระยะเวลานาน บริษัทจัดให้มีเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้นอกสถานที่ (FCR) เป็นการเฉพาะเพื่อติดตามให้มีการชำระเงินของลูกค้ารายนั้น ๆ บริษัทดำเนินการระงับการใช้จ่ายเงินสินเชื่อของลูกค้าเป็นการชั่วคราว เมื่อลูกค้าค้างชำระหนี้ โดยลูกค้าไม่สามารถใช้เงินสินเชื่อได้จนกว่าจะมีการชำระหนี้ตามเงื่อนไขและข้อกำหนด หากลูกค้าไม่ชำระหนี้เมื่อบัญชีค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทดำเนินการยกเลิกการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต หรือยกเลิกการใช้จ่ายเงินสินเชื่อของลูกค้ารายนั้น ๆ อย่างถาวร หรือหากลูกค้ามีพฤติกรรมที่ไม่สามารถชำระหนี้คืน สถานะของลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการชำระหนี้คืน บริษัทอาจพิจารณาดำเนินการยกเลิกสินเชื่อก่อน 90 วัน
- หนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทดำเนินการช่วยเหลือ และประนีประนอมให้กับลูกค้าตามหลักเกณฑ์ของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนบริษัทได้ หากลูกค้ามีเจตนาไม่ชำระหนี้ บริษัทดำเนินการเพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

บริษัทใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารหนี้ โดยระบบสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าแต่ละราย ตามอายุหนี้ ยอดหนี้ที่ค้างชำระ สถานะทางบัญชี พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ และอื่น ๆ และระบบติดตามหนี้มอบหมายบัญชีลูกค้าให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการทวงถามโดยอัตโนมัติเมื่อลูกค้าเริ่มมีการค้างชำระหนี้ รวมถึง การรายงานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารหนี้ของบริษัท

6) การควบคุมการกระทำทุจริตที่เกี่ยวกับผู้ถือบัตร (Fraud Control)

เนื่องจากบริษัทในฐานะบริษัทผู้ออกบัตร อาจมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือบัตร ในกรณีที่ผู้ถือบัตรถูกกระทำการ



ทุจริต หรือมีการปลอมแปลงบัตรของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมการทำทุจริตเหล่านี้ เพื่อลดความเสี่ยงที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการทุจริตหรือปลอมแปลงบัตรดังกล่าว

ฝ่ายงาน Fraud Control ที่บริษัทจัดตั้งขึ้นจะทำการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ว่ารายการซื้อสินค้าและบริการรายการใดที่เป็นการซื้อขายที่เข้าข่ายทุจริต โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

- วิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี เนื่องจากธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร หรือธนาคาร/บริษัทร้านค้าพบว่ามีการทุจริตหรือสงสัยว่าทุจริต จะต้องแจ้งข้อมูลไปยังวิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ซึ่งจะเป็นผู้แจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทราบต่อไป โดยจะมีการออกรายงานแจ้งไปยังธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรต่าง ๆ
- ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต (ภายใต้สมาคมธนาคารไทย) ซึ่งจะมีข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำทุจริตที่ธนาคารสมาชิกได้แจ้งไว้
- บริษัทที่มีงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการใช้บัตรของผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก ตลอด 24 ชม.ทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมการใช้บัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบทันทีที่มีการทำรายการโดยเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือข้อความ (SMS) หากพบว่าเป็นการใช้บัตรที่ไม่ถูกต้องหรือสงสัย บริษัทจะระงับการใช้บัตรทันที ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยจากการใช้บัตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำธุรกรรมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่มีแนวโน้มการใช้บัตรที่สูงขึ้น ณ ปัจจุบัน

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการลดการกระทำทุจริต บริษัทได้ส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากวิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี เป็นประจำ และยังมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการอบรมให้ความรู้กับบุคคลภายนอก เช่น ร้านค้า ดำรวจธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร/บริษัทร้านค้าอื่น ๆ การอบรมเหล่านี้จะช่วยให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถป้องกันการทำทุจริต และสามารถระงับรายการในครั้งนั้น ๆ ได้ทันการ โดยในปี 2557 บริษัทมีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 3.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.006 ของสินเชื่อรวม

2.1.2.2 ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business)

ลักษณะการประกอบธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business) เป็นธุรกิจที่เน้นการสร้างเครือข่ายร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยบริษัทมีฐานะเป็นบริษัทผู้รับบัตร และร้านค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทจะนำรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตที่เกิดในร้านค้าของตนทั้งหมด (เฉพาะที่เกิดจากบัตรวิซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด และบัตรเจซีบี รวมถึงไม่ว่าจะเป็นการใช้บัตรของบริษัทหรือบัตรของธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่น) มาเรียกเก็บเงินกับบริษัท ซึ่งบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้นให้แก่ร้านค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมบริการไว้ส่วนหนึ่งเป็นรายได้ของบริษัท และหลังจากนั้น บริษัทจึงทำการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการรายการนั้น ๆ ไปยังธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเพื่อให้ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรของตนต่อไป

บริษัทให้ความสำคัญกับการขยายเครือข่ายร้านค้าสมาชิก โดยเน้นร้านค้าที่มีความน่าเชื่อถือและมีปริมาณการรับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีจำนวนมากเพียงพอที่จะช่วยทำรายได้ให้กับบริษัท โดยบริษัทได้มีการตรวจสอบคุณภาพของร้านค้าที่มีอยู่และทำการทบทวนสัญญาโดยสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อรักษาระดับคุณภาพของร้านค้าและควบคุม



ต้นทุนให้เหมาะสม รวมทั้งยังเป็นการลดความเสี่ยงในส่วนของการทำทุจริตของร้านค้าด้วย

บริษัทมีเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) ในปี 2556 จำนวน 14,341 เครื่อง และในปี 2557 จำนวน 14,901 เครื่องตามลำดับ

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต

การบริการด้านธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิตแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. **บริการรับชำระเงินผ่านเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC)** ร้านค้าสมาชิกที่มีความประสงค์จะขอติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) ที่จุดขาย เพื่อเพิ่มทางเลือกในการชำระเงิน ค่าสินค้าและบริการให้กับลูกค้า นอกเหนือจากการรับชำระด้วยเงินสด โดยมีบริการรับชำระเงินเต็มจำนวน บริการรับชำระเงินผ่อน (Flexi) และแลกคะแนนสะสม (Forever Rewards)
2. **บริการรับชำระด้วยบัตรบนสมาร์ทโฟน (TapKTC Merchant)** ร้านค้าสมาชิกที่มีความประสงค์จะใช้บริการ โดยเปลี่ยนสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นเครื่องรับบัตรเครดิตเคลื่อนที่ด้วยmPOS Dongle (Mobile Point of Sale – mPOS) ไม่ว่าที่ไหน เวลาใด ก็สามารถรับชำระค่าสินค้า/บริการ ได้ง่าย ปลอดภัย โดยมีบริการรับชำระเงินเต็มจำนวน บริการรับชำระเงินผ่อน (FLEXI) และแลกคะแนนสะสม (Forever Rewards)
3. **บริการรับชำระเงินผ่านระบบธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)** เป็นร้านค้าสมาชิกให้บริการรับชำระเงินผ่านระบบซื้อขาย On-line ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือร้านค้าประเภท E-Commerce โดยในปี 2552 ทางบริษัทได้เริ่มใช้ระบบ 3D Secure กับร้านค้าประเภท E-commerce ซึ่งระบบดังกล่าวจะมีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรโดยการใส่รหัสที่ผู้ถือบัตรกำหนด (PIN) ไว้กับบริษัทผู้ออกบัตรระหว่างการทำการรายการ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตออนไลน์
4. **บริการรับชำระเงินผ่านระบบหักบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ (Recurring)** ร้านค้าสมาชิกจะส่งข้อมูลเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและบริการจากสมาชิก ในรูปแบบสลิปอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้บริษัทตัดเงินจากบัตรเครดิตของสมาชิกเป็นรายเดือนอัตโนมัติ โดยสมาชิกผู้ถือบัตรจะต้องแจ้งความประสงค์ และลงทะเบียนใช้บริการกับบริษัท หรือร้านค้าสมาชิกไว้ล่วงหน้า
5. **รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตโดยผ่านระบบคำสั่งซื้อสินค้าและบริการทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ (Mail Order/ Telephone Order)** ร้านค้าสมาชิกที่ขายสินค้าหรือบริการผ่านทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ สามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านการตัดเงินจากบัตรเครดิตอัตโนมัติได้

ร้านค้าสามารถให้บริการกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิตในการชำระค่าสินค้าและบริการในแต่ละรูปแบบข้างต้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ยอดขายให้กับร้านค้าได้มากขึ้น เนื่องจากลูกค้าจะได้รับความสะดวกในการชำระเงิน โดยไม่มีข้อจำกัดจากที่ต้องมีเงินสดในกระเป๋า โดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน เนื่องจากเป็นรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ เช่น การบริหารเงินสด ลดเวลาในการนับเงินทอน เป็นต้น



ร้านค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย เพื่อใช้ในการรับชำระเงินจากรายการซื้อสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นในร้านค้า โดยหากเป็นร้านค้าที่ติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) ข้อมูลรายการทั้งหมดจะถูกส่งมาเรียกเก็บเงินจากบริษัทผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติทุกวัน แต่ถ้าเป็นเครื่องรับบัตรเครดิตประเภท Imprinter ร้านค้าจะต้องนำไปสำเนา (Sales Slip) มาขอรับชำระเงินจากบริษัทในภายหลัง

ร้านค้าจะได้รับการพิจารณาติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) หรือไม่นั้น บริษัทจะพิจารณาจากมูลค่ารายการรับซื้อสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับเครื่อง EDC และความคุ้มค่าเป็นหลัก บริษัทจะติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตประเภท Imprinter ให้กับร้านค้าบางร้านสำรองไว้ในกรณีที่เครื่อง EDC ในร้านนั้น ๆ ชำรุดเสียหาย หรือไม่สามารถติดต่อกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ชั่วคราวเท่านั้น ทั้งนี้ เนื่องจากการใช้เครื่อง EDC ทำให้บริษัทสามารถป้องกันการทุจริตได้ดีกว่าระบบเครื่องรับบัตรเครดิตประเภท Imprinter และทำให้การชำระเงินระหว่างธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรและบริษัทรวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามบริษัทต้องมั่นใจว่าร้านค้านั้น ๆ มีปริมาณการซื้อขายผ่านบัตรเครดิตที่มากเพียงพอจึงจะติดตั้งให้

บริษัททำสัญญากับร้านค้าสมาชิกแบบไม่จำกัดอายุ โดยมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ของร้านค้าสมาชิก รวมทั้งเรื่องการกระทำที่จัดอยู่ในข่ายการกระทำทุจริต ซึ่งแนวทางเหล่านี้บริษัทได้อ้างอิงจากมาตรฐานที่กำหนดโดยวีซ่า มาสเตอร์การ์ด รวมถึงเจซีบี และมีการปรับปรุงเพื่อให้เหมาะกับการดำเนินงานของบริษัท และสถานะธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย บริษัทจะทำการทบทวนสัญญากับร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ สัญญาดังกล่าวยังได้ระบุถึงสิทธิของบริษัทที่จะเรียกร้องเอาจากร้านค้าในกรณีที่ร้านค้าทำผิดสัญญา รวมทั้งกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่บริษัทจะเรียกเก็บจากร้านค้าในการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีจำนวนร้านค้าทั้งสิ้น 15,456 ร้านค้า

(ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต

1) การแต่งตั้งร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะติดต่อร้านค้าต่าง ๆ เพื่อให้มาเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยจะพิจารณาจากปริมาณการรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งแนวโน้มการเติบโตของร้านค้านั้น ๆ เป็นหลัก โดยจะกำหนดค่าธรรมเนียมที่บริษัทจะเรียกเก็บจากการทำรายการกับร้านค้าให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว รวมทั้งภาวะการแข่งขันกับธนาคาร/บริษัทร้านค้าอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม บริษัทมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมขั้นต่ำที่จะเรียกเก็บตามประเภทของร้านค้า เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทุจริต นอกจากการติดต่อร้านค้าโดยตรงจากทางบริษัทแล้ว ยังมีร้านค้าที่ขอสมัครเป็นร้านค้าสมาชิกกับบริษัทด้วยตนเองด้วย

บริษัทจะอนุมัติการแต่งตั้งร้านค้าสมาชิกโดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทร้านค้า ทำเลที่ตั้งและสภาพของสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จำนวนลูกค้า ปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการ ประวัติเจ้าของร้านค้า เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทจะตรวจสอบประวัติการทุจริตของร้านค้าต่าง ๆ จากฐานข้อมูลของวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี หรือชมรมธุรกิจบัตรเครดิต นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของร้านค้านั้น ๆ ด้วย เช่น กรณีเป็นร้านขายอัญมณี ก็อาจตรวจสอบไปยังตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น

เมื่อร้านค้าเปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทยและบริษัทอนุมัติให้ร้านค้านั้นเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัทแล้ว บริษัทจะ



ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย เช่นเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) หรือระบบทำการขายผ่านอุปกรณ์โมบาย (mPOS) หรือเชื่อมต่อระบบชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตให้กับร้านค้าและเชื่อมโยงร้านค้านั้น ๆ เข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทต่อไป

2) การอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าและบริการของร้านค้าสมาชิก

สำหรับร้านค้าสมาชิกที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย ร้านค้าจะต้องเชื่อมต่อเข้ากับระบบของบริษัทผ่านทางเครือข่ายระบบสื่อสารเช่น สายโทรศัพท์ หรือ สายผ่านวงจรเช่า หรือ Leased Line หรือสัญญาณผ่านระบบโมบายที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบชำระค่าสินค้าและบริการของบริษัท ทุกครั้งที่มีการรับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต จากนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทจะติดต่อธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเพื่อขออนุมัติการใช้บัตรรายการนั้น ๆ และจะส่งข้อมูลกลับไปยังร้านค้าสมาชิกทันทีที่รายการดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเป็นระบบออนไลน์แบบใหม่ซึ่งใช้ระยะเวลาสั้นมากในการดำเนินการทั้งกระบวนการให้เสร็จสิ้น ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ร้านค้าได้มากขึ้น

ในกรณีที่เครื่อง EDC ชำรุด ร้านค้าสมาชิกอาจใช้เครื่องรับบัตรเครดิตประเภท Imprinter ซึ่งบริษัทกำหนดให้ร้านค้าต้องขออนุมัติวงเงินจากบริษัทก่อนทำการรายการทุกครั้ง

บริษัทสามารถปฏิเสธการชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าได้ ในกรณีที่พบว่าร้านค้ามีการกระทำที่ทุจริต หรือปฏิบัติผิดไปจากข้อตกลงที่ร้านค้าให้กับผู้ออกบัตร ตัวอย่างการกระทำที่บริษัทสามารถปฏิเสธการจ่ายเงินให้กับร้านค้าได้ เช่น

1. กรณีที่ร้านค้าผิดนัดต่อผู้ออกบัตร เช่น กรณีที่ผู้ออกบัตรซื้อสินค้าด้วยบัตรเครดิต และมีการตกลงให้ร้านค้าส่งสินค้าให้ผู้ออกบัตรภายในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ แต่ผู้ออกบัตรไม่ได้รับสินค้าตามที่ตกลง ผู้ออกบัตรสามารถแจ้งให้บริษัทระงับการจ่ายเงินหรือเรียกค่าสินค้านั้นคืนจากร้านค้าได้

2. กรณีร้านค้ากระทำผิดข้อตกลง เช่น การที่ร้านค้าพยายามรูดบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการหลายครั้งในเวลาใกล้เคียงกันและภายในวันเดียวกัน พฤติกรรมและเจตนาของร้านค้าดังกล่าว บริษัทสามารถปฏิเสธการชำระเงินให้กับร้านค้าได้

3. กรณีร้านค้าไม่ตรวจสอบบัตรก่อนอนุมัติการใช้จ่ายนั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม บริษัทจะต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบความเสียหายต่อธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่นที่เกิดขึ้นจากการทุจริตของร้านค้าสมาชิก โดยบริษัทจะต้องชำระค่าสินค้าและบริการรายการดังกล่าวนั้นไปก่อน และดำเนินการเรียกร้องจากร้านค้าที่ทุจริตด้วยตนเองในภายหลัง

3) การชำระค่าสินค้าและบริการให้กับร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะเป็นผู้ชำระเงินให้กับร้านค้าสมาชิกตามรายการขอรับชำระที่ร้านค้าส่งมาเรียกเก็บผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติทุกวัน (ไม่ว่าจะเป็นรายการการใช้บัตรที่ออกโดยบริษัทหรือธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่นก็ตาม) โดยบริษัทจะหักค่าธรรมเนียมไว้ตามอัตราที่ตกลงกันไว้ในสัญญา นอกจากนี้ในกรณีที่เป็นการใช้บัตรที่ออกโดยธนาคาร/



บริษัทผู้ออกบัตรอื่นในร้านค้าของบริษัท บริษัทจะต้องชำระค่าธรรมเนียมบางส่วน (Interchange fee) ให้กับธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรดังกล่าวผ่านระบบการชำระเงิน (Settlement) ของวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบีอีกครั้งหนึ่ง

4) การควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า (Fraud Control)

เพื่อลดโอกาสการทุจริตในการใช้บัตร บริษัทได้กำหนดให้ร้านค้าสมาชิกทำการตรวจสอบความถูกต้องของบัตร โดยจะต้องตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัตร เปรียบเทียบลายมือชื่อของผู้ถือบัตรกับลายมือชื่อที่ลงนามไว้บนบัตรเครดิต ลักษณะบัตรปลอม เป็นต้น ซึ่งหากพบว่าร้านค้าไม่ได้ทำการตรวจสอบตามที่ควรและเกิดการทุจริตขึ้น ร้านค้าสมาชิกนั้น จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นดังกล่าว

เมื่อมีการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง EDC ข้อมูลที่บันทึกอยู่ใน Chip Card จะถูกส่งไปตรวจสอบเพื่อ คุณสถานะของบัตรที่ธนาคารผู้ออกบัตร ในกรณีที่มีการแจ้งอายัดหรือแจ้งยกเลิก ซึ่งบริษัทสามารถกำหนดมาตรการต่าง ๆ ให้ร้านค้าสมาชิกทราบได้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรกับบัตรแต่ละประเภท เช่น ระบุให้ทำลายบัตร หรือทำการจับกุมผู้ใช้ บัตรได้ ดังนั้นเครื่อง EDC จึงมีส่วนช่วยในการป้องกันการกระทำทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (KTC CASH) แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ KTC Cash และ KTC Cash Revolve เป็นการ บริการให้สินเชื่อสำหรับบุคคลโดยไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และไม่จำเป็นต้องเป็นลูกค้าบัตรเครดิตของบริษัทมาก่อน ซึ่ง ได้รับการออกแบบมาสำหรับบุคคลที่มีงานประจำและมีรายได้ต่อเนื่องที่แน่นอน KTC Cash จะอยู่ในรูปแบบ Fixed Installment ผู้เปิดบัญชีต้องจ่ายคืนทุกเดือนเป็นจำนวนเงินที่เท่ากันจนกว่าจะชำระหนี้หมดโดยไม่สามารถกลับไปใช้วงเงิน ที่ชำระแล้วได้อีกภายในระยะเวลาที่ผู้กู้กำหนด เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและรายรับของผู้กู้ ในขณะที่ KTC Cash Revolve มีคุณสมบัติเด่นคือ เป็นสินเชื่อพร้อมใช้ที่เมื่ออนุมัติจะโอนเงินเข้าบัญชีก่อนแรกและมีวงเงินหมุนเวียนเพื่อการเบิก ถอนได้ทุกเมื่อที่ต้องการจากเครื่องเอทีเอ็มทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมงหรือที่จุดบริการ KTC Touch ผู้กู้จะได้รับบัตรกดเงิน สดพร้อมวงเงินที่อนุมัติโดยผู้กู้สามารถกลับไปใช้วงเงินเดิมได้อีกเมื่อทำการชำระคืน โดย KTC จะรับรู้รายได้ของสินเชื่อ บุคคลทั้ง 2 ประเภทในรูปของรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน ค่าใช้จ่ายในการ ติดตามทวงถาม เป็นต้น ทั้งนี้ในเดือนกรกฎาคม 2557 เคทีซีได้ทำการปรับภาพลักษณ์ธุรกิจสินเชื่อบุคคล โดยมีการ รีแบรนด์ (Rebranding) ในส่วนของสินเชื่อพร้อมใช้ KTC CASH Revolve เป็นสินเชื่อพร้อมใช้ เคทีซี พร้าว KTC PROUD

บริษัทได้เริ่มให้บริการสินเชื่อบุคคล (KTC CASH) ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 ซึ่งเป็นสินเชื่อที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มี รายได้ประจำ มีอายุ 20 ปีขึ้นไป สามารถกู้ยืมเงินในรูปของ KTC CASH จากบริษัทได้ ซึ่งการให้กู้ผ่าน KTC CASH นี้ จัดเป็นสินเชื่อเอนกประสงค์ที่เป็นการกู้ยืมแบบที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันและเป็นวงเงินที่จะช่วยให้ผู้กู้เกิดความ คล่องตัว อีกทั้งเป็นเงินสำรองใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน นอกจากนี้บริษัทยังเสนอเงื่อนไขพิเศษที่ตอบสนองตรงตามความ ต้องการของลูกค้า ได้แก่ การเลือกจำนวนงวดและวันที่ในการชำระเงินได้โดยมีการกำหนดจำนวนเดือนการผ่อนชำระตาม ความสามารถของผู้ขอสินเชื่อ มีการคิดดอกเบี้ยแบบลดเงินต้นลดดอกเบี้ย

ในช่วงปี 2547 บริษัทได้ขยายฐานตลาดของ KTC CASH เพิ่มจากเดิม โดยจัดแบ่งตลาดตามลักษณะของความ เสี่ยง ซึ่งบริษัทได้ออกแบบรูปแบบการให้สินเชื่อบุคคลให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการใช้เงินของแต่ละบุคคล และ



ให้อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความเสี่ยง (Risk-Based Pricing) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยระบบ Credit Scoring จัดความเสี่ยงเป็นช่วง ๆ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง โดยคิดอัตราดอกเบี้ยสูง-ต่ำตามช่วงนั้น ๆ โดยลูกค้าสามารถเลือกจำนวนเดือนผ่อนชำระระยะสั้น-ยาว ได้ตามที่ต้องการ ต่อมาในปี 2548 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศกำหนดเกณฑ์การให้สินเชื่อบุคคล และกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่รวมค่าปรับ ค่าบริการและค่าธรรมเนียมใด ๆ ไว้ที่ร้อยละ 28 (Effective Rate) ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานในธุรกิจ KTC CASH ของบริษัท เนื่องจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของบริษัทอยู่ในระดับความเสี่ยงปานกลาง ทำให้บริษัทไม่จำเป็นต้องคิดดอกเบี้ยที่สูงมากเกินไป เพื่อให้สามารถชดเชยความเสี่ยงในการเป็นหนี้สูญของลูกค้าเหล่านี้ ทำให้อัตราดอกเบี้ยซึ่งรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินของลูกค้า KTC CASH มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ไม่เกินอัตราร้อยละ 28 ตามเกณฑ์ที่ ธ.ท. กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามก็ดี หลักเกณฑ์ดังกล่าวทำให้อัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมนี้โดยรวมชะลอตัวลง

ในปี 2549 บริษัทได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ได้แก่ KTC Cash Revolve สินเชื่อพร้อมใช้ โดยบริษัทจะโอนเงินก้อนแรกเข้าบัญชีเมื่ออนุมัติและออกบัตรกดเงินสด เพื่อให้ลูกค้าสามารถเบิกถอนเงินสดตามตู้เอทีเอ็มทั่วประเทศ หรือเบิกถอนที่จุดบริการ (KTC Touch) เสมือนมีเงินสดสำรองไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินหรือเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วน โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน ทั้งนี้ทุกครั้งที่ชำระเงิน วงเงินจะคืนกลับให้สามารถเบิกถอนได้ต่อไป และทั้งนี้ได้มีการปรับปรุงรูปแบบเป็นสินเชื่อพร้อมใช้ เคทีซี พราวในปี 2557 โดยเพิ่มคุณสมบัติบริการแบ่งชำระ KTC FLEXI ส่งผลให้สินเชื่อพร้อมใช้ของเคทีซี เป็นผลิตภัณฑ์ในรูปแบบ 2 in 1 คือมีครบทั้งบริการเบิกถอนเงินสดและบริการแบ่งชำระ

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

สินเชื่อบุคคลของ KTC มี 2 ประเภทให้เลือกสอดคล้องกับความต้องการของผู้สมัคร ดังนี้

1) สินเชื่อบุคคล (KTC Cash) เป็นสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด ๆ เป็นสินเชื่อที่อนุมัติวงเงินและโอนครั้งเดียวเข้าในบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครต้องการ ผู้สมัครสามารถใช้เงินจำนวนนั้น ๆ ในการจัดการกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้ โดยจะได้รับเงินหลังจากอนุมัติภายใน 2 วันทำการ สินเชื่อแบบนี้ไม่มีบัตรกดเงินสดออกให้ และเมื่อผ่อนชำระวงเงินจะไม่ติดกลับให้สามารถใช้ได้อีก รูปแบบการให้บริการ KTC Cash ประเภทต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์การใช้เงินของลูกค้าเป็นดังนี้

- สินเชื่อบุคคล (KTC Cash Standard) เป็นสินเชื่อที่พัฒนารูปแบบให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของผู้ที่ต้องการใช้เงินในลักษณะต่าง ๆ ตามแต่ความประสงค์ของลูกค้า สำหรับผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป
- 2) สินเชื่อพร้อมใช้เคทีซี พราว (KTC PROUD) เป็นสินเชื่อที่อนุมัติวงเงินประเภทหมุนเวียนไว้สำรองใช้ในยามฉุกเฉิน หรือโอกาสพิเศษต่าง ๆ สำหรับผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป เมื่อได้รับอนุมัติจะได้รับเงินก้อนแรกโอนเข้าบัญชีธนาคารที่ลูกค้าเลือก และได้รับบัตรเพื่อใช้ในการเบิกถอนเงินสดสำหรับวงเงินส่วนที่เหลือที่ตู้เอทีเอ็ม และสามารถเบิกถอนได้ที่จุดบริการ KTC Touch ซึ่งทุกครั้งที่กดเงินสดจะมีการคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน ลูกค้าสามารถเลือกชำระขั้นต่ำในอัตราร้อยละ 3 ของยอดที่เรียกเก็บหรือ 300 บาทแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่าและเมื่อผ่อนชำระคืน วงเงินจะคืนกลับให้สามารถเบิกถอนได้อีก นอกจากนี้ยังสามารถใช้บริการแบ่งชำระ KTC Flexi ได้ที่ร้านค้าพันธมิตรทั่วประเทศ โดยแบ่งชำระนานสูงสุดถึง 36 งวด



โดยอัตราดอกเบี้ย ขึ้นอยู่กับแต่ละโปรโมชั่นและไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

จำนวนบัญชีและลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคล	626,326	638,959	693,273
อัตราการเติบโต (%)	7.3%	2.0%	8.5%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิ(ล้านบาท)	12,182	13,597	15,201
อัตราการเติบโต (%)	4.6%	11.6%	11.8%

(ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อแก่บริษัท

ผู้ขอสินเชื่อสามารถยื่นใบคำขอสินเชื่อผ่านทางช่องทางเดียวกันกับการสมัครบัตรเครดิตของบริษัท อันประกอบด้วย การสมัครผ่าน KTC Touch หรือสาขาของธนาคารกรุงไทย ผ่านทาง Online ตลอดจนการสมัครผ่านหน่วยงานภายนอกที่รับจ้างบริษัทหาลูกค้าโดยตรง และช่องทาง Business Partner Relations เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ขอสินเชื่อจะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอสินเชื่อในรูปแบบที่บริษัทจัดไว้

(โปรดศึกษารายละเอียดช่องทางในการยื่นขอสินเชื่อบุคคล ได้ที่หัวข้อ “2.1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อยที่ 1) รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต”)

2) บริษัทตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อและระดับความเสี่ยง

เมื่อได้รับใบคำขอสินเชื่อ บริษัทจะพิจารณาจากข้อมูลและหลักฐานประกอบคำขอสินเชื่อ โดยข้อมูลทั้งหมดจะผ่านการประมวลผล การตรวจสอบข้อมูลจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau Co., Ltd) การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วยระบบ Credit Scoring ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ ในกรณีที่เป็ลูกค้าเดิมจะมีการพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลการชำระเงินในอดีตประกอบ หรือในกรณีที่เป็ลูกค้ารายเดียวกันแต่มีการขอสินเชื่อในหลายรูปแบบต่อบริษัท เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะตรวจสอบประวัติการชำระเงิน สถานภาพด้านอาชีพ และรายได้ ซึ่งจะพิจารณาถึงความเสี่ยงโดยรวมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นไม่ให้เกิดกว่าความสามารถในการชำระเงินของลูกค้ารายนั้น ๆ เพื่อกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์คุณสมบัติ การกำหนดวงเงิน และการคิดอัตราดอกเบี้ยรวมถึงค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

3) บริษัทแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อทราบ

เมื่อบริษัทได้ข้อสรุปสำหรับใบคำขอสินเชื่อนั้น ๆ บริษัทจะส่งจดหมายแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อ หรือปฏิเสธการให้สินเชื่อต่อผู้ขอสินเชื่อ สำหรับสินเชื่อบุคคล KTC CASH จะมีตารางแสดงอัตราการผ่อนชำระแนบไปพร้อมกับจดหมายแจ้งอนุมัติ และในกรณีที่อนุมัติบริษัทจะทำการส่งมอบเงินกู้ให้แก่ผู้ขอสินเชื่อ โดยการโอนเงินเข้าในบัญชีธนาคารของผู้ขอสินเชื่อภายใน 2 วันทำการ หลังจากระบบอนุมัติเงินกู้ให้

4) บริษัทส่งใบแจ้งยอดค้างวัดและรับชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อ

ก่อนครบกำหนดการชำระเงินในแต่ละเดือน บริษัทจะจัดส่งใบแจ้งยอดค้างวัดที่ต้องชำระไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำใบแจ้งยอดค้างวัดดังกล่าวซึ่งแสดงยอดเงินที่ต้องชำระคืนในแต่ละเดือน ไปชำระตามช่องทางชำระเงินต่าง ๆ ที่บริษัทจัดหาให้ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

- ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct debit) ของธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10 -20 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระที่ KTC Touch ทุกแห่ง โดยไม่เสียค่าบริการ
- ชำระที่เคาน์เตอร์ ของ ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทีเอสโก้ ธนาคารทหารไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารธนชาต ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10 -30 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารที่มีบัญชี ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารออมสิน ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย และธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10-25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการทั่วประเทศ ได้แก่ เคาน์เตอร์ เซอร์วิส เทสโก้ โลตัส เจ มาร์ท เพย์ฟอยท์ ทรูมันนี่ เอ็กซ์เพรสในร้าน ซีพี เฟรชมาร์ท ทรูมันนี่ เอ็กซ์เพรส ในร้านค้าทุพพาร์ทเนอร์ การประปานครหลวง ไปรษณีย์ไทย เอ็มเพย์ สเตชั่น (เอไอเอส/เทเลวิซ) จุดบริการแคชเชียร์บีคี่ และศูนย์บริการลูกค้า TOT โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10-20 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละร้านค้า รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระโดยการโอนเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกสิกรไทย โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10 -25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระผ่านบริการ Phone Banking ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกสิกรไทย โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10 -25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร รวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระผ่านเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM) ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 10 บาทต่อรายการ



- ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ ทรูมันนี่ วอลเล็ท แอปพลิเคชัน และ บริการเอ็มเปย์ (ระบบเอไอเอส) โดยมีอัตราค่าบริการประมาณ 15 บาทต่อรายการ

ทั้งนี้สามารถศึกษา / สอบถามช่องทางการรับชำระเงินได้จาก www.ktc.co.th หรือ KTC Phone 02 – 665 – 5000

5) การติดตาม กรณีผิดนัดชำระหนี้

ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้เมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ นั้น บริษัทจะทำการติดตามเรียกเก็บหนี้และผ่อนผันให้แก่ลูกค้า โดยพิจารณาถึงความจำเป็นและเหตุผลของลูกค้า ภายใต้ระบบการควบคุมความเสี่ยงที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ขั้นตอนการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ธุรกิจสินเชื่อบุคคลนี้จะกระทำในลักษณะเดียวกันกับธุรกิจบัตรเครดิต

(โปรดศึกษารายละเอียด การติดตามหนี้ ได้ที่หัวข้อ “2.1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อยที่ 5) การติดตามหนี้”)

2.1.4 ธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือจากธุรกิจหลัก

นอกจากธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคล ซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทยังมีธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่

- ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ (Circle Loan)** เป็นบัญชีวงเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นบัญชีที่บริษัทรับโอนมาจากธนาคารกรุงไทยเมื่อปี 2545 อย่างไรก็ตามจากการที่บริษัทมีนโยบายการให้บริการธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการของตลาด บริษัทจึงดำเนินการให้บริการเฉพาะผู้ที่ยังคงมีวงเงินสินเชื่อธนวัฏอยู่เท่านั้นและไม่มีนโยบายที่จะขยายการให้บริการสินเชื่อธนวัฏให้แก่ผู้สมัครสินเชื่อบัตรเครดิตใหม่ ทำให้ยอดลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิลดลงอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิอยู่เพียง 195 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.39 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด
- ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC Million)** ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สำหรับเจ้าของกิจการที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการ แต่ KTC มีนโยบายที่จะไม่เพิ่มมูลค่าพอร์ตลูกหนี้ของธุรกิจนี้ ตั้งแต่ปลายปี 2549 เป็นต้นมา เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง ดังนั้น การดำเนินการในปัจจุบันเป็นเพียงการให้บริการแก่ลูกหนี้รายเดิมที่ยังคงมีบัญชีค้างชำระหนี้กับบริษัทอยู่ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิอยู่เพียง 11 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.02 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด
- การให้บริการแก่องค์กรภายนอก (Insourse Service)** ในปี 2556 บริษัทได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ในการขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจงานติดตามทวงถามหนี้ (Collection) ให้แก่ธนาคารกรุงไทย และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร เนื่องจากบริษัทมีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการติดตามทวงถามหนี้รายย่อย (Retail Collection) โดยในการรับให้บริการงานติดตามทวงถามหนี้บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และปฏิบัติตามเงื่อนไข วิธีการปฏิบัติที่ธนาคารกรุงไทย กำหนด

(โปรดศึกษารายละเอียดของ การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในรอบปีที่ผ่านมา ได้ที่ “หัวข้อที่ 1 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ ในหัวข้อย่อยที่ 1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ”)

2.1.5 บทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบอำนาจให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้ง มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า รวมทั้งคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดูแล รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ซึ่งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว โดยบริษัทได้ถือปฏิบัติตามประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ อีกทั้ง หากมีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ ๆ ในอนาคต บริษัทก็จะถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับนั้น ๆ อย่างเคร่งครัดด้วย

นอกจากจะต้องปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทยังต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาทิ เช่น พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 เป็นต้น บริษัทในฐานะสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฟอกเงิน บริษัทจึงได้กำหนดนโยบาย มาตรการต่าง ๆ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ตามกฎหมาย อันได้แก่ การรับลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า การรายงานธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องรายงาน การรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย การรายงานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกกระทำความผิดเกี่ยวกับผู้ที่เป็นหรือเคยเป็นลูกค้าซึ่งอยู่ในรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดหรือผู้ที่มีหรือเคยมีการทำธุรกรรมกับผู้นั้น รวมทั้ง จัดให้มีการบริหารความเสี่ยง การติดตาม การสอบทานบัญชีลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลการทำธุรกรรม และข้อมูลการระงับการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินของบุคคลที่ถูกกำหนดโดยภาครัฐ การจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงินแก่พนักงานบริษัทด้วย เพื่อป้องกันการฟอกเงินและป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายให้เป็นไปตามกฎหมายฟอกเงินดังกล่าว บริษัทจึงได้ประกาศและกำหนดเป็นนโยบาย โดยมีผลบังคับใช้在公司แล้ว นอกจากนี้ ตามที่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ออก Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) บริษัทได้ดำเนินการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตามGIN No.63CF3L.99999.SL.764 และปัจจุบันบริษัทได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานตาม Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบสถานะความเป็นพลเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกาของลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งประเภทธรรมดาและนิติบุคคล และกำหนด



ขั้นตอนการปฏิบัติงานสอดคล้องและรองรับกฎหมายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ บริษัทเชื่อมั่นว่าได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายต่าง ๆ ดังกล่าว ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างถูกต้องครบถ้วน

บริษัทยังได้รวมอยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทจึงต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ในการกำกับแบบรวมกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และบริษัทยังมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด เงื่อนไข วิธีการและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ตามหลักการกำกับแบบรวมกลุ่ม โดยบริษัทเชื่อมั่นว่า สามารถปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนด เงื่อนไข วิธีการและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ การประกอบธุรกิจของบริษัทยังอาจถูกควบคุม กำกับดูแลโดยหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งหากมีการออกกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด เงื่อนไข และวิธีการและ/หรือหลักเกณฑ์ เพื่อควบคุมกำกับดูแลการดำเนินงานในการประกอบธุรกิจของบริษัท การดังกล่าวอาจมีผลให้บริษัทปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการของบริษัทในอนาคต บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดีเช่นกัน

2.2 ภาวะตลาดและการแข่งขัน

2.2.1 นโยบายการแข่งขันทางการตลาดและกลยุทธ์ของบริษัทในรอบปี 2557

2.2.1.1 ลักษณะธุรกิจ แผนการตลาด และกลยุทธ์ธุรกิจบัตรเครดิต

ในปี 2557 ตลาดบัตรเครดิตในภาพรวม มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในแง่ของจำนวนบัตร ยอดใช้จ่าย และมูลค่าสินเชื่อ ทำให้การแข่งขัน กลยุทธ์ และกิจกรรมการตลาดเป็นไปอย่างเข้มข้น รุนแรง โดยเฉพาะจากผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารพาณิชย์ของไทย

ตลอดปีที่ผ่านมายังคงกลยุทธ์ที่ไม่แตกต่างกันมากจากปีก่อน การทำการตลาดสะท้อนให้เห็นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแนะนำผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตรูปแบบใหม่เข้าสู่ตลาด จับกลุ่มเป้าหมายกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มระดับบนซึ่งมีการออกบัตรใหม่ในกลุ่ม Visa Signature และการให้สิทธิประโยชน์ รวมถึงบริการที่มีระดับ เพื่อให้สมาชิกมีความพึงพอใจสูงสุด

สำหรับ กลยุทธ์การกระตุ้นการใช้จ่าย การแข่งขันสะท้อนให้เห็นในหลายรูปแบบ ครอบคลุมหมวดสินค้าและบริการต่าง ๆ เช่น หมวดรับประทานอาหาร หมวดช้อปปิ้ง หมวดสถานบริการน้ำมัน และหมวดท่องเที่ยว โดยมีการให้คะแนนสะสมหรือไมล์พิเศษเมื่อใช้บัตร หรือการให้เงินคืน (Cash Back) รวมถึงการใช้คะแนนส่วนลดเพิ่มเติม และมีการกระตุ้นด้วยโปรแกรมการตลาดออนไลน์มากขึ้น รวมถึงมีการใช้จ่ายด้านสื่อ เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดและเพื่อสร้างความพึงพอใจให้สมาชิก

กรณีที่ในฐานะผู้ให้บริการที่มีฐานสมาชิกจำนวนมาก และมีเป้าหมายการเติบโต ได้เล็งเห็นสภาพการแข่งขันที่รุนแรง จึงไม่หยุดนิ่งและมีนโยบายพัฒนากลยุทธ์การตลาด เพื่อใช้ในการแข่งขันเช่นเดียวกัน โดยรูปแบบและกิจกรรมการตลาด เน้นการตอบสนองตลาดระดับบน (Premium) ขณะเดียวกัน ยังคงความต่อเนื่อง และรักษาสถานสมาชิกในกลุ่มระดับกว้าง (Mass) รวมถึง แบบเชิงลึกเจาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (Segmentation) โดยเฉพาะด้วย

โดยกิจกรรมและนโยบายด้านการตลาด ในปี 2558 ยังคงความเข้มข้นต่อเนื่อง และเป็นการสานต่อจากนโยบายปี

ที่ผ่านมา ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2.1.2 ลักษณะธุรกิจ แผนการตลาด และกลยุทธ์ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจและการเมืองในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้ตลาดสินเชื่อบุคคลโดยรวมเติบโตขึ้นในอัตราที่ลดลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่เพิ่มความระมัดระวังในการอนุมัติสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญ กลยุทธ์ทางด้านราคาจึงไม่ใช่กลยุทธ์หลักสำหรับตลาดสินเชื่อบุคคลอีกต่อไป ผู้ประกอบการยังคงมีความกังวลและระมัดระวังอย่างต่อเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นของหนี้ครัวเรือน

เคทีซีมุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงในระยะยาว จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และการปรับภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์ (Rebranding) จากสินเชื่อพร้อมใช้ KTC CASH Revolve เป็นสินเชื่อพร้อมใช้ เคทีซี พราว (KTC PROUD) โดยเพิ่มบริการแบ่งชำระเพื่อความสะดวกในการใช้เงินของลูกค้าสมาชิกมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ นโยบายทางกลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาดของสินเชื่อบุคคลสรุปได้พอสังเขปเป็นดังนี้

- กิจกรรมการตลาดสนับสนุนการสมัครสินเชื่อใหม่: เป็นโครงการสนับสนุนการจัดหาและต้อนรับสมาชิกใหม่ โดยการมอบสิทธิประโยชน์และความคุ้มค่า นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นช่องทางการสมัครใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เช่นการสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น
- กิจกรรมการตลาดระดับกว้าง (Mass Campaign): เป็นโครงการมุ่งตอบสนองลูกค้าสมาชิกโดยการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของสมาชิก ซึ่งดำเนินการทุก ๆ รายไตรมาส นับเป็นโครงการที่สร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกอย่างต่อเนื่อง
- กิจกรรมการตลาดแบบเจาะจง (Segmentation Campaign): โครงการทางการตลาดที่ผ่านการศึกษาและการใช้ข้อมูลอย่างละเอียดทั้งทางด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลพฤติกรรมทางการเงินสด เพื่อให้เกิดการตอบรับอย่างสูงสุดภายใต้การใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ
- กิจกรรมการตลาดสนับสนุนการสร้างความรักดีในระยะยาว: เนื่องจากคะแนนสะสม KTC Forever Rewards เป็นจุดแตกต่างจากคู่แข่ง เคทีซีจึงมุ่งเน้นในการสร้างความหลากหลายในการแลกคะแนน นอกจากนี้ยังมีการจัดการสัมมนาในหัวข้อการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับสมาชิก โดยมุ่งการเพิ่มรายได้ การออมเงิน และการลงทุน

เคทีซีเชื่อว่า ด้วยกิจกรรมและกลยุทธ์ที่หลากหลาย จะช่วยให้เคทีซีบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และส่งเสริมให้สมาชิกใช้บัตรเครดิตเคทีซีเป็นหลัก อีกทั้งด้วยกิจกรรมและกลยุทธ์ที่ดูแลลูกค้าแบบบูรณาการตั้งแต่เริ่มต้นการเป็นสมาชิกของสินเชื่อบุคคลจะให้สมาชิกสินเชื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจ และไม่ว่าจะเป็นสมาชิกบัตรเครดิตหรือสมาชิกสินเชื่อบุคคล ก็มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ช่วยให้เคทีซีบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นผลดีต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2.2.2 ภาพรวมของอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

2.2.2.1 ภาพรวมของอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปี 2557 สามารถขยายตัวได้ 0.7% ชะลอตัวลงจากปี 2556 ที่ขยายตัว 2.9% โดยสาเหตุหลักจากภาคการส่งออกที่มีแนวโน้มหดตัวตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกที่ล่าช้า ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่ลดลงในช่วงครึ่งปีแรกจากปัญหาความไม่สงบทางการเมืองรวมถึงการใช้จ่ายภาครัฐที่ค่อนข้างต่ำ อย่างไรก็ตามเศรษฐกิจไทยเริ่มมีการฟื้นตัวในช่วงปลายปีโดยเฉพาะการบริโภคและการลงทุนภาคเอกชน เนื่องจากได้รับปัจจัยสนับสนุนจากความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ดัชนีความเชื่อมั่นผู้บริโภคเดือนธันวาคมปี 2557 อยู่ที่ 44.2 สูงขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน อยู่ที่ 33.6 การใช้จ่ายภาครัฐเริ่มปรับตัวดีขึ้นอย่างช้าๆ ตามการจ้างงานและรายได้ที่ค่อยๆ เพิ่มขึ้นรวมถึงกำลังซื้อที่เพิ่มขึ้นจากราคาน้ำมันที่ลดลง

ตารางขนาดหนี้ครัวเรือนของไทยเทียบกับ GDP ปี 2553 – ไตรมาส 3 ปี 2557

ปี	2553	2554	2555	2556	ณ สิ้นไตรมาส 3/2557
หนี้สินครัวเรือน (ล้านบาท)	6,368,390	7,417,238	8,774,907	9,792,620	10,220,463
อัตราการเติบโต (%)	14.7%	16.5%	18.3%	11.6%	7.7%
ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) (ล้านบาท)	10,104,821	10,540,134	11,375,349	11,898,710	12,065,116
อัตราการเติบโต (%)	11.8%	4.3%	7.9%	4.6%	1.9%
หนี้ครัวเรือนต่อ GDP (%)	63%	70%	77%	82%	85%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตารางจะเห็นได้ว่าสัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP เพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา สำหรับในปี 2556 มีอัตราส่วนเท่ากับร้อยละ 82 เป็นร้อยละ 85 ณ สิ้นไตรมาส 3 ปี 2557 โดยมีปัจจัยมาจากสถานการณ์ทางการเมืองและเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวได้ช้า ทำให้ผู้บริโภคมีความกังวลเกี่ยวกับรายได้ตลอดจนการมีงานทำในอนาคต ส่งผลให้ครัวเรือนระมัดระวังในการใช้จ่าย อีกทั้งสถาบันการเงินที่ยังคงเข้มงวดมาตรฐานการให้สินเชื่อ ทำให้ความเสี่ยงจากการก่อหนี้ใหม่ของครัวเรือนปรับลดลง โดย ณ สิ้นไตรมาส 3 ปี 2557 หนี้สินครัวเรือนขยายตัวที่ร้อยละ 7.7 ลดลงจากร้อยละ 11.6 ณ สิ้นปี 2556 ในขณะที่การขยายตัวของเศรษฐกิจโลกต่ำกว่าที่คาด ส่งผลกระทบต่อภาพรวมเศรษฐกิจไทยทำให้ GDP ของ ณ ไตรมาส 3 ปี 2557 ที่ร้อยละ 1.9 ลดลงจากที่เคยขยายตัวที่ร้อยละ 4.6 ณ สิ้นปี 2556

ตาราง สรุปรายได้ ค่าใช้จ่าย และหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือน พ.ศ. 2549 – 2556

ปี ⁽¹⁾	รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน		ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือน		หนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน	
	บาท/เดือน	%เปลี่ยนแปลง	บาท/เดือน	%เปลี่ยนแปลง	บาท/เดือน	%เปลี่ยนแปลง
2549	17,787	18.9	14,311	16.4	116,585	11.5
2550	18,660	4.9	14,500	1.3	116,681	0.1
2552	20,903	12.0	16,205	11.8	134,699	15.4
2554	23,236	11.2	17,403	7.4	134,900	0.1
2556	25,194	8.4	19,061	9.5	163,087	20.9

⁽¹⁾ อัตราการเติบโตของปี 2549 เติบโตจากปี 2547 และอัตราการเติบโตของปี 2550 เติบโตจากปี 2549 ตามลำดับเรื่อยไป ทั้งนี้ไม่มีการเก็บข้อมูลดังกล่าวสำหรับปี 2551 ปี 2553 ปี 2555 และปี 2557

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปี 2556 ประชากรในประเทศมีอัตราเติบโตของค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยมากกว่ารายได้เฉลี่ย โดยมีอัตราการขยายตัวของรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือน และหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน เมื่อเทียบกับสถิติของปี 2554 เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.4 ร้อยละ 9.5 และร้อยละ 20.9 ตามลำดับ ส่งผลให้มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและยอดหนี้ของสินเชื่อบุคคลเพิ่มขึ้น ทั้งนี้สัดส่วนหนี้สินครัวเรือนส่วนใหญ่มาจากการซื้อสังหาริมทรัพย์ และการใช้จ่ายอุปโภคต่าง ๆ ในครัวเรือนเป็นหลัก นอกจากนี้กระทรวงพาณิชย์ได้เปิดเผยว่าดัชนีความเชื่อมั่นผู้บริโภคเดือนธันวาคม 2557 มีค่าอยู่ที่ 44.2 ต่ำกว่าที่ระดับ 50 สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังไม่มีความเชื่อมั่นต่อภาวะเศรษฐกิจ ดังจะเห็นได้จากการปรับขึ้นค่าครองชีพ ทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น อีกทั้งภาระหนี้สินที่ต้องชำระคืนจึงกลายเป็นปัจจัยในการชะลอตัวของการใช้จ่ายเพื่ออุปโภคบริโภค จะเห็นได้จากตารางแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคของครัวเรือนมีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 8.4 ในปี 2555 ลดลงเป็นร้อยละ 3.2 ในปี 2556 และหดตัวที่ร้อยละ 1.0 ณ สิ้นปี 2557

ตารางแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของครัวเรือนปี 2553 – 2557

ปี	2553	2554	2555	2556	2557
อัตราการขยายตัวของค่าใช้จ่ายของครัวเรือนในประเทศ (ร้อยละ)	5.9	3.3	8.4	3.2	-1.0

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ตารางเปรียบเทียบธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคกับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP)

ปี	2553	2554	2555	2556	2557
ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) (ล้านบาท)	10,104,821	10,540,134	11,375,349	11,898,710	12,141,096
อัตราการเติบโต (%)	11.8%	4.3%	7.9%	4.6%	2.0%
ลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (ล้านบาท) ⁽¹⁾	403,918	442,213	518,685	589,567	630,992
อัตราการเติบโต (%)	-1.6%	9.5%	17.3%	13.7%	7.0%
อัตราส่วนลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภคต่อ GDP	4.0%	4.2%	4.6%	5.0%	5.2%

⁽¹⁾ จำนวนลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค คัดจากลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตรวมกับลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และธนาคารแห่งประเทศไทย

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในปี 2557 ขยายตัวขึ้นที่ร้อยละ 7.0 ซึ่งชะลอลงลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2556 ที่มีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 13.7 โดยมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค ณ สิ้นปี 2556 เท่ากับ 589,567 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 630,992 ล้านบาทในปี 2557 เป็นผลมาจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจประกอบกับความระมัดระวังของสถาบันการเงินในการอนุมัติสินเชื่อและปัจจัยทางการเมือง จากการที่อัตราการเติบโตของ GDP ชะลอลงลงจากร้อยละ 4.6 ในปี 2556 เหลือร้อยละ 2.0 ในปี 2557 และลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภคเติบโตชะลอลงจากร้อยละ 13.7 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 7.0 ในปี 2557 จึงส่งผลให้อัตราส่วนลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภคต่อ GDP เติบโตชะลอลงลงตามไปด้วย โดยในปี 2555 มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 4.6 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5.0 ในปี 2556 และเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงเป็นร้อยละ 5.2 ในปี 2557 ตามลำดับ

ตามข้อมูลการเผยแพร่ของธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

(1) ธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัท และสาขาธนาคารต่างประเทศ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อผู้บริโภค มีทั้งหมด 15 ธนาคาร เช่น ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารซีทีแบงก์ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

(2) ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) รวมถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อเพื่อรายย่อย รวมทั้งสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล แต่ไม่ได้รับอนุญาตในการให้บริการเงินฝาก มีจำนวนทั้งสิ้น 29 สถาบัน โดย KTC เป็นหนึ่งใน 29 สถาบันดังกล่าว ทั้งนี้ มีเพียง 10 สถาบันเท่านั้นที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต แม้ว่าผู้ประกอบการประเภทนี้จะไม่ได้ถูกกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทย แต่การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลของผู้ประกอบการประเภทนี้จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ออกโดยกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย โดยผู้ประกอบการประเภทนี้มีส่วนช่วยผลักดันให้การกู้เงินของกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำซึ่งมีสัดส่วนสูงเข้ามากู้เงินในระบบมากขึ้น

2.2.2.2 จำนวนผู้มีงานทำและส่วนแบ่งตลาดตามกลุ่มรายได้ของอุตสาหกรรม

จากตัวเลขผู้มีงานทำในตารางแสดงจำนวนประชากรผู้มีงานทำ จะเห็นว่าจำนวนผู้มีงานทำในปี 2553 - 2557 อยู่ในระดับใกล้เคียงกันประมาณ 39 ล้านคน และอัตราการมีงานทำของผู้มีงานทำในกำลังแรงงานทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 99.4

ตารางแสดงจำนวนผู้มีงานทำและอัตราการมีงานทำ ปี 2553 - 2557

ตัวเลขผู้มีงานทำ	2553	2554	2555	2556	2557
จำนวนผู้มีงานทำ (ล้านคน)	39.2	39.5	39.5	38.6	38.7
อัตราการมีงานทำ (%)	99.3	99.6	99.5	99.3	99.4

ที่มา : การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ทั่วราชอาณาจักร) ปี 2553 ถึง สิ้นเดือนมิถุนายนปี 2557 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

จากการที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้ปรับขึ้นเงินเดือนข้าราชการขั้นต่ำเป็น 15,000 บาทต่อเดือนโดยมีผลย้อนหลังตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555 การปรับขึ้นเงินเดือนจึงส่งผลในทางบวกกับบริษัท ทำให้บริษัทมีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น เนื่องจากคุณสมบัติรายได้ขั้นต่ำของผู้ถือบัตรตามประกาศของกระทรวงการคลังและประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องมีรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือน และมีอายุมากกว่า 20 ปี จากผลดังกล่าวทำให้บริษัทมีฐานลูกค้าที่ปรับตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง

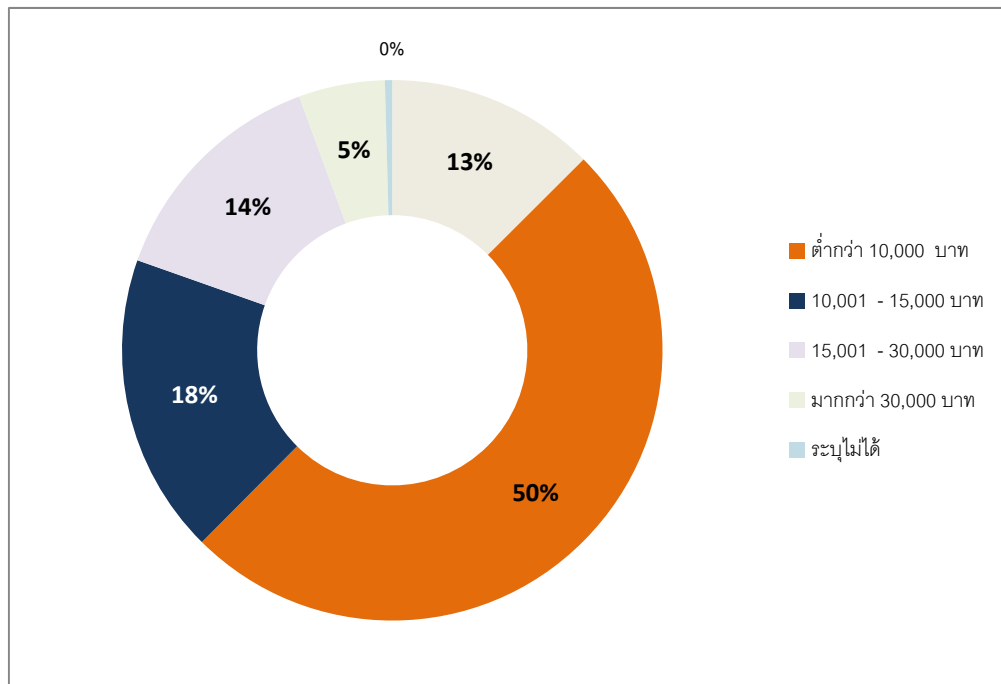
นอกจากนี้ ตามรายงานภาวะสังคมไทยไตรมาส 4 ปี 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้เปิดเผยว่า รายได้ของแรงงานภาคเอกชนมีการเติบโตขึ้น โดยค่าจ้างแรงงานและเงินเดือนภาคเอกชนที่ยังไม่รวมค่าล่วงเวลาและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นในช่วงไตรมาสสี่ปี 2557 เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.1 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ในขณะที่ราคาสินค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.1 จึงทำให้ค่าจ้างแรงงานและเงินเดือนภาคเอกชนที่หักเงินเฟ้อแล้วเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.0 การปรับขึ้นของรายได้ภาคเอกชนส่งผลในทางบวกต่อทิศทางการเติบโตของธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตารางแสดงจำนวนประชากรผู้มีรายได้ประจำและอัตราการเติบโต ปี 2553 - 2557

ตัวเลขผู้มีรายได้	2553	2554	2555	2556	2557
จำนวนผู้มีรายได้ประจำ (ล้านคน)	16.4	16.6	16.9	16.4	17.9
อัตราการเติบโต (%)	-2.1%	0.9%	2.0%	-2.8%	8.8%

ที่มา : การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (ทั่วราชอาณาจักร) สำนักงานสถิติแห่งชาติ

โครงสร้างรายได้ของประชากรผู้มีรายได้ประจำในประเทศไทย ณ สิ้นปี 2557 จำนวน 18 ล้านคน



จากจำนวนประชากรผู้มีงานทำปี 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 38.7 ล้านคน เป็นผู้มีรายได้ประจำทั้งสิ้น 18 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.8 จาก 16.4 ล้านคนในช่วงเวลาเดียวกันปีก่อนหน้า สัดส่วนของผู้มีรายได้ประจำ ณ สิ้นปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 46.3 ของผู้มีงานทำทั้งหมด โดยในจำนวนนี้เป็นผู้มีรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 13.9 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 78 ของประชากรผู้มีรายได้ประจำทั้งหมดในประเทศไทย ซึ่งคาดว่าจำนวนของกลุ่มผู้มีรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาทนี้จะเป็นฐานลูกค้าของธุรกิจสินเชื่อบุคคล ซึ่งเป็นฐานลูกค้าที่มีขนาดใหญ่ ส่วนประชากรกลุ่มผู้มีงานทำและมีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท ถึงสูงกว่า 30,000 บาท เป็นฐานลูกค้าของธุรกิจบัตรเครดิต อย่างไรก็ตามโอกาสในการเติบโตของทั้ง 2 ธุรกิจนั้น ขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นในสถานะเศรษฐกิจของผู้บริโภคด้วย

ทั้งนี้ จำนวนผู้มีรายได้ประจำเป็นผลจากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งเป็นข้อมูลจากโครงการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร โดยข้อมูลนับเฉพาะจำนวนผู้รับจ้างทำงานในระบบที่ได้อำนาจเป็นเงินเดือนทั้งที่เป็นเอกชนและหน่วยงานราชการเท่านั้น ไม่นับรวมผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการตนเอง เช่น ผู้ประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และผู้ประกอบการที่มีขนาดเล็ก มีผลทำให้ข้อมูลมีตัวเลขต่ำกว่าตัวเลขที่น่าจะเป็น

2.2.2.3 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจบัตรเครดิต

(1) การเปรียบเทียบตัวเลขการใช้จ่ายส่วนบุคคล การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การเบิกเงินสดล่วงหน้าเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP)

ภาพรวมของตลาดธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2557 เติบโตชะลอตัวลงเนื่องมาจากสถานการณ์ทางการเมืองในช่วงครึ่งปีแรกเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวได้ช้ากว่าที่คาด รวมไปถึงปัญหาหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น ภาคเอกชนจึงชะลอการใช้จ่ายลงโดยวัดจากการใช้จ่ายส่วนบุคคลมีจำนวน 6,644,632 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2556 ซึ่งอยู่ที่ 6,475,849 ล้านบาท คิดเป็นขยายตัวร้อยละ 2.6 ชะลอตัวลงจากปี 2556 ที่มีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 2.9 การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีอัตราเติบโตชะลอตัวลงจากปีที่ผ่านมาเช่นกัน โดยการใช้ผ่านบัตรเครดิตรวมของปี 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,307,152 ล้านบาท เติบโตจาก 1,195,041 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556 หรือคิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 9.4 และการเบิกเงินสดล่วงหน้าในปี 2557 มีมูลค่าเท่ากับ 121,611 ล้านบาท ขยายตัวจาก 113,901 ล้านบาทในปี 2556 หรือเติบโตร้อยละ 6.8

หากพิจารณาถึงอัตราส่วนเปรียบเทียบจะพบว่าอัตราส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมต่อการใช้จ่ายส่วนบุคคลในปี 2557 มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 19.7 เทียบกับร้อยละ 18.5 ในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า อัตราส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อ GDP เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.8 จากร้อยละ 9.1 ในปี 2556 และอัตราส่วนการเบิกเงินสดล่วงหน้าต่อ GDP อยู่ที่ร้อยละ 1.00 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2556 ที่ร้อยละ 1.0 อัตราส่วนการใช้จ่ายส่วนบุคคลต่อ GDP เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 54.4 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 54.7 ในปี 2557 โดยตัวเลขดังกล่าวสะท้อนถึงการเติบโตของอุตสาหกรรมในภาพรวม



ตารางสรุปตัวเลขการใช้จ่ายส่วนบุคคล การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การเบิกเงินสดล่วงหน้าเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP)

	2553	2554	2555	2556	2557
การใช้จ่ายส่วนบุคคล (ล้านบาท)	5,429,683	5,742,852	6,293,508	6,475,849 ⁽¹⁾	6,644,632
อัตราการเติบโต (%ต่อปี)	8.7%	5.8%	9.6%	2.9%	2.6%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (ล้านบาท)	719,687	811,726	973,300	1,081,140	1,185,541
อัตราการเติบโต (%ต่อปี)	15.7%	12.8%	19.9%	11.1%	9.7%
การเบิกเงินสดล่วงหน้า (ล้านบาท)	94,554	93,622	101,040	113,901	121,611
อัตราการเติบโต (%ต่อปี)	0.3%	-1.0%	7.9%	12.7%	6.8%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม (ล้านบาท) ⁽²⁾	814,241	905,348	1,074,340	1,195,041	1,307,152
อัตราการเติบโต (%ต่อปี)	13.7%	11.2%	18.7%	11.2%	9.4%
ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) (ล้านบาท)	10,104,821	10,540,134	11,375,349	11,898,710 ⁽³⁾	12,141,096
อัตราส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมต่อการใช้จ่ายส่วนบุคคล	15.0%	15.8%	17.1%	18.5%	19.7%
อัตราส่วนการใช้จ่ายส่วนบุคคลต่อ GDP	53.7%	54.5%	55.3%	54.4%	54.7%
อัตราส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อ GDP	7.1%	7.7%	8.6%	9.1%	9.8%
อัตราส่วนการเบิกเงินสดล่วงหน้าต่อ GDP	0.9%	0.9%	0.9%	1.0%	1.0%

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลการใช้จ่ายส่วนบุคคลของปี 2556 จากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ มีนาคม 2557

⁽²⁾ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม คือผลรวมของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและการเบิกเงินสดล่วงหน้า

⁽³⁾ มีการปรับข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ของปี 2556 จากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ มีนาคม 2557

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

(2) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจบัตรเครดิต

แม้ว่าการเติบโตของเศรษฐกิจจะชะลอตัวลงจากสถานการณ์ทางการเมืองในช่วงครึ่งปีแรก แต่อุตสาหกรรมบัตรเครดิตในภาพรวมยังคงมีอัตราการเติบโตได้ดี โดยเห็นได้จากตัวเลขต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมบัตรเครดิตของปี 2557 ปรับตัวขึ้นกว่าช่วงเดียวกันของปีก่อน ทั้งในแง่จำนวนบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.3 ยอดสินเชื่อคงค้างมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.5 ส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของอุตสาหกรรมยังขยายตัวอยู่ร้อยละ 9.7 และการเบิกเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรมเติบโตขึ้นร้อยละ 6.8 เมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2556 ทั้งนี้ ปัจจัยการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตมาจากการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่องจากผู้ประกอบการทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ผ่านโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ทำให้ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

ณ สิ้นปี 2557 มีจำนวนบัตรเครดิตในประเทศไทยทั้งสิ้น 20.3 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นจาก 18.5 ล้านบัญชี ณ สิ้นปี 2556 ซึ่งบัตรเครดิตเหล่านี้นอกจากจะออกโดยผู้ประกอบการเองแล้ว ยังมีทั้งบัตรเครดิตที่ออกร่วมกับร้านค้าต่างๆ และบัตรกดเงินสดที่ถูกใช้สำหรับการเบิกถอนเงินสดเท่านั้น โดยธุรกิจบัตรเครดิตยังคงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตต่อไปได้ในอนาคต รายงานระบบการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปิดเผยว่าสัดส่วนการใช้บริการ e-Payment ต่อประชากรของไทยยังน้อยกว่าประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศใกล้เคียงเช่น มาเลเซียและสิงคโปร์ นอกจากนี้จากพฤติกรรมของผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะทำธุรกรรมต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งรวมไปถึงการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ



ซึ่งมีส่วนทำให้การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยส่งเสริมธุรกิจไปในทิศทางบวก

ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต (ล้านบาท)	2554	2555	2556	2557		
				จำนวนบัญชี	สัดส่วน (%)	Growth YoY
ธนาคารพาณิชย์	7,894,861	8,274,146	9,028,047	9,744,241	48%	7.9%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	7,433,430	8,595,879	9,520,707	10,559,510	52%	10.9%
รวมทั้งหมด	15,328,291	16,870,025	18,548,754	20,303,751	100%	15.3%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ณ สิ้นปี 2557 บัตรเครดิตที่ออกโดยผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีส่วนแบ่งตลาดด้านจำนวนบัญชี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52 มีจำนวนบัญชีประมาณ 10.56 ล้านบัญชี ส่วนธนาคารพาณิชย์ไทยมีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 48 มีจำนวนบัญชี 9.74 ล้านบัญชี อัตราการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับธนาคารพาณิชย์ไทยและผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีอัตราการเติบโตเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2556 เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.9 และร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

ตารางแสดงยอดสินเชื่อคงค้างธุรกิจบัตรเครดิต

ยอดสินเชื่อคงค้าง (ล้านบาท)	2554	2555	2556	2557		
				ยอดสินเชื่อ	สัดส่วน (%)	Growth YoY
ธนาคารพาณิชย์	138,776	156,203	175,438	193,394	61%	10.2%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	90,128	105,351	114,988	124,748	39%	8.5%
รวมทั้งหมด	228,903	261,553	290,425	318,141	100%	9.5%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ภาพรวมของยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจบัตรเครดิต ณ สิ้นปี 2557 มีมูลค่าทั้งสิ้น 318,141 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีส่วนแบ่งในอัตราร้อยละ 61 และร้อยละ 39 ตามลำดับ อัตราการเติบโตของยอดสินเชื่อคงค้างสำหรับธนาคารพาณิชย์ไทยและผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีอัตราการเติบโตเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2556 เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.2 และร้อยละ 8.5 ตามลำดับ



ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายของธุรกิจบัตรเครดิต

ปริมาณการใช้จ่าย (ล้านบาท) ⁽¹⁾	2554	2555	2556	2557		
				ปริมาณการ ใช้จ่าย	สัดส่วน (%)	Growth YoY
ธนาคารพาณิชย์	532,493	644,832	728,835	807,443	68%	10.8%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	279,233	328,468	352,305	378,098	32%	7.3%
รวมทั้งหมด	811,726	973,300	1,081,140	1,185,541	100%	9.7%

⁽¹⁾ ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ปริมาณการใช้จ่ายรวมของอุตสาหกรรมในปี 2557 อยู่ที่ 1,185,541 ล้านบาท เทียบกับ 1,081,140 ล้านบาทในปี 2556 คิดเป็นอัตราเติบโตที่ร้อยละ 9.7 เมื่อเทียบกับปี 2556 โดยในปี 2557 ธนาคารพาณิชย์มีมูลค่าเท่ากับ 807,443 ล้านบาท และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีมูลค่าเท่ากับ 378,098 ล้านบาท ส่วนแบ่งทางการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 68 ซึ่งคิดเป็นอัตราเติบโตที่ร้อยละ 10.8 และส่วนแบ่งทางการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 32 คิดเป็นอัตราเติบโตที่ร้อยละ 7.3 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า

ตารางแสดงปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าของธุรกิจบัตรเครดิต

การเบิกเงินสดล่วงหน้า (ล้านบาท)	2554	2555	2556	2557		
				การเบิกเงิน สดล่วงหน้า	สัดส่วน(%)	Growth YoY
ธนาคารพาณิชย์ ⁽¹⁾	53,250	56,263	63,566	66,732	55%	5.0%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	40,372	44,776	50,335	54,878	45%	9.0%
รวมทั้งหมด	93,622	101,039	113,901	121,611	100%	6.8%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

การเบิกเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรมในปี 2557 อยู่ที่ 121,611 ล้านบาท เทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2556 ซึ่งอยู่ที่ 113,901 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์ไทยมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 55 ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ร้อยละ 45 ทั้งสองกลุ่มมีอัตราการขยายตัวของปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่ประมาณร้อยละ 5.0 และ 9.0 ตามลำดับ

(3) ธุรกิจบัตรเครดิตบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

แม้ว่าภาวะเศรษฐกิจในครึ่งปีแรกจะชะลอตัวซึ่งเป็นผลมาจากสถานการณ์ทางการเมืองในประเทศ แต่อุตสาหกรรมบัตรเครดิตยังคงเติบโตได้ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของบริษัทปี 2557 มีมูลค่า 110,385 ล้านบาท เทียบเป็นอัตราส่วนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของบริษัทต่ออุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 9.3 ลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2556 ที่มีอัตราส่วนอยู่ที่ร้อยละ 9.6 ขณะที่ยอดการเบิกเงินสดล่วงหน้าของบริษัทในปี 2557 มีจำนวนเท่ากับ 19,443 ล้านบาท มีสัดส่วนต่ออุตสาหกรรมเท่ากับร้อยละ 16.0 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากสิ้นปี 2556 ที่ร้อยละ 15.3



ในส่วนของลูกค้าหนี้บัตรเครดิต ณ สิ้นปี 2557 บริษัทมียอดลูกค้าหนี้บัตรเครดิตเท่ากับ 37,621 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนลูกค้าหนี้บัตรเครดิตรวมของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 11.8 ลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2556 ซึ่งมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 12.2 เนื่องจากบริษัทมีนโยบายที่เน้นการเติบโตโดยเน้นการรักษาสมดุลระหว่างจำนวนพอร์ตใหม่ที่เพิ่มขึ้นและความสามารถในการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมในระดับที่ยอมรับได้ ในปีที่ผ่านมา บริษัทมีการรุกตลาดมากขึ้นในหลายมิติทั้งการออกบัตรใหม่ควบคู่ไปกับการออกรายการส่งเสริมการขายให้ครอบคลุมประเภทการใช้จ่ายมากขึ้นเพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตในรูปแบบต่างๆ ของสมาชิกอย่างต่อเนื่องและดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ ในขณะเดียวกันจึงทำให้จำนวนบัตรเครดิตของบริษัทในปี 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 1.81 ล้านบัญชี หรือคิดเป็นอัตราส่วนเทียบอุตสาหกรรมมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 8.9 เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2556 ที่มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 8.4

ณ สิ้นปี 2557 หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) อยู่ที่ 626 ล้านบาท ลดลงจาก 772 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556 หรือคิดเป็นสัดส่วนของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อลูกหนี้รวมที่ร้อยละ 1.7 ลดลงจากในปี 2556 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 2.2 และต่ำกว่าสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 2.3 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 2.6 ณ สิ้นปี 2557 เนื่องจากบริษัทได้มีการปรับปรุงกระบวนการติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2553	2554	2555	2556	2557
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	719,687	811,726	973,300	1,081,140	1,185,541
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	87,924	93,597	99,810	103,514	110,385
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	12.2%	11.5%	10.3%	9.6%	9.3%
ลูกค้าหนี้บัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	216,427	228,903	261,553	290,425	318,141
ลูกค้าหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC (ล้านบาท)	35,703	33,668	34,007	35,297	37,621
ลูกค้าหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	16.5%	14.7%	13.0%	12.2%	11.8%
จำนวนบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบัญชี)	14.19	15.33	16.87	18.55	20.3
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC (ล้านบัตร)	1.73	1.62	1.53	1.57	1.81
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	12.2%	10.6%	9.1%	8.4%	8.9%
การเบิกเงินสดล่วงหน้าในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	94,554	93,622	101,040	113,901	121,611
การเบิกเงินสดล่วงหน้าของ KTC (ล้านบาท)	18,427	17,142	16,426	17,416	19,443
การเบิกเงินสดล่วงหน้าของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	19.5%	18.3%	16.3%	15.3%	16.0%
ลูกค้าหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป ในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	4,514	4,895	5,054	6,638	8,316
ลูกค้าหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	994	1,326	928	772	626
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	2.1%	2.4%	1.9%	2.3%	2.6%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	2.8%	3.9%	2.7%	2.2%	1.7%

⁽¹⁾ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

2.2.2.4 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

(1) การเปรียบเทียบสินเชื่อส่วนบุคคล เทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP)

ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลของอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นจาก 299,142 ล้านบาท ในปี 2556 เป็น 312,851 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2557 โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.6 เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวและสถาบันการเงินต่าง ๆ ระมัดระวังการให้สินเชื่อส่วนบุคคล ทำให้ครึ่งปีแรกของปี 2557 การเติบโตของตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลมีอัตราการเติบโตลดลงจากปีก่อน อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนของลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) สำหรับปี 2557 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.6 จากที่มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 2.5 ในปี 2556

ตารางสรุปตัวเลขสินเชื่อส่วนบุคคล เทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP)

	2553	2554	2555	2556	2557
ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) (ล้านบาท)	10,104,821	10,540,134	11,375,349 ⁽¹⁾	11,898,710	12,141,096
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล (ล้านบาท)	187,491	213,310	257,132 ⁽²⁾	299,142	312,851
อัตราการเติบโต (%ต่อปี)	-12.3%	13.8%	20.5%	16.3%	4.6%
อัตราส่วนลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลต่อ GDP	1.9%	2.0%	2.3%	2.5%	2.6%

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ในปี 2555 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นปี 2556

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลในปี 2555 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นปี 2556
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

(2) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจและการเมืองในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้ตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมเติบโตชะลอตัวลง แต่จากรายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อของธนาคารแห่งประเทศไทยในไตรมาส 4 ปี 2557 พบว่าความต้องการสินเชื่อภาคครัวเรือนเพิ่มขึ้นในภาพรวม ในขณะที่ผู้ประกอบการได้เพิ่มมาตรฐานในการให้สินเชื่อโดยเฉพาะกลุ่มธนาคารพาณิชย์ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความกังวลต่อสถานการณ์หนี้ครัวเรือน ดังนั้นการแข่งขันทางการตลาดจะต้องทำควบคู่ไปกับการควบคุมคุณภาพของลูกหนี้เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ⁽¹⁾ (บัญชี)	2554	2555	2556	2557		
				จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	Growth YoY
ธนาคารพาณิชย์	2,097,245	2,655,997	2,926,616	2,861,617	24%	-2.2%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	6,824,549	7,543,283	8,545,672	8,980,409	76%	5.1%
รวมทั้งหมด	8,921,794	10,199,280	11,472,288	11,842,026	100%	8.5%

⁽¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย



ณ สิ้นปี 2557 จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อบุคคลอยู่ที่ 11.8 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน ที่ 11.5 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 8.5 ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 76 โดยมีจำนวน 9.0 ล้านบัญชี และธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีจำนวน 2.9 ล้านบัญชี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24 ธนาคารพาณิชย์มีอัตราการเติบโตร้อยละ 2.22 และผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า

ตารางแสดงยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	2554	2555	2556	2557		
				ยอดสินเชื่อ คงค้าง	สัดส่วน (%)	Growth YoY
ธนาคารพาณิชย์	105,297	136,571	158,309	160,634	51%	1.5%
ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	108,013	120,561	140,833	152,217	49%	8.1%
รวมทั้งหมด	213,310	257,132	299,142	312,851	100%	4.6%

⁽¹⁾ ยอดสินเชื่อคงค้าง (Outstanding Balance) เป็นยอดเฉพาะต้นเงิน (หลังหักรายได้จากการตัดบัญชี)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคลเพิ่มขึ้นจาก 299,142 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556 เป็น 312,851 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2557 หรือคิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 4.6 โดยธนาคารพาณิชย์ไทยมียอดสินเชื่อคงค้างอยู่ที่ 160,634 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.5 โดยมีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 51 ส่วนผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มียอดสินเชื่อคงค้างอยู่ที่ 152,217 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.1 มีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 49 ตามลำดับ

(3) ธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

ณ สิ้นปี 2557 KTC มีสัดส่วนจำนวนบัญชีเทียบกับอุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 5.9 เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันในปี ก่อนหน้าที่อยู่ที่ร้อยละ 5.6 และยอดลูกหนี้คงค้าง KTC มีลูกหนี้สินเชื่อบุคคลคงค้างรวมเท่ากับ 16,644 ล้านบาท เพิ่มจาก ช่วงเวลาเดียวกันของปี 2556 ที่ 15,121 ล้านบาท โดยเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมแล้ว KTC มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 5.32 เพิ่มจากปี 2556 ที่มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 5.1 อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าบริษัทมีอัตราการขยายตัวของลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ที่ร้อยละ 10.1 ซึ่งสูงกว่าอุตสาหกรรมที่ขยายตัวที่ร้อยละ 4.6



ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2553	2554	2555	2556	2557
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลในอุตสาหกรรม ⁽¹⁾ (ล้านบัญชี)	8,576,386	8,921,794	10,199,280	11,472,288	11,842,026
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC (ล้านบัตร)	529,983	583,637	626,326	638,959	693,273
สัดส่วนจำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	6.2%	6.5%	6.1%	5.6%	5.9%
ยอดสินเชื่อบุคคลคงค้างของอุตสาหกรรม ⁽²⁾ (ล้านบาท)	187,491	213,310	257,132	299,142	312,851
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC (ล้านบาท)	11,366	12,722	13,242	15,121	16,644
สัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	6.1%	6.0%	5.1%	5.1%	5.3%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปในอุตสาหกรรม ⁽³⁾ (ล้านบาท)	5,359	2,934	7,665	10,920	14,238
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	421	535	337	222	195
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	2.9%	2.7%	3.0%	3.7%	4.6%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	3.7%	4.2%	2.5%	1.5%	1.2%

⁽¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

⁽²⁾ สินเชื่อบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจ มิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวม สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

⁽³⁾ ยอดสินเชื่อผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป หมายถึง ยอดสินเชื่อที่ลูกหนี้ที่ค้างชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลาเกิน 3 เดือนขึ้นไป นับตั้งแต่วันที่กำหนดชำระไม่ว่าจะเป็นไปตามเงื่อนไขหรือเงื่อนไขตามสัญญาหรือวันที่ทางถามหรือเรียกให้ชำระแล้วแต่วันใดจะถึงก่อน

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของอุตสาหกรรม (NPL) เพิ่มขึ้นจาก 10,920 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556 เป็น 14,238 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2557 โดยมีสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 4.6 เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2556 ที่ร้อยละ 3.7 ขณะที่ลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC ลดลงจาก 222 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2556 เหลือ 195 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2557 ส่งผลให้สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของบริษัทลดลงจากร้อยละ 1.5 ณ สิ้นปี 2556 เหลือร้อยละ 1.2 ณ สิ้นปี 2557 เป็นผลมาจากการติดตามหนี้ที่บริษัทได้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในปีที่ผ่านมา

2.2.3 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทในปี 2558

2.2.3.1 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2558

ในภาพรวมของเคทีซีต่อไป บริษัทจะสร้างฐานสมาชิกใหม่และบริหารความจงรักภักดีกับฐานสมาชิกปัจจุบัน โดยเน้นการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่สร้างสรรค์ แตกต่าง เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก รวมถึงการควบคุมคุณภาพหนี้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากแนวโน้มทางเศรษฐกิจ และการแข่งขันในธุรกิจที่มีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง จากผู้ให้บริการที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

ทั้งนี้กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทในปี 2558 สามารถสรุปได้ดังนี้

- **กิจกรรมการตลาด และให้สิทธิประโยชน์ ในหมวดและกลุ่มร้านค้า (Privileges&Partner Program)**

เพื่อให้บัตรเคทีซีเป็นบัตรหลักในการใช้จ่าย เคทีซีจึงเน้นความสำคัญในทุกหมวดร้านค้าที่เป็นการใช้ได้ทุกวัน (Everyday Usage) และยังคงรักษาสหสิทธิประโยชน์ในกลุ่มที่เป็นการใช้ตามโอกาส (Occasional Usage) ด้วยการประสานความร่วมมือกับพันธมิตร พัฒนารูปแบบการตลาดที่ตรงใจ สร้างสรรค์ และหลากหลาย เช่น การใช้คะแนนแลกเป็นส่วนลดในกลุ่มซื้อปิ้ง หมวดยับประทานอาหาร สถานีบริการน้ำมัน และซูเปอร์มาร์เกต รวมถึงยังคงแบ่งเบาภาระสมาชิกด้วยการให้ผ่อนชำระ ผ่าน Flexi นานสูงสุด 10 เดือน ตลอดจนใช้การสื่อสารแบบบูรณาการ เพื่อให้เข้าถึงสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ยังเสริมด้วยการทำการตลาดท่องเที่ยว ที่สร้างความแตกต่างให้กับเคทีซี โดยเน้นบริการการเดินทาง และท่องเที่ยวครบวงจร “KTC World Travel Service” อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในการสำรองตั๋วเครื่องบิน ที่พัก รถเช่า ฯลฯ แบบ one stop service ผ่านช่องทาง call center และออนไลน์ และการให้สิทธิประโยชน์ ห้องพัก โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จากพันธมิตรท่องเที่ยว

- **กิจกรรมการตลาดตอบสนองกลุ่มเป้าหมายระดับบน (Upper Privileges)**

เนื่องจากเคทีซีได้แนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ KTC X Visa Signature รวมถึงได้ทำการตลาดกับกลุ่มเป้าหมายระดับบน ตั้งแต่ปีที่ผ่านมา ในปี 2558 จึงคงความต่อเนื่อง เข้มข้น และจะขยายร้านค้า พันธมิตร รวมถึง ศักดิ์สิทธิ์สิทธิประโยชน์ที่ตรงกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนจะเน้นการบริการเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด

นอกจากนี้ยังมีแผนที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมายระดับบนเพิ่มขึ้น เพื่อเสริมภาพลักษณ์และบริหารจัดการ Portfolio ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

- **กิจกรรมการตลาดแบบการสร้างความรักภักดี (Loyalty Program)**

เคทีซีมีความแข็งแกร่งในเรื่องคะแนนสะสม จึงจะต่อยอดด้วยแคมเปญการใช้คะแนน Forever Rewards อย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มความหลากหลายของทางเลือกในการใช้คะแนน อาทิ เช่น คะแนนน้อยแลกได้ คะแนนแทนส่วนลด คะแนนแทนเงินสด เป็นต้น และมีการทำโปรแกรมนอื่นๆ ที่เน้นความถี่ และความต่อเนื่องในการใช้จ่าย (frequency marketing) ของสมาชิก

ทั้งนี้ จะได้ขยายขอบเขตไปยัง แนวคิด Customer Engagement โดยเน้นสร้างสัมพันธ์ กับกลุ่มสมาชิกที่เลือกสรร โดยเฉพาะ เพื่อทำแคมเปญ และการให้สิทธิประโยชน์ตอบแทนด้วย

- **กิจกรรมและโครงการอื่น ๆ (Other Programs)** เคทีซีไม่มองข้ามกิจกรรมการตลาดประเภทอื่น ที่ส่งเสริมให้สมาชิกพึงพอใจ และสร้างพฤติกรรมการใช้บัตร จึงได้ดำเนินการจัดทำกิจกรรมการตลาดอื่น ๆ เช่น รายการส่งเสริมการขายออนไลน์ (on line promotion) รวมถึง การทำการตลาดกับพันธมิตร ตามทิศทางและแนวโน้มธุรกิจที่มีการเติบโต เช่น การนำเสนอแผนประกันภัยรูปแบบต่าง (Insurance) บริการ “U Shop V Deliver” ซึ่งเป็นการทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรในหมวดเมล์เอเดออร์ (สินค้าส่งซื้อทางไปรษณีย์) โดยนำเสนอสินค้าผ่านแคตตาล็อกหรือทาง www.ktc.co.th



2.2.3.2 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2558

ตลาดสินเชื่อบุคคลยังคงเป็นตลาดที่ผู้ประกอบการให้ความสนใจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non bank) เพื่อเป็นการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดในปี 2558 เคทีซียังคงให้ความสำคัญกับการสร้างฐานสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังคงมุ่งมั่นพัฒนาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องเช่นกัน นอกจากนี้เคทีซียังให้ความสำคัญกับคุณภาพลูกหนี้เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของบริษัท ทั้งนี้กลยุทธ์ของธุรกิจที่มุ่งเน้นโดยหลัก ๆ มีดังนี้

1. **พัฒนาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ:** มุ่งเน้นพัฒนาคุณสมบัติใหม่ๆ ของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง เช่นการเพิ่มบริการและการรับรู้ของบริการผ่อนชำระ KTC Flexi บริการเงินก้อนผ่อนเป็นงวด Cash Installment และช่องทางการเบิกถอนเงินสดใหม่ ๆ เป็นต้น
2. **มุ่งขยายฐานสมาชิกใหม่:** โดยปรับบริการทางด้านการอนุมัติสินเชื่อผ่านช่องทาง KTC Touch ให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และพัฒนาช่องทางออนไลน์ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ
3. **มุ่งการทำตลาดแบบเจาะเจาะจง:** เป็นการเสนอรายการส่งเสริมการขายที่ผ่านการศึกษาและการใช้ข้อมูลอย่างละเอียดทั้งทางด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเบิกถอนเงินสด เพื่อให้เกิดการตอบรับอย่างสูงสุดภายใต้การใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และในระยะยาวเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดของสมาชิก
4. **การใช้คะแนนสะสม Forever Rewards** ที่เน้นตอบสนองความต้องการทางการเงิน เช่นคะแนนแลกดอกเบี้ยจ่ายและคะแนนแลกค่างวด เป็นต้น นอกจากนี้ยังสร้างความภาคภูมิใจผ่านกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับสมาชิก โดยการแนะนำวิธีเพิ่มรายได้และลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับสมาชิก นับเป็นพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนให้กับสมาชิก

บริษัทมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับสมาชิก พร้อมทั้งจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Knowledge-based organization) มีบรรยากาศการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของบริษัท ร่วมกัน สร้างสัมพันธภาพระยะยาวกับพันธมิตร เติบโตเคียงข้างกันไป โดยดำเนินธุรกิจแนวคิดที่แตกต่าง ด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล พร้อมสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนให้แก่กลุ่มทุน



2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.3.1 การจัดหาบัตรเครดิต

เนื่องจากบริษัทต้องจัดหาบัตรพลาสติกที่จะนำมาใช้ผลิตบัตรเครดิตตามรูปแบบต่าง ๆ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรลงในชิปที่ฝังอยู่บนหน้าบัตร และแถบแม่เหล็กหลังบัตรพลาสติก ซึ่งบริษัทได้เลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรอง (Certified) จากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในขั้นตอนการผลิตบัตรเครดิตทั้งกระบวนการ ดังนี้

- **การสั่งซื้อบัตรเปล่า (Blank Card)** ผู้ให้บริการภายนอกจะดำเนินการผลิตบัตรพลาสติกตามจำนวน และรูปแบบต่าง ๆ ที่บริษัทสั่งซื้อ โดยบริษัทจะประมาณการและสั่งซื้อให้เพียงพอต่อการใช้งาน เมื่อบัตรพลาสติกคงคลังถึงจุดสั่งซื้อ บริษัทจะดำเนินการสั่งซื้อเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ให้บริการภายนอกมีระยะเวลาในการผลิตบัตรพลาสติกได้ทันต่อการใช้งาน
- **การพิมพ์ตัวนูน (Emboss) และการบันทึกข้อมูลลงในแถบแม่เหล็กและชิป** บัตรพลาสติกรูปแบบ หรือประเภทที่ผู้ถือบัตรเลือก จะถูกนำมาพิมพ์ตัวนูนชื่อนามสกุลของผู้ถือบัตรบนหน้าบัตรเครดิต และข้อมูลของผู้ถือบัตรจะถูกบันทึกลงในชิปและแถบแม่เหล็กด้วยมาตรฐานการผลิตของผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรองจากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี
- **การบรรจุบัตร และส่งมอบให้ผู้ถือบัตร** บัตรเครดิตที่ถูกผลิตเรียบร้อยแล้ว จะถูกบรรจุลงในซองพร้อมกับเอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตร รวมถึงเอกสารสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โดยบริษัทจะจัดส่งบัตรเครดิตไปตามช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ถือบัตรเลือก เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ผู้ถือบัตรระบุ จัดส่งบัตรไปยัง KTC Touch หรือสาขานาครกรุงไทยที่ผู้ถือบัตรระบุไว้ เป็นต้น

2.3.2 การจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC/อุปกรณ์อ่านบัตร)

บริษัทจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC/อุปกรณ์อ่านบัตร) โดยการเช่าหรือซื้อจากผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้เช่าเครื่อง โดยจะพิจารณาคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายที่มีผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียง ทันสมัย สามารถรองรับกับเทคโนโลยีการชำระเงิน และมาตรฐานด้านการชำระเงินในระดับสากล ประกอบกับนโยบายที่เน้นเรื่องระดับการให้บริการหลังการขาย จึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีความมั่นคง การบริหารงานที่เป็นมืออาชีพ พร้อมทีมงานและเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่บริการทั่วประเทศ สามารถให้ความมั่นใจได้ว่า จะรักษาระดับการให้บริการได้ตามที่บริษัทได้ให้พันธสัญญาไว้กับร้านค้าสมาชิก

บริษัทมีนโยบายที่จะติดตั้งเครื่อง EDC/อุปกรณ์อ่านบัตร ให้กับทุกร้านค้าที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้เนื่องจากเครื่อง EDC/อุปกรณ์อ่านบัตร สามารถทำรายการได้หลากหลายกว่าเครื่องรับบัตรเครดิตประเภท Imprinter เช่น สามารถอ่านข้อมูลจากแผงวงจรข้อมูลได้ (Microprocessor Chip) ซึ่งสามารถจะรองรับการให้มาตรฐานการชำระเงิน และบริการใหม่ ๆ บนเครื่อง นอกจากนี้ บริษัทสามารถให้บริการร้านค้าได้รวดเร็วขึ้น และลดโอกาสที่จะเกิดรายการทุจริตจากร้านค้าสมาชิก



2.3.3 แหล่งที่มาของเงินทุน

บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 7,368 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยทุนชำระแล้ว 2,578 ล้านบาท ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ 1,892 ล้านบาท กำไรสะสม (จัดสรรแล้วตามกฎหมาย และยังไม่จัดสรร) 2,898 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 43,495 ล้านบาท

(โปรดศึกษารายละเอียดแหล่งที่มาของเงินทุนได้ที่ “หัวข้อ 7 ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น ข้อ 7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น “)



3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ จึงได้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้แก่ นโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กรและกลยุทธ์ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ก่อนการประกาศใช้ให้พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ และบริษัทดำเนินการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปีหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง อันประกอบด้วยผู้บริหารจากแต่ละสายงานหลัก ยังมีหน้าที่ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลให้บริษัทดำเนินการตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามที่กำหนดไว้ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท เริ่มจากวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อม โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในบริษัท ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือพนักงาน การตลาด นวัตกรรม การปฏิบัติงาน การเงิน เป็นต้น และสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และกฎระเบียบของทางการ พร้อมทั้งระบุความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ จัดทำแผนภาพความเสี่ยง (Risk Map) รวมถึงกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) และทำการพิจารณาทบทวนเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นไปตามเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

3.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้บริษัทไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ส่งผลกระทบต่อรายได้ การดำเนินงาน หรือการดำรงอยู่ของบริษัท

จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง บริษัทจึงต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ต้องมีการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการเป็น Membership Company และมีเป้าหมายที่จะเป็นอันดับ 1 ในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายในปี 2561 โดยบริษัทจัดให้มีการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของทุกสายงานขึ้นทุกปี เพื่อกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินธุรกิจ แผน



ดำเนินงานประจำปีของบริษัทต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

3.2.1 ความเสี่ยงจากกระบวนการจัดอันดับเครดิตการให้สินเชื่อ

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงอันอาจเกิดจากกระบวนการจัดอันดับเครดิตเพื่อใช้ในการพิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้าแต่ละรายเป็นอย่างมาก จึงได้กำหนดมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งบริษัทได้มีการพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้ในการวัดค่าความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาขึ้นมาจากฐานข้อมูลของลูกค้าที่ได้ถูกจัดเก็บไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ ทำให้แบบจำลองความเสี่ยงดังกล่าว สามารถสะท้อนถึงระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

สำหรับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลนั้น นอกจากจะมีการใช้ประสบการณ์จากเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ และข้อมูลจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (NCB) แล้ว บริษัทได้มีการใช้ Application Scoring Model ซึ่งเป็นแบบจำลองที่พัฒนาภายใต้มาตรฐานสากล เพื่อใช้ในการคัดเลือกรู้จักลูกค้าและอนุมัติลูกค้ารายใหม่ โดยแบบจำลองดังกล่าวเกิดจากการนำความรู้ด้านสถิติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์อนุมัติสินเชื่อโดยนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์สินเชื่อ ตลอดจนได้มีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การตัดสินใจสะท้อนถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ในการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อนั้น จะต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) รวมถึงบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลากหลายหน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

บริษัทได้มีการใช้ Behavior Scoring Model ในการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้าที่อยู่ใน Portfolio โดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้และพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้าแต่ละราย เพื่อช่วยในการพิจารณาปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า รวมถึงการพัฒนาเพื่อใช้ในกระบวนการตั้งเงินสำรอง (Provision) ของบริษัทตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าที่ประเมินได้จากแบบจำลองดังกล่าว ซึ่งระดับคะแนนของ Behavior Scoring Model จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับเงินทุนสำรองของบริษัท

นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนา Collection Scoring Model ซึ่งเป็นแบบจำลองเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและติดตามลูกหนี้บัตรเครดิต แบบจำลองดังกล่าวสามารถสะท้อนให้เห็นถึงอันดับความเสี่ยงของลูกหนี้ที่ค้างชำระกับทางบริษัท ซึ่งจะช่วยในการจัดเรียงลำดับการติดตามร่วมกับยอดคงค้างของลูกหนี้ ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถบริหารจัดการหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้แบบจำลองมีประสิทธิภาพ บริษัทมีการติดตามผลของแบบจำลองทุกเดือน



3.2.2 ความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระหนี้

การไม่ได้รับชำระหนี้เป็นปัจจัยสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภครายย่อยแก่ลูกค้าที่มีความสามารถในการจ่ายชำระคืน โดยลูกค้าแต่ละรายจะได้รับวงเงินสินเชื่อที่กำหนดตามความเสี่ยงของแต่ละบุคคล อีกทั้งบริษัทได้กระจายสินเชื่อดังกล่าวไปทั่วทุกอุตสาหกรรม ภูมิภาคและกลุ่มลูกค้า ทำให้ความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ได้รับชำระหนี้จากลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ลูกหนี้การคำนวณของบริษัทมีอายุไม่เกิน 90 วัน จำนวน 53,665 ล้านบาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 97.6 ของยอดลูกหนี้การคำนวณที่มีมูลค่าเท่ากับ 55,007 ล้านบาท หลังจากหักค่าเผื่อนี้แล้วจะสูญจำนวน 4,884 ล้านบาทแล้ว บริษัทมีลูกหนี้การคำนวณที่ 50,123 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัทคำนึงถึงคุณภาพลูกหนี้เป็นสำคัญ โดยเน้นนโยบายเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งเป็นการรักษาสมดุลระหว่างจำนวนพอร์ตใหม่ที่เพิ่มขึ้นและความสามารถในการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมในระดับที่ยอมรับได้ และบริษัทสามารถควบคุมคุณภาพพอร์ตได้ดีขึ้น จากการปรับการบริหารจัดการหนี้ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (> 90 วัน) สำหรับลูกหนี้บัตรเครดิตที่ร้อยละ 2.2 และปรับตัวลดลงเป็นร้อยละ 1.7 และสำหรับสินเชื่อบุคคลปรับตัวลดลงจากร้อยละ 1.5 เป็นร้อยละ 1.2

3.2.3 ความเสี่ยงอันเกิดจากการควบคุมของภาครัฐ

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบอำนาจให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแล้ว รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ซึ่งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 และ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นกฎหมายที่บังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ บริษัทได้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ โดยบริษัทได้จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ติดตามศึกษากฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานของบริษัท เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้อง และมีหน่วยงาน Legal ที่ทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย รวมถึงจัดทำข้อตกลงหรือนิติกรรมสัญญาที่เป็นมาตรฐาน และไม่ขัดต่อข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อนึ่ง หากการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับต่าง ๆ ไม่มีความยืดหยุ่น



และไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในขณะนั้น อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ออกกฎระเบียบได้มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้สอดคล้องกับภาวะตลาดในขณะนั้น ๆ ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าความเสี่ยงนี้จะถูกบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม

สำหรับปี 2557 ประเด็นที่ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง คือ

1. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) พร้อมมกฎกระทรวงเกี่ยวกับการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ใหม่ ซึ่งกระทบต่อการทำหน้าที่ทั้งเรื่องการรู้จักลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การติดตามความผิดปกติของการทำรายการของลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทจึงได้มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานจนมีความเข้าใจในระดับหนึ่งแล้ว
2. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ใหม่ของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มาใช้บังคับ บริษัทได้ดำเนินการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เพื่อละเว้นการถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย) โดยมี GIN No. 63CF3L.99999.SL.764 และ ปัจจุบันบริษัทได้มีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานตาม Foreign Account Tax Compliance Act ("FATCA") ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบสถานะความเป็นพลเมืองสหรัฐอเมริกาของลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และมีขั้นตอนปฏิบัติงานรองรับเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
3. บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เนื่องจากข้อมูลเครดิตของลูกค้าเป็นข้อมูลที่สำคัญ และบริษัทจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ดังนั้น บริษัทจึงได้มีการพัฒนาระบบงานขึ้นเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ โดยได้กำหนดสิทธิให้เฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเท่านั้น ที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้

3.2.4 ความเสี่ยงอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ธนาคาร)

ธนาคารซึ่งมีฐานะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท ได้ลงนามในสัญญาการให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) กับบริษัทเพื่อให้ความสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทเป็นระยะเวลา 15 ปี โดยบริษัทสามารถใช้เครือข่ายสาขาของธนาคารในการจัดหาสมาชิกและการรับชำระเงินและร่วมใช้ระบบงาน Computer System บางส่วนของธนาคารได้อีกด้วย โดยบริษัทจะจ่ายค่าบริการด้านงานสนับสนุนที่กำหนดตามอัตราตลาดให้กับธนาคาร ทั้งนี้ บริษัทเห็นว่าความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคารนั้นมีน้อยมาก เนื่องจากการเข้าทำสัญญาดังกล่าวได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการของธนาคาร นอกจากนี้ในส่วนของการจัดหาสมาชิกนั้น บริษัทมีช่องทางการจัดหาสมาชิกที่หลากหลาย อีกทั้งยังได้รับความสนับสนุนจากผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ในการให้บริการเพื่อเป็นช่องทางการชำระเงินสำหรับลูกค้าของบริษัท ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าอีกด้วย ทั้งนี้ หากธนาคารไม่ปฏิบัติตามสัญญาแล้วนั้น บริษัทสามารถจัดหาผู้ให้บริการรายใหม่ ๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานได้ สำหรับในส่วนของระบบงานข้อมูลสารสนเทศนั้น บริษัทร่วมใช้



ระบบงานข้อมูลสารสนเทศของธนาคารน้อยมาก ดังนั้น การไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคารซึ่งโอกาสที่จะเกิดขึ้นนั้นมีน้อยมาก จะไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท

3.2.5 ความเสี่ยงอันเกิดจากสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นอันเกิดจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการ

บริษัทได้ตระหนักถึงสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น โดยอาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคา การแย่งชิงลูกค้า หรือการรับโอนหนี้ของลูกค้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานรวมทั้งผลประกอบการของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความชำนาญในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศไทยมาเป็นเวลานาน รวมทั้งมีการลงทุน พัฒนาและคิดค้นผลิตภัณฑ์และการบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การเข้ามาดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ นั้น จะต้องใช้เวลาในการสำรวจตลาดและวิธีการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับธุรกิจที่มีรูปแบบเฉพาะประเภทนี้ ทำให้บริษัทมีข้อได้เปรียบเหนือผู้ประกอบการรายอื่น ๆ เป็นอย่างมาก ด้านกฎระเบียบของทางการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของบริษัท ซึ่งจากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจมาอย่างยาวนานเกือบ 20 ปี ทำให้บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพดังเช่นที่ผ่านมา ดังนั้น บริษัทเห็นว่าการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นนั้นไม่น่าจะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 สัดส่วนลูกหนี้บัตรเครดิตรวมและสัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม เท่ากับร้อยละ 11.8 และร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

3.3 ความเสี่ยงทางด้านการปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาลในองค์กร หรือขาดการควบคุมที่ดีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการจะมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านอื่นโดยเฉพาะด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกันและติดตามดูแลความเสี่ยงประเภทนี้ เช่น การจัดโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการสอบย้อนและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Check and Balance) การจัดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร การจัดทำการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk Self Control Assessment: RCSA) การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Loss Data) การติดตามความเสี่ยงโดยเครื่องมือดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (KRI) รวมถึงมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บริษัทประเมินความสามารถของระบบควบคุมภายในว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดอีกทางหนึ่งด้วย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบริษัทมีแผนรองรับและสามารถดำเนินธุรกิจได้ในภาวะวิกฤต เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่สำคัญของบริษัท ได้แก่



3.3.1 ความเสี่ยงอันเกิดจากการสูญเสียข้อมูล

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทนั้น จำเป็นต้องอาศัยฐานข้อมูลขนาดใหญ่เกี่ยวกับลูกค้าและรายการธุรกรรมต่าง ๆ ทำให้มีความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ การสูญเสียข้อมูลอันเกิดจากอุบัติเหตุหรือมีผู้จงใจทำลายข้อมูลหรือความผิดพลาดที่เกิดจากระบบ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงอันเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ บริษัทได้กำหนดมาตรการที่รัดกุมในการรักษาข้อมูลและให้อำนาจเฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า พร้อมทั้งจัดทำซอฟต์แวร์สำหรับการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลเพิ่มเติม ด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการที่มีผู้จงใจทำลายข้อมูลนั้น บริษัทได้กำหนดให้มีการจัดทำฐานข้อมูลสำรอง และมีกระบวนการนำข้อมูลกลับคืนมาหากข้อมูลถูกทำลาย รวมทั้งจัดให้มีการสำรองระบบงานเป็นแบบออนไลน์เรียลไทม์อีกด้วย

3.3.2 ความเสี่ยงจากการทุจริตบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคล

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและติดตามความเสียหายจากการทุจริตบัตรเครดิต โดยปัจจุบันบริษัทใช้ชิปเทคโนโลยี (Chip Card and EMV Technology) ซึ่งเป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงสุดแทนระบบแถบแม่เหล็ก (Magnetic Stripe) นอกจากนี้ยังมีแผนงานในการนำชิปเทคโนโลยีมาใช้กับบัตรสินเชื่อบุคคล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการกดเงินสดผ่าน ATM ซึ่งมีแนวโน้มการทุจริตที่สูงขึ้นมากในปัจจุบัน โดยเริ่มมีการทยอยออกบัตรสินเชื่อบุคคลที่เป็น Chip Card ไปแล้วบางส่วนในปี 2557 รวมทั้งได้มีการลงทุนนำระบบ Online Fraud Detection ใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้กับทั้งด้านบัตรและร้านค้า และมีทีมงานเฝ้าระวัง (Monitor) ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการนำระบบการเข้ารหัส (3D-Secure) สำหรับการทำธุรกรรมทาง E-Commerce และระบบรหัสผ่านเพียงครั้งเดียว (One Time Password - OTP) ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก โดยระบบดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับจากหลายประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่มีการใช้จ่ายตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป รวมถึงมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น โดยในปี 2557 มีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตเป็นจำนวน 3.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.006 ของสินเชื่อรวม

3.4 ความเสี่ยงด้านการเงิน

3.4.1 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียนหรือการจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท บริษัทจึงได้ตระหนักถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย รวมถึงสภาวะความผันผวนของตลาดการเงินไม่ว่าจะเป็นตลาดตราสารหนี้หรือตลาดทุน ดังนั้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่องทางการเงิน บริษัทจึงมีแนวทางในการจัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว และปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับอายุของลูกค้าของบริษัท โดยมุ่งเน้นการระดมทุนจากการออกหุ้นกู้ การออกตั๋วแลกเงิน และจัดหาแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินหลายแห่ง โดยไม่ได้พึ่งพิงสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีเงินกู้ยืม



ทั้งสิ้น 41,588 ล้านบาท ประกอบด้วย เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน 378 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 12,181 ล้านบาท การกู้ยืมเงินระยะยาว 5,200 ล้านบาท และจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 23,830 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเงินกู้ยืมระยะสั้นต่อเงินกู้ยืมระยะยาว เท่ากับร้อยละ 30:70 และบริษัทมีลูกหนี้รวมทั้งหมดจำนวน 55,007 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ที่มีอายุไม่เกิน 90 วัน โดยมีจำนวน 53,665 ล้านบาทหรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 97.6 ของยอดลูกหนี้รวมทั้งหมด บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 23,120 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยวงเงินจากธนาคารกรุงไทยจำนวน 18,030 ล้านบาทและวงเงินจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ อีกจำนวน 5,090 ล้านบาท

ทั้งนี้บริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E Ratio) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 เท่ากับ 6.4 เท่า ซึ่งยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนของการออกหุ้นกู้ที่ต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นให้ไม่เกิน 10 เท่า

บริษัทมีหน่วยงานด้านการบริหารเงินที่คอยติดตามประเมินวิเคราะห์แนวโน้มสภาพคล่องของบริษัท มีการจัดทำแบบจำลองในสถานการณ์ต่าง ๆ (Scenario Analysis) ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัททั้งในระยะสั้นและในระยะยาว มีการคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย และฐานเงินทุน ตลอดจนเงินกู้ยืมของบริษัท เพื่อเตรียมการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ อันจะมีผลกระทบต่อแหล่งเงินทุนและป้องกันไม่ให้เกิดภาวะการขาดสภาพคล่อง หรือการมีสภาพคล่องมากเกินไปได้อย่างทัน่วงที รวมทั้งได้ร่วมกับหน่วยงาน Enterprise Risk Management (ERM) ในการบริหารสภาพคล่องให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทที่หน่วยงาน ERM ได้มีการจัดทำขึ้น อีกทั้งได้มีการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Key Risk Indicators) และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress testing) เพื่อใช้ในการประเมิน ติดตาม ควบคุม และรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทต่อ Risk Management Committee อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีแผนรองรับภาวะฉุกเฉินด้านสภาพคล่องหากความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้บริษัทสามารถจัดการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ภายใต้ภาวะฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ และหนี้สินทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income) ดังนั้นเพื่อเป็นการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตลาดต่อต้นทุนทางการเงินของบริษัท บริษัทได้จัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้น และระยะยาว ประเภทอัตราดอกเบี้ยคงที่และอัตราดอกเบี้ยลอยตัว โดยปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ยในอนาคต และสถานะของโครงสร้างสินทรัพย์ของบริษัท ทั้งนี้ การจัดสัดส่วนดังกล่าวต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องร่วมด้วยเสมอ นอกจากนี้หน่วยงาน Enterprise Risk Management ได้มีการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk in Banking Book) และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress testing) เพื่อใช้ในการประเมิน ติดตาม ควบคุมและรายงานสถานะความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของบริษัทต่อ Risk Management Committee อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีแผนรองรับหากความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้



4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 อาคารและอุปกรณ์

4.1.1 สัญญาระยะยาว

บริษัทมีสัญญาระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ดังนี้

- 4.1.1.1 บริษัทมีสัญญาเช่าอาคารสำนักงานซึ่งเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร และมีสัญญาเช่าอาคารเพื่อเป็นสำนักงาน และเป็นที่ตั้งของ KTC Touch จำนวนทั้งสิ้น 23 จุดบริการ แบ่งเป็น 22 จุดบริการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และอีก 1 จุดบริการในเขตภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีสัญญาบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และสัญญาเช่าเครื่องรูดบัตรหลายฉบับ ซึ่งสัญญาดังกล่าวที่มีผลผูกพัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และวันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีค่าเช่าและบริการ ดังนี้

ค่าเช่าและบริการ (หน่วย: พันบาท)	31 ธ.ค. 56	31 ธ.ค. 57
ระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ปี	180,878	246,216
ระยะเวลาที่เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	141,359	282,183
รวม	322,237	528,399

- 4.1.1.2 สัญญาบริการประมวลผลข้อมูลบัญชีสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเพื่อการบริโภคและบัญชีบัตรเครดิตกับบริษัทต่างประเทศบางแห่ง (“คู่สัญญา”) โดยสัญญาดังกล่าวประกอบด้วย สัญญาหลักคือสัญญาบริการประมวลผลข้อมูล และสัญญาประกอบที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมบัตรเครดิตอีกสองฉบับ ภายใต้เงื่อนไขของสัญญาหลัก คู่สัญญาตกลงจะเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการและประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจการออกบัตรเครดิตและธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิตให้แก่บริษัท รวมทั้งการประมวลผลข้อมูลและจัดส่งข้อมูลที่ประมวลผลแล้วผ่านระบบสื่อสารระหว่างประเทศเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กลับมายังบริษัท เพื่อดำเนินการจัดพิมพ์เป็นใบแจ้งยอดให้แก่ลูกค้าของบริษัทต่อไป บริษัทตกลงจะเป็นผู้รวบรวมและจัดส่งข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับลูกค้าของบริษัทที่สมัครบัตรเครดิต รวมทั้งโครงการสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อเพื่อการบริโภคที่บริษัทจะจัดทำขึ้นในอนาคตให้แก่คู่สัญญา ทั้งนี้ค่าบริการที่บริษัทต้องจ่ายตามสัญญา จะคิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทของรายการ ปริมาณการทำรายการและตามจำนวนลูกค้า สัญญาดังกล่าวมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน 2546 และนับต่อเนื่องไปอีก 8 ปี นับจากวันที่ 28 มิถุนายน 2547 ซึ่งบริษัทสามารถใช้งานต่อเนื่องได้อีก 8 เดือนนับจากวันที่ 28 มิถุนายน 2555 ทั้งนี้บริษัทมีความประสงค์จะพัฒนาระบบประมวลผลของบริษัทเอง จึงแจ้งความประสงค์ไม่ต่อสัญญาสำหรับรอบระยะเวลา 28 มิถุนายน 2555 แต่คู่สัญญายังคงมีหน้าที่ให้บริการแก่บริษัทต่อไปจนกว่าบริษัทจะสามารถใช้งานระบบของบริษัทได้ โดยมีอัตราค่าบริการตามปกติ สัญญาดังกล่าวได้สิ้นสุดแล้วเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556



อย่างไรก็ตามบริษัทได้ทำบันทึกความเข้าใจ ร่วมกับผู้ให้บริการภายในประเทศแห่งหนึ่ง เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2555 เพื่อจัดซื้อระบบประมวลผลข้อมูล มาใช้เสริมศักยภาพการบริหารธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเพื่อการบริโภคทดแทนการใช้ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทต่างประเทศผู้ให้บริการรายเดิม โดยได้ดำเนินการพัฒนาและทดสอบระบบงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555 เป็นต้นมา

4.2 ลูกหนี้ของบริษัท

ลูกหนี้ของบริษัทแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (1) ลูกหนี้บัตรเครดิต (2) ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ (3) ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลและ (4) ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ ทั้งนี้บริษัทมีนโยบายที่จะให้บริการสินเชื่อธนวัฏและสินเชื่อเจ้าของกิจการเฉพาะลูกค้าเดิมต่อไป โดยไม่มีการให้บริการดังกล่าวเพิ่มแก่ลูกค้ารายใหม่จึงคาดว่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏและสินเชื่อเจ้าของกิจการจะมียอดลดลงทุกปี

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทมีสินเชื่อบัตรเครดิตสุทธิ 34,715 ล้านบาท สินเชื่อธนวัฏสุทธิ 195 ล้านบาท ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิ 15,201 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิ 11 ล้านบาท

4.2.1 นโยบายการรับรู้รายได้

บริษัทมีนโยบายรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตสำหรับรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ครบกำหนดผ่อนชำระแต่ไม่ชำระตั้งแต่วันที่บันทึกบัญชีลูกหนี้บัตรเครดิต และรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตจากการเบิกเงินสดล่วงหน้าตั้งแต่วันที่เบิกเงินสด สำหรับรายได้ดอกเบี้ยรับจากลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง

ทั้งนี้บริษัทจะรับรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสดสำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่ผิดนัดชำระหนี้ติดต่อกันเกิน 180 วัน บริษัทจะเปิดเผยยอดหนี้คงเหลือของลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 งวดติดต่อกัน ซึ่งบริษัทยังคงรับรู้รายได้และเปิดเผยรายได้ดอกเบี้ยที่รับรู้จากลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 งวดติดต่อกันไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

บริษัทรับรู้รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมในฐานะผู้ออกบัตร ค่าธรรมเนียมรับจากผู้ใช้จ่ายต่างธนาคาร และค่าธรรมเนียมอื่น ณ วันที่ให้บริการ

บริษัทรับรู้รายได้จากการบริหารงานเมื่อได้ให้บริการตามที่ระบุในสัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต

หนี้สูญได้รับคืนจะถูกบันทึกเป็นรายได้ในงวดที่บริษัทได้รับชำระ

4.2.2 นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

บริษัทมีการจัดชั้นสินทรัพย์สำหรับลูกหนี้สินเชื่อ ทั้งสำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยมีนโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ตามระยะเวลาที่ผู้ถือบัตรค้างชำระกับบริษัท โดยจะแบ่งสินเชื่อเป็น 3 ชั้น คือ



- (1) ลูกหนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน
- (2) ลูกหนี้ที่ค้างชำระระหว่าง 91 - 180 วัน
- (3) ลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกว่า 180 วัน

4.2.3 นโยบายการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

- สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2555 ถึงปี 2557 บริษัทกำหนดนโยบายค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ดังนี้
 - 1) บริษัทพิจารณาค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน โดยการใช้อัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิ (Loss rate net of recovery) ซึ่งบริษัทคาดว่าอัตราการสูญเสียที่ใช้สามารถอธิบายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อดังกล่าวได้ ทั้งนี้บริษัทได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพผลตอบแทนในอดีตด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ รวมทั้งเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนในอนาคต และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลามากกว่า 90 วันขึ้นไป
 - 2) เนื่องจากบริษัทเริ่มให้บริการสินเชื่อเจ้าของกิจการเมื่อปี 2547 แต่ปริมาณสินเชื่อลดลงเรื่อย ๆ ทำให้ไม่มีข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงในอดีตเป็นสถิติเพียงพอในการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจากอัตราร้อยละของการสูญเสียสุทธิที่เกิดขึ้นจริงได้ ดังนั้นบริษัทจึงประมาณการค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อเจ้าของกิจการโดยใช้เกณฑ์ตั้งสำรองอัตราร้อยละ 1 ปรับปรุงด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลามากกว่า 90 วันขึ้นไป
 - 3) บริษัทมีการตัดหนี้สูญเมื่อบริษัทพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้ดังกล่าวไม่ได้

1. ลูกหนี้บัตรเครดิต

สำหรับปี 2555 – 2557 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีรายละเอียดของลูกหนี้บัตรเครดิต ดังนี้

	31 ธ.ค 2555		31 ธ.ค 2556		31 ธ.ค. 2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้บัตรเครดิต	34,007.08	100	35,297.26	100	37,621.34	100
ไม่เกิน 90 วัน	33,078.88	97.27	34,525.16	97.81	36,995.23	98.34
91 – 180 วัน	406.46	1.2	332.64	0.94	279.04	0.74
มากกว่า 180 วัน	521.74	1.53	439.46	1.25	347.08	0.92
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	1,917.26	5.64	2,422.32	6.86	2,906.28	7.73
ลูกหนี้บัตรเครดิต – สุทธิ	32,089.82		32,874.94		34,715.06	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2555 – 2557 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ ทัช โฮมัทส โซลูชันส์ (จำกัด)



2. ลูกหนี้สินเชื่อนวญ

สำหรับปี 2555 – 2557 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อนวญดังนี้

	31 ธ.ค 2555		31 ธ.ค 2556		31 ธ.ค. 2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อนวญ	259.42	100	239.16	100	215.78	100
ไม่เกิน 90 วัน	251.80	97.06	232.02	97.01	208.61	96.68
91 – 180 วัน	1.56	0.6	1.48	0.62	1.10	0.51
มากกว่า 180 วัน	6.07	2.34	5.66	2.37	6.07	2.81
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	15.16	5.84	14.17	5.92	20.30	9.41
ลูกหนี้สินเชื่อนวญ – สุทธิ	244.27		224.99		195.49	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2555 – 2557 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ ทูช โธมัส ไซยศ สอบบัญชี (จำกัด)

3. ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

สำหรับปี 2555 – 2557 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ดังนี้

	31 ธ.ค 2555		31 ธ.ค 2556		31 ธ.ค. 2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	13,242.28	100	15,120.58	100	16,644.35	100
ไม่เกิน 90 วัน	12,905.22	97.45	14,898.85	98.53	16,449.23	98.83
91 – 180 วัน	204.14	1.54	116.45	0.77	105.56	0.63
มากกว่า 180 วัน	132.93	1	105.29	0.7	89.56	0.54
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	1,060.16	8.01	1,523.61	10.08	1,443.01	8.67
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล – สุทธิ	12,182.12		13,596.98		15,201.34	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2555 – 2557 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ ทูช โธมัส ไซยศ สอบบัญชี (จำกัด)

4. ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ

สำหรับปี 2555 – 2557 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ ดังนี้

	31 ธ.ค 2555		31 ธ.ค 2556		31 ธ.ค. 2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ	570.76	100	550.91	100	525.30	100
ไม่เกิน 90 วัน	36.84	6.45	17.77	3.23	11.87	2.26
91 – 180 วัน	4.71	0.83	1.16	0.21	0.18	0.03
มากกว่า 180 วัน	529.21	92.72	531.99	96.56	513.26	97.71
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	535.14	93.76	533.73	96.88	513.92	97.83
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ – สุทธิ	35.63		17.18		11.38	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2555 – 2557 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ ทูช โธมัส ไซยศ สอบบัญชี (จำกัด)



4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทไม่มีเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม



5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทได้ว่าจ้างผู้ให้บริการรายหนึ่งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท ต่อมาผู้ให้บริการดังกล่าวผิดนัดผิดสัญญา บริษัทจึงบอกเลิกสัญญาและฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง เป็นเงินจำนวน 605.49 ล้านบาท โดยศาลได้รับฟ้องเป็นคดีหมายเลขดำที่ ทป.102/2555 ต่อมาเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2556 ผู้ให้บริการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์รายดังกล่าวได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขเพิ่มค่าให้การและฟ้องแย้งบริษัท โดยเรียกค่าเสียหายจากการบอกเลิกสัญญาโดยไม่สุจริตเป็นเงินจำนวน 537.31 ล้านบาท และศาลได้รับคำฟ้องแย้งของผู้ให้บริการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์รายดังกล่าวแล้ว โดยอยู่ระหว่างการสืบพยานของฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลยยังไม่แล้วเสร็จ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ผู้บริหารไม่สามารถพิจารณาถึงผลลัพธ์จากคดีความดังกล่าว ดังนั้น รายการสินทรัพย์และหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากผลของคดีความดังกล่าวจึงยังไม่ได้บันทึกบัญชีในงบการเงินของบริษัท



6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลสำหรับการติดต่อบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทบัญชี ค(3) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือผ่านทางเครือข่าย

สถานที่ตั้ง : สำนักงานใหญ่ที่ 591 อาคารสมัชชาวาณิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33
แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร : 0107545000110

Homepage : www.ktc.co.th

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ : 0-2665-5000

โทรศัพท์ : 0-2665-5100

โทรสาร : 0-2665-5190

6.2 ข้อมูลสำหรับติดต่อหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

โทรศัพท์ : 0-2828-5059, 0-2828-5067

โทรสาร : 0-2828-5064

อีเมล : irktc@ktc.co.th

เว็บไซต์ : <http://www.ktc.co.th/th/ktc/InvestorRelations/CorporateInformation/index.htm>

6.3 บุคคลอ้างอิง

ผู้ตรวจสอบบัญชี : บริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส สุไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

ชั้น 25 อาคารจักรนาการ 183 ถนนสาทรใต้

แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

ที่ปรึกษากฎหมาย : บริษัท สำนักกฎหมายสากล สยามพรีเมียร์ จำกัด

ชั้น 26 อาคาร ดี ออฟฟิศเสส แอท เซ็นทรัล เวิลด์

999/9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330



นายทะเบียนหุ้นสามัญ	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
นายทะเบียนหุ้นกู้	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ชั้น 11 เลขที่ 400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ชั้น 15 เลขที่ 1222 ถนนพระราม3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ชั้น 4 อาคารเอส.เอ็ม. ทาวเวอร์ เลขที่ 977/3 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ชั้น 11 เลขที่ 400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ชั้น 15 เลขที่ 1222 ถนนพระราม3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
สถาบันการเงินที่ติดต่อประจำ	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท) เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

6.4 ทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	: 2,578,334,070 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	: 2,578,334,070 บาท
จำนวนหุ้นจดทะเบียน (หุ้นสามัญ)	: 257,833,407 หุ้น
จำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายแล้ว (หุ้นสามัญ)	: 257,833,407 หุ้น
มูลค่าหุ้นที่ตราไว้	: 10 บาท