

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ประเภทการให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน โดยบริษัทจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2539 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้นที่ 50 ล้านบาท และได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ภายใต้ชื่อ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2545 ต่อมาในวันที่ 9 กันยายน 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นบริษัท ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 950 ล้านบาท โดยให้บริษัทเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) 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 หุ้นเดิมต่อ 1.5 หุ้นใหม่ และจัดสรรหุ้นจำนวน 3,016,200 หุ้น ไว้เพื่อรองรับการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิภายใต้โครงการ ESOP เพิ่มเติมจากการปรับอัตราการใช้สิทธิจึงทำให้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546 บริษัทมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 2,580,162,000 บาท และมีทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,500,000,000 บาท ทั้งนี้ วันที่ 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 และบริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนการลดทุนต่อกระทรวงพาณิชย์เรียบร้อยแล้วในวันที่ 12 พฤษภาคม 2552

วันที่ 6 กรกฎาคม 2561 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ของบริษัทจากเดิมหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท และในวันที่ 9 กรกฎาคม 2561 บริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ มีผลให้จำนวนหุ้นของบริษัทเพิ่มขึ้นจาก 257,833,407 หุ้น เป็น 2,578,334,070 หุ้นและได้ยื่นจดทะเบียนต่อกระทรวงพาณิชย์เรียบร้อยแล้ว

และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578,334,070 บาท และมีจำนวนบัญชีรวมประมาณ 3.3 ล้านบัญชี แบ่งเป็น บัตรเครดิต 2,387,659 บัตร และบัญชีสินเชื่อบุคคล 951,882 บัญชี

บริษัทได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในเชิงธุรกิจสำหรับการให้บริการบัตรเครดิตในหลายปีที่ผ่านมาดังนี้

- ปี 2559
- เคทีซีได้รับรางวัลเกียรติยศ องค์การที่มีมูลค่าแบรนด์สูงสุด ประจำปี 2559 (Thailand's Top Corporate Brand 2016) ในกลุ่มธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยงานวิจัย “การวัดมูลค่าและจัดอันดับแบรนด์องค์กรไทย ประจำปี 2559” จัดขึ้นโดย หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสื่อในเครือผู้จัดการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการวัดมูลค่าแบรนด์องค์กรในประเทศไทยอย่างเป็นระบบ ซึ่งเคทีซีมีมูลค่าแบรนด์ 7,333 ล้านบาท จากการคำนวณด้วยเครื่องมือวัดค่าแบรนด์องค์กร CBS Valuation
- ปี 2560
- เคทีซีได้รับรางวัลบริษัทที่ประสบความสำเร็จยอดเยี่ยมแห่งปี (Howe Goal Makeover Award) จัดโดย นิตยสาร Howe ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กลุ่มธุรกิจหรือบริษัทที่สามารถดำเนินธุรกิจโดยมีกลยุทธ์ด้านการคิดและการวางแผนการตลาดอย่างน่าสนใจ มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเหนือชั้นจนประสบความสำเร็จและเติบโตไปในทิศทางเดียวกับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน
 - เคทีซีได้รับรางวัล The Most Innovation Consumer Marketing Campaign จากโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยครั้งที่ 4 (Thailand Boutique Awards Season 4 (2016 - 2017)) จากทาง Mastercard
- ปี 2561
- เคทีซีรับมอบรางวัลสุดยอดองค์กรด้านความปลอดภัยประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ “Champion Security Award South - East Asia” ซึ่งจัดขึ้นโดยวีซ่า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล เพื่อเชิดชูและยกย่ององค์กรสมาชิกวีซ่าที่มีการดำเนินงานยอดเยี่ยม โดยพิจารณาจากศักยภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงในระบบปฏิบัติการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติงานที่แข็งแกร่งและมีเสถียรภาพ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ และยังมีความเป็นผู้นำในการนำดิจิทัลเข้ามาใช้ในระบบปฏิบัติการ ซึ่งเคทีซีเป็นสถาบันการเงินรายเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลนี้

- ปี 2561 (ต่อ)
- เคทีซีได้รับมอบรางวัล “บริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุดประจำปี 2561 ในหมวดธุรกิจการเงิน” (Thailand's Top Corporate Brand Value 2018) ซึ่งจัดโดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ MGR Online โดยเคทีซีมีมูลค่าแบรนด์ถึง 18,815 ล้านบาท จากการคำนวณด้วยเครื่องมือวัดค่าแบรนด์องค์กร CBS Valuation (Corporate Brand Success Valuation) ที่บูรณาการแนวคิดด้านการตลาด การเงินและการบัญชีเข้าด้วยกัน

นอกจากนี้ KTC ยังได้รับรางวัลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่

- ปี 2559
- เคทีซีได้รับประกาศนียบัตร "Certificate of ESG100 Company" จากสถาบันไทยพัฒนา ซึ่งเป็นองค์กรร่วมดำเนินงานในความริเริ่มสากลด้านการประเมินความยั่งยืน โดยเคทีซีได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 ประจำปี 2559 จากบริษัทจดทะเบียนทั้งสิ้น 621 บริษัท
 - เคทีซีได้รับรางวัล พาต้า โกลด์ อวอร์ดส์ 2016 (PATA Gold Awards 2016) ในหมวดอุตสาหกรรมการตลาด (Marketing Industry) จากสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (PATA) จากโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยครั้งที่ 4 (Thailand Boutique Awards Season 4 (2016 - 2017)) ซึ่งจัดโดยเคทีซี ทั้งนี้ เคทีซีเป็นผู้ประกอบการที่ไม่ได้อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรายเดียวที่ได้รับรางวัลในครั้งนี้
 - เคทีซีได้รับผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2559 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับดีเลิศ (5 ดาว)
 - เคทีซีได้รับรางวัล จำนวน 3 รางวัล คือ รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลดำเนินงานดีเด่น (Outstanding Company Performance Awards), รางวัลผู้บริหารสูงสุดดีเด่น (Outstanding CEO Awards) และรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) จากงาน SET Awards 2016 จัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร เพื่อยกย่องบริษัทจดทะเบียน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน และผู้บริหารสูงสุด ในตลาดทุนที่มีความโดดเด่นในด้านต่างๆ และมีความมุ่งมั่นพัฒนา ด้านการดำเนินธุรกิจ สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในด้านต่างๆ และความสามารถในการดำเนินงานสอดรับทันสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี
- ปี 2560
- เคทีซีได้รับระดับผลการสำรวจโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2560 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2017) โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย อยู่ในระดับ "ดีเลิศ"
 - เคทีซีได้รับการประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. ในระดับร้อยละ "100"

ปี 2561

- เคทีซีได้รับการคัดเลือกจากสถาบันไทยพัฒน์ให้เป็นหนึ่งใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีทั้งผลประกอบการดีและการดำเนินงานโดดเด่นทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance) ต่อเนื่อง 3 ปีซ้อน

1.2 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท

ภายใต้วิสัยทัศน์ของบริษัทที่กำหนดว่า "To be a membership company through creating solid foundation for a sustainable growth and becoming the most preferred brand" เป็นการประกาศเจตนารมณ์ที่ชัดเจนของบริษัทที่ต้องการสร้างความยั่งยืนของการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Sustainable Growth) โดยผ่านกระบวนการหลัก ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ผ่านพนักงานทุกระดับชั้นให้มีความตระหนักถึงคุณค่าของแบรนด์ที่ยั่งยืน การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของ ให้ความสำคัญกับการสร้างทรัพยากรบุคคลที่ถือเป็นสินทรัพย์สำคัญ ผ่านการเรียนรู้และสร้างสรรค์ ผักทักชะกระบวนการความคิดอย่างมีระบบโดยใช้ Insight Intelligence จากข้อมูลของ Member บริษัททั้งหมด เพื่อให้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ ทันสมัย ตอบสนองอย่างรวดเร็ว ต่อการตอบโต้ภัยตามความปรารถนาของสมาชิกเป็นสำคัญ (Member Obsession) เพื่อให้สมาชิกนึกถึงและบอกต่อ เกิดความต้องการเลือกใช้บริการของ KTC อยู่เสมอ โดยไม่มีข้อเปรียบเทียบกับสิทธิประโยชน์ของบัตรอื่น

บริษัทมีจุดแข็งในด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) ในด้านการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ที่มีความคิดที่เปิดกว้างต่อการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นเลิศร่วมกันของทุกฝ่ายงานในสายปฏิบัติการ บริษัทเป็นต้นแบบของการทำงานติดตามหนี้ (Collection) ที่สร้างความประทับใจ แต่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในอุตสาหกรรมเดียวกัน การคาดการณ์การเกิดที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไวล่วงหน้า โดยปรับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีทั้งหมด เพื่อรองรับและตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงธุรกิจดิจิทัลและเทคโนโลยีทางการเงิน ทำให้ทุก Platform ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและโอกาสของธุรกิจใหม่ในอนาคต มีความเชื่อมต่อและสนับสนุนกัน เกิดความแข็งแกร่งต่อแรงดันจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจรวมถึงการแข่งขันของคู่แข่ง

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของฐานสมาชิกที่มีส่วนได้เสียทั้งหมดในอุตสาหกรรม มีความพร้อมของการเป็นผู้นำธุรกิจ ด้านการให้วงเงินเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ การให้สินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน และการเป็นผู้นำด้านระบบการชำระเงิน บริษัทยืนยันที่จะไม่ละเลยต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพระยะยาวกับพันธมิตรการสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่นักลงทุน ตลอดจนดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ 2559-2561

ปี 2559

- เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2559 ทริสเรทติ้งเพิ่มอันดับเครดิตองค์กรและหุ้นกู้ไม่ได้อายสิทธิ์ ไม่มีหลักประกันชุดปัจจุบันของบริษัท จากเดิมที่ระดับ "A-" เป็นระดับ "A+"

ปี 2559(ต่อ)

- ในเดือนเมษายน 2559 บริษัทได้รับใบประกาศรับรองเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption) จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต
- ธุรกิจร้านค้าของเคทีซี ร่วมกับบริษัท อาลีเพย์ อินเตอร์เนชั่นแนล และแอนท์ ไฟแนนเชียล ผู้ให้บริการรับชำระเงินออนไลน์ใหญ่ที่สุดในประเทศจีน ภายใต้เครือ อาลีบาบา กรุ๊ป และพันธมิตร ธุรกิจร้านค้าชั้นนำ เพื่อร่วมกันขยายธุรกิจร้านค้ารับชำระค่าสินค้าและบริการ อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทย
- เคทีซีเป็น 1 ใน 6 สถาบันการเงินในประเทศไทย ในการรับรองรูปแบบใหม่ของการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟนซัมซุง "SAMSUNG PAY" เริ่มต้นใช้ตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2559 โดยรองรับบัตรเครดิตจาก 6 สถาบันการเงิน ได้แก่ KTC, SCB, Kbank, Krungsri, BBL และ Citibank
- ในปี 2559 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 9 ครั้ง มูลค่ารวม 18,000 ล้านบาท อายุประมาณ 2 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 1.88 ถึง 4.00 ต่อปี

ปี 2560

- ด้วยนโยบาย National e-Payment ของภาครัฐ หรือที่เรียกว่า "บริการ PromptPay" ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนในการโอนเงินต่ำลง ดังนั้นเคทีซีจึงเห็นว่าโครงการ National e-Payment นั้นส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจรับชำระเงินแทน จึงได้พิจารณาขอคืนใบอนุญาตการให้บริการรับชำระเงินแทน (บัญชี ค(5)) แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2560
- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5 / 2560 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2560 ได้มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายปริญญา พัฒนภักดี เพื่อเข้าดำรงตำแหน่งแทน นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ซึ่งลาออกจากตำแหน่ง ก่อนหมดวาระ และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8 / 2560 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2560 ได้มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายประไพสิทธิ์ ตันต์เกตุร เข้าดำรงตำแหน่งแทน นายอัครรัตน์ ณ ระนอง ซึ่งลาออกจากตำแหน่งก่อนหมดวาระ
- จากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 13 / 2560 และ ที่ สนส. 15 / 2560 ในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงแนวทางการกำกับดูแล สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลโดยปรับวงเงินแก่ผู้ขอมีเครดิตบัตรให้ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท รับวงเงินไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 ถึง 50,000 บาท รับวงเงินไม่เกิน 3 เท่า และรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป รับวงเงินไม่เกิน 5 เท่า และได้ปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตลงเหลือร้อยละ 18 จากร้อยละ 20 รวมถึงได้ปรับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาทต่อเดือน รับวงเงินไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ และให้ได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลจากผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 3 ราย สำหรับผู้มีรายได้ต่อเดือนเกิน 30,000 บาทขึ้นไป กำหนดวงเงินไม่เกิน 5 เท่า แต่ไม่จำกัดจำนวนผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ผู้บริโภคแต่ละราย และยังคงเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประกาศนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป

- ปี 2560 (ต่อ)
- ในเดือนสิงหาคม 2560 เคทีซีได้ปรับปรุงแบบเว็บไซต์ www.ktc.co.th ให้มีความทันสมัยต่อการใช้งาน โดยมีจุดเด่น 3 เรื่องหลักคือ 1) ดีไซน์ทันสมัยเข้ากับยุคดิจิทัล 2) สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา 3) ค้นหาข้อมูลได้ง่ายกว่าเดิม มีการจัดเรียงเมนูการใช้งานต่างๆ ให้ง่ายต่อการเข้าถึง
 - ในเดือนตุลาคม 2560 เคทีซีได้ปรับโฉมโมบาย แอปพลิเคชัน “TapKTC” ใหม่ เพื่อรองรับกับเทรนด์ของเทคโนโลยี โดยชู 3 เรื่องหลัก คือ ใช้งาน เสถียร และปลอดภัย ด้วยการเพิ่มฟังก์ชันใช้งานที่ตอบโจทย์สมาชิก เพื่อให้ได้รับประสบการณ์การใช้งานที่ดี (Customer Experience) และเพิ่มความปลอดภัยยิ่งขึ้นด้วยการยืนยันตัวตนหรืออัตลักษณ์ (Biometrics) โดยการสแกนลายนิ้วมือ (Fingerprint) และการสแกนม่านตา (Iris) ด้วยบริการซัมซุง พาส (Samsung Pass) เป็นทางเลือกนอกเหนือจากการใส่รหัส (Pin) ด้วยแป้นพิมพ์ไดนามิก (Dynamic Keyboard)
 - ในเดือนพฤศจิกายน 2560 เคทีซีได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตเพิ่มเติมผ่าน QR Code Payment บนโมบายแอปฯ “TapKTC” ซึ่งบริษัทได้ผ่านการทดสอบและได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้สามารถให้บริการ QR Payment ออกจาก regulatory sandbox และให้บริการในวงกว้างได้โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม 2561 เป็นต้นไป
 - ในปี 2560 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 6 ครั้ง มูลค่ารวม 11,500 ล้านบาท อายุประมาณ 5 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยในช่วงระหว่างร้อยละ 2.46 ถึง 3.80 ต่อปี
- ปี 2561
- ในเดือนตุลาคม 2561 เคทีซีได้พัฒนาระบบรองรับการเชื่อมต่อบริการระหว่างโมบาย แอปพลิเคชัน “TapKTC” กับโมบาย แอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย “Krungthai Next” เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับสมาชิกบัตรให้สามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีบัตร KTC ได้ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next และตรวจสอบข้อมูลบัญชีออมทรัพย์ / กระแสรายวันของธนาคารกรุงไทยผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน TapKTC รวมถึงเพิ่มเมนูชำระบัตร KTC เพื่อให้สมาชิกบัตร KTC ที่มีบัญชีที่โมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next สามารถชำระค่าบัตร KTC ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน TapKTC ได้เลย โดยไม่ต้องเปลี่ยนเข้าใช้งานที่โมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next
 - ในเดือนพฤศจิกายน 2561 เคทีซีได้ปรับชื่อโมบาย แอปพลิเคชัน จากชื่อ “TapKTC” เป็น “KTC Mobile” เพื่อให้ง่ายสำหรับการเรียกใช้งาน
 - เคทีซีเป็น 1 ใน 3 สถาบันการเงินในประเทศไทย ในการรองรับรูปแบบใหม่ของการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่าน wearable devices “Fitbit Pay” และ “Garmin Pay” เริ่มต้นใช้ตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม และ 15 พฤศจิกายน 2561 ตามลำดับ โดยรองรับบัตรเครดิตจาก 3 สถาบันการเงิน ได้แก่ KTC, SCB และ Kbank
 - ในเดือนพฤศจิกายน 2561 เคทีซีร่วมกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์สฉลองครบรอบ 13 ปีแห่งความร่วมมือ และครบรอบ 50 ปี ของบางกอกแอร์เวย์ส จัดทำบัตรเครดิตใหม่กับ BANGKOK AIRWAYS จำนวน 5 หน้าบัตร (KTC X – BANGKOK AIRWAYS VISA SIGNATURE, KTC – BANGKOK AIRWAYS VISA SIGNATURE, KTC X – BANGKOK AIRWAYS WORLD

ปี 2561 (ต่อ)

REWARDS MASTERCARD, KTC – BANGKOK AIRWAYS WORLD REWARDS MASTERCARD, KTC– BANGKOK AIRWAYS JCB PLATINUM) และปรับปรุงสิทธิประโยชน์จากบัตร KTC – BANGKOK AIRWAYS VISA PLATINUM และ KTC – BANGKOK AIRWAYS PLATINUM MASTERCARD เพื่อต่อยอดสิทธิประโยชน์ที่ดีขึ้น และครอบคลุมทุกเครือข่ายพันธมิตรทั้งมาสเตอร์การ์ด วีซ่าและเจซีบี ให้สมาชิกเลือกได้ตามต้องการ โดยมอบสิทธิพิเศษที่ตรงใจและเหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิก อาทิ รับคะแนน KTC FOREVER สูงสุด 4 เท่า บินได้เร็วขึ้นด้วยคะแนน KTC FOREVER 1.5 คะแนน ต่อ 1 คะแนนสะสมฟลายเออร์โบนัส รับสิทธิในการใช้ห้องรับรอง Blue Ribbon Club Lounge สูงสุด 4 ครั้ง และรับฟรีน้ำหนักระเป๋าเดินทางเพิ่ม 10 กิโลกรัม

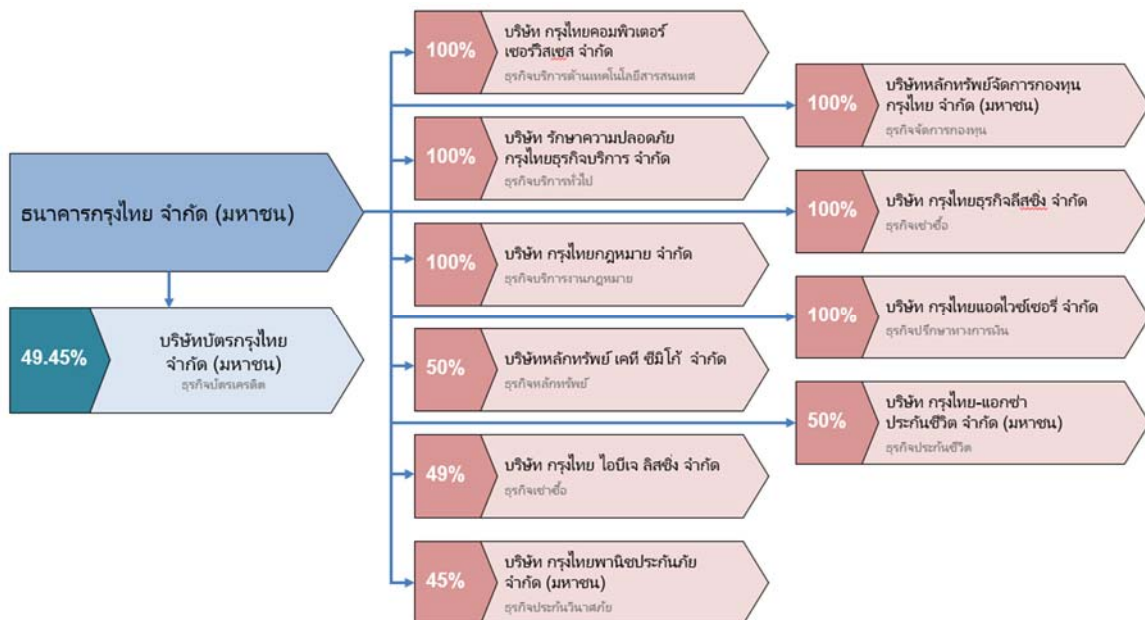
- ในปี 2561 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 2 ครั้ง ทั้งหมด 5 รุ่น มีมูลค่ารวม 9,250 ล้านบาท อายุประมาณ 2 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยในช่วงระหว่างร้อยละ 2.20 ถึง 3.83 ต่อปี
- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 KTC มีจำนวน KTC TOUCH ศูนย์บริการรับสมัครบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล บริการรับชำระหนี้ และให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัททั้งสิ้น 21 แห่ง แบ่งเป็นกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 20 แห่ง และภูมิภาค 1 แห่ง

ปี 2562

- KTC จะเปลี่ยนชื่อผลิตภัณฑ์ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 เป็นต้นไป โดยมีรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องดังนี้
 - บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD เปลี่ยนเป็น “บัตรกดเงินสด KTC PROUD (ไทย) และ KTC PROUD Cash Card (อังกฤษ)”
 - คะแนนสะสม KTC FOREVER REWARDS เปลี่ยนเป็น “คะแนน KTC FOREVER (ไทย) และ KTC FOREVER point (อังกฤษ)”
 - บริการแบ่งชำระ KTC FLEXI เปลี่ยนเป็น “บริการผ่อนชำระกับบัตร KTC (ไทย) และ Installment payment with KTC card (อังกฤษ)”
 - ClickKTC เปลี่ยนเป็น “KTC Online”
- บริษัทต่อยอดโครงการเพื่อสังคม Learn & Earn @ KTC ซึ่งเป็นโครงการเพื่อสังคม ที่เปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ใช้เวลาว่างเข้าทำงานกับเคทีซี เพื่อพัฒนาและค้นหาศักยภาพของตนเอง โดยดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องมาแล้วเป็นปีที่ 15

1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นโดยมี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีสัดส่วนการถือหุ้น 49.45% ทั้งนี้ บริษัทได้แสดงโครงสร้างการถือหุ้นของสถาบันการเงินที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเท่านั้น ดังนี้



1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญในการขยายฐานผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลเพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีฐานะเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีสาขาจำนวนมากทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดเป็นช่องทางหลักเพื่อนำผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้กับลูกค้าของธนาคารเช่นเดียวกับที่ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้กับบริษัทในเครือ

จึงได้ประสานความร่วมมือในทุกมิติ เพื่อสร้างสรรค์กลยุทธ์และพัฒนาโปรแกรมการตลาด รวมถึงกิจกรรมที่แปลกใหม่ และตรงใจผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในส่วนของขยายฐานสมาชิกบัตร (Acquisition) การกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตร (Usage Marketing) การขายรายร้านค้า (Merchant Acquiring) และในด้านโมบายแอปพลิเคชัน โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

ในด้านของ Acquisition

- เพื่อให้การขยายฐานสมาชิกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ เคทีซีจึงได้จัดให้มีหน่วยงาน Business Relation ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ของธนาคารเป็นการเฉพาะ เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และคุณสมบัติอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบเทคนิคการขาย การใช้เอกสารประกอบตามหลักเกณฑ์ การแนะนำบัตรและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ

ของกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งยังจัดรายการส่งเสริมการขายเมื่อสมัครแรกเข้าควบคู่กันด้วย เพื่อให้ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์สามารถขยายฐานผลิตภัณฑ์ฯ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพตรงความต้องการ นอกจากนี้ KTC ได้จัดตั้งหน่วยงานย่อย Government Services Card โดยทำหน้าที่ประสานงานกับสายงานธุรกิจภาครัฐ ให้บริการบัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานราชการในการบริหารการเบิกจ่ายงบประมาณ การประชุมสัมมนาและการเดินทางให้มีความสะดวก ปลอดภัย โดยการร่วมมือดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการให้ความรู้ การสร้างเสริมและกระชับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างฐานการเติบโตอย่างยั่งยืน โครงการขยายฐานสมาชิกผ่านการสื่อสารช่องทาง Online ของธนาคารทั้ง KTB Next, KTB Line Official และ KTB Facebook ซึ่งเป็นช่องทางใหม่นอกเหนือจากช่องทางจากสายงานเครือข่ายที่เป็นช่องทางหลัก โดยลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์ KTC สามารถฝากชื่อ และเบอร์ติดต่อที่สะดวก ผ่านทั้ง 3 ช่องทาง โดยเจ้าหน้าที่ KTC Telesales จะติดต่อลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ KTC ที่ลูกค้าสนใจได้ภายใน 5 นาที

- โครงการสมัครสินเชื่อ KTC PROUD ที่สาขานาครกรุงไทย ทราบผลภายใน 60 นาที และได้รับเงินโอนภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งในช่วงแรกจะเป็นโครงการทดลองในบางสาขาของธนาคาร ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มทดลองให้บริการได้ตั้งแต่ต้นปี 2562 นี้
- โครงการ “ขยายฐานบัตรเครดิตสำหรับลูกค้ากลุ่ม KTB Wealth” โดยตลอดปีได้ร่วมกับธนาคาร แนะนำ ขยายการรับสมัคร บัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE, KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE และ KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE ได้ยอดรวมกว่า 30,000 บัตร เมื่อสิ้นปี 2561 ที่ผ่านมา

ในด้านของ Usage Marketing

- โครงการ “KTB Investment Festival” เทศกาลการลงทุนกับธนาคารกรุงไทยที่ให้สมาชิกบัตรเครดิตรับ Cash Back มูลค่าสูงสุด 60,000 บาท และรับเพิ่มเครดิตเงินคืนสูงสุด 12.5% สำหรับการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตของกรุงไทย - แยกชำระที่ธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ
- โครงการ ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตกรุงไทย - แยกชำระ เมื่อสมัครใช้บริการหักค่าเบี้ยประกันภัยอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต KTC รับสิทธิแบ่งชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตผ่านบริการแบ่งชำระ KTC Flexi 0% นาน 3 เดือน
- โครงการ ประกันภัย KTB สินเชื่อบ้านปลอดภัย ของกรุงไทยพานิชประกันภัย สามารถผ่อนชำระ 0% 6 เดือน
- โครงการประกันรถยนต์ KTB สบายใจ ของกรุงไทยพานิชประกันภัย และทิพยประกันภัย สามารถผ่อนชำระ 0% 6 เดือน
- โครงการสินเชื่อผ่อนสบายผ่านบัตรเครดิต โดยให้สมาชิกสามารถผ่อนชำระบ้านผ่านบัตรเครดิตได้ตลอดอายุสัญญาและได้รับอัตราดอกเบี้ยอัตราเดียวกับการผ่อนด้วยเงินสด พร้อมรับคะแนนสะสม KTC FOREVER ในการผ่อนชำระค่าผ่อนบ้าน
- โครงการ “KTB Foreign Currency Exchange” โดยสมาชิกสามารถแลกเงินสกุลต่างประเทศผ่านบัตรเครดิต โดยไม่มีค่าธรรมเนียม

- โครงการมอบสิทธิประโยชน์ผ่านบัตรฯ ให้กับฐานบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE, KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE และ KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE โดยมอบสิทธิประโยชน์จากพันธมิตรที่หลากหลายให้กับสมาชิก

ในด้าน Merchant Acquiring

- โครงการ “ขยายร้านค้าออนไลน์” เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจออนไลน์และตอบสนองการทำธุรกรรม e - Commerce และ m - Commerce
- โครงการรับชำระเงินผ่านระบบ “Virtual Terminal” ซึ่งเป็นการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการแบบออนไลน์โดยป้อนข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าบนระบบ Web Service สำหรับธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต กลุ่มธุรกิจซื้อขายสินค้าทางเคเบิลทีวี หรือธุรกิจที่มีการจ่ายชำระค่าบริการต่างๆ ที่มีบริการในลักษณะ Contact Center เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ร้านค้า / Agent ในการทำรายการ โดยเปลี่ยนจากการ Key-in ข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าเข้าเครื่องรูดบัตร (EDC) เป็นการ Key - in บนระบบ Web Service แทน ทำให้ Agent สามารถทำรายการเข้าระบบได้ real - time ขณะสนทนากับลูกค้า
- โครงการ “ขยายร้านค้าอาชีพ” กับพันธมิตรธุรกิจร้านค้าชั้นนำอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย
- โครงการ “KTC QR Code Payment” บริการรับชำระค่าสินค้าและ / หรือค่าบริการผ่านการสแกน QR Code แทนการทำรายการผ่านเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) โดยผู้ถือบัตร (ลูกค้า) เป็นผู้ทำรายการชำระเงินด้วยตนเองด้วยการสแกน QR Code ที่ร้านค้าผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่รองรับการทำรายการ QR Code Payment (รวมถึง แอปพลิเคชัน KTC Mobile) นอกจากนี้ KTC มีนโยบายความร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย ในการนำหมายเลขบัญชีพร้อมเพย์ที่ร้านค้าลงทะเบียนไว้กับธนาคารกรุงไทย มาผูกข้อมูลลงบน KTCQR Code เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าและร้านค้าพันธมิตร ในการชำระและรับชำระค่าสินค้าและ / หรือบริการ ผ่านบัตรเครดิต KTC หรือผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ซึ่งถือเป็นการร่วมมือกันในการขยายฐานลูกค้าและฐานร้านค้าสมาชิกบัตรของทั้งสององค์กร
- จัดตั้งทีมงานเพื่อประสานความร่วมมือในการสนับสนุนลูกค้า SME และลูกค้า Corporate ของธนาคารกรุงไทย ที่ต้องการเปิดธุรกิจเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตไม่ว่าจะผ่านเครื่อง EDC, ออนไลน์, Alipay หรือ QR Pay ให้ได้รับการสะดวกและรวดเร็ว

ในด้านโมบาย แอปพลิเคชัน

- โครงการเชื่อมต่อระบบระหว่างโมบาย แอปพลิเคชัน “KTC Mobile” กับโมบาย แอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย “Krungthai Next” เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับสมาชิกบัตรให้สามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีบัตร KTC ได้ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next และตรวจสอบข้อมูลบัญชีออมทรัพย์ / กระแสรายวันของธนาคารกรุงไทยผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน KTC Mobileรวมถึงเพิ่มเมนูชำระบัตร KTC เพื่อให้สมาชิกบัตร

KTC ที่มีบัญชีที่โหมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next สามารถชำระค่าบัตร KTC ผ่านโหมบาย แอปพลิเคชัน KTC Mobile ได้เลย โดยไม่ต้องเปลี่ยนเข้าใช้งานที่โหมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next

KTC เชื่อว่าการดำเนินการดังกล่าวจะสอดคล้อง และสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และที่สำคัญยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาด เพื่อประโยชน์สูงสุดของทั้งสององค์กร ในการเติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้สมาชิกของทั้งสองสถาบันได้รับความพึงพอใจจากผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสูงสุด

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงิน ภายใต้การกำกับ ประสิทธิภาพการให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีสมาชิกรวม 3.3 ล้านบัญชี สมาชิกประมาณร้อยละ 50 อยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล

2.1.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของ KTC มาจากรายได้จากดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียมของสองธุรกิจหลักของบริษัท ประกอบด้วย ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งในส่วนของรายได้ค่าธรรมเนียมนั้นได้บันทึกมรรยรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินโดยคำนวณจากยอดลูกหนี้ค้างชำระไว้ด้วย ซึ่งเป็นที่สังเกตว่าภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่มีธนาคารสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยได้สูงสุดร้อยละ 15 เท่านั้น ในขณะที่ภายใต้กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินได้ถึงร้อยละ 18 สำหรับบัตรเครดิต

สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัทสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินได้ถึงร้อยละ 28 ส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย จะบันทึกบัญชีเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน นอกจากนี้ KTC ยังมีรายได้อื่นๆ ได้แก่รายได้จากธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน และรายได้อื่นๆ เป็นต้น

โครงสร้างรายได้ของบริษัทตามงบการเงินเฉพาะ 3 ปีย้อนหลัง (ปี 2559 – ปี 2561)

รายละเอียดโครงสร้างรายได้	ปี 2559		ปี 2560		ปี 2561	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิต	10,805	61.5%	11,642	59.6%	12,363	58.3%
(1) รายได้ดอกเบี้ย ⁽¹⁾	4,321	24.6%	4,632	23.7%	4,884	23.0%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	5,038	28.7%	5,305	27.2%	5,538	26.1%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	1,447	8.2%	1,705	8.7%	1,942	9.2%
รายได้จากธุรกิจสินเชื่อบุคคล	6,201	35.3%	7,377	37.8%	8,377	39.5%
(1) รายได้ดอกเบี้ย ⁽¹⁾	2,880	16.4%	3,424	17.5%	3,883	18.3%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	2,379	13.5%	2,812	14.4%	3,100	14.6%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	943	5.4%	1,142	5.8%	1,394	6.6%
รายได้อื่นๆ	573	3.3%	506	2.6%	457	2.2%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ	36	0.2%	31	0.2%	28	0.1%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของ	24	0.1%	17	0.1%	9	0.0%
- กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน	119	0.7%	139	0.7%	142	0.7%
- อื่นๆ	394	2.2%	319	1.6%	277	1.3%
รวมรายได้	17,580	100.0	19,525	100.0	21,198	100%






ที่มา : งบการเงินปี 2559 - 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ทูโรมาทูล โซเชียล สอบบัญชี จำกัด

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ บริษัทรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของแต่ละธุรกิจที่อัตราร้อยละ 15 ไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินซึ่งบันทึกเป็นรายได้ค่าธรรมเนียม

2.1.2 ธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต สามารถแยกออกเป็น 2 ด้านคือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิตและธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต ธุรกิจการออกบัตรเครดิตจะเริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิตการอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตรเครดิตการกำกับดูแลการใช้ผ่านบัตรเครดิตการรับชำระหนี้และการติดตามหนี้โดยที่ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) จะมีรายได้เป็นค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่างๆ และดอกเบี้ยรับ ส่วนธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิตนั้นเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต โดยบริษัทจะคัดเลือกและติดตั้งเครื่องรูดบัตรให้กับร้านค้าเพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตรโดยบริษัทจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียม

2.1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business)

ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business) เป็นธุรกิจของ KTC ในฐานะธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเครดิต หรือ Issuing Bank บริษัทได้รับอนุญาตให้ออกบัตรโดยมีตราสัญลักษณ์   และ  บนบัตร ทั้งนี้จะมีวีซ่าอินเตอร์เนชั่นแนล เซอร์วิส แอสโซซิเอชัน (Visa International Service Association) (“วีซ่า”) มาสเตอร์การ์ด อินเตอร์เนชั่นแนลอินคอร์ปอเรเต็ด (MasterCard International Incorporated) (“มาสเตอร์การ์ด”) และ เจซีบีอินเตอร์เนชั่นแนล (JCB International) (“เจซีบี”) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการชำระเงินระหว่างธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร/ บริษัทร้านค้า ผู้ถือบัตรสามารถเลือกได้ว่าต้องการใช้บัตรที่ออกร่วมกับวีซ่า มาสเตอร์การ์ด หรือ เจซีบี โดยจะสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้กับทุกร้านค้าสมาชิกที่มีสัญลักษณ์   และ 

บริษัทดำเนินงานทางด้านธุรกิจออกบัตรเครดิต (Issuing Business) ในส่วนของการให้สินเชื่อบัตรเครดิต บริษัทมีนโยบายยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีตลอดชีพสำหรับบัตรเครดิตทั่วไป (สำหรับบัตร 2 ใบแรก) และจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี เฉพาะปีแรกสำหรับบัตรใบที่ 3 ขึ้นไปกรณีที่ซ้ำกับแบรนด์บัตรเครดิตเดิมที่สมาชิกถืออยู่ ในอัตรา 500 บาทต่อปี

ทั้งนี้ บริษัท มุ่งเน้นพัฒนาแผนธุรกิจ และแผนการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเติบโต ผ่านการขยายฐานบัตรและสมาชิกใหม่ โดยร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อส่งเสริมให้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเคทีซี และสร้างสัมพันธ์ระยะยาว โดยเคทีซีดำเนินกลยุทธ์หลัก 6 ประการ ดังนี้

1. เน้นการพัฒนา นำเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการแบบครบวงจร
2. ตอบสนองทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นมอบสิทธิประโยชน์ครอบคลุมในทุกหมวด
3. เน้นและชูคะแนนสะสม KTC FOREVER ให้มีค่าเพิ่มขึ้น
4. สร้างแบรนด์เพื่อผูกสัมพันธ์กับสมาชิก
5. ยึดหลัก Customer Centric และการใช้ CRM ที่ช่วยศึกษาข้อมูลในทุกมิติ
6. การตลาดแบบดิจิทัล ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย

ท้ายที่สุดบริษัทยังให้ความสำคัญ ในการศึกษาตลาด และโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอ สิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการและเข้าถึงไลฟ์สไตล์ การใช้จ่ายให้มากที่สุด ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการเติบโต โดยที่ผ่านมาบริษัทได้มีการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้า ดังนี้

จำนวนบัตรเครดิตและลูกหนี้บัตรเครดิต	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
จำนวนบัตรเครดิตรวม (บัตร)	2,095,563	2,169,370	2,387,659
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	11.1%	3.5%	10.1%
ลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิ (ล้านบาท)	42,988	45,048	47,937
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	11.9%	4.8%	6.4%

บริษัทมีรูปแบบของบัตรเครดิตที่หลากหลายสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. **บัตรแบบ Generic Card** ในรูปแบบของบัตรเครดิต KTC VISA/ MASTERCARD/ JCB ที่ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากสถานบริการและร้านค้าที่มีสัญลักษณ์   และ  ทั่วโลก รวมถึงสามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ เนื่องจากลูกค้ามีความหลากหลาย KTC จึงร่วมกับ VISA/ MASTERCARD/ JCB ในการออกบัตรสำหรับลูกค้า 3 กลุ่มหลักได้แก่ กลุ่มซูเปอร์พ กลุ่มพรีเมียม และกลุ่มลูกค้าทั่วไป ทั้งนี้ บริษัทมีบริการ KTC Government Services Card (บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ) เป็นบัตรเครดิตเพื่อหน่วยงานราชการ ช่วยให้การใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐ และลดภาระและความเสี่ยงในการถือเงินสดของข้าราชการ

2. **บัตรประเภทบัตรร่วม (Co-brand)** เป็นบัตรที่เกิดจากการร่วมมือระหว่าง KTC กับพันธมิตรทางการค้า โดยผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากร้านค้าได้ตามปกติ แต่ถ้าเป็นการนำบัตรประเภทนี้ไปใช้ในร้านค้าที่เป็นผู้ร่วมออกบัตร ผู้ถือบัตรจะได้รับสิทธิพิเศษ ตามลักษณะเฉพาะของบัตรร่วมนั้นๆ
3. **บัตรประเภท Affinity Card** เป็นบัตรที่ออกร่วมกับสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่มีได้แสวงหากำไร เช่น สมาคมนักบินไทย สมาคมนักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สมาคมนิสิตเก่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจการออกบัตรเครดิต


บริษัทให้บริการและมีสิทธิประโยชน์เสนอให้ผู้ถือบัตรเครดิตหลายประการ ดังนี้



- 1) **บริการชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด** ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ที่ร้านค้า ที่มีสัญลักษณ์   และ  ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศกว่า 200 ประเทศ ตามวงเงินของผู้ถือบัตรที่ได้รับอนุมัติแต่ละราย โดยบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้นๆ ให้ร้านค้า/ บริษัทร้านค้าผ่านทางธนาคาร เมื่อครบกำหนดรอบบัญชีของผู้ถือบัตร (ประมาณ 1 เดือน) บริษัทก็จะดำเนินการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรจะสามารถเลือกที่จะชำระเงินให้กับบริษัทเต็มจำนวนตามยอดการใช้จ่าย หรือผ่อนชำระขั้นต่ำตามเกณฑ์ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดเงินรวมที่เรียกเก็บในแต่ละเดือน แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยกรณีการผ่อนชำระนี้ บริษัทจะคิดดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี รวมกับค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินบัตรเครดิตร้อยละ 3 ต่อปี ตามจำนวนเงินที่ค้างชำระตั้งแต่วันที่บริษัทบันทึกการแต่ละรายการถึงวันที่ชำระเงิน
- 2) **บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance)** เป็นการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรเครดิตที่สามารถเบิกเงินสดไปใช้ โดยหักออกจากวงเงินบัตรเครดิตที่บริษัทอนุมัติให้กับผู้ถือบัตร ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินได้ทั้งในและต่างประเทศ กรณีที่เบิกเงินสดในประเทศ จะสามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine หรือ ATM) ของทุกธนาคาร ที่มีเครื่องหมาย   หรือ  หรือเบิกจากเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารกรุงไทยที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิตในกรณีที่เป็นการเบิกถอนเงินสดในต่างประเทศ สามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มีเครื่องหมาย     และ  หรือเบิกจากจุดแลกเปลี่ยนเงินตรา (Exchange Booth) ที่มีเครื่องหมายรับบัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด หรือเจซีบี นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรเครดิต ยังสามารถทำรายการเบิกถอนเงินสดผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งบนเว็บไซต์ (ผ่าน KTC Online) และสมาร์ทโฟน/ แท็บเล็ต (ผ่าน KTC Mobile) ทั้งบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเงินจะโอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทยทันทีหลังทำการสำเร็จ สำหรับบริการนี้บริษัทจะได้รับค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่บริษัทคิดจากผู้ใช้บริการร้อยละ 3 ของยอดเงินที่เบิกถอนต่อครั้ง โดยกำหนดยอดเงินขั้นต่ำในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 500 บาท และรายได้ดอกเบี้ยจากบัตรเครดิตซึ่งบริษัทเริ่มคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินตั้งแต่วันที่เบิกเงินสดจนถึงวันที่ชำระเงินครบทั้งจำนวน

- 3) **บริการเสริมอื่นๆ** คือ บริการหรือสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมที่บริษัทให้แก่ผู้ถือบัตรควบคุมไปกับบัตร ได้แก่
- **ศูนย์บริการสมาชิกบัตร KTC (Contact Center)** โทร 02 123 5000 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
 - **KTC Ultimate Assistance:** ให้บริการความช่วยเหลือ 4 รูปแบบ ครอบคลุมทั่วทุกมุมโลก สำหรับสมาชิกบัตรเครดิต *VISA Infinite* และ *World Mastercard* สามารถติดต่อโดยตรงที่หมายเลข 02 206 5431 ซึ่งความช่วยเหลือประกอบด้วย
 - บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ทั่วโลก
 - บริการฉุกเฉินบนท้องถนนภายในประเทศ
 - บริการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินภายในบ้าน
 - บริการเลขาส่วนตัวทั่วโลก
 - **บัตรเครดิต KTC-JCB:** มีศูนย์บริการด้าน Concierge Service 68 แห่งทั่วโลก เพื่อให้ข้อมูลสมาชิกดังนี้ JCB Plaza 2 แห่ง JCB Plaza Lounge 9 แห่ง JCB Airport Lounge 57 แห่ง ให้บริการ Concierge Services by JCB Plaza
 - **บริการรับชำระค่าใช้จ่ายรายเดือนอัตโนมัติ (Auto Payment):** สามารถชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ อาทิ เช่น บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ผ่านบัตรเครดิต KTC ได้ทุกประเภทบัตร
 - **“KTC Newsletter”:** บริการข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการใหม่แบบรายเดือนสำหรับสมาชิกบัตรเครดิต KTC
 - **นิตยสารท่องเที่ยวรายสองเดือน “My World”:** นำเสนอข้อมูลท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ พร้อมสิทธิประโยชน์จากพันธมิตร
 - **คู่มือท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ “KTC Guidezine”:** เหมาะกับนักเดินทางอิสระด้วยจุดหมายปลายทางที่เป็นที่นิยมและอยู่ในกระแสนิยม
 - **แผนประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง:** คุ้มครองท่านสมาชิกบัตร คู่สมรส และบุตรที่มีอายุไม่เกิน 23 ปีบริบูรณ์ ในกรณีที่ใช้บัตรเครดิต KTC ชำระค่าตัวโดยสารยานพาหนะสาธารณะด้วยวงเงินประกันสูงสุด คือ

1 ล้านบาท	- สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA CLASSIC/ KTC MASTERCARD CLASSIC
4 ล้านบาท	- สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA GOLD/ KTC MASTERCARD GOLD/ KTC TITANIUM MASTERCARD
8 ล้านบาท	- สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA PLATINUM/ KTC PLATINUM MASTERCARD/ KTC JCB PLATINUM และสูงสุด 40,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหาย กรณีเดินทางต่างประเทศ

- 20 ล้านบาท - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA SIGNATURE/ KTC X VISA SIGNATURE/ KTC WORLD REWARDS MASTERCARD/ KTC X WORLD REWARDS MASTERCARD และสูงสุด 40,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหายกรณีเดินทางต่างประเทศ
- 40 ล้านบาท - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA INFINITE/ KTC WORLD MASTERCARD/ KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE และสูงสุด 100,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหาย กรณีเดินทางต่างประเทศ

- **รายการสะสมคะแนน KTC FOREVER** : ทุก 25 บาท ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรรับ 1 คะแนน ซึ่งไม่มีวันหมดอายุ เพื่อสะสมไว้แลกกับของรางวัลต่างๆ และบริการ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ
- **บริการแบ่งชำระค่าสินค้า/ บริการ KTC FLEXI** : บริการแบ่งชำระค่าสินค้าบริการเป็นงวด ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 0 - 0.80 ต่อเดือน นานสูงสุดถึง 10 เดือน ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ
- **บริการแบ่งชำระค่าสินค้า/ บริการ FLEXI by PHONE** : บริการขอแบ่งชำระค่าสินค้าทางโทรศัพท์ สำหรับรายการที่รอเรียกเก็บในเดือนถัดไป ด้วยอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 0.80 ต่อเดือน ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยสำหรับบริการ KTC FLEXI อาจขึ้นอยู่กับโปรโมชั่นในแต่ละช่วง
- **KTC U SHOP**: บริการสั่งซื้อสินค้า จัดส่งฟรีถึงบ้าน โดยมีพันธมิตรร้านค้ากว่า 165 ราย และจำนวนสินค้ากว่า 7,000 รายการ ให้เลือกซื้อจากแคตตาล็อก หรือสั่งซื้อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th/USHOP , LINE@KTCUSHOP, หรือจุดให้บริการ KTC TOUCH โดยสามารถชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิตเคทีซีได้ทุกประเภท หรือใช้คะแนนสะสม KTC FOREVER
- **KTC Real Privileges**: บนเว็บไซต์ www.ktc.co.th ได้รวบรวมข่าวสารสิทธิประโยชน์ และสิทธิพิเศษมากมายครอบคลุมทุกประเภทการใช้จ่าย เช่น ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก เป็นต้น นอกจากนี้ยังเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกบัตรและ KTC ผ่าน FACEBOOK ที่ www.facebook.com/ktcrealprivilege และ TWITTER ที่ twitter.com/ktcprivilege เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือเรื่องราวที่น่าสนใจในกลุ่มสมาชิกผู้ใช้สังคมออนไลน์ (Social Network) รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของ KTC
- **KTC World Travel Service**: บนเว็บไซต์ www.ktcworld.co.th ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง พร้อมทั้งข่าวสารสิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวจากพันธมิตรต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้สมาชิกยังสามารถรับข่าวสารได้ทาง FACEBOOK ที่ www.facebook.com/ktcworld
- **Secured e-pay**: บริการด้านความปลอดภัยในการทำรายการชำระค่าสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีการพัฒนาให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลและสามารถรองรับระบบ VbV ของวีซ่า อินเทอร์เน็ต  และ MCSC ของมาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ต

แนล  และ J/Secure ของเจซีบี อินเทอร์เน็ตแนล 

- **KTC Online Service:** สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile ซึ่งรองรับทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android และผ่านบริการ ClickKTC โดยผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th/CLICKKTC
- **Samsung Pay:** บริการที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถชำระสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆ ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD ผ่านแอปพลิเคชัน  ในโทรศัพท์มือถือซัมซุง ซึ่งใช้งานง่าย สะดวก และมีความปลอดภัยสูง
- **Fitbit Pay:** บริการที่ให้สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถชำระสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆ ที่รับชำระด้วยระบบชำระแบบไร้สัมผัส (contactless payment) ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD ผ่านสมาร์ทวอช์ Fitbit ได้ง่าย ปลอดภัย และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น
- **Garmin Pay:** บริการการชำระเงินผ่านสมาร์ทวอช์ Garmin ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD เพื่อชำระสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆ ที่รับชำระด้วยระบบชำระแบบไร้สัมผัส (contactless payment)

(ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต

- 1) **รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต (Acquiring Cardholders)** บริษัทรับสมัครผู้ถือบัตรเครดิตผ่านช่องทางหลักๆ ดังนี้
 - **KTC TOUCH** ศูนย์บริการทางการเงินครบวงจรโดยมีพนักงานของบริษัทอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำและบริการในด้านต่างๆ
 - **ผ่านทางสาขาหรือพนักงานของธนาคารกรุงไทย** ที่มีสาขาคอบคลุมทั่วประเทศกว่า 1,000 สาขา
 - **ช่องทาง Outsource Sales** บริษัทดำเนินการใช้บริการจากบุคคลภายนอกประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล สำหรับงานแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินของ KTC โดยมีผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ฯ (อิสระ) ทั่วประเทศกว่า 15,000 ราย
 - **ช่องทางที่ร่วมมือกับพันธมิตรต่างๆ** ได้แก่ บริษัทที่ออกบัตรร่วม (Co-brand) พันธมิตรทางธุรกิจ และสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่มีได้แสวงหากำไร (Affinity) ในการหาสมาชิกบัตรใหม่ รวมถึงมีการทดลองหาช่องทางใหม่ๆ โดยร่วมธุรกิจในลักษณะ Synergy กับพันธมิตรรีเทล ร้านค้าปลีก เช่น Com 7 หรือ Big Camera ขยายฐานบัตรสินเชื่อ พร้อมๆ กับการขายสินค้า ด้วยวิธีการแบ่งชำระ ในคราวเดียวกัน รวมถึงการออกบัตรเครดิตสำหรับผู้รับเหมารายย่อย ที่ดำเนินการร่วมกับทาง SCG
 - **ช่องทางดิจิทัล** เพื่อเป็นการตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เคทีซีได้มีการพัฒนาช่องทางการสมัครผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์และแพลตฟอร์มดิจิทัลต่างๆ ลูกค้าสามารถดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์หลัก www.ktc.co.th หรือสื่อออนไลน์ของเคทีซี รวมถึง

การสมัครผ่านบริษัทพันธมิตรออนไลน์ต่าง ๆ โดยเพื่อความสะดวก ลูกค้าสามารถฝากข้อมูลได้ 24 ชั่วโมงทุกวัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประสานงานและติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด

- **ช่องทาง Telesales** บริษัทดำเนินการบริหารงานขายและงานบริการทางโทรศัพท์ โดยตรง ในรูปแบบ In-House Telesales เพื่อรองรับความต้องการสมัครจากลูกค้าช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก
- **แผนก Government Card** ทำหน้าที่ขยายฐานบัตรเครดิตองค์กร ภายใต้บริการ “บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ” (KTC GOVERNMENT SERVICE CARD) และ “บัตรเครดิต KTC VISA CORPORATE GOLD” ให้แก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ บริษัทเอกชน เป็นต้น พร้อมทั้งกระตุ่นยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรฯ และดูแลให้บริการหลังการขายด้วย
- **Contact Center** เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าทั่วไปที่มีความประสงค์ต้องการสมัครเป็นสมาชิกแล้วโทรมาสอบถาม จะมีเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน

2) อนุมัติบัตรและวงเงิน (Credit Acceptance)

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

การพิจารณาอนุมัติบัตรและวงเงินที่จะให้กับผู้สมัครแต่ละรายจะพิจารณาจากหลายปัจจัยรวมถึงรายได้และความสามารถในการชำระหนี้สิน นอกจากนี้ บริษัทยังตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้สมัครจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยบริษัทดังกล่าว ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลเครดิตส่วนบุคคลและประวัติทางการเงินของลูกค้าในฐานะหน่วยงานแห่งชาติ ประกอบกับประสบการณ์ของนักวิเคราะห์ในบริษัท สำหรับการพิจารณาอนุมัติวงเงินนั้นบริษัทจะแยกกันพิจารณาวงเงิน โดยธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลจะยึดตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทยังควบคุมความเสี่ยงโดยการติดตามรูปแบบข้อมูลการชำระหนี้ของลูกค้าในอดีตเป็นฐานในการพิจารณาอนุมัติวงเงินด้วย ในกรณีของผู้สมัครรายเดียวกันแต่ขอสินเชื่อในหลายประเภทต่อบริษัท เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้สมัคร สถานภาพด้านอาชีพ รายได้ และตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงรวมของผู้สมัครแต่ละรายให้ไม่เกินกว่าความสามารถในการชำระหนี้ของผู้สมัครรายนั้นๆ

บริษัทได้พัฒนาระบบ Credit Scoring ซึ่งเป็นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้คะแนนผู้สมัครแต่ละรายและพิจารณาอนุมัติตามคะแนนที่กำหนดไว้ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติทำได้รวดเร็วเป็นมาตรฐานและให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่อได้ผลการพิจารณาแล้ว บริษัทจะส่งผลการพิจารณาให้แก่ผู้สมัครทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการอนุมัติทราบสำหรับใบสมัครที่ได้รับการอนุมัติ

บริษัทจะส่งข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปยังหน่วยงานภายนอกที่ได้มาตรฐานและได้รับการรับรอง (Certified) จาก วีซ่ามาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในการผลิตบัตรเครดิตเพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรลงในบัตร จากนั้นบริษัทจะจัดส่งบัตรไปที่ KTC TOUCH หรือสาขาธนาคารกรุงไทยหรือที่อยู่ของผู้สมัคร ตามที่ผู้สมัครระบุไว้

3) อนุมัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (Authorization)

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

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

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

4) รับชำระหนี้บัตรเครดิต (Payment)

บริษัทจะส่งใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตไปยังผู้ถือบัตรตามที่อยู่ที่แจ้งไว้เมื่อถึงรอบบัญชีของผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรสามารถเลือกชำระได้หลายช่องทาง ดังนี้

- ชำระด้วยเงินสดหรือเช็คผ่าน KTC TOUCH
- หักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Debit)
- ชำระด้วยเช็คโดยส่งทางไปรษณีย์
- ชำระผ่านเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ
- ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ
- ชำระที่จุดบริการรับชำระ

- ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ
- ชำระผ่านระบบ Internet Banking / Mobile Banking
- ชำระผ่านเครื่อง ATM
- ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile
- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next

ทั้งนี้สามารถศึกษา/ สอบถามช่องทางการรับชำระเงินได้ทางโทรศัพท์ที่ KTC PHONE 02 123 5000 หรือ <https://www.ktc.co.th/sites/ktc/support/index.html>

สำหรับกรณีที่ผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตแล้ว หากผู้ถือบัตรมีข้อสงสัยหรือประสงค์ที่จะปฏิเสธรายการใช้จ่ายบางรายการ ผู้ถือบัตรสามารถแจ้งบริษัทเพื่อให้ตั้งพักรายการนั้นไว้ก่อนและไม่มีการทวงถามหนี้ในช่วงนั้นได้ โดยบริษัทจะดำเนินการสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงและระบุให้ได้ว่าฝ่ายใดจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายรายการนั้นๆ และทำการเรียกเก็บไปยังผู้ที่ต้องรับผิดชอบค่าเสียหายนั้นภายใน 45 ถึง 180 วัน ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรฐานของวิชี มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี โดยบริษัทมีระบบติดตามรายการที่เกิดขึ้นและจัดทำรายงานของจำนวนรายการที่มีการปฏิเสธจากผู้ถือบัตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เสียสิทธิในการเรียกเก็บเงินจากฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจริง

5) การติดตามหนี้ (Collection)

บริษัทได้มอบหมายให้ บริษัท วินเพอร์ฟอแมนซ์ จำกัด (Outsource) ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทน บริษัทตามนโยบายการบริหารและพ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 โดยจะดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ทันทีเมื่อลูกค้า ผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งแนวทางบริหารในการติดตามทวงถามหนี้ทั้งธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคล มีมาตรฐานในลักษณะเดียวกันแต่ความถี่ในการติดตามหนี้และขั้นตอนจะแตกต่างกันไปตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ หรืออายุหนี้ของลูกค้า รวมถึงมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ (Collector) ให้เหมาะสมกับบัญชีลูกค้าตามรอบระยะเวลาของการค้างชำระหนี้เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว ดังนี้

- หนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน มีการติดตามทวงถามโดยวิธีการใช้โทรศัพท์ติดต่อ, การใช้ข้อความเสียง (Voice Broadcasting), การส่งข้อความแจ้งเตือนให้ชำระหนี้ (SMS) และการส่งจดหมายติดต่อกับลูกค้า (Debt Collection Letter) โดยเพิ่มระดับความเข้มงวดในการติดตามทวงถามตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ นอกจากนั้น บัญชีลูกค้าค้างชำระที่ต้องการตรวจสอบเป็นกรณีพิเศษ บริษัทได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ติดตามทวงถามนอกสถานที่ (FCR) เป็นการเฉพาะราย เพื่อติดตามให้มีการชำระเงินหรือตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า บริษัทดำเนินการระงับการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้าเป็นการชั่วคราว เมื่อลูกค้าเริ่มค้างชำระหนี้ (Due Date) โดยลูกค้าไม่สามารถใช้วงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อได้จนกว่าจะมีการชำระเงินตามเงื่อนไขและข้อกำหนด หากลูกค้าไม่ชำระหนี้เมื่อบัญชีลูกค้าค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทดำเนินการยกเลิกการใช้บัตรเครดิตหรือยกเลิกการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้ารายนั้นๆ อย่างถาวร หรือหากลูกค้ามีพฤติกรรมที่ไม่สามารถชำระหนี้คืนและมีสถานะที่มีความเสี่ยงต่อการชำระหนี้ บริษัทอาจพิจารณาดำเนินการยกเลิกก่อน 90 วัน

- หนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทให้ความช่วยเหลือ และประนีประนอมกับลูกค้าตามหลักเกณฑ์ของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนบริษัทโดยเร็ว หากลูกค้ามีเจตนาไม่ชำระหนี้ บริษัทพิจารณาดำเนินการเพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

บริษัทใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารหนี้ โดยระบบสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าแต่ละราย ตามอายุหนี้, จำนวนหนี้ที่ค้างชำระ, สถานะทางบัญชี, พฤติกรรมการใช้วงเงินสินเชื่อ และอื่นๆ ซึ่งระบบติดตามหนี้ (Debt Collection System) มีการมอบหมายบัญชีลูกค้าให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามทวงถามโดยอัตโนมัติทันทีเมื่อลูกค้าเริ่มมีการค้างชำระรวมถึง การรายงานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารหนี้ของบริษัท

6) การควบคุมการกระทำทุจริตเกี่ยวกับผู้ถือบัตร (Fraud Control)

เนื่องจากบริษัทในฐานะบริษัทผู้ออกบัตร อาจมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือบัตร ในกรณีที่ผู้ถือบัตรถูกกระทำการทุจริต หรือมีการปลอมแปลงบัตรของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมการกระทำทุจริตเหล่านี้ เพื่อลดความเสี่ยงที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการทุจริตหรือปลอมแปลงบัตรดังกล่าว

ฝ่ายงาน Fraud Control ที่บริษัทจัดตั้งขึ้นจะทำการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ว่ารายการซื้อสินค้าและบริการรายการใดที่เป็นการซื้อขายที่เข้าข่ายทุจริต โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

- วีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี
- ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต (ภายใต้สมาคมธนาคารไทย)
- บริษัทที่มีทีมงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการใช้บัตรของผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก ตลอด 24 ชม.ทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมการใช้บัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบทันทีที่มีการทำรายการโดยเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือข้อความ (SMS)
- บริษัทได้มีการพัฒนา Mobile Application ให้เป็นเครื่องมือสำหรับลูกค้าในการบริหารความเสี่ยงด้วยตัวเอง (Customer Empowerment) โดยให้ลูกค้าสามารถที่จะสามารถอายัดบัตรชั่วคราว และกำหนดวงเงินการทำรายการ e - Commerce เพื่อลดความเสี่ยงของรายการ Fraud e - Commerce ที่มีแนวโน้มตัวขึ้นต่อเนื่อง รวมทั้งการกำหนดยอดและช่องทางการรับ Alert Notification ตามยอดเงินที่ลูกค้าต้องการได้

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการลดการกระทำทุจริต บริษัทได้ส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี เป็นประจำ และยังมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการอบรมให้ความรู้กับบุคคลภายนอก เช่น ร้านค้า ดำรวจธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร/บริษัทร้านค้าอื่นๆ การอบรมเหล่านี้จะช่วยให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถป้องกันการกระทำทุจริต และสามารถระงับรายการในครั้งนั้นๆ ได้ทันการ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล รวมเป็นจำนวน 2.83 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.001 ของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวม

2.1.2.2 ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business)

เป็นธุรกิจที่เน้นการสร้างเครือข่ายร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยบริษัทมีฐานะเป็นบริษัทผู้รับบัตร และร้านค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทจะนำรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตที่เกิดในร้านค้าของตนทั้งหมด (เฉพาะรายการที่เกิดจากบัตรวีซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรเจซีบี บัตรยูเนียนเพย์ และ Alipay รวมถึงไม่รวมจะเป็นการใช้บัตรของบริษัทหรือบัตรของธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่น) มาเรียกเก็บเงินกับบริษัท โดยจะหักค่าธรรมเนียมบริการไว้ส่วนหนึ่งเป็นรายได้ของบริษัท และหลังจากนั้นบริษัทจึงทำการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการรายการนั้นๆ ไปยังธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเพื่อให้ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรของตนต่อไป

บริษัทมีเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) ในปี 2559 จำนวน 23,814 เครื่อง ในปี 2560 จำนวน 24,957 เครื่อง และในปี 2561 จำนวน 26,283 เครื่อง

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต

การบริการด้านธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิตแบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ ดังนี้

1. **บริการรับชำระเงินผ่านเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) ทางบริษัท**
ให้บริการ ณ ปัจจุบัน แบ่งเป็น (1) เครื่อง EDC ที่รับบัตรของเครือข่ายวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบีและยูเนียนเพย์และ (2) เครื่อง EDC ที่รับการชำระรายการ Alipay O2O Payment
2. **บริการรับชำระด้วยบัตรบนสมาร์ทโฟน (TapKTC Merchant)** คือการเปลี่ยนสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ตเป็นเครื่องรับบัตรเครดิตเคลื่อนที่ด้วย mPOS Dongle (Mobile Point of Sale - mPOS) โดยมีบริการรับชำระเงินเต็มจำนวน บริการรับชำระเงินผ่อน (KTC FLEXI) และแลกคะแนนสะสม (KTC FOREVER REWARDS)
3. **บริการรับชำระเงินผ่านระบบธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Commerce)** เป็นร้านค้าสมาชิกให้บริการรับชำระเงินผ่านระบบซื้อขาย Online ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือร้านค้าประเภท e - Commerce โดยในปี 2552 ทางบริษัทได้เริ่มใช้ระบบ 3D Secure คือจะมีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรโดยการใส่รหัสที่ผู้ถือบัตรกำหนด (PIN) ไว้กับบริษัทผู้ออกบัตรหรือ รหัสผ่านที่ใช้ครั้งเดียว OTP (One Time Password) ระหว่างการทำรายการชำระด้วยบัตรเครดิตออนไลน์
4. **บริการรับชำระเงินผ่านระบบหักบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ (Recurring)** ร้านค้าสมาชิกจะส่งข้อมูลเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและบริการจากสมาชิก ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่งให้บริษัทตัดเงินจากบัตรเครดิตของสมาชิกเป็นรายเดือนอัตโนมัติ
5. **บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตโดยผ่านระบบคำสั่งซื้อสินค้าและบริการทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ (Mail Order / Telephone Order)** ร้านค้าสมาชิกสามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านการตัดเงินจากบัตรเครดิตอัตโนมัติได้

6. **บริการรับชำระเงินผ่านระบบ Virtual Terminal** ช่องทางใหม่เพื่อรองรับการรับชำระค่าสินค้าและ/หรือ บริการแบบออนไลน์โดยป้อนข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าบนระบบ Web Service แทนการทำรายการ Key - in ข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าเข้าเครื่องรูดบัตร (EDC)

7. **บริการรับชำระเงินผ่าน KTC QR Code Payment** เป็นการทำการรายการแบบ Push Payment โดยผู้ถือบัตร (ลูกค้า) เป็นผู้ทำการรายการชำระเงินด้วยตนเองโดยการ สแกน QR Code ของร้านค้าผ่านแอปพลิเคชันของ ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่รองรับการทำการรายการ QR Code Payment (รวมถึง แอปพลิเคชัน KTC Mobile)

ร้านค้าสามารถให้บริการกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิต / บัตรเดบิต และ Alipay Wallet ในการชำระค่าสินค้าและการ บริการในแต่ละรูปแบบข้างต้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าจะได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงิน

ร้านค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย หรือกับธนาคารอื่นผ่านระบบ Media Clearing โดยข้อมูลรายการขายทั้งหมดจะถูกส่งมาเรียกเก็บเงินจากบริษัทผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติทุกวัน ซึ่งการพิจารณาติดตั้งเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (EDC) จะพิจารณาจากมูลค่าการซื้อสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต / บัตรเดบิต / Alipay Wallet ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับเครื่อง EDC และความคุ้มค่าเป็นหลัก กรณีที่เป็นร้านค้าขนาดกลางถึง เล็ก การใช้บริการ QR Code Payment ถือเป็นช่องทางใหม่ในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจแก่ร้านค้า

บริษัททำสัญญากับร้านค้าสมาชิกแบบไม่จำกัดอายุโดยมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติต่างๆ ของร้านค้าสมาชิก รวมทั้งเรื่องการทำหน้าที่จัดอยู่ในข่ายการกระทำทุจริต โดยอ้างอิงจากมาตรฐานที่กำหนดโดยวีซ่า มาสเตอร์การ์ด รวมถึงเจ ซีบี และมีการปรับปรุงเพื่อให้เหมาะกับการดำเนินงานของบริษัท และสถานะธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย บริษัทจะทำการทบทวนสัญญากับร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ สัญญาดังกล่าวยังได้ระบุถึงสิทธิของบริษัทที่จะเรียกร้องเอาจากร้านค้าในกรณีที่ร้านค้าทำผิดสัญญา รวมทั้งกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่บริษัทจะเรียกเก็บจากร้านค้าในการรับชำระค่า สินค้าและบริการด้วย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีจำนวนร้านค้าทั้งสิ้น 32,875 ร้านค้า และ 36,837 ร้านค้า ตามลำดับ

(ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต

1) การแต่งตั้งร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะติดต่อร้านค้าต่างๆ เพื่อให้มาเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยจะพิจารณาจากการพิสูจน์ตัวตนของร้านค้าสมาชิก (KYC) ลักษณะธุรกิจและปริมาณการรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งแนวโน้มการเติบโตของร้านค้านั้นๆ เป็นหลัก โดยบริษัทมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมขั้นต่ำที่จะเรียกเก็บตามประเภทของร้านค้า นอกจากการติดต่อร้านค้าโดยตรงจากทางบริษัทแล้ว ยังมีร้านค้าที่ขอสมัครเป็นร้านค้าสมาชิกกับบริษัทด้วยตนเองด้วย

เมื่อบริษัทอนุมัติให้ร้านค้านั้นเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัทแล้วและร้านค้าเปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย บริษัทจะติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย (Payment Solutions) ที่เหมาะสมกับร้านค้านั้น ๆ เช่นเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (EDC) หรือระบบทำการรายการผ่านอุปกรณ์โมบาย (mPOS) หรือเชื่อมต่อระบบชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตให้กับร้านค้า (e - Commerce) หรือจัดส่งโปสเตอร์ QR Code ให้แก่ร้านค้าพร้อมแนะนำวิธีการสร้าง QR Code จากแอปพลิเคชัน TapKTC Merchant เพื่อให้ลูกค้าสแกนเพื่อชำระค่าสินค้า

2) การอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าและบริการของร้านค้าสมาชิก

สำหรับร้านค้าสมาชิกที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย ร้านค้าจะต้องเชื่อมต่อเข้ากับระบบของบริษัทผ่านทางเครือข่ายระบบสื่อสารทุกครั้งที่มีการรับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต

บริษัทสามารถปฏิเสธการชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าได้ ในกรณีที่พบว่าร้านค้ามีการกระทำที่ทุจริต หรือปฏิบัติผิดไปจากข้อตกลงที่ร้านค้าให้กับผู้ถือบัตร

อย่างไรก็ตาม บริษัทจะต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบความเสียหายต่อธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรอื่นที่เกิดขึ้นจากการทุจริตของร้านค้าสมาชิก โดยบริษัทจะต้องชำระค่าสินค้าและบริการรายการดังกล่าวนั้นไปก่อน และดำเนินการเรียกร้องจากร้านค้าที่ทุจริตด้วยตนเองในภายหลัง

3) การชำระค่าสินค้าและบริการให้กับร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะเป็นผู้ชำระเงินให้กับร้านค้าสมาชิกตามรายการขอรับชำระที่ร้านค้าส่งมาเรียกเก็บผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติทุกวัน โดยบริษัทจะหักค่าธรรมเนียมไว้ตามอัตราที่ตกลงกันไว้ในสัญญา นอกจากนี้ในกรณีที่เป็นการใช้บัตรที่ออกโดยธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรอื่นในร้านค้าของบริษัท บริษัทจะต้องชำระค่าธรรมเนียมบางส่วน (Interchange fee) ให้กับธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรดังกล่าวผ่านระบบการชำระเงิน (Settlement) ของวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบีและยูเนียนเพย์อีกครั้งหนึ่ง

4) การควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า (Fraud Control)

เพื่อลดโอกาสการทุจริตในการใช้บัตร บริษัทได้กำหนดให้ร้านค้าสมาชิกทำการตรวจสอบความถูกต้องของบัตร ซึ่งหากพบว่าร้านค้าไม่ได้ทำการตรวจสอบตามที่ควรและเกิดการทุจริตขึ้น ร้านค้าสมาชิกนั้นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นดังกล่าว

เมื่อมีการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง EDC ข้อมูลที่บันทึกอยู่ใน Chip Card จะถูกส่งไปตรวจสอบเพื่อตรวจสอบสถานะของบัตรที่ธนาคารผู้ออกบัตร ในกรณีที่มีการแจ้งอายัดหรือแจ้งยกเลิก ซึ่งบริษัทสามารถกำหนดมาตรการต่างๆ ให้ร้านค้าสมาชิกทราบได้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรกับบัตรแต่ละประเภท เช่น ระบุให้ทำลายบัตร หรือทำการจับกุมผู้ใช้บัตรได้

นอกจากนี้บริษัทมีทีมงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการรับบัตรร้านค้าสมาชิกทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมกรรมการรับบัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะประสานงานกับธนาคารผู้ออกบัตรทั้งภายในและภายนอกประเทศเพื่อตรวจสอบทันทีที่มีการทำรายการโดยเจ้าหน้าที่ทั้งทางโทรศัพท์ Email หรือแฟกซ์ หากพบว่าเป็นการรับบัตรทุจริต หรือมีขั้นตอนการรับบัตรที่ไม่ถูกต้องหรือสงสัย บริษัทแจ้งทางร้านค้าสมาชิกทันทีเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม โดยมีจุดประสงค์ที่จะจำกัดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งหากได้รับการยืนยันจากทางธนาคารผู้ออกบัตรว่าเป็นรายการทุจริต และตรวจสอบพบว่าเป็นความตั้งใจละเลย หรือเป็นการร่วมมือของทางร้านค้าสมาชิกในการกระทำทุจริตดังกล่าว ทางทีมงานจะดำเนินการระงับการใช้เครื่องทันที

2.1.3 ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

บริษัทเริ่มประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2546 เป็นสินเชื่อประเภทที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน โดยมี 2 รูปแบบ คือสินเชื่อเอกประสงค์ KTC CASH และสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเอกประสงค์ KTC CASH เริ่มให้บริการตั้งแต่ตุลาคม 2546 และในปี 2549 บริษัทได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมใช้ และได้มีการปรับภาพลักษณ์ เป็นสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD ในปี 2557 สินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD เป็นสินเชื่อวงเงินหมุนเวียน โดยเคทีซีจะรับรู้รายได้ของสินเชื่อบุคคลทั้งสองประเภท จากดอกเบี้ยซึ่งคำนวณแบบลดต้นลดดอก ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน และค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถาม เป็นต้น

ในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อบุคคล บริษัทให้อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความเสี่ยง (Risk Base Pricing) โดยที่อยู่ภายใต้อัตราที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และยังใช้ระบบประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยระบบ Credit Scoring

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

สินเชื่อบุคคลของ KTC มี 2 รูปแบบ เหมาะสำหรับผู้มีรายได้ประจำ สามารถเลือกให้สอดคล้องกับความต้องการ ดังนี้

- 1) สินเชื่อเอกประสงค์ (KTC CASH) สำหรับผู้มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป เป็นสินเชื่อแบบรับเงินก้อน ผ่อนชำระคืนได้เป็นงวดๆ ละเท่าๆ กัน เมื่ออนุมัติจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งไว้ ภายใน 2 วันทำการนับจากวันอนุมัติ เมื่อผ่อนชำระคืนวงเงินจะไม่ติดกลับ ระยะเวลาผ่อนชำระคืนตั้งแต่ 12-60 งวด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ
- 2) สินเชื่อพร้อมใช้ เคทีซี พราว (KTC PROUD) สำหรับผู้มีรายได้ 12,000 บาทขึ้นไป เป็นวงเงินสินเชื่อแบบหมุนเวียน พร้อมใช้เพื่อกรณีฉุกเฉิน มีคุณสมบัติแบบ 2in1 คือทั้งบริการเบิกถอนเงินสดและบริการแบ่งชำระเมื่อได้รับอนุมัติจะได้รับเงินโอนก้อนแรกเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งไว้ ลูกค้านำสามารถเบิกถอนวงเงินส่วนที่เหลือผ่านช่องทางต่างๆ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสด นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถใช้วงเงินสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD ผ่านบริการแบ่งชำระสินค้า KTC FLEXI โดยสามารถใช้บริการแบ่งชำระอัตราดอกเบี้ย 0% หรือดอกเบี้ยอัตราพิเศษ แบ่งชำระได้นานสูงสุด 36 เดือน ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการได้ทั่วประเทศ พร้อมทั้งล่าสุดลูกค้าสามารถใช้บริการโอนเงินก้อนผ่อนเป็นงวด ผ่าน KTC Mobile Application บนมือถือ ด้วยอัตราดอกเบี้ย พิเศษ แบ่งชำระได้เป็นงวดที่เท่าๆ กัน ได้ตั้งแต่ 6-36 งวด ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเลือกชำระเงินคืนขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาท ขึ้นอยู่กับจำนวนโดสูงกว่า และวงเงินจะคืนทันทีเมื่อชำระค่างวดที่ธนาคารกรุงไทยหรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกสาขา

จำนวนบัญชีและลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคล (บัญชี)	818,068	852,915	951,882
อัตราการเติบโต (%)	9.5%	4.3%	11.6%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิ (ล้านบาท)	20,154	22,596	24,644
อัตราการเติบโต (%)	18.0%	12.1%	9.1%

(ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อแก่บริษัท

ผู้ขอสินเชื่อสามารถยื่นใบสมัครสินเชื่อผ่านทางช่องทางเดียวกันกับการสมัครบัตรเครดิตของบริษัท โดยผู้ขอสินเชื่อจะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอสินเชื่อในรูปแบบที่บริษัทจัดไว้

(โปรดศึกษารายละเอียดช่องทางในการยื่นขอสินเชื่อบุคคลได้ที่หัวข้อเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อย 1) รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต”)

2) บริษัทตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อและระดับความเสี่ยง

เมื่อได้รับใบสมัครสินเชื่อ บริษัทจะพิจารณาจากข้อมูลและหลักฐานประกอบคำขอสินเชื่อ โดยตรวจสอบข้อมูลจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau Co., Ltd) มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วยระบบ Credit Scoring ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์คุณสมบัติ การกำหนดวงเงิน และการคิดอัตราดอกเบี้ยรวมถึงค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

3) บริษัทแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อทราบ

บริษัทจะส่งจดหมายแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อ หรือปฏิเสธการให้สินเชื่อต่อผู้ขอสินเชื่อ และจะมีตารางแสดงอัตราการผ่อนชำระแนบไปพร้อมกับจดหมายแจ้งอนุมัติเมื่ออนุมัติบริษัทจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ขอสินเชื่อภายในวันที่อนุมัติกรณีบัญชีธนาคารกรุงไทย กสิกรไทย กรุงเทพ สำหรับบัญชีธนาคารอื่นจะโอนเงินเข้าบัญชีภายใน 1 วันทำการ หลังจากระบบอนุมัติเงินกู้ให้

4) บริษัทส่งใบแจ้งยอดค่างวดและรับชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อ

ก่อนครบกำหนดการชำระเงินในแต่ละเดือน บริษัทจะจัดส่งใบแจ้งยอดค่างวดที่ต้องชำระไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำใบแจ้งยอดค่างวดในแต่ละเดือนดังกล่าว ไปชำระตามช่องทางชำระเงินต่างๆ ที่บริษัทจัดหาให้ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

- ชำระที่ KTC TOUCH ทุกแห่งโดยไม่เสียค่าบริการ
- ชำระผ่านเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM) ได้ที่ ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย
- ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ (ไม่เสียค่าบริการ)

- ชำระที่จุดบริการรับชำระ
- ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ
- ชำระโดยการโอนเงินผ่านระบบ Internet Banking / Mobile Banking
- ชำระผ่านเครื่อง ATM
- ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
- ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile
- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next

ทั้งนี้สามารถศึกษา/ สอบถามช่องทางการรับชำระเงินได้ทางโทรศัพท์ที่ KTC PHONE 02 123 5000 หรือ <https://www.ktc.co.th/sites/ktc/support/index.html>

5) การติดตาม กรณีผิดนัดชำระหนี้

ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้เมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ นั้น บริษัทจะทำการติดตามเรียกเก็บหนี้และผ่อนผันให้แก่ลูกค้า โดยพิจารณาถึงความจำเป็นและเหตุผลของลูกค้า ภายใต้ระบบการควบคุมความเสี่ยงที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ขั้นตอนการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ธุรกิจสินเชื่อบุคคลนี้จะกระทำในลักษณะเดียวกันกับธุรกิจบัตรเครดิต

(โปรดศึกษารายละเอียด การติดตามหนี้ ได้ที่หัวข้อ “ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อย 5) การติดตามหนี้”)

2.1.4 ธุรกิจด้านออนไลน์มาร์เก็ตติ้ง

บริษัทจะใช้ช่องทางออนไลน์เป็นสื่อในการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ เนื่องจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่มีอิสระในการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง จึงใช้กลยุทธ์ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้งสร้างโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายค้นพบบนเสิร์ช เอนจิน (Search Engine) รวมถึงจับมือพันธมิตรสื่อออนไลน์บนแพลตฟอร์มเว็บไซต์ที่แนะนำและเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ รวมถึงช่องทางโซเชียล มีเดีย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตัวจริงและเป็นตัวช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการค้นหาข้อมูล

พร้อมทั้งการพัฒนาบริการเบิกเงินสดออนไลน์ผ่านแอปฯ “KTC Mobile” ให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถเบิกได้ตามวงเงินสูงสุดที่มีในบัตรตลอด 24 ชั่วโมงแบบเรียลไทม์ สะดวกสบายไม่ต้องใช้ PIN เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการออนไลน์มากขึ้น บริษัทฯ ยังมีแผนจะเพิ่มจำนวนธนาคารรองรับความต้องการในอนาคตเพื่อให้สมาชิกเลือกโอนเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น และล่าสุดสมาชิกสามารถเลือกผ่อนชำระตามแบบที่ต้องการได้ ไม่ว่าจะเป็นการผ่อนชำระเป็นงวดที่เท่ากัน หรือเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาทได้”

2.1.5 ธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือจากธุรกิจหลัก

นอกจากธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทยังมีธุรกิจอื่นๆ ได้แก่

- **ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ (CIRCLE LOAN)** เป็นบัญชีวงเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นบัญชีที่บริษัทรับโอนมาจากธนาคารกรุงไทยเมื่อปี 2545 อย่างไรก็ตามจากการที่บริษัทมีนโยบายการให้บริการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการของตลาด บริษัทจึงดำเนินการให้บริการเฉพาะผู้ที่ยังคงมีวงเงินสินเชื่อธนวัฏอยู่เท่านั้นและไม่มีนโยบายที่จะขยายการให้บริการสินเชื่อธนวัฏให้แก่ผู้สมัครสินเชื่อบัตรเครดิตใหม่ ทำให้ยอดลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิลดลงอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิอยู่เพียง 142 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.21 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมดและ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิอยู่เพียง 130 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.18 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด
- **ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC MILLION)** ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สำหรับเจ้าของกิจการที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการ แต่ KTC มีนโยบายที่จะไม่เพิ่มมูลค่าพอร์ตลูกหนี้ของธุรกิจนี้ ตั้งแต่ปลายปี 2549 เป็นต้นมา เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงดังนั้น การดำเนินการในปัจจุบันเป็นเพียงการให้บริการแก่ลูกหนี้รายเดิมที่ยังคงมีบัญชีค้างชำระหนี้กับบริษัทอยู่ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิอยู่เพียง 2 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.003 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิอยู่เพียง 2 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.002 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด

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

2.1.6 บทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้ง มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า รวมทั้งคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแล้ว รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ซึ่งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าวโดยบริษัทได้ถือปฏิบัติตามประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ อีกทั้ง หากมีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ ๆ ในอนาคตบริษัทก็จะถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับนั้นๆ อย่างเคร่งครัดด้วย

นอกจากการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายอาญาแล้ว บริษัทจะต้องปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และประกาศคณะกรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้น รวมถึงหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาทิเช่น 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 และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 เป็นต้น บริษัทในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฟอกเงิน บริษัทจึงได้กำหนดนโยบาย มาตรการต่าง ๆ และแนวปฏิบัติต่างๆ ตามกฎหมาย อันได้แก่ การรับลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า การรายงานธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องรายงาน การรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย การรายงานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกระงับเกี่ยวกับผู้ที่เป็นหรือเคยเป็นลูกค้าซึ่งอยู่ในรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดหรือผู้ที่มีหรือเคยมีการทำธุรกรรมกับผู้นั้น รวมทั้ง จัดให้มีการบริหารความเสี่ยง การติดตาม การสอบทานบัญชีลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลการทำธุรกรรม และข้อมูลการระงับการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินของบุคคลที่ถูกกำหนดโดยภาครัฐการจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงินแก่พนักงานบริษัทด้วย เพื่อป้องกันการฟอกเงินและป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายให้เป็นไปตามกฎหมายฟอกเงินดังกล่าว บริษัทจึงได้ประกาศและกำหนดเป็นนโยบาย โดยมีผลบังคับใช้ในบริษัทแล้วนอกจากนี้ ตามที่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ออก Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) บริษัทได้ดำเนินการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตาม GIN No.63CF3L.99999.SL.764 และปัจจุบันบริษัทได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานตาม Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบสถานะความเป็นพลเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกาของลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งประเภทธรรมดาและนิติบุคคล และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานสอดคล้องและรองรับกฎหมายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งมีการติดตามประกาศ หลักเกณฑ์ที่อาจจะออกเพิ่มเติมอันเนื่องจากการเข้าร่วมเป็น Intergovernmental Agreement (IGA) ระหว่างไทยกับสหรัฐ ซึ่งอาจต้องปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ทั้งนี้ บริษัทเชื่อมั่นว่าได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายต่างๆ ดังกล่าว ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างถูกต้องครบถ้วน

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

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2558 ซึ่งเป็นหนึ่งในกฎหมายที่ออกมาเพื่อคุ้มครองลูกหนี้ที่ถูกกระทำอย่างไม่เหมาะสมต่างๆ และกฎหมายยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ทวงถามหนี้ไว้ด้วย การปฏิบัติตามกฎหมายนี้ไม่มีผลกระทบกับบริษัทมากนัก เพราะบริษัทได้มีการเตรียมความพร้อมมาอย่างต่อเนื่อง โดยก่อนหน้าที่กฎหมายนี้จะมีผลบังคับใช้บริษัทก็ได้ติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้

ของบริษัทที่เหมาะสมอยู่ และได้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้แนวทางปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ไว้มาโดยตลอด และนอกจากนี้บริษัทได้มีการว่าจ้างให้บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ที่มีประสิทธิภาพในการติดตามหนี้สูง และนอกจากนี้บริษัทได้มีการติดตามดูแลการทวงถามหนี้ของบริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด อย่างใกล้ชิด

นอกจากนี้ การประกอบธุรกิจของบริษัทยังอาจถูกควบคุม กำกับดูแลโดยหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรต่างๆ ซึ่งหากมีการออกกฎหมาย ข้อกำหนด2 เงื่อนไข และวิธีการและ/ หรือหลักเกณฑ์ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. 2478 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ.2534 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 เป็นต้น เพื่อควบคุมกำกับดูแล การดำเนินงานในการประกอบธุรกิจของบริษัท การดังกล่าวอาจมีผลให้บริษัทปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการของบริษัทในอนาคต บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดีเช่นกัน

2.2 ภาวะอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

2.2.1 ภาพรวมธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ในปี 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้คาดการณ์อัตราการขยายตัวของ GDP อยู่ที่ 4.2% ซึ่งเติบโตสูงกว่าปี 2560 ที่ขยายตัวที่ 3.9% ทั้งนี้เกิดจากการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของอุปสงค์ในประเทศเป็นสำคัญ การใช้จ่ายภาคครัวเรือนยังมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ดี โดยการบริโภคภาคเอกชนขยายตัวได้ดีตามการใช้จ่ายในเกือบทุกหมวดสินค้า ประกอบกับการใช้จ่ายภาครัฐและการลงทุนภาคเอกชนขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ขณะที่อุปสงค์ต่างประเทศขยายตัวชะลอตัวลง โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและการส่งออกสินค้า ระบบเศรษฐกิจและการเงินโลกยังมีความเสี่ยงต่อความผันผวนและขยายตัวต่ำกว่าการคาดการณ์ รวมถึงมาตรการกีดกันทางการค้าอาจเพิ่มขึ้น รวมถึงปัจจัยเสี่ยงในด้านการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกที่เร็วกว่าปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามการใช้จ่ายของภาครัฐจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันให้เศรษฐกิจขยายตัวได้ตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

ภาพรวมอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในปี 2561 ในด้านยอดลูกหนี้ยังคงมีอัตราการขยายตัว โดยมีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภคอยู่ที่ 802,025 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 7.2 เทียบกับปีที่แล้วที่เติบโตร้อยละ 8.0 ทั้งนี้การเติบโตที่ชะลอตัวลง มีสาเหตุหนึ่งมาจากผลกระทบของมาตรการควบคุมสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ที่ผ่านมา โดยส่งผลให้การขยายตัวของพอร์ตสินเชื่อรวมเติบโตได้ช้าลง เนื่องจากหลักเกณฑ์ใหม่มีการลดวงเงินสำหรับลูกค้าใหม่ทั้งในธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล

ตารางแสดงอัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภค

ปี	2557	2558	2559	2560	2561
ลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (ล้านบาท) ⁽¹⁾	630,992	651,847	693,092	748,366	802,025
อัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภค (%ต่อปี)	7.0%	3.3%	6.3%	8.0%	7.2%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค คัดจากลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตรวมกับลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2561 และ 2562

ลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภคประกอบด้วยลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งจากรายงานการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการหลัก 2 ประเภท ได้แก่

(1) ธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขาธนาคารต่างประเทศ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อผู้บริโภค อาทิ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารซีทีแบงก์ เป็นต้น

(2) ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) รวมถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อเพื่อรายย่อย รวมทั้งสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล แต่ไม่ได้รับอนุญาตในการให้บริการเงินฝาก มีจำนวนทั้งสิ้น 39 สถาบัน (ไม่รวมกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อ nano finance) แบ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตเพียงอย่างเดียวมีจำนวน 1 บริษัท บริษัทที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียวมีจำนวน 32 บริษัท และบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลร่วมกันจำนวน 6 บริษัท (รวมบมจ.บัตรกรุงไทย) โดยผู้ประกอบการประเภทนี้มีส่วนช่วยผลักดันให้การกู้เงินของกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำซึ่งมีสัดส่วนสูงเข้ามากู้เงินในระบบมากขึ้น

อัตราการเติบโตของหนี้ครัวเรือนในช่วงปี 2557 - 2559 มีแนวโน้มการขยายตัวที่ชะลอลงลง โดยมีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 6.6 / 5.7 และ 3.9 ตามลำดับ ขณะที่ปี 2560 เติบโตร้อยละ 4.5 และในไตรมาส 3 ปี 2561 มีมูลค่าหนี้ครัวเรือนทั้งสิ้น 12.6 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 5.9 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มหนี้ครัวเรือนที่กลับมาขยายตัวเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาสัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP จะพบว่าเมื่ออัตราที่ค่อย ๆ ลดลงตามลำดับ โดยในปี 2558 มีอัตราหนี้ครัวเรือนต่อ GDP สูงถึงร้อยละ 81.1 ลดลงมาเหลือร้อยละ 78.3 ในปี 2560 และอยู่ที่ร้อยละ 77.8 ณ ไตรมาสที่สามของปี 2561 ซึ่งถือว่าเป็นสัญญาณที่ดีขึ้น เพราะหากหนี้ครัวเรือนยังคงอยู่ในระดับสูงเป็นเวลานานจนไม่สอดคล้องกับรายได้ ก็อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือนได้ จนทำให้เป็นปัญหาต่อสถาบันการเงินที่ปล่อยกู้ สถาบันการเงินจึงเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องการคัดกรองลูกหนี้และกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อควบคุมสัดส่วนระดับสินเชื่อค้างชำระเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป (Non - Performing Loans : NPL)

2.2.2 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจบัตรเครดิต

(1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจบัตรเครดิต

ตัวเลขอุตสาหกรรมบัตรเครดิต ณ สิ้นปี ยังคงมีอัตราการเติบโตจากปีก่อน โดยพิจารณาจากจำนวนบัตรเครดิตที่เติบโตร้อยละ 8.7 ยอดสินเชื่อคงค้างเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.2 การใช้จ่ายผ่านบัตร (ไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า) ขยายตัวร้อยละ

ละ 10.2 และการเบิกเงินสดล่วงหน้าเติบโตร้อยละ 8.1 ทั้งนี้ อุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีการปรับปรุงประกาศเกี่ยวกับแนวทางในการกำกับธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลเพื่อควบคุมธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ที่ผ่านมา

ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	9,028,047	9,744,241	10,119,844	10,313,291	9,665,858	10,593,555	47.9%	9.6%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	9,520,707	10,559,510	8,854,351	9,823,050	10,668,922	11,511,999	52.1%	7.9%
รวมทั้งหมด	18,548,754	20,303,751	18,974,195	20,136,341	20,334,780	22,105,554	100.0%	8.7%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวนบัตรเครดิตในระบบทั้งสิ้น 22.1 ล้านบัญชี มีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 8.7 สูงขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่มีอัตราการเติบโตเพียงร้อยละ 1.0 ทั้งนี้ ธุรกิจบัตรเครดิตยังคงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตต่อไปได้ในอนาคต จากพฤติกรรมของผู้บริโภคมีแนวโน้มจะใช้บริการ e -Payment และทำธุรกรรมต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตมากขึ้น รวมไปถึงการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต่างก็ปรับตัวเพื่อรองรับกับธุรกรรมดังกล่าว

สำหรับส่วนแบ่งตลาดด้านจำนวนบัญชีบัตรเครดิต ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีจำนวนบัญชี 11.5 ล้านบัญชี มีส่วนแบ่งร้อยละ 52.1 เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 7.9 ทั้งนี้ ส่วนแบ่งตลาดที่เหลืออีกร้อยละ 47.9 มาจากธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนบัญชี 10.6 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 9.6 จากปีก่อน

ตารางแสดงยอดสินเชื่อคงค้างธุรกิจบัตรเครดิต

ยอดสินเชื่อคงค้าง (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	175,438	193,394	204,980	218,220	236,029	253,434	60.5%	7.4%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบัน การเงิน	114,988	124,748	128,513	141,876	158,094	165,313	39.5%	4.6%
รวมทั้งหมด	290,425	318,141	333,493	360,096	394,123	418,747	100.0%	6.2%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ภาพรวมของยอดสินเชื่อคงค้างธุรกิจบัตรเครดิต ณ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่ายอดสินเชื่อคงค้างทั้งสิ้น 418,747 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 6.2 มีการเติบโตในลักษณะชะลอตัวลงจากปีก่อนที่เติบโตร้อยละ 9.4 ขณะที่ธนาคารพาณิชย์และ

ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีส่วนแบ่งตลาดในอัตราส่วนร้อยละ 60.5 และร้อยละ 39.5 ตามลำดับ และมีอัตราการเติบโตของยอดสินเชื่อคงค้างจากปีก่อนเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.4 และร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายรวมของธุรกิจบัตรเครดิต

ปริมาณการใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	792,401	874,175	923,940	984,294	1,026,329	1,128,330	65.2%	9.9%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	402,641	432,977	468,820	503,978	546,270	602,158	34.8%	10.2%
รวมทั้งหมด	1,195,041	1,307,152	1,392,760	1,488,273	1,572,599	1,730,488	100.0%	10.0%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมของอุตสาหกรรมของปี 2561 มีมูลค่า 1,730,488 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 10.0 จากปีก่อน โดยธนาคารพาณิชย์มีปริมาณการใช้จ่ายรวม 1,128,330 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 9.9 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 65.2 ของอุตสาหกรรม และในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีปริมาณการใช้จ่ายรวมของปี 2561 อยู่ที่ 602,158 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 10.2 จากปีก่อน โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34.8 ของอุตสาหกรรม

ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายของธุรกิจบัตรเครดิต(ไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า)

ปริมาณการใช้จ่าย (ล้านบาท) ⁽¹⁾	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	728,835	807,443	853,729	911,736	955,178	1,053,131	66.5%	10.3%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	352,305	378,098	411,037	443,928	482,371	531,352	33.5%	10.2%
รวมทั้งหมด	1,081,140	1,185,541	1,264,765	1,355,664	1,437,549	1,584,483	100.0%	10.2%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรมของปี 2561 มีมูลค่า 1,584,483 ล้านบาท เติบโตที่ร้อยละ 10.2 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยปริมาณการใช้จ่ายบัตรเครดิตร้อยละ 66.5 มาจากการใช้จ่ายของบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นมูลค่า 1,053,131 ล้านบาท โดยปริมาณการใช้จ่ายอีกร้อยละ 33.5 มาจากบัตรที่ออกโดยผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีมูลค่า 531,352 ล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่ร้อยละ 10.3 และ 10.2 ตามลำดับ

ตารางแสดงปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าของธุรกิจบัตรเครดิต

การเบิกเงินสดล่วงหน้า (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	63,566	66,732	70,212	72,558	71,152	75,199	51.5%	5.7%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบัน การเงิน	50,335	54,878	57,783	60,050	63,899	70,806	48.5%	10.8%
รวมทั้งหมด	113,901	121,611	127,995	132,609	135,050	146,005	100.0%	8.1%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

(*) มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรมในปี 2561 มีมูลค่า 146,005 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.1 จากช่วงเดียวกันของปี 2560 โดยธนาคารพาณิชย์มีปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 75,199 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 51.5 ของอุตสาหกรรม เติบโตร้อยละ 5.7 และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 70,806 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 48.5 และมีอัตราการเติบโตร้อยละ 10.8

(2) ธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

เมื่อพิจารณาธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรมพบว่า การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมของบริษัทของปี 2561 มีมูลค่าเท่ากับ 193,101 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2560 ที่มีมูลค่าเท่ากับ 176,777 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.2 ขณะที่ของอุตสาหกรรมเติบโตร้อยละ 10.0 (เพิ่มจาก 1,572,599 ล้านบาท เป็น 1,730,488 ล้านบาท) และบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดเทียบกับอุตสาหกรรมที่ร้อยละ 11.2 เทียบเท่าปีก่อน

ในด้านลูกหนี้บัตรเครดิต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมียอดลูกหนี้เท่ากับ 51,062 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 12.2 ลดลงจากปี 2560 ที่มีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 12.3 (ยอดลูกหนี้ 48,338 ล้านบาท) โดยยอดลูกหนี้ของบริษัทมีอัตราการเติบโตร้อยละ 5.6 เติบโตต่ำกว่ายอดลูกหนี้ของอุตสาหกรรมที่ขยายตัวร้อยละ 6.2

บริษัทมีกลยุทธ์ร่วมกับ วีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในการขยายฐานสมาชิกบัตรเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมีการกระตุ้นการใช้จ่าย โดยครอบคลุมหมวดสินค้าและบริการต่างๆ ที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิกพร้อมกับขยายพันธมิตรใหม่เพื่อเป็นการขยายสิทธิประโยชน์ในหมวดใหม่ ๆ ให้กับสมาชิก ทำให้จำนวนบัตรเครดิตของบริษัทในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 2.4 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 10.1 มากกว่าอุตสาหกรรมที่เติบโตร้อยละ 8.7 โดยบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 10.8 มากกว่าปี 2560 เล็กน้อยที่มีสัดส่วนร้อยละ 10.7

ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2557	2558	2559	2560	2561
จำนวนบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบัญชี)	20.30	18.97	20.14	20.33	22.11
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC (ล้านบัตร)	1.81	1.89	2.10	2.17	2.39
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	8.9%	9.9%	10.4%	10.7%	10.8%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	1,307,152	1,392,760	1,488,273	1,572,599	1,730,488
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	129,828	145,800	165,404	176,777	193,101
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	9.9%	10.5%	11.1%	11.2%	11.2%
ลูกหนี้บัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	318,141	333,493	360,096	394,123	418,747
ลูกหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC (ล้านบาท)	37,621	41,412	46,195	48,338	51,062
ลูกหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	11.8%	12.4%	12.8%	12.3%	12.2%
ลูกหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป ในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	8,316	10,304	10,238	7,558	7,583
ลูกหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	626	558	563	540	508
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	2.6%	3.1%	2.8%	1.9%	1.8%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	1.7%	1.3%	1.2%	1.1%	1.0%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของอุตสาหกรรม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 อยู่ที่ 7,583 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3 จากช่วงเดียวกันในปีก่อน ทำให้สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 1.8 ลดลงจากปี 2560 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 1.9 หากพิจารณาสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของแต่ละกลุ่มในปี 2561 นั้น ธนาคารพาณิชย์มี NPL อยู่ที่ร้อยละ 2.2 ของยอดลูกหนี้ ซึ่งมากกว่าบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งมี NPL อยู่ที่ร้อยละ 1.3 ของยอดลูกหนี้ ทั้งนี้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ KTC ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 508 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.0 ของยอดลูกหนี้ ต่ำกว่าอุตสาหกรรมที่มีร้อยละ 1.8

2.2.3 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

(1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปีที่ผ่านมา เติบโตภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง ขณะที่สถาบันการเงินต่างๆ ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ด้วยคุณภาพยิ่งขึ้น รวมไปถึงกฎเกณฑ์ควบคุมสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ที่ผ่านมา เป็นการควบคุมคุณภาพหนี้ของอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค และทำให้การคัดกรองลูกค้า รวมถึงการให้วงเงินสินเชื่อ เป็นไปอย่างรัดกุมมากยิ่งขึ้น

ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

จำนวนบัญชีของธุรกิจ สินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾ (บัญชี)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อ ปี)
ธนาคารพาณิชย์	2,926,616	2,861,617	2,692,619	2,489,486	2,413,331	2,507,964	18.7%	3.9%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบัน การเงิน	8,545,269 ⁽²⁾	8,980,409	9,177,821	9,687,424	10,324,608	10,901,127	81.3%	5.6%
รวมทั้งหมด	11,471,885	11,842,026	11,870,440	12,176,910	12,737,939	13,409,091	100.0%	5.3%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2561 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560, 2561 และ 2562

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของอุตสาหกรรมอยู่ที่ 13.4 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 5.3 เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่มีจำนวน 12.7 ล้านบัญชี ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีจำนวนบัญชีทั้งสิ้น 10.9 ล้านบัญชี คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 81.3 เติบโตร้อยละ 5.6 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และธนาคารพาณิชย์มีจำนวน 2.5 ล้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 18.7 ของอุตสาหกรรม เติบโตร้อยละ 3.9

ตารางแสดงจำนวนยอดสินเชื่อค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ยอดสินเชื่อค้างของธุรกิจสินเชื่อ บุคคล ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						ยอด สินเชื่อ ค้าง	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	158,309	157,890	157,890	156,386	155,557	166,917	43.5%	7.3%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ⁽²⁾	140,829	160,464	160,464	176,610	198,686	216,361	56.5%	8.9%
รวมทั้งหมด	299,138	312,851	318,354	332,996	354,243	383,278	100.0%	8.2%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ ยอดสินเชื่อค้าง (Outstanding Balance) เป็นยอดเฉพาะต้นเงิน (หลังหักรายได้การดัดบัญชี)

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2561 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560, 2561 และ 2562

ยอดสินเชื่อค้างของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 383,278 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.2 จากช่วงเดียวกันของปี 2560 ที่มีจำนวน 354,243 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์มียอดสินเชื่อค้างอยู่ที่ 166,917 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 7.3 และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 43.5 ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มียอดสินเชื่อค้างอยู่ที่ 216,361 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.9 คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 56.5 ของอุตสาหกรรม

(2) ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัท KTC มีจำนวนบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ที่ 951,882 ล้านบัญชี เติบโตขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ร้อยละ 11.6 ขณะที่อุตสาหกรรมเติบโตร้อยละ 5.3 โดยมีส่วนแบ่งตลาดของบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่ร้อยละ 6.7 เป็นร้อยละ 7.1 ทั้งนี้ ยอดลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลค้าง ณ สิ้นปี 2561 ของบริษัทเท่ากับ 26,821

ล้านบาท เติบโตจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 8.3 สูงกว่าอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.2 โดยมีสัดส่วนลูกหนี้เทียบกับอุตสาหกรรมที่ร้อยละ 7.0 เท่ากับปีก่อนหน้า โดยบริษัทได้ตั้งเป้าหมายขยายฐานสมาชิกใหม่และมุ่งทำการตลาดที่เฉพาะเจาะจงตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมทางการเงินสด ควบคู่ไปกับการรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพลูกหนี้ที่ดีเป็นหลัก

เมื่อพิจารณาลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPL) จะเห็นได้ว่าสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่ดีขึ้น จากที่มีสัดส่วน NPL สูงถึงร้อยละ 4.6 ในปี 2557 ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 2.5 ณ สิ้นปี 2561 โดยมีมูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ที่ 9,752 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจาก 8,873 ล้านบาทในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า สำหรับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ KTC ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปีก่อนจาก 189 ล้านบาท เป็น 205 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.1 อย่างไรก็ตาม แม้มูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทจะเพิ่มขึ้น แต่บริษัทยังคงสามารถรักษาสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่ร้อยละ 0.8 เทียบเท่าปีก่อนหน้า ซึ่งแสดงถึง ความสามารถของบริษัทที่สามารถขยายสินเชื่อ พร้อมกับควบคุมคุณภาพสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2557	2558	2559	2560	2561
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลในอุตสาหกรรม ⁽¹⁾ (ล้านบัญชี)	11,842,026	11,870,440	12,176,910	12,737,939	13,409,091
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC (ล้านบัญชี)	693,273	747,343	818,068	852,915	951,882
สัดส่วนจำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	5.9%	6.3%	6.7%	6.7%	7.1%
ยอดสินเชื่อบุคคลคงค้างของอุตสาหกรรม ⁽²⁾ (ล้านบาท)	312,851	318,354	332,996	354,243	383,278
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC (ล้านบาท)	16,644	18,583	21,959	24,757	26,821
สัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	5.3%	5.8%	6.6%	7.0%	7.0%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปในอุตสาหกรรม ⁽³⁾ (ล้านบาท)	14,238	11,859	10,533	8,873	9,752
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	195	194	206	189	205
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	4.6%	3.7%	3.2%	2.5%	2.5%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	1.2%	1.0%	0.9%	0.8%	0.8%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

⁽²⁾ สินเชื่อบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เชื่อและการให้เช่าแบบสืงซึ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมิได้ จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวม สินเชื่อที่เกิดจากการให้เชื่อและการให้เช่าแบบสืงซึ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อและสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

⁽³⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2561 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560, 2561 และ 2562

2.2.4 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทในปี 2562

2.2.4.1 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2562

ในภาพรวมของธุรกิจบัตรเครดิต สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงจะยังคงต่อเนื่องมายังปี 2562 ไม่เพียงแต่ในด้านของการนำเสนอผลิตภัณฑ์และแคมเปญรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและตรงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเท่านั้น แต่การสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บัตรทั้งความปลอดภัย ความง่ายและความสะดวกเป็นเรื่องสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของบัตรเครดิตแต่ละค่ายได้ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอย่างรวดเร็ว

เพื่อรองรับการแข่งขันและไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคในปัจจุบันนี้ ตลอดจนมีเป้าหมายในการรักษาระดับการเติบโตต่อเนื่อง การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความแตกต่างเป็นปัจจัยสำคัญที่เคทีซีจะใช้ในการขยายส่วนแบ่งทางการตลาด ในปี 2562 เคทีซีจะยังคงขยายฐานสมาชิกใหม่ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงจะบริหารความสัมพันธ์กับฐานสมาชิกปัจจุบัน โดยเน้นให้สมาชิกได้รับประสบการณ์ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงจะประยุกต์ และเน้นด้านดิจิทัลในทุกๆ มิติ ทั้งการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ การบริหารความจงรักภักดี การบริหารพันธมิตร รวมถึงยังใช้จุดแข็ง ในแง่ของการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างผ่านระบบ CRM การใช้กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการตลาดและการสื่อสารเกิดประโยชน์สูงสุด

ทั้งนี้ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทในปี 2562 สามารถสรุปพอสังเขป ได้ดังนี้

- การตลาดที่เน้นการเติบโต และเพิ่มพูนสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยมีผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มทั่วไปและกลุ่มระดับบน รวมถึงฐานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (young gen) ที่มีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิต โดยเน้นช่องทางการสื่อสารและสมัครผ่านออนไลน์ และการขยายฐานบัตรผ่านร้านค้า และพันธมิตรให้มากขึ้น รวมถึงจะมีการทำงานร่วมกับพันธมิตร co - brand ในการปรับปรุงหรือสร้างสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมและวางแผนในการขยายฐานบัตรร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับทั้งพันธมิตร co - brand และเคทีซี
- การตลาดที่พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ ด้วยการปรับปรุงช่องทางการให้บริการรวมถึงช่องทางการสื่อสารด้านดิจิทัลที่มีอยู่เดิม และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุคนี้ที่ต้องการจะทำรายการต่างๆ ด้วยตนเองผ่านทางออนไลน์ โดยเคทีซีให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีต้องง่าย สะดวก แต่ปลอดภัยสูงสุดด้วย KTC Mobile (โมบายแอปพลิเคชัน) ซึ่งมีการปรับปรุงและเพิ่มบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายพิเศษเฉพาะช่องทาง KTC Mobile เช่นการแลกคะแนนเป็น e - Coupon หรือการใช้ KTC Mobile ในการสแกนคิวอาร์โค้ดของร้านค้าเพื่อแลกสินค้าหรือบริการ เป็นต้น นอกจาก KTC Mobile แล้ว จะมีการปรับปรุง KTC Online (เปลี่ยนชื่อจาก “ClickKTC”) บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th/ClickKTC ที่รองรับการเข้าใช้งานจากทุกอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นเข้าใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ หรือ ดีไวซ์ทุกระบบปฏิบัติการ มีฟังก์ชันการใช้งานครบ สะดวก และที่สำคัญมีความปลอดภัยสูงสุด รวมถึงปรับเว็บไซต์ www.ktc.co.th ให้ใช้งานง่าย ทันสมัย เพื่อให้สมาชิกมีประสบการณ์แบบไร้รอยต่อ และเกิดความพอใจสูงสุด

- การตลาดที่ยังคงเน้นสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย และครอบคลุม โดยให้ความสำคัญในทุกหมวดที่จะก่อให้เกิดการใช้จ่ายต่อเนื่องจนกลายเป็นบัตรที่ใช้ประจำ และครอบคลุมร้านค้าทั่วประเทศ โดยเน้นที่จังหวัดหลัก ๆ 24 จังหวัด โดยจะประสานความร่วมมือกับพันธมิตร ร้านค้า และองค์กร สมาคมต่าง ๆ ออกแบบโปรแกรมการตลาด สิทธิประโยชน์ ที่คงเอกลักษณ์ของเคทีซี คือ มีความแปลกใหม่ สร้างสรรค์ หลากหลาย เพื่อให้ได้ประโยชน์ต่อพันธมิตรและสมาชิกบัตรในคราวเดียวกัน การขยายพันธมิตรด้านออนไลน์ทั้งด้านจำนวนและความหลากหลายของหมวดสินค้าและบริการตามพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ซึ่งในปีที่ผ่านมายอดการใช้จ่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีการเติบโตที่ดี และทำให้เกิดความต่อเนื่องในการใช้บัตรให้มากขึ้น ดังนั้นในปี 2562 การทำกิจกรรมส่งเสริมการขายกับพันธมิตรออนไลน์ยังคงเป็นเรื่องที่เคทีซีให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ รวมถึงจะยังคงสร้างประสบการณ์ที่ดีผ่านรูปแบบกิจกรรม งานอีเวนต์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการรับรู้ของแบรนด์เคทีซีและสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตใหม่ ๆ ด้วย ทั้งนี้ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดโดยรวมของเคทีซี จะยังคงเน้นการใช้รายการสะสมคะแนน KTC Forever และบริการผ่อนชำระค่าสินค้า KTC Flexi เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก เพื่อสร้างความคุ้มค่าที่มากขึ้นให้กับสมาชิกบัตรที่มีความจงรักภักดีกับบัตรมาโดยตลอด
- การตลาดที่ต้องสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งด้วยบริการ KTC World บริการข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี โดยมีจุดขายไม่ใช่แค่เรื่องความคุ้มค่าด้านราคาเท่านั้น แต่เด่นในเรื่องของบริการด้วยทีมงานมืออาชีพ และเปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่ 08.00 - 20.00 น. และมีบริการข้อมูลด้านเดินทางท่องเที่ยวและจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัล ที่ www.ktcworld.co.th รวมถึงการสร้าง travel community ผ่าน KTC World Facebook, Instagram และ Twitter นอกจากนี้ ยังมีการทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรด้านธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ องค์กรด้านการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและจัดหาสิทธิพิเศษที่แตกต่างและเฉพาะสำหรับสมาชิกบัตรเท่านั้น มีการจัดกิจกรรม เช่น งานแฟร์ งานประกวด เวิร์คช็อปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวร่วมกับสมาคมและองค์กรต่าง ๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตอบความต้องการของสมาชิกบัตรที่มีไลฟ์สไตล์ด้านการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบ และที่สำคัญ คือสร้างการรับรู้ถึงความแตกต่างของบัตรเคทีซีในสิทธิพิเศษด้านท่องเที่ยวที่เป็นผลมาจากการทำการตลาดท่องเที่ยวอย่างจริงจังมานานกว่า 15 ปี
- การตลาดที่เน้นการสร้างสัมพันธ์กับพันธมิตรแบบองค์รวมอย่างยั่งยืน โดยจะเชื่อมโยง ต่อยอด และสอดประสานทุกกลุ่มธุรกิจของเคทีซี ภายใต้แนวคิดทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย และไม่ทิ้งการตอบโต้ความต้องการของสมาชิก รวมถึงจะยังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ จากธุรกิจที่กำลังเป็นที่นิยม เติบโตตามกระแส และเทรนด์ของโลก หรือเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพ หรือเป็นการตอบโต้ไลฟ์สไตล์ของสมาชิกให้แน่นแฟ้นขึ้น
- การตลาดแบบการสร้างความจงรักภักดี และการทำแบบเซกเมนต์ (Segmentation) โดยจะบริหาร Portfolio ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่กับการต่อยอดด้วยแคมเปญการใช้คะแนน FOREVER REWARDS ที่เป็นจุดแข็งของเคทีซี โดยเน้นการแลกคะแนนแบบคุ้มค่า คะแนนน้อยแลกได้ มีหลากหลายสินค้าและบริการ และเน้นประสบการณ์การแลกแบบออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงการทำโปรแกรมแบบเน้นความถี่ (Frequency) ให้สมาชิกใช้บ่อยครั้ง จนเกิดพฤติกรรมและกลายเป็นบัตรประจำ (default card)

- การขยายธุรกิจร้านค้ารับบัตรเคทีซีมุ่งเน้นการรุกเข้าธุรกิจประเภทใหม่และการขยายสู่ตลาดต่างจังหวัดโดยทำการตลาดทั้งแบ่งชำระกับบัตร KTC (Flexi) และการชำระเต็มจำนวน รวมถึงยังคงทำงานร่วมกับธนาคารกรุงไทยอย่างใกล้ชิดเพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจร้านค้ารับบัตรให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีแผนที่จะขยายตัวอย่างมากด้านร้านค้าออนไลน์ และร้านค้า Alipay รวมถึงมุ่งเจาะธุรกิจที่ปัจจุบันยังชำระด้วยเงินสด เพื่อเปลี่ยนจากการรับเงินสดมาเป็นผ่านบัตรเครดิต (turn cash to card) ถือเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันประเทศไทยให้ก้าวเข้าสู่ Cashless Society หรือสังคมไร้เงินสดตามนโยบาย 4.0 ของรัฐ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการพัฒนา KTC Payment Solutions รูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของร้านค้าสมาชิกในแต่ละกลุ่มธุรกิจ (Segment) โดยมุ่งหวังที่จะเป็น Payment Solutions Provider ที่ให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับประเภทธุรกิจของลูกค้าและตอบโจทย์การขยายธุรกิจ สนองตอบต่อความต้องการของร้านค้าสมาชิก ซึ่งคาดว่าจะช่วยสร้างฐานรายได้ของบริษัทให้เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต
- การตลาดอื่นๆ (Other Marketing Programs) เคทีซีไม่มองข้ามกิจกรรมการตลาดประเภทอื่น ที่ส่งเสริมให้สมาชิกพึงพอใจ และสร้างพฤติกรรม ความจงรักภักดีในการใช้บัตร เช่น การนำเสนอแผนประกันภัยรูปแบบต่าง ๆ บริการ “KTC USHOP” ที่เพิ่มความพึงพอใจในการคัดสรรสินค้าโดยเน้นที่คุณภาพและความน่าเชื่อถือของเจ้าของสินค้า เน้นการทำตลาดแบบตรงกลุ่ม (segmentation) ความสะดวกในการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเคทีซีหรือใช้คะแนนสะสม Forever Rewards และเป็นอีกหนึ่งช่องทางการตลาดสำหรับพันธมิตรของเคทีซีอีกด้วย

2.2.4.2 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2562

แนวโน้มในธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2562 ยังมีโอกาสขยายตัวได้ดีอยู่ เนื่องจากยังคงมีความต้องการในตลาดอยู่มาก คาดว่าจะเห็นอัตราการเติบโตของยอดคงค้างสินเชื่อทั้งระบบที่รอบประมาณ 7.5 - 9.0% โดยในปี 2562 ช่องทางดิจิทัลจะเป็นช่องทางศักยภาพใหม่ในการเจาะตลาด แต่การปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านช่องทางดิจิทัล แม้จะเป็นช่องทางศักยภาพแต่เนื่องจากผู้ให้บริการยังต้องใช้ความระมัดระวังและเรียนรู้ ดังนั้น คาดว่าตลาดสินเชื่อผ่านช่องทางดิจิทัลจึงยังมีขนาดเล็กในระยะแรก และการทำตลาดส่วนใหญ่ยังต้องอาศัยช่องทางเดิมคู่ขนานไปด้วย

โดยกลยุทธ์ของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2562 นั้น บริษัทจะมุ่งเน้นเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่น่าสนใจและตอบสนองผู้บริโภคได้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ เช่น การอนุมัติและรับเงินด่วนภายใน 30 นาทีเมื่อสมัครที่ KTC TOUCH และการขยายการอนุมัติและรับเงินด่วนไปให้บริการที่ธนาคารกรุงไทย เพื่อให้มีความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการที่มากขึ้น การเพิ่มช่องทางรับสมัครให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผ่านทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ ให้สะดวกค้นหาได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันบริษัทจะเน้นไปที่การรักษาลูกค้าเดิมให้มีการใช้เงินอย่างต่อเนื่องและเกิดความจงรักภักดีอย่างยั่งยืน ด้วยการมอบสิทธิประโยชน์ให้กับสมาชิก ผ่านกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ เช่น โครงการเคลียร์หนี้เกลี้ยง การจัดกิจกรรม Work Shop ทำอาหาร ขนม ให้กับสมาชิกตลอดทั้งปีภายใต้คอนเซ็ปต์ “ทำกินก็ได้ ทำขายก็ดี” เพื่อเป็นการสร้าง Quality of Life ให้สมาชิกเพื่อเป็นอาชีพหรือรายได้เสริมในอนาคตได้ ก่อให้เกิดความยั่งยืนระยะยาว และสร้างประสบการณ์ที่ดีด้วยการพัฒนาบริการเบิกเงินสดออนไลน์ผ่านแอปฯ “KTC Mobile” ให้รวดเร็วและสะดวกมาก

ยิ่งขึ้น โดยสามารถเบิกได้ตามวงเงินสูงสุดที่มีในบัตรตลอด 24 ชั่วโมงแบบเรียลไทม์ สะดวกสบายไม่ต้องใช้ PIN เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการออนไลน์มากขึ้น ยังมีแผนจะเพิ่มจำนวนธนาคารรองรับความต้องการในอนาคตเพื่อให้สมาชิกเลือกโอนเงินได้ สะดวกด้วยการเลือกผ่อนชำระตามแบบที่ต้องการได้ ไม่ว่าจะเป็นการผ่อนชำระเป็นงวดที่เท่ากัน หรือเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาทได้ พร้อมทั้งเน้นให้สร้างวินัยทางการเงินให้กับสมาชิก ส่งเสริมให้มีการชำระเงินตรงเวลาอีกด้วย

บริษัทมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนทั้งกับสมาชิกและพันธมิตร โดยการสร้างผ่านคุณค่าขององค์กร (Core Values) ทั้งสามคือ Courageous, Smart Simplicity และ Meaningful อีกทั้งมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจในแนวคิดที่แตกต่างด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล พร้อมสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนให้แก่พนักงาน

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 เมื่อบัตรพลาสติกคงคลังถึงจุดสั่งซื้อบริษัทจะดำเนินการสั่งซื้อเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ให้บริการภายนอกมีระยะเวลาในการผลิตบัตรพลาสติกได้ทันต่อการใช้งาน
- การพิมพ์ตัวนูน (Emboss) และการบันทึกข้อมูลลงในแถบแม่เหล็กและชิปบัตรพลาสติกตามที่รูปแบบ หรือประเภทที่ผู้ถือบัตรเลือก จะถูกนำมาพิมพ์ตัวนูนชื่อนามสกุลของผู้ถือบัตรบนหน้าบัตรเครดิต และข้อมูลของผู้ถือบัตรจะถูกบันทึกลงในชิปและแถบแม่เหล็กด้วยมาตรฐานการผลิตของผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรองจากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี
- การบรรจุบัตร และส่งมอบให้ผู้ถือบัตร บัตรเครดิตที่ถูกผลิตเรียบร้อยแล้ว จะถูกบรรจุลงในซองพร้อมกับเอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตร รวมถึงเอกสารสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โดยบริษัทจะจัดส่งบัตรเครดิตไปตามช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ถือบัตรเลือก เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้ถือบัตรระบุ จัดส่งบัตรไปยัง KTC TOUCH หรือสาขาธนาคารกรุงไทยที่ผู้ถือบัตรระบุไว้ เป็นต้น

2.3.2 การจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC / อุปกรณ์อ่านบัตร)

บริษัทจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC / อุปกรณ์อ่านบัตร) โดยการเช่าหรือซื้อจากผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้เช่าเครื่อง โดยจะพิจารณาคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายที่มีชื่อเสียง ทันสมัย สามารถรองรับกับเทคโนโลยีการชำระเงิน และมาตรฐานด้านการชำระเงินในระดับสากล ประกอบกับนโยบายที่เน้นเรื่องระดับการให้บริการหลังการขาย จึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีความมั่นคง การบริหารงานที่เป็นมืออาชีพ พร้อม

ทีมงานและเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่บริการทั่วประเทศ สามารถให้ความมั่นใจได้ว่า จะรักษาระดับการให้บริการได้ตามที่บริษัทได้ให้พันธสัญญาไว้กับร้านค้าสมาชิก

บริษัทมีนโยบายที่จะติดตั้งเครื่อง EDC / อุปกรณ์อ่านบัตร ให้กับทุกร้านค้าที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้เนื่องจากเครื่อง EDC / อุปกรณ์อ่านบัตร สามารถทำการรายการได้หลากหลายกว่าเครื่องรับบัตรเครดิตประเภท Imprinter เช่นสามารถอ่านข้อมูลจากแผงวงจรข้อมูลได้ (Microprocessor Chip) ซึ่งสามารถจะรองรับการให้มาตรฐานการชำระเงิน และบริการใหม่ ๆ บนเครื่อง นอกจากนี้ บริษัทสามารถให้บริการร้านค้าได้รวดเร็วขึ้น และลดโอกาสที่จะเกิดรายการทุจริตจากร้านค้าสมาชิก

2.3.3 แหล่งที่มาของเงินทุน

บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 16,352 ล้านบาท ประกอบด้วยทุนชำระแล้ว 2,578 ล้านบาท ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ 1,892 ล้านบาท กำไรสะสม (จัดสรรแล้วตามกฎหมาย และยังไม่จัดสรร) 11,881 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 63,296 ล้านบาท

(โปรดศึกษารายละเอียดแหล่งที่มาของเงินทุนได้ที่ “หัวข้อ 7 ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น ข้อย่อยที่ 7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น”)

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ก่อนการประกาศใช้ให้พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ อีกทั้งดำเนินการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปีหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงอันประกอบด้วยผู้บริหารจากแต่ละสายงานหลัก ซึ่งมีหน้าที่ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลให้บริษัทดำเนินการตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามที่ได้กำหนดไว้ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท เริ่มจากวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อม โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในบริษัท และสภาพแวดล้อมภายนอก พร้อมทั้งระบุความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ จัดทำแผนภาพความเชื่อมโยงความเสี่ยง (Risk Map) รวมถึงกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators : KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) โดยทำการพิจารณาทบทวนทุกปี เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ให้เป็นไปตามเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทของบริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งรายงานเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้บริษัทไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ส่งผลกระทบต่อรายได้ การดำเนินงาน หรือการดำรงอยู่ของบริษัท โดยที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัทบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง บริษัทจึงต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มีการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของทุกหน่วยงาน เพื่อกำหนดและทบทวนกลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน แผนดำเนินงานประจำปีของบริษัทต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท 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 เพื่อใช้ในการคัดเลือกรับลูกค้าและอนุมัติลูกค้ารายใหม่ โดยแบบจำลองดังกล่าวเกิดจากการนำความรู้ด้านสถิติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางการประกอบการวิเคราะห์อนุมัติสินเชื่อโดยนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์สินเชื่อ ตลอดจนได้มีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การตัดสินใจสะท้อนถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน รวมถึง ควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ในการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อนั้นจะต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) รวมถึงบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลากหลายหน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

บริษัทได้มีการใช้ Behavior Scoring Model ในการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้าที่อยู่ใน Portfolio โดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้และพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้าแต่ละราย เพื่อช่วยในการพิจารณาปรับเพิ่มวงเงินชั่วคราวสำหรับบัตรเครดิตและปรับเพิ่มวงเงินถาวรให้แก่ลูกค้า รวมถึงการพัฒนาเพื่อใช้ในกระบวนการตั้งเงินสำรอง (Provision) ของบริษัทตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าที่ประเมินได้จากแบบจำลองดังกล่าวให้เป็นไปตามมาตรฐานทางบัญชี IAS39 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และระเบียบมาตรฐานการตั้งสำรองฉบับใหม่ที่มีชื่อว่า IFRS9 ที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2563 นี้ ซึ่งระดับคะแนนของ Behavior Scoring Model จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับเงินทุนสำรองของบริษัท

3.2.2 ความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระหนี้

การไม่ได้รับชำระหนี้คือนอัยสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภครายย่อยแก่ลูกค้าที่มีความสามารถในการจ่ายชำระคืน อีกทั้งบริษัทได้กระจายสินเชื่อดังกล่าวไปทั่วทุกอุตสาหกรรม ภูมิภาคและกลุ่มลูกค้า ทำให้ความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ได้รับชำระหนี้จากลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ลูกหนี้การค้ารวมของบริษัทที่อายุไม่เกิน 90 วัน มีจำนวน 77,311 ล้านบาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 98.9 ของยอดลูกหนี้การค้ารวมที่มีมูลค่าเท่ากับ 78,202 ล้านบาท หลังจากหัก

ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 5,570 ล้านบาทแล้ว บริษัทมีลูกหนี้การค้าสุทธิอยู่ที่ 72,632 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทคำนึงถึงคุณภาพลูกหนี้เป็นสำคัญ โดยเน้นนโยบายเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งเป็นการรักษาสมดุลระหว่างจำนวนพอร์ตใหม่ที่เพิ่มขึ้นและความสามารถในการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมในระดับที่ยอมรับได้ และบริษัทสามารถควบคุมคุณภาพพอร์ตได้ดีขึ้น จากการปรับการบริหารจัดการหนี้ตั้งแต่วันที่ขึ้นหนี้เสีย (Pre - delinquent) ประกอบกับการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทมีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (> 90 วัน) สำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ณ 31 ธันวาคม 2560 ที่ร้อยละ 1.1 และ ณ 31 ธันวาคม 2561 อยู่ที่ร้อยละ 1.0 สำหรับสินเชื่อบุคคล ณ 31 ธันวาคม 2560 และ ณ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่าเท่ากันที่ร้อยละ 0.8

3.2.3 ความเสี่ยงอันเกิดจากการควบคุมของภาครัฐ

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดูแล รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล ได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นกฎหมายที่บังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ บริษัทได้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ เช่น การปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้ทำการปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวงเงินและดอกเบี้ย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลปัญหาหนี้ครัวเรือน และเพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ขณะที่ลูกค้าเก่าไม่ได้รับผลกระทบ เช่น การพิจารณากำหนดวงเงินในการอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล หรือการพิจารณาวงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขประกาศดังกล่าวบริษัทได้จัดให้มีแนวทาง และกระบวนการเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามประกาศ รวมถึงพิจารณาถึงผลกระทบของการแก้ไขหลักเกณฑ์ทั้งในส่วนของบริษัทและลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล ติดตามศึกษากฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานของบริษัท รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะ เช่น การกำกับดูแลเกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงิน เป็นต้น เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้อง โดยมีการรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีหน่วยงาน Legal ที่ทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย รวมถึงจัดทำข้อตกลงหรือนิติกรรมสัญญาที่เป็นมาตรฐาน และไม่ขัดต่อข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อนึ่ง หากการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับต่าง ๆ ไม่มีความยืดหยุ่นและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในขณะนั้น อาจส่งผล

กระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ออกกฎระเบียบได้มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้สอดคล้องกับภาวะตลาดในขณะนั้น ๆ ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าความเสี่ยงนี้จะถูกบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นที่ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง คือ

1. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) พร้อมกฎกระทรวงเกี่ยวกับการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ ซึ่งกระทบต่อการทำหน้าที่ทั้งเรื่องการรู้จักลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การติดตามความผิดปกติของการทำรายการของลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทจึงได้มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีการจัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายให้กับผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำอีกด้วย
2. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ใหม่ของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มาใช้บังคับ บริษัทได้ดำเนินการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เพื่อละเว้นการถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย) โดยมี GIN No. 63CF3L.99999.SL.764 จากการติดตามได้มีพระราชบัญญัติการปฏิบัติการตามความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อความร่วมมือในการปรับปรุงการปฏิบัติตามการภาษีอากรระหว่างประเทศ พ.ศ.2560 ซึ่งได้มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2560 ปัจจุบันบริษัทได้มีการปรับปรุงประเภทการลงทะเบียนของบริษัทตามข้อตกลง FATCA จากเดิมที่ได้ลงทะเบียนในประเภทสถาบันการเงินที่ต้องรายงาน (Foreign Financial Institution - FFIs) เป็นประเภทสถาบันการเงินที่ถือได้ว่าได้ปฏิบัติตาม FATCA แล้ว (Deemed - Compliant FFIs) รวมถึงได้มีการทบทวนนโยบายการดำเนินงานตาม FATCA เพื่อตรวจสอบสถานะความเป็นพลเมืองสหรัฐอเมริกาของลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และมีขั้นตอนปฏิบัติงานรองรับเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
3. บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เนื่องจากข้อมูลเครดิตของลูกค้านั้นเป็นข้อมูลที่สำคัญ และบริษัทจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ดังนั้น บริษัทจึงได้มีการพัฒนาระบบงานขึ้นเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ โดยได้กำหนดสิทธิให้เฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเท่านั้น ที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้
4. การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นมา บริษัทในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องนี้ด้วยแล้ว โดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้แล้ว และนอกจากนี้บริษัทได้ควบคุมดูแลให้ผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ภายนอก (Outsource) ซึ่งเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ให้กับบริษัท ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ อย่างเคร่งครัด จึงเชื่อว่า

การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 จะไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

5. การปฏิบัติตามกฎหมาย General Data Protection Regulation (GDPR) ซึ่งมีผลใช้บังคับ 25 พฤษภาคม 2561 เป็นต้นมา เนื่องจากเป็นกฎหมายที่ออกโดยสหภาพยุโรปเพื่อป้องกันการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดาที่อยู่ในสหภาพยุโรป ซึ่งหมายถึง การสังเกตพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูลที่อยู่ในสหภาพยุโรป หรือการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อเจ้าของข้อมูลที่อยู่ในสหภาพยุโรป โดยบริษัทได้มีการป้องกันความเสี่ยงโดยการดำเนินการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย GDPR กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้รับทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมถึง ได้ทำการวิเคราะห์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากลักษณะการทำธุรกรรม หรือนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าว บริษัทพิจารณาว่า ธุรกรรมหรือนิติกรรมสัญญาที่เกิดขึ้นเป็นการเสนอบริการต่าง ๆ เป็นการทั่วไป ไม่ได้เฉพาะเจาะจงไปยังบุคคลธรรมดาในสหภาพยุโรป และไม่ได้มีการสังเกตพฤติกรรมลูกค้าชาวสหภาพยุโรป ดังนั้น กฎหมาย GDPR จึงไม่บังคับใช้กับกรณีที่
6. การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศมาเพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนมีการจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมทั้งในเรื่องของราคาและเงื่อนไข เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการให้บริการด้วยความจริงใจ ไม่ถูกเอาเปรียบ ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัตินโยบายด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมกับแต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลให้เกิดการปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศ ธปท. นอกจากนี้ ได้ดำเนินการจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจให้แก่บุคคลดังกล่าว รวมถึงการปรับปรุงเอกสารประกอบการขาย การประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายในที่มีอยู่ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตรงตามเจตนารมณ์ของประกาศ ธปท.

3.2.4 ความเสี่ยงอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”)

เมื่อสัญญาการให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) ครบกำหนดระยะเวลาการรับบริการ ในวันที่ 31 มีนาคม 2561 บริษัทและธนาคารกรุงไทยมีนโยบายร่วมมือสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้านต่าง ๆ ของแต่ละฝ่าย

ทั้งนี้เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2561 ทั้งสองฝ่ายได้ร่วมกันจัดทำสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ มีกำหนด 5 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 เป็นต้นไป โดยทั้งสองฝ่ายตกลงให้ทำข้อตกลง สัญญา หรือคำขอใช้บริการแยกต่างหากเป็นการเฉพาะเพื่อการสนับสนุนซึ่งกันและกันในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดหาสมาชิกบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคาร บริการรับชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตและค่างวดสินเชื่อบุคคลผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร การ

ให้บริการระบบงานข้อมูลสารสนเทศบางส่วนของธนาคาร เป็นต้น ให้มีกำหนดระยะเวลาตามที่ระบุไว้เฉพาะแต่ละธุรกรรมนั้น ๆ โดยบริษัทจ่ายค่าบริการงานต่าง ๆ แต่ละบริการตามอัตราตลาดให้กับธนาคาร ทั้งนี้ บริษัทเห็นว่าความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคารนั้นมีน้อยมาก เนื่องจากการเข้าทำสัญญาดังกล่าวได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการของธนาคาร นอกจากนี้ในส่วนของการจัดหาสมาชิกนั้น บริษัทมีช่องทางการจัดหาสมาชิกที่หลากหลาย อีกทั้งยังได้รับความสนับสนุนจากผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ในการให้บริการเพื่อเป็นช่องทางการชำระเงินสำหรับลูกค้าของบริษัท ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าอีกด้วย ทั้งนี้ หากธนาคารไม่ปฏิบัติตามสัญญาแล้วนั้น บริษัทสามารถจัดหาผู้ให้บริการรายใหม่ ๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานได้ สำหรับในส่วน of ระบบงานข้อมูลสารสนเทศนั้น บริษัทร่วมใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศของธนาคารน้อยมาก 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 ในระดับหนึ่ง ซึ่งจากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจมาอย่างยาวนานกว่า 20 ปี ทำให้บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และทางบริษัทเห็นว่าไม่น่าจะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 สัดส่วนลูกหนี้บัตรเครดิตรวมและสัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC เทียบอุตสาหกรรม เท่ากับร้อยละ 12.2 และ 7.0 ตามลำดับ จาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 12.3 และ 7.0 ตามลำดับ

3.3 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาลในองค์กรหรือขาดการควบคุมที่ดีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงานหรือเหตุการณ์ภายนอกและส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย เช่น การถูกทางการเปรียบเทียบปรับ เป็นต้น ซึ่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านอื่น โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกันและติดตามดูแลความเสี่ยงประเภทนี้เพื่อให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี เช่น การจัดโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการสอบย้อนและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Check and Balance) การจัดให้มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยงานต่าง ๆ การจัดทำประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self - Assessment : RCSA) ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้าน

คอร์รัปชัน การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data) การติดตามความเสี่ยงโดยการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (KRI) รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บริษัทประเมินความเสี่ยงของระบบควบคุมภายในอีกทางหนึ่ง รวมถึงมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีแผนรองรับและสามารถดำเนินธุรกิจได้ในภาวะวิกฤต เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญของบริษัท ได้แก่

3.3.1 ความเสี่ยงอันเกิดจากการสูญเสียข้อมูล

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทนั้น จำเป็นต้องอาศัยฐานข้อมูลขนาดใหญ่เกี่ยวกับลูกค้าและรายการธุรกรรมต่าง ๆ ทำให้มีความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ การสูญเสียข้อมูลอันเกิดจากอุบัติเหตุหรือมีผู้จงใจทำลายข้อมูลหรือความผิดพลาดที่เกิดจากระบบ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงอันเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ บริษัทได้กำหนดมาตรการที่รัดกุมในการรักษาข้อมูลและให้อำนาจเฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า พร้อมทั้งจัดหาซอฟต์แวร์สำหรับการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลเพิ่มเติม ด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการที่มีผู้จงใจทำลายข้อมูลนั้น บริษัทได้กำหนดให้มีการจัดทำฐานข้อมูลสำรอง และมีกระบวนการนำข้อมูลกลับคืนมาหากข้อมูลถูกทำลาย รวมทั้งจัดให้มีการสำรองระบบงานเป็นแบบออนไลน์เรียลไทม์อีกด้วย

3.3.2 ความเสี่ยงจากการทุจริตบัตรเครดิต / สินเชื่อบุคคล

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและติดตามความเสียหายจากการทุจริตบัตรเครดิต โดยปัจจุบันบริษัทใช้ชิปเทคโนโลยี (Chip Card and EMV Technology) ซึ่งเป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงสุดแทนระบบแถบแม่เหล็ก (Magnetic Stripe) นอกจากนี้ ยังมีแผนงานในการนำชิปเทคโนโลยีมาใช้กับบัตรสินเชื่อบุคคล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการกดเงินสดผ่าน ATM ซึ่งมีแนวโน้มการทุจริตที่สูงขึ้นมากในปัจจุบัน โดยบัตรสินเชื่อที่ออกใหม่ หรือการต่ออายุบัตรเดิม และรวมถึงการออกบัตรใหม่ทดแทน ในปี 2558 บริษัทได้เปลี่ยนบัตรที่ออกใหม่ทั้งหมดเป็น Chip Card ส่วนบัตรเก่าอยู่ในระหว่างการทยอยเปลี่ยน รวมทั้งได้มีการลงทุนนำระบบ Online Fraud Detection ใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้กับทั้งด้านบัตรและร้านค้า และมีทีมงานเฝ้าระวัง (Monitor) ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน นอกจากนี้ บริษัทยังได้มีการนำระบบการเข้ารหัส (3D - Secure) สำหรับการทำธุรกรรมทาง e - Commerce และระบบรหัสผ่านเพียงครั้งเดียว (One Time Password - OTP) ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก โดยระบบดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับจากหลายประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรให้ทราบกรณีที่มีรายการใช้จ่ายตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป แต่ในกรณีที่เป็นการทำรายการทาง e - Commerce จะมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่มีรายการใช้จ่ายตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป รวมถึงมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และอีเมล เป็นต้น เป็นมาตรฐานที่ส่งให้กับลูกค้าทุกราย นอกจากนี้บริษัทได้ให้ความสำคัญกับ Customer Empowerment โดยมีการพัฒนา Mobile Application ให้เป็นเครื่องมือสำหรับลูกค้าในการบริหารความเสี่ยงด้วยตัวเองที่ให้ลูกค้าสามารถที่จะอายัดบัตรชั่วคราว กำหนดวงเงินการทำรายการ e - Commerce ของ

บัตร Plastic เพื่อลดความเสี่ยงของการถูกขโมยข้อมูล (Data Breach) ไปทำรายการทุจริตทาง e - Commerce โดยที่ลูกค้าไม่รู้ตัวซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง รวมทั้งลูกค้ายังสามารถกำหนดยอดและช่องทางการรับ Alert Notification ตามยอดเงินที่ลูกค้าต้องการได้ โดยในปี 2560 มีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลรวมเป็นจำนวน 2.71 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.001 ของปริมาณการใช้จ่ายรวม และในปี 2561 มีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลรวมเป็นจำนวน 2.83 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.001 ของปริมาณการใช้จ่ายรวม

3.4 ความเสี่ยงด้านการเงิน

3.4.1 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียนหรือการจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยรวมถึงสภาวะความผันผวนของตลาดการเงินไม่ว่าจะเป็นตลาดตราสารหนี้หรือตลาดทุน ดังนั้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่องทางการเงิน บริษัทจึงมีแนวทางในการจัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว และปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับอายุของลูกหนี้ของบริษัทโดยมุ่งเน้นการระดมทุนจากการออกหุ้นกู้การออกตั๋วเงินและจัดหาแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินหลายแห่งโดยไม่ได้พึ่งพิงสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ มีการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress testing) เพื่อใช้ในการประเมินติดตามควบคุมและรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีแผนรองรับภาวะฉุกเฉินด้านสภาพคล่องหากความเสี่ยงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 54,122 ล้านบาท ประกอบด้วย เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน 3,840 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 4,948 ล้านบาท และจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 45,335 ล้านบาท บริษัทมีลูกหนี้รวมทั้งหมดจำนวน 78,202 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ที่มีอายุไม่เกิน 90 วัน โดยมีจำนวน 77,311 ล้านบาทหรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 98.9 ของยอดลูกหนี้รวมทั้งหมด บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 24,450 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยวงเงินจากธนาคารกรุงไทยจำนวน 18,030 ล้านบาทและวงเงินจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อีกจำนวน 6,420 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D / E Ratio) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 เท่ากับ 3.87 เท่า ซึ่งยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนของการออกหุ้นกู้ที่ต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นให้ไม่เกิน 10 เท่า

3.4.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ และหนี้สินทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income) ดังนั้นเพื่อเป็นการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตลาดต่อต้นทุนทางการเงินของบริษัท บริษัทได้จัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว 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 สัญญาเช่าระยะยาวในการเช่าอาคารและอุปกรณ์

บริษัทมีสัญญาเช่าระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ดังนี้

- 4.1.1 บริษัทมีสัญญาเช่าอาคารสำนักงานซึ่งเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร และมีสัญญาเช่าอาคารเพื่อเป็นสำนักงาน และเป็นที่ตั้งของ KTC Touch จำนวนทั้งสิ้น 21 จุดบริการ แบ่งเป็น 20 จุดบริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และอีก 1 จุดบริการในเขตภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีสัญญาบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และสัญญาเช่าเครื่องรูดบัตรหลายฉบับ ซึ่งสัญญาดังกล่าวที่มีผลผูกพัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 31 ธันวาคม 2561 มีค่าเช่าและบริการ ดังนี้

ค่าเช่าและบริการ (หน่วย : พันบาท)	31 ธ.ค. 59	31 ธ.ค. 60	31 ธ.ค. 61
ระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ปี	177,932	243,427	242,342
ระยะเวลาที่เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	98,006	400,211	246,548
รวม	275,938	643,638	488,890

- 4.1.2 บริษัทได้ทำบันทึกความเข้าใจร่วมกับผู้ให้บริการภายในประเทศแห่งหนึ่ง (“คู่สัญญา”) เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2555 เพื่อจัดซื้อระบบประมวลผลข้อมูลมาใช้เสริมศักยภาพการบริหารธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเพื่อการบริโภคทดแทนการใช้ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทต่างประเทศผู้ให้บริการรายเดิม ที่ได้สิ้นสุดสัญญาการให้บริการลง โดยที่บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาและทดสอบระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555 และบริษัทได้ทำสัญญาด้านระบบงานกับคู่สัญญารายนี้ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2556 เป็นต้นมา โดยเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2560 และ 21 ธันวาคม 2560 บริษัทได้ทำสัญญากับคู่สัญญาเพื่อจัดซื้อระบบงานเพิ่มเติมพร้อมการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม เพื่อรองรับการพัฒนาธุรกิจด้านต่างๆ ของบริษัท และได้ใช้ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

4.2 ลูกหนี้ของบริษัท

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

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีสินเชื่อบัตรเครดิตสุทธิ 47,937 ล้านบาท สินเชื่อธนวัฏสุทธิ 130 ล้านบาท ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิ 24,644 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิ 2 ล้านบาท

4.2.1 นโยบายการรับรู้อย่างได้

บริษัทรับรู้อย่างได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตสำหรับรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ครบกำหนดผ่อนชำระแต่ไม่ชำระตั้งแต่วันที่บันทึกบัญชีลูกหนี้บัตรเครดิต และรับรู้อย่างได้ดอกเบี้ยลูกหนี้บัตรเครดิตจากการเบิกเงินสดล่วงหน้าตั้งแต่วันที่เบิกเงินสด ดอกเบี้ยรับจากลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการรับรู้อย่างได้ตามเกณฑ์คงค้าง บริษัทจะรับรู้อย่างได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสด สำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดผ่อนชำระติดต่อกันเกิน 180 วัน

บริษัทรับรู้อย่างได้ค่าธรรมเนียมและบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมในฐานะผู้ออกบัตร ค่าธรรมเนียมรับจากผู้ใช้จ่ายบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมอื่น ณ วันที่ให้บริการ

บริษัทรับรู้อย่างได้จากการบริหารงานเมื่อได้ให้บริการตามที่ระบุในสัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต

หนี้สูญได้รับคืนจะถูกบันทึกเป็นรายได้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นในงวดที่บริษัทได้รับชำระ

รายได้จากการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล เกิดจากโปรแกรมคะแนนสะสมแลกของรางวัลที่ให้กับลูกค้าของบริษัท ซึ่งคำนวณจากการประมาณอัตราการแลกคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลของลูกค้า และราคายุติธรรมของรางวัล และแสดงรายการเป็นหนี้สินหมุนเวียนในงบแสดงฐานะการเงิน

มูลค่าปัจจุบันของประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่ใช้ในการคำนวณตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยโดยมีสมมติฐานหลายอย่าง การเปลี่ยนแปลงของสมมติฐานเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อมูลค่าของประมาณการดังกล่าว

4.2.2 นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

บริษัทมีการจัดชั้นสินทรัพย์สำหรับลูกหนี้สินเชื่อ ทั้งสำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยมีนโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ตามระยะเวลาที่ผู้ถือบัตรค้างชำระกับบริษัท โดยจะแบ่งสินเชื่อเป็น 3 ชั้น คือ

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

4.2.3 นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ

บริษัทมีการกำหนดนโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ ดังนี้

- 1) บริษัทพิจารณาค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน โดยการใช้อัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิ (Loss rate net of recovery) ซึ่งบริษัทคาดว่าอัตราการสูญเสียที่ใช้สามารถอธิบายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อดังกล่าวของบริษัทได้ ทั้งนี้บริษัทได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลขาดทุนในอดีตด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถ

ในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ รวมทั้งเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนในอนาคต และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป

- 2) เนื่องจากบริษัทให้บริการสินเชื่อเจ้าของกิจการเมื่อปี 2547 แต่ปริมาณสินเชื่อลดลงเรื่อย ๆ บริษัทจึงประมาณการค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยใช้เกณฑ์ตั้งสำรองอัตราร้อยละ 1 ปรับปรุงด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน และตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป
- 3) บริษัทมีการตัดหนี้สูญเมื่อบริษัทพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้ดังกล่าวไม่ได้ และไม่สามารถคาดคะเนอย่างสมเหตุสมผลในการได้รับคืนกระแสเงินสดตามสัญญา ตลอดจนได้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรที่เกี่ยวข้องแล้ว

1. ลูกหนี้บัตรเครดิต

สำหรับปี 2559 - 2561 มีรายละเอียดของลูกหนี้บัตรเครดิต ดังนี้

	31 ธ.ค. 2559		31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้บัตรเครดิต	46,195.50	100.00	48,338.03	100.00	51,061.97	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	45,632.46	98.78	47,798.02	98.88	50,553.92	99.01
91 - 180 วัน	171.33	0.37	130.25	0.27	110.94	0.22
มากกว่า 180 วัน	391.71	0.85	409.76	0.85	397.10	0.78
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(3,207.21)	(6.94)	(3,290.28)	(6.81)	(3,125.01)	(6.12)
ลูกหนี้บัตรเครดิต - สุทธิ	42,988.29		45,047.75		47,936.96	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2559 - ปี 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โรมัทสு ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

2. ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ

สำหรับปี 2559 - 2561 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏดังนี้

	31 ธ.ค. 2559		31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ	174.35	100.00	156.46	100.00	143.07	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	166.95	95.76	150.62	96.27	138.21	96.60
91 - 180 วัน	0.45	0.26	0.39	0.25	0.75	0.52
มากกว่า 180 วัน	6.95	3.98	5.45	3.48	4.11	2.87
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(16.99)	(9.75)	(14.56)	(9.31)	(12.76)	(8.92)
ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ- สุทธิ	157.36		141.89		130.32	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2559 - ปี 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โรมัทสு ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

3. ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

สำหรับปี 2559 - 2561 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ดังนี้

	31 ธ.ค. 2559		31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	21,958.61	100.00	24,757.41	100.00	26,821.31	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	21,752.86	99.06	24,568.16	99.24	26,616.81	99.24
91 – 180 วัน	83.80	0.38	56.48	0.23	64.13	0.24
มากกว่า 180 วัน	121.95	0.56	132.76	0.54	140.37	0.52
หัก ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(1,804.57)	(8.22)	(2,161.13)	(8.73)	(2,176.98)	(8.12)
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล – สุทธิ	20,154.04		22,596.27		24,644.33	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2559 - ปี 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ ฟู้ช โรแมนติก ไทยยุค สอนบัญชี จำกัด

4. ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ

สำหรับปี 2559 - 2561 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ ดังนี้

	31 ธ.ค. 2559		31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ	368.26	100.00	235.64	100.00	175.84	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	3.66	0.99	2.36	1.00	1.93	1.10
91 – 180 วัน	0.00	0.00	0.00	0.00	0.05	0.03
มากกว่า 180 วัน	364.61	99.01	233.28	99.00	173.86	98.87
หัก ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(364.84)	(99.07)	(233.50)	(99.09)	(174.13)	(99.03)
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ – สุทธิ	3.42		2.14		1.71	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2559 - ปี 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ ฟู้ช โรแมนติก ไทยยุค สอนบัญชี จำกัด

4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไม่มีบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทได้ว่าจ้างผู้ให้บริการรายหนึ่งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ต่อมาผู้ให้บริการดังกล่าวผิดสัญญา บริษัทจึงบอกเลิกสัญญาดังกล่าวและฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางเป็นเงินจำนวน 605.49 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการดังกล่าวใช้สิทธิฟ้องบริษัทในมูลเหตุเดียวกันต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เรียกร้องค่าเสียหายโดยอ้างว่าการเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นธรรม เป็นเงินจำนวน 533.30 ล้านบาท ซึ่งศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้มีคำสั่งจำหน่ายคดีที่ผู้ให้บริการฟ้องบริษัทออกจากสารบบความแล้ว ต่อมาเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2556 ผู้ให้บริการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์รายดังกล่าวได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขเพิ่มเติมคำให้การและฟ้องแย้งบริษัทต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง โดยเรียกค่าเสียหายจากการบอกเลิกสัญญาโดยไม่สุจริต เป็นเงินจำนวน 537.31 ล้านบาท

ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560 ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางได้มีคำพิพากษาให้บริษัทได้รับชำระหนี้จากผู้ให้บริการเป็นเงินจำนวน 354.05 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และศาลได้พิพากษาให้ยกคำฟ้องแย้งของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการใช้สิทธิอุทธรณ์คำพิพากษา

เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561 ศาลฎีกาได้มีคำพิพากษากลับคำพิพากษาของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง โดยได้วินิจฉัยว่า บริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เป็นผู้ผิดสัญญา ศาลฎีกาจึงไม่วินิจฉัยในความเสียหายของบริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ตามที่ฟ้องแย้ง ส่วนความเสียหายที่บริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ต้องชำระให้กับบริษัทจำนวน 354.05 ล้านบาท ตามคำพิพากษาของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางนั้น ศาลฎีกาเห็นว่า เงินจำนวนดังกล่าวที่บริษัทได้ชำระให้กับบริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ไปนั้นเป็นการชำระตามงวดงานที่ตกลงกันรวมถึงค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ศาลฎีกาจึงไม่กำหนดความเสียหายดังกล่าวให้กับบริษัท

อย่างไรก็ตาม ในปี 2555 บริษัทได้บันทึกค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับอุปกรณ์และต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าวสำหรับมูลค่าที่คาดว่าจะไม่ได้รับคืนโดยประมาณแล้ว ดังนั้นคำพิพากษาของศาลฎีกาจึงไม่มีผลกระทบต่อบริษัทอย่างเป็นสาระสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลสำหรับการติดต่อบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ประเภทการให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน

สถานที่ตั้ง	: สำนักงานใหญ่ที่ 591 อาคารสมัชชาวาณิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	: 0107545000110
Homepage	: www.ktc.co.th
ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	: 02 123 5000
โทรศัพท์	: 02 123 5100
โทรสาร	: 02 123 5190

6.2 ข้อมูลสำหรับติดต่อหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

โทรศัพท์	: 02 828 5059, 02 828 5067
โทรสาร	: 02 828 5064
อีเมล	: irktc@ktc.co.th
เว็บไซต์	: www.ktc.co.th/sites/ktc/investor-relations/

6.3 บุคคลอ้างอิง

ผู้ตรวจสอบบัญชี	บริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส ลู ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด ชั้น 26 อาคารเอไอเอ สารทาวเวอร์ เลขที่ 11 / 1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ที่ปรึกษากฎหมาย	บริษัท สำนักกฎหมายสากล สยามพรีเมียร์ จำกัด ชั้น 26 อาคาร ดี ออฟฟิศเคส แอท เซ็นทรัลเวิลด์ เลขที่ 999 / 9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
นายทะเบียนหุ้นสามัญ	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400



นายทะเบียนหุ้นกู้
และผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ชั้น 17 เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

สถาบันการเงินที่ติดต่อประจำ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

(ในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท)

เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

6.4 ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

ทุนจดทะเบียน : 2,578,334,070 บาท

ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว : 2,578,334,070 บาท

จำนวนหุ้น : 2,578,334,070 หุ้น

มูลค่าหุ้นที่ตราไว้ : 1 บาท

หนึ่งผู้ลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์เพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ของสำนักงานกต.ที่ :

market.sec.or.th/public/isc/th/FinancialReport/R561-0000003752

หรือเว็บไซต์ของ บมจ.บัตรกรุงไทยที่ : www.ktc.co.th/sites/ktc/investor-relations/resources/investorkits/