

## ส่วนที่ 1

### การประกอบธุรกิจ

#### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

##### 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตร การให้บริการรับชำระเงินแทน และธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal loan) 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 บาทโดยมีมติให้จัดสรรหุ้นจำนวน 150 ล้านหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมในอัตราส่วน 1 หุ้นเดิม ต่อ 1.5 หุ้นใหม่ และจัดสรรหุ้นจำนวน 3,016,200 หุ้น ไว้เพื่อรองรับการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิภายใต้โครงการ ESOPเพิ่มเติมจากการปรับอัตราการใช้สิทธิจึงทำให้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546 บริษัทมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 2,580,162,000 บาท และมีทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,500,000,000 บาททั้งนี้วันที่ 17 มีนาคม 2551 ใบสำคัญแสดงสิทธิถึงกำหนดอายุครบ 5 ปี และเป็นวันครบกำหนดการใช้สิทธิครั้งสุดท้ายโดยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 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 บริษัทฯ ได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ มีผลให้จำนวนหุ้นของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นจาก 257,833,407 หุ้น เป็น 2,578,334,070 หุ้น และได้ยื่นจดทะเบียนต่อกระทรวงพาณิชย์เรียบร้อยแล้ว

และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578,334,070 บาท และมีจำนวนบัญชีรวมประมาณ 3.4 ล้านบัญชี แบ่งเป็น บัตรเครดิต 2,510,914 บัตร และบัญชีสินเชื่อบุคคล 888,342 บัญชี

บริษัทได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในเชิงธุรกิจสำหรับการให้บริการบัตรเครดิตในหลายปีที่ผ่านมาดังนี้

- ปี 2560
- เคทีซีได้รับรางวัลบริษัทที่ประสบความสำเร็จยอดเยี่ยมแห่งปี (Howe Goal Makeover Award) จัดโดย นิตยสาร Howe ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กลุ่มธุรกิจหรือบริษัทที่สามารถดำเนินธุรกิจโดยมีกลยุทธ์ด้านการคิดและการวางแผนการตลาดอย่างน่าสนใจ มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเหนือชั้นจนประสบความสำเร็จและเติบโตไปในทิศทางเดียวกับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน
  - เคทีซีได้รับรางวัล The Most Innovation Consumer Marketing Campaign จากโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4 (Thailand Boutique Awards Season 4 (2016 - 2017)) จากทาง MasterCard
- ปี 2561
- เคทีซีรับมอบรางวัลสุดยอดองค์กรด้านความปลอดภัยประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ “Champion Security Award South-East Asia” ซึ่งจัดขึ้นโดยวีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เพื่อเชิดชูและยกย่ององค์กรสมาชิกวีซ่าที่มีการดำเนินงานยอดเยี่ยม โดยพิจารณาจากศักยภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงในระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติงานที่แข็งแกร่งและมีเสถียรภาพ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ และยังมีความเป็นผู้นำในการนำดิจิทัลเข้ามาใช้ในระบบปฏิบัติการ ซึ่งเคทีซีเป็นสถาบันการเงินรายเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลนี้
- ปี 2562
- เคทีซีคว้ารางวัล “บริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ในหมวดการเงิน” (Thailand's Top Corporate Brand Value) 2 ปีซ้อน ซึ่งจัดโดยหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสื่อในเครือผู้จัดการ ซึ่งเคทีซีมีมูลค่าแบรนด์เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ที่ 18,815 ล้านบาท เป็น 45,363 ล้านบาท ในปี 2562 จากการคำนวณด้วยเครื่องมือวัดค่าแบรนด์องค์กร CBS Valuation(Corporate Brand Success Valuation) ที่บูรณาการแนวคิดด้านการตลาด การเงินและการบัญชีเข้าด้วยกัน

นอกจากนี้ KTC ยังได้รับรางวัลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่

- ปี 2560
- เคทีซีได้รับการประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. ในระดับร้อยละ "100"
- ปี 2561
- เคทีซีได้รับรางวัลผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวดีเด่นประจำปี 2561 (Top Agent Award 2018) จากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (JNTO)
- ปี 2562
- เคทีซีได้รับมอบใบรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS-Information Security Management System) จากบริษัท บีเอสไอ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด
  - เคทีซีได้รับมอบ 2 รางวัลเกียรติคุณ ได้แก่ รางวัลผู้บริหารสูงสุดยอดเยี่ยม (Best CEO Awards) และรางวัลบริษัทจดทะเบียนที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น (Outstanding Company Performance Awards) รวมทั้งรับมอบโล่เกียรติคุณในฐานะที่เคทีซีได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2562 จากงาน SET Awards 2019 จัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร ซึ่งเป็นการต่อยอดความสำเร็จจากปี 2559 ที่เคทีซีเคยได้รับรางวัลจากงาน SET Awards 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลดำเนินงานดีเด่น (Outstanding Company Performance Awards) รางวัลผู้บริหารสูงสุดรุ่นใหม่ดีเด่น (Outstanding Young Rising Star CEO Awards) และรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards)
  - เคทีซีได้รับการคัดเลือกจากสถาบันไทยพัฒน์ให้เป็นหนึ่งใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีทั้งผลประกอบการดีและการดำเนินงานโดดเด่นทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance) ต่อเนื่อง 4 ปี ตั้งแต่ปี 2559 ถึงปี 2562
  - เคทีซีได้รับระดับผลการสำรวจโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies) อยู่ในระดับ "ดีเลิศ" 4 ปีซ้อน (2559 - 2562) จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
  - เคทีซีได้รับการประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. ในระดับร้อยละ "100" ซึ่ง KTC เคยได้รับรางวัลนี้เช่นกันในปี 2560

## 1.2 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท

ภายใต้วิสัยทัศน์ของบริษัทที่กำหนดว่า "To be a membership company through creating solid foundation for a sustainable growth and becoming the Default of Retail Lending Platform and Payment Platform" เป็นการประกาศเจตนารมณ์ที่ชัดเจนของบริษัท ที่ต้องการสร้างความยั่งยืนของการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Sustainable Growth)

เคทีซีจะเป็นองค์กรที่มีสมาชิกแข็งแกร่ง และมุ่งสร้างธุรกิจให้เติบโตยั่งยืนสู่การเป็นแพลตฟอร์มหลักสินค้าซื้อขายย่อยและแพลตฟอร์มการชำระเงิน ที่อยู่เคียงข้างสังคมไทยและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับสมาชิกและผู้บริโภค โดยผ่านกระบวนการหลัก ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ผ่านพนักงานทุกระดับชั้นให้มีความตระหนักถึงคุณค่าของแบรนด์ที่ยั่งยืน พนักงานตระหนักถึงความเป็นเจ้าของกิจการ อันเนื่องมาจากให้ความสำคัญกับการสร้างทรัพยากรบุคคลที่ถือเป็นสินทรัพย์สำคัญ ผ่านการเรียนรู้และฝึกทักษะกระบวนการความคิดอย่างมีระบบ โดยใช้ Insight Intelligence จากข้อมูลของบริษัททั้งหมด เพื่อให้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ ทันสมัย ตอบสนองอย่างรวดเร็ว ต่อการตอบใจ ทยตามความปรารถนาของสมาชิกเป็นสำคัญ (Member Obsession)

บริษัทมีจุดแข็งในด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ที่มีความคิดที่เปิดกว้างต่อการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นเลิศร่วมกันของทุกฝ่ายงานในสายปฏิบัติการ บริษัทเป็นต้นแบบของการทำงานติดตามหนี้ (Collection) ที่สร้างความประทับใจ แต่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในอุตสาหกรรมเดียวกัน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของฐานสมาชิกที่มีส่วนได้เสียทั้งหมดในอุตสาหกรรม บริษัทยืนยันที่จะไม่ละเลยต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพระยะยาวกับพันธมิตรการสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่นักลงทุน ตลอดจนดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

### 1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ 2560 - 2562

#### 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 ศรีปลั่ง ซึ่งลาออกจากตำแหน่ง ก่อนหมดวาระ และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2560 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2560 ได้มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายประไพสิทธิ์ ตัณฑิเกตุร เข้าดำรงตำแหน่งแทน นายอัครวัฒน์ ณ ระนอง ซึ่งลาออกจากตำแหน่งก่อนหมดวาระ
- จากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่สนส. 13/2560 และ ที่สนส. 15/2560 ในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงแนวทางการกำกับดูแลสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลโดยปรับวงเงินแก่ผู้ขอมีเครดิตบัตรให้ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 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

## ปี 2560 (ต่อ)

กำหนดวงเงินไม่เกิน 5 เท่า แต่ไม่จำกัดจำนวนผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ผู้บริโภคแต่ละราย และยังคงเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประกาศนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป

- ในเดือนสิงหาคม 2560 เคทีซีได้ปรับปรุงแบบเว็บไซต์ [www.ktc.co.th](http://www.ktc.co.th) ให้มีความทันสมัยต่อการใช้งาน โดยมีจุดเด่น 3 เรื่องหลัก คือ 1) ดีไซน์ทันสมัยเข้ากับยุคดิจิทัล 2) สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา 3) ค้นหาข้อมูลได้ง่ายกว่าเดิม มีการจัดเรียงเมนูการใช้งานต่าง ๆ 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” ซึ่งบริษัทได้ผ่านการทดสอบและได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้สามารถนำบริการ QR Payment ออกจาก regulatory sandbox และให้บริการในวงกว้างได้โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม 2561 เป็นต้นไป

## ปี 2561

- ในเดือนตุลาคม 2561 เคทีซีได้พัฒนาระบบรองรับการเชื่อมต่อบริการระหว่างโมบายแอปพลิเคชัน “TapKTC” กับโมบายแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย “Krungthai Next” เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับสมาชิกบัตรให้สามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีบัตร KTC ได้ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next และตรวจสอบข้อมูลบัญชีออมทรัพย์/ กระแสเงินสดของธนาคารกรุงไทยผ่านโมบายแอปพลิเคชัน TapKTC รวมถึงเพิ่มเมนูชำระบัตร KTC เพื่อให้สมาชิกบัตร KTC ที่มีบัญชีที่โมบายแอปพลิเคชัน Krungthai Next สามารถชำระค่าบัตร KTC ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน TapKTC ได้เลย โดยไม่ต้องเปลี่ยนเข้าใช้งานที่โมบายแอปพลิเคชัน Krungthai Next
- ในเดือนพฤศจิกายน 2561 เคทีซีได้ปรับชื่อโมบายแอปพลิเคชัน 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-

## ปี 2561 (ต่อ)

BANGKOK AIRWAYS VISA SIGNATURE, KTC X-BANGKOK AIRWAYS WORLD 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 และครอบคลุมทุกเครือข่ายพันธมิตร ทั้งมาสเตอร์การ์ด วีซ่า และเจซีบี ให้สมาชิกเลือกได้ตามต้องการ โดยมอบสิทธิพิเศษที่ตรงใจและเหมาะกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิก อาทิ รับคะแนน KTC FOREVER สูงสุด 4 เท่า บินได้เร็วขึ้นด้วยคะแนน KTC FOREVER 1.5 คะแนน ต่อ 1 คะแนนสะสมฟลายเออร์โบนัส รับสิทธิในการใช้ห้องรับรอง Blue Ribbon Club Lounge สูงสุด 4 ครั้ง และรับฟรีน้ำหนักกระเป๋าเดินทางเพิ่ม 10 กิโลกรัม

## 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 KTC LEARN & EARN ซึ่งเป็นโครงการเพื่อสังคม ที่เปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ใช้เวลาว่างเข้าทำงานกับเคทีซี เพื่อพัฒนาและค้นหาศักยภาพของตนเอง โดยดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องมาแล้วมากกว่า 16 ปี
- ในเดือนเมษายน 2562 เคทีซีได้ปรับรูปแบบเว็บไซต์ของ [www.ktc.co.th](http://www.ktc.co.th), [www.ktc.co.th/ktcworld](http://www.ktc.co.th/ktcworld), และ [www.ktc.co.th/online-service](http://www.ktc.co.th/online-service) ใหม่ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ให้ง่ายขึ้น ตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป โดยเน้นการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าคอมพิวเตอร์ (Mobile First) ตามปริมาณการใช้งานผ่านมือถือซึ่งมีสัดส่วนมากกว่า 80% ของปริมาณการเข้าชมทั้งหมดบนเว็บไซต์ และมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ รวมถึงความเร็วในการแสดงข้อมูล
- ในเดือนเมษายน 2562 เคทีซีได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “KTC Promo” เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” เพิ่มความสะดวกให้กับสมาชิกบัตรให้สามารถค้นหาทุกโปรโมชั่นของ KTC ได้ง่าย และสามารถลงทะเบียนรับสิทธิพิเศษได้ทันทีผ่านแอป รวมถึงปรับปรุงการแสดงผลของ e-Coupon ให้สะดวกต่อการใช้งาน
- ในเดือนเมษายน 2562 เคทีซีได้ปรับโฉม KTC Online บริการสำหรับสมาชิกบัตร KTC ในการเช็ดยอดการใช้จ่าย แลกคะแนน ชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ ได้ง่ายอีกหนึ่งทางเลือกที่เข้าถึงง่ายผ่าน



## ปี 2562 (ต่อ)

เว็บไซต์ <https://www.ktc.co.th/online> ที่รองรับการเข้าใช้งานจากทุกอุปกรณ์ไม่ว่าจะเข้าใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ หรือ ดีไวซ์ทุกระบบปฏิบัติการ Mobile Responsive

- ในเดือนมิถุนายน 2562 เคทีซีร่วมกับยูเนียนเพย์ ผู้นำด้านเครือข่ายการชำระเงินระดับโลก สร้างประสบการณ์สุดประทับใจให้กับสมาชิกเคทีซีที่เดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศจีน เปิดตัวบัตรเครดิต “KTC UNIONPAY” ดังกล่าว ด้วย 3 ประเภทบัตรเครดิต ประกอบด้วย บัตรเครดิต KTC UNIONPAY PLATINUM (สำหรับผู้ที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป) บัตรเครดิต KTC UNIONPAY DIAMOND (รายได้ 50,000 บาทขึ้นไป) และบัตรเครดิต KTC UNIONPAY ASIA PRESTIGE DIAMOND (ได้รับเชิญเท่านั้น) โดยหน้าบัตรเครดิตทั้ง 3 ประเภทได้รับการออกแบบให้มีความแตกต่างบนพื้นฐานของความเป็นจีนสากลที่งดงาม คุ่มค่าด้วยสิทธิประโยชน์ในจีน ส่งกง มาเก๊า และได้หวัน พร้อมรับคะแนน KTC FOREVER สูงสุด 3 เท่า และรองรับการชำระเงินแบบ Contactless ที่ร้านค้าเครือข่ายยูเนียนเพย์ทั่วโลก
- ในเดือนกันยายน 2562 เคทีซีร่วมกับมาสเตอร์การ์ด เปิดตัวเทคโนโลยีการเข้ารหัสโทเค็น ‘Mastercard Digital Enablement Services (MDES) for Merchants’ โดยมีเคทีซีเข้าร่วมเป็นครั้งแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อยกระดับให้การทำธุรกรรมออนไลน์ของผู้บริโภคปลอดภัยยิ่งขึ้น พร้อมเสริมความเชื่อมั่นระหว่างร้านค้าออนไลน์และผู้บริโภค และพลิกโฉมอุปกรณ์ที่มีการเชื่อมต่อทุกประเภทให้เป็นอุปกรณ์ที่สามารถชำระและรับชำระเงินได้ อาทิ Apple Pay, Google Pay และ Samsung Pay รวมถึงผ่านอุปกรณ์ที่มีการเชื่อมต่ออย่าง Fitbit และ Garmin ขณะเดียวกัน MDES for Merchants ยังทำให้เทคโนโลยีการเข้ารหัสโทเค็นซึ่งครองที่หนึ่งในอุตสาหกรรมสามารถครอบคลุมการทำธุรกรรมออนไลน์ทุกประเภท ช่วยให้ผู้ออกบัตรสามารถใช้การเข้ารหัสโทเค็นแทนการใช้หมายเลขบัญชีที่มีความเสี่ยงเมื่อต้องใส่หมายเลขบัตรไว้บนเว็บไซต์ของร้านค้าหรือแอปพลิเคชันเพื่อชำระเงิน โดยรหัสโทเค็นมีการป้องกันทับอีกชั้นด้วยการใช้รหัสคริปโตแกรม (Cryptogram) ที่เป็นเลขเฉพาะต่อการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง ช่วยป้องกันผู้บริโภคและร้านค้าอีกหนึ่งระดับ เป็นการช่วยลดความเสี่ยงของการโดนโจรกรรมข้อมูล และมอบความสบายใจแก่ผู้บริโภคและร้านค้า
- เคทีซีจัดโครงการ “เรียนรู้ ต่อยอด ยิ่งยืน” สร้างโรงเรียนเพาะเห็ดพร้อมบรรจุ หลักสูตรการเรียนการสอนนอกเวลา 12 ครั้ง ประกอบด้วยภาคทฤษฎีและฝึกปฏิบัติเพาะเห็ดอออร์แกนิกครบวงจร รวมทั้งเทคนิคการสร้างแบรนด์ ออกแบบบรรจุภัณฑ์ และการบริหารต้นทุนและรายรับ-รายจ่ายให้กับนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อเป็นทางเลือกให้นักเรียนนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาต่อยอดเป็นอาชีพ สร้างรายได้และบริหารรายรับ-รายจ่าย เพื่อการใช้ชีวิตที่มีความสุขอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังลดค่าใช้จ่ายอาหารกลางวันให้กับโรงเรียน
- เคทีซีจัดโครงการ “KTC OFFER เรียนรู้ ต่อยอด ยิ่งยืน” เพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องการเงินที่มีประโยชน์ให้กับนิสิต นักศึกษาปริญญาตรีที่กำลังศึกษาในคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยจัดให้ผู้บริหารเคทีซีที่เป็นวิทยากรร่วมแบ่งปันความรู้ เน้นเข้าใจง่ายต่อยอดได้ เพื่อเป็นประโยชน์กับการเรียนและการใช้ชีวิตส่วนตัวและ

## ปี 2562 (ต่อ)

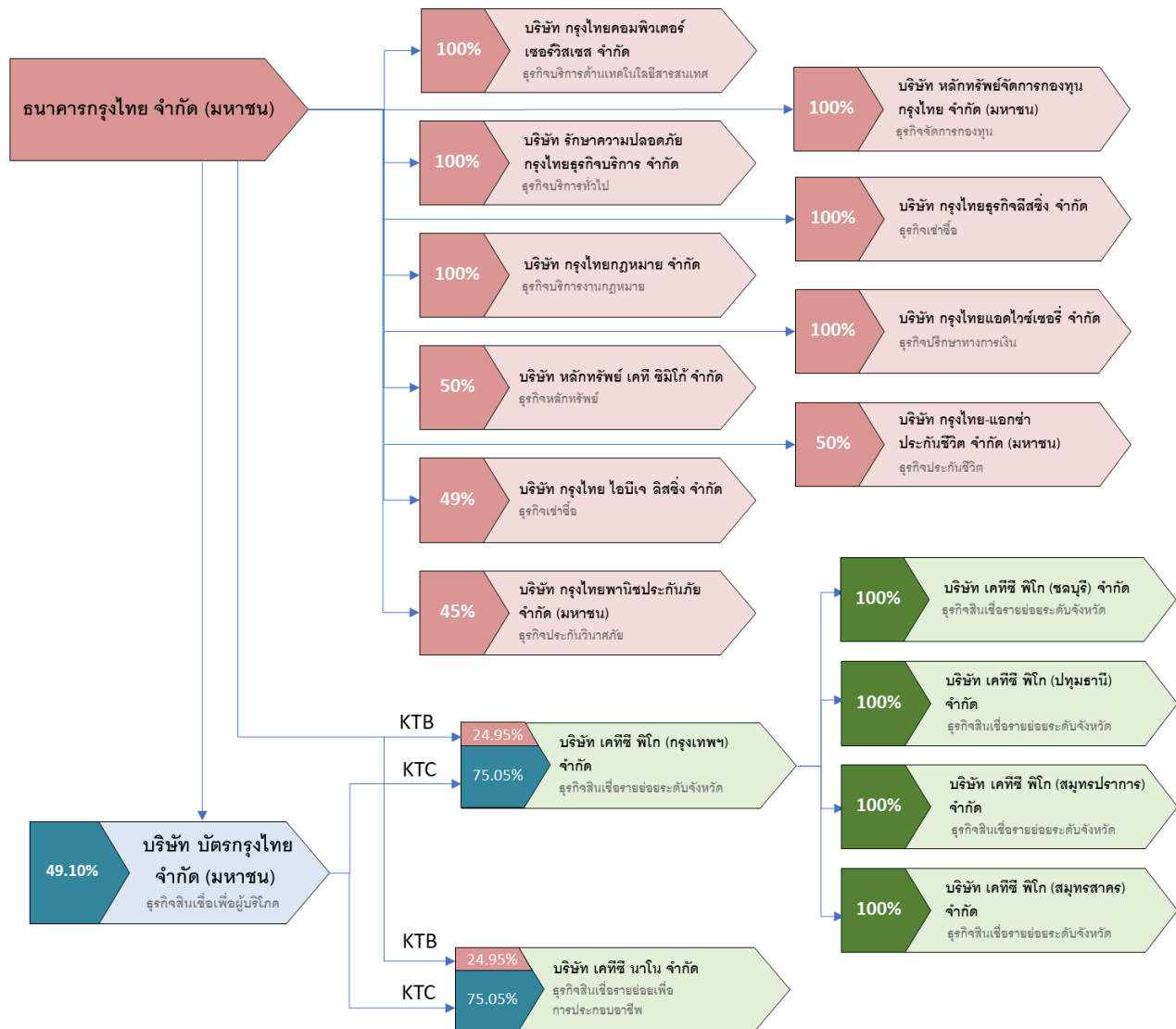
## การทำงานในอนาคต

- เคทีซีจัดโครงการ “KTC PR Press Club” ปักหมุดความเป็นสถาบันการเงินไทย ชวนคนไทยร่วม ใฝ่ใจอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยและชุมชนดั้งเดิมที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ซึ่งอาจถูกหลงลืม โดยจัดทริปพิเศษนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านสื่อมวลชนเพื่อเป็นสื่อกลางในการสร้างความกระแสมองใจให้กับสังคม “มนต์รักคนแม่กลอง” และ “เยือนบางกอก ยลอารามนนทบุรี เลียบชลนที ตามรอยมหา กวีเอก”
- เคทีซีได้รับหนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ ประเภท พิกอพัส ของบริษัท เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ)/ (ชลบุรี)/ (ปทุมธานี)/ (สมุทรปราการ)/ (สมุทรสาคร) และได้รับหนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ของบริษัท เคทีซี นาโน จำกัด
- ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2562 มีมติแต่งตั้งนางประวาลี รัตนประสาทพร เข้า ดำรงตำแหน่งแทนนางศรีประภา พริ้งพงษ์ เนื่องจากติดภารกิจสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้า รับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป
- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 12/2562 เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2562 ได้มีมติแต่งตั้งให้นาง น้ำผึ้ง วงศ์สมิทธิ และนายพิชิต จงสฤษดิ์หวั่ง ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2562
- ทริสเรทติ้งมีการปรับอันดับเครดิตองค์กรเป็น A+ ตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปัจจุบัน
- เคทีซีได้รับใบประกาศรับรองการต่ออายุการเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยใน การต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption) จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2562 จนถึงวันที่ 21 พฤษภาคม 2565
- ในปี 2562 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 4 ครั้ง ทั้งหมด 5 รุ่น มีมูลค่ารวม 6,115 ล้านบาท อายุประมาณ 2 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยในช่วงระหว่างร้อยละ 2.40 ถึง 3.20 ต่อปี
- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 KTC มีจำนวน KTC TOUCH ศูนย์บริการรับสมัครบัตรเครดิต สินเชื่อ บุคคล บริการรับชำระเงิน และให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัททั้งสิ้น 19 แห่ง แบ่งเป็นกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 18 แห่ง และภูมิภาค 1 แห่ง

#### 1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นโดยมี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีสัดส่วนการถือหุ้น 49.10% ทั้งนี้ บริษัทได้แสดงโครงสร้างการถือหุ้นของสถาบันการเงินที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเท่านั้น ดังนี้





#### 1.4.1 โครงสร้างการถือหุ้นของ บริษัท เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำกัด

บริษัท เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำกัด ถือหุ้นโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสัดส่วน 75.05% และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสัดส่วน 24.95% และขณะเดียวกันบริษัท เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำกัด ก็ถือหุ้นในบริษัท เคทีซี ฟิโก (ชลบุรี)/ (ปทุมธานี)/ (สมุทรปราการ)/ (สมุทรสาคร) เป็นสัดส่วน 100%

#### 1.4.2 โครงสร้างการถือหุ้นของ บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด

บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด ถือหุ้นโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสัดส่วน 75.05% และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสัดส่วน 24.95%

## 1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญในการขยายฐานผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล เพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีฐานะเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีสาขาจำนวนมากทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดเป็นช่องทางหลักเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้กับลูกค้าของธนาคารเช่นเดียวกับที่ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้กับบริษัทในเครือ

จึงได้ประสานความร่วมมือในทุกมิติ เพื่อสร้างสรรพคุณและพัฒนาระบบการตลาด รวมถึงกิจกรรมที่แปลกใหม่ และตรงใจผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในส่วนของการขยายฐานสมาชิกบัตร (Acquisition) การกระตุ้นการใช้ผ่านบัตร (Usage Marketing) การขยายร้านค้า (Merchant Acquiring) และในด้านนโยบายแอปพลิเคชัน โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

### ในด้านของ Acquisition

- เพื่อให้การขยายฐานสมาชิกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ เคทีซีจึงได้จัดให้มีหน่วยงาน Business Relation ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ของธนาคารเป็นการเฉพาะ เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบเทคนิคการขาย การใช้เอกสารประกอบตามหลักเกณฑ์ การแนะนำบัตรและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งยังจัดรายการส่งเสริมการขายเมื่อสมัครแรกเข้าควบคู่กันด้วย เพื่อให้ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์สามารถขยายฐานผลิตภัณฑ์ฯ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ KTC ได้จัดตั้งหน่วยงานย่อย Government Services Card โดยทำหน้าที่ประสานงานกับสายงานธุรกิจภาครัฐ ให้บริการบัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานราชการในการบริหารการเบิกจ่ายงบประมาณ การประชุมสัมมนาและการเดินทางให้มีความสะดวก ปลอดภัย โดยการร่วมมือดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการให้ความรู้ การสร้างเสริมและกระชับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างฐานการเติบโตอย่างยั่งยืน โครงการขยายฐานสมาชิกผ่านการสื่อสารช่องทาง Online ของธนาคารทั้ง KTB Next, KTB Line Official และ KTB Facebook ซึ่งเป็นช่องทางใหม่นอกจากช่องทางจากสายงานเครือข่ายที่เป็นช่องทางหลัก โดยลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์ KTC สามารถฝากชื่อ และเบอร์ติดต่อที่สะดวก ผ่านทั้ง 3 ช่องทาง โดยเจ้าหน้าที่ KTC Telesales จะติดต่อลูกค้ากลับเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ KTC ที่ลูกค้าสนใจ
- โครงการสมัครสินเชื่อ KTC Proud ที่สาขาธนาคารกรุงไทย ทราบผลภายใน 60 นาที และได้รับเงินโอนภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งในช่วงแรกจะเป็นโครงการทดลองในบางสาขาของธนาคาร ได้เปิดบริการตั้งแต่ต้นปี 2562
- 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 2562 ที่ผ่านมา

นอกจากนี้ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสำคัญและสนับสนุนบริษัท KTC Pico และบริษัท KTC Nano ในการขยายฐานผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (Pico Finance) และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano Finance) ซึ่งในการดำเนินการธุรกิจสำหรับใบอนุญาตทั้ง 2 นี้ บริษัทได้รังสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายภายใต้แบรนด์ที่ชื่อ “KTC พี่เบิ้ม” เพื่อสร้างสรรค์ กลยุทธ์และพัฒนาโปรแกรมการตลาดในส่วนของการขยายฐานสมาชิกสินเชื่อ (Acquisition) โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

- โครงการสมัครสินเชื่อเงินสด KTC พี่เบิ้ม ที่สาขา KTC Touch ที่ลูกค้าสามารถทราบผลภายใน 60 นาที และได้รับเงินโอนภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งในช่วงแรกจะเป็นโครงการทดลองในสาขา KTC Touch ที่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้เริ่มทดลองให้บริการตั้งแต่ปลายปี 2562 ที่ผ่านมานี้
- โครงการสมัครสินเชื่อเงินสด KTC พี่เบิ้ม ผ่านตัวแทนรับสมัครสินเชื่อของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และที่สาขานานาชาติกรุงไทย ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มให้บริการได้ตั้งแต่ต้นปี 2563 นี้
- โครงการสมัครสินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อรถจักรยานยนต์ KTC พี่เบิ้ม ที่สาขา KTC Touch ที่ลูกค้าสามารถทราบการอนุมัติและได้รับเงินโอนภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งในช่วงแรกจะเป็นโครงการทดลองในสาขา KTC Touch ที่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มให้บริการได้ตั้งแต่ต้นปี 2563 นี้

บริษัท KTC Pico และบริษัท KTC Nano เชื่อว่าการดำเนินการดังกล่าวจะสอดคล้อง และสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และที่สำคัญยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาด เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ในการเติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจจากผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสูงสุด

#### ในด้านของ Usage Marketing

- โครงการสินเชื่อผ่อนสบายผ่านบัตรเครดิต โดยให้สมาชิกสามารถผ่อนชำระบ้านผ่านบัตรเครดิตได้ตลอดอายุสัญญาและได้รับอัตราดอกเบี้ยอัตราเดียวกับการผ่อนด้วยเงินสด พร้อมรับคะแนนสะสม KTC FOREVER ในการผ่อนชำระค่าผ่อนบ้าน
- โครงการ “KTB Foreign Currency Exchange” โดยสมาชิกสามารถแลกเงินสกุลต่างประเทศผ่านบัตรเครดิต โดยไม่มีค่าธรรมเนียม
- โครงการมอบสิทธิประโยชน์ผ่านบัตรฯ ให้กับฐานลูกค้าบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE, KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE และ KTC-KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE โดยมอบสิทธิประโยชน์จากพันธมิตรที่หลากหลายให้กับสมาชิก
- โครงการส่งเสริมการตลาดสำหรับการชำระเบี้ยประกันชีวิต/ ประกันสุขภาพของ บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิตที่ธนาคารกรุงไทย โดยลูกค้าบัตรเครดิตจะได้รับเครดิตเงินคืน หรือเลือกผ่อนชำระ 0% ผ่านทางช่องทางธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ

- โครงการ “ไขความลับ ความมั่งคั่ง อย่างยั่งยืน” ที่ร่วมกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ภายใต้สำนักงานเขตที่ธนาคารกรุงไทยกำหนดทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยมอบสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้า KTB Precious Plus เมื่อชำระเบิ่ประกันชีวิต/ ประกันสุขภาพของ บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิตผ่านบัตรเครดิต
- โครงการร่วมกิจกรรมส่งเสริมการตลาดในงาน Money Expo ในบูธของธนาคารกรุงไทยสำหรับลูกค้าบัตรฯ ที่ชำระเบิ่ประกันชีวิต/ ประกันสุขภาพของ บมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิตผ่านบัตรเครดิตเคทีซี
- โครงการผลิตภัณฑ์ประกันภัย “KTB สินเชื่อบ้านปลอดภัย” โครงการผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ “Krungthai Health Care” และ “Krungthai Health Care Plus” โครงการผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล “PA Super Protection Plus” และ “PA สุขใจชั่ววัย” ของ บมจ. กรุงไทยพานิชประกันภัย และ บมจ. ทิพยประกันภัย ซึ่งสามารถชำระค่าเบิ่ฯ ผ่านบัตรเครดิต KTC ได้ที่ธนาคารกรุงไทย

#### ในด้าน Merchant Acquiring

- โครงการ “ขยายร้านค้าออนไลน์” เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจออนไลน์และตอบสนองการทำธุรกรรม e-Commerce รวมถึง Social Commerce และ m-Commerce
- โครงการรับชำระเงินผ่านระบบ “Virtual Terminal” ซึ่งเป็นการชำระค่าสินค้า และ/ หรือบริการแบบออนไลน์ โดยป้อนข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าบนระบบ Web Service สำหรับธุรกิจประกันภัย/ ประกันชีวิต และธุรกิจที่มีการจ่ายชำระค่าบริการต่าง ๆ ที่มีบริการในลักษณะ Contact Center เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ร้านค้า/ Agent ในการทำรายการ โดยเปลี่ยนจากการ Key-in ข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าเข้าเครื่องรูดบัตร (EDC) เป็นการ Key-in บนระบบ Web Service แทน ทำให้ Agent สามารถทำรายการชำระระบบได้ real-time ขณะสนทนากับลูกค้า
- โครงการ “ขยายร้านค้าอาชีพ” กับพันธมิตรธุรกิจร้านค้าชั้นนำอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทย และกลุ่มชาวจีนที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย
- โครงการ “KTC QR Code Payment” บริการรับชำระค่าสินค้า และ/ หรือการบริการผ่านการสแกน QR Code แทนการทำรายการผ่านเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture: EDC) โดยผู้ถือบัตร (ลูกค้า) เป็นผู้ทำรายการชำระเงินด้วยตนเองด้วยการสแกน QR Code ที่ร้านค้าผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่รองรับการทำรายการ QR Code Payment (รวมถึง แอปพลิเคชัน KTC Mobile) นอกจากนี้ KTC มีนโยบายร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย ในการนำหมายเลขบัญชีพร้อมเพย์ที่ร้านค้าลงทะเบียนไว้กับธนาคารกรุงไทย มาผูกข้อมูลลงบน KTC QR Code เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าและร้านค้าพันธมิตร ในการชำระและรับชำระค่าสินค้า และ/ หรือบริการ ผ่านบัตรเครดิต KTC หรือผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ซึ่งถือเป็นการร่วมมือกันในการขยายฐานลูกค้าและฐานร้านค้าสมาชิกบัตรของทั้งสององค์กร

- จัดตั้งทีมงานเพื่อประสานความร่วมมือในการสนับสนุนลูกค้า SME ของธนาคารกรุงไทย ที่ต้องการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต บัตรเดบิต รวมถึง QR Code ผ่านเครื่อง EDC ออนไลน์ Alipay หรือ QR Pay ให้ได้รับการความสะดวกรวดเร็วและประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี

#### ในด้านโมบายแอปพลิเคชัน

- โครงการเชื่อมต่อระบบระหว่างโมบายแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” กับโมบายแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย “Krungthai Next” เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับสมาชิกบัตรให้สามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีบัตร KTC ได้ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Krungthai Next และตรวจสอบข้อมูลบัญชีออมทรัพย์/ กระแสรายวันของธนาคารกรุงไทยผ่านโมบายแอปพลิเคชัน KTC Mobile รวมถึงเพิ่มเมนูชำระบัตร KTC เพื่อให้สมาชิกบัตร KTC ที่มีบัญชีที่โมบายแอปพลิเคชัน Krungthai Next สามารถชำระค่าบัตร KTC ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน KTC Mobile ได้เลย โดยไม่ต้องเปลี่ยนเข้าใช้งานที่โมบายแอปพลิเคชัน Krungthai Next

KTC เชื่อว่าการดำเนินการดังกล่าวจะสอดคล้อง และสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และที่สำคัญยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาด เพื่อประโยชน์สูงสุดของทั้งสององค์กร ในการเติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้สมาชิกของทั้งสองสถาบันได้รับความพึงพอใจจากผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสูงสุด

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### 2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต การให้บริการชำระเงินแทน และธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal loan) ซึ่ง ณ 31 ธันวาคม 2562 มีสมาชิกรวม 3.4 ล้านบัญชี สมาชิกประมาณร้อยละ 50 อยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล

#### 2.1.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของ KTC มาจากรายได้จากดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียมของสองธุรกิจหลักของบริษัท ประกอบด้วย ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อบุคคล ซึ่งในส่วนของรายได้ค่าธรรมเนียมนั้นได้บันทึกจากรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินโดยคำนวณจากยอดลูกหนี้ค้างชำระไว้ด้วย ซึ่งเป็นที่สังเกตว่าภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่มีธนาคารสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยได้สูงสุดร้อยละ 15 เท่านั้น ในขณะที่ภายใต้กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินได้ถึงร้อยละ 18 สำหรับบัตรเครดิต

สำหรับสินเชื่อบุคคล บริษัทสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินได้ถึงร้อยละ 28 ส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย จะบันทึกบัญชีเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน นอกจากนี้ KTC ยังมีรายได้อื่น ๆ ได้แก่รายได้จากธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน และรายได้อื่น ๆ เป็นต้น

## โครงสร้างรายได้ของบริษัทตามงบการเงินเฉพาะ 3 ปีย้อนหลัง (ปี 2560 – ปี 2562)

รายละเอียดโครงสร้างรายได้	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
<b>รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิต</b>	11,642	59.6%	12,363	58.3%	13,068	57.8%
(1) รายได้ดอกเบี้ย <sup>(1)</sup>	4,632	23.7%	4,884	23.0%	5,259	23.2%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	5,305	27.2%	5,538	26.1%	5,842	25.8%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	1,705	8.7%	1,942	9.2%	1,967	8.7%
<b>รายได้จากธุรกิจสินเชื่อบุคคล</b>	7,377	37.8%	8,377	39.5%	9,038	39.9%
(1) รายได้ดอกเบี้ย <sup>(1)</sup>	3,424	17.5%	3,883	18.3%	4,184	18.5%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	2,812	14.4%	3,100	14.6%	3,329	14.7%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	1,142	5.8%	1,394	6.6%	1,525	6.7%
<b>รายได้อื่นๆ</b>	506	2.6%	457	2.2%	520	2.3%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล	31	0.2%	28	0.1%	26	0.1%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ	17	0.1%	9	0.0%	5	0.0%
- กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน	139	0.7%	142	0.7%	149	0.7%
- อื่นๆ	319	1.6%	277	1.3%	340	1.5%
<b>รวมรายได้</b>	<b>19,525</b>	<b>100.0%</b>	<b>21,198</b>	<b>100.0%</b>	<b>22,625</b>	<b>100.0%</b>

ที่มา : งบการเงินปี 2560 - 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ทูโรโมท์ซู ไชยศ สอบบัญชี จำกัด

หมายเหตุ : <sup>(1)</sup> บริษัทได้รับรายได้ดอกเบี้ยของแต่ละธุรกิจที่อัตราร้อยละ 15 ไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินซึ่งบันทึกเป็นรายได้ค่าธรรมเนียม





## 2.1.2 ธุรกิจบัตรเครดิต

**ธุรกิจบัตรเครดิต** สามารถแยกออกเป็น 2 ด้านคือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิตและธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต ธุรกิจการออกบัตรเครดิตจะเริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต การอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตรเครดิต การกำกับดูแลการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การรับชำระหนี้ และการติดตามหนี้โดยที่ธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) จะมีรายได้เป็นค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่างๆ และดอกเบี้ยรับ ส่วนธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิตนั้นเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต โดยบริษัทจะคัดเลือกและติดตั้งเครื่องรูดบัตรและ/ หรือติดตั้งระบบ Payment Gateway) ให้กับร้านค้าเพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตรโดยบริษัทจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียม

## 2.1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business)

ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business) เป็นธุรกิจของ KTC ในฐานะธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรเครดิต หรือ Issuing Bank บริษัทได้รับอนุญาตให้ออกบัตรโดยมีตราสัญลักษณ์    และ  บนบัตร ทั้งนี้ จะมีค่าธรรมเนียมการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (Visa International Service Association) (“วีซ่า”) มาสเตอร์การ์ด อินเตอร์เนชั่นแนล (MasterCard International Incorporated) (“มาสเตอร์การ์ด”) และ เจซีบีอินเตอร์เนชั่นแนล (JCB International) (“เจซีบี”) และ ยูเนียนเพย์ อินเตอร์เนชั่นแนล (UnionPay International) (“ยูเนียนเพย์”) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการชำระเงินระหว่างธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร/ บริษัทร้านค้า ผู้ถือบัตรสามารถเลือกได้ว่าต้องการใช้บัตรที่ออก



ร่วมกับวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี หรือยูเนียนเพย์ โดยจะสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้กับทุกร้านค้าสมาชิกที่มีสัญลักษณ์    และ 

บริษัทดำเนินงานทางด้านธุรกิจออกบัตรเครดิต (Issuing Business) ในส่วนของการให้สินเชื่อบัตรเครดิต บริษัทมีนโยบายยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีตลอดชีพสำหรับบัตรเครดิตทั่วไป (สำหรับบัตร 2 ใบแรก) และจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปีเฉพาะปีแรก สำหรับบัตรใบที่ 3 ขึ้นไป กรณีที่ซ้ำกับแบรนด์บัตรเครดิตเดิมที่สมาชิกถืออยู่ ในอัตรา 500 บาทต่อปี




ทั้งนี้ บริษัทมุ่งเน้นพัฒนาแผนธุรกิจ และแผนการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเติบโต ผ่านการขยายฐานบัตรและสมาชิกใหม่ โดยร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อส่งเสริมให้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเคทีซี และสร้างสัมพันธ์ระยะยาว โดยเคทีซีดำเนินกลยุทธ์หลัก 6 ประการ ดังนี้

1. เน้นการพัฒนา นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแบบครบวงจร
2. ตอบสนองทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นมอบสิทธิประโยชน์ครอบคลุมในทุกหมวดการใช้จ่าย
3. เน้นและชูคะแนน KTC FOREVER ให้มีค่าเพิ่มขึ้น
4. สร้างแบรนด์ผ่านกิจกรรมการตลาดเพื่อผูกสัมพันธ์กับสมาชิก
5. ยึดหลัก Customer Centric และการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อที่จะเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
6. การตลาดแบบดิจิทัล ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

ท้ายที่สุดบริษัทยังให้ความสำคัญในการศึกษาตลาด และโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอ สิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการและเข้าถึงไลฟ์สไตล์การใช้บัตรให้มากที่สุด ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการเติบโต โดยที่ผ่านมาบริษัทได้มีการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้า ดังนี้

จำนวนบัตรเครดิตและลูกหนี้บัตรเครดิต	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนบัตรเครดิตรวม (บัตร)	2,169,370	2,387,659	2,510,914
อัตราการใช้บัตร (% ต่อปี)	3.5%	10.1%	5.2%
ลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิ (ล้านบาท)	45,048	47,937	53,254
อัตราการใช้บัตร (% ต่อปี)	4.8%	6.4%	11.1%

บริษัทมีรูปแบบของบัตรเครดิตที่หลากหลายสามารถแบ่งได้ ดังนี้





1. **บัตรแบบ Generic Card** ในรูปแบบของบัตรเครดิต KTC VISA/ MASTERCARD/ JCB/ UNIONPAY ที่ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากสถานบริการและร้านค้าที่มีสัญลักษณ์    และ  ทั่วโลก รวมถึงสามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ เนื่องจากลูกค้ามีความหลากหลาย KTC จึงร่วมกับ VISA/ MASTERCARD/ JCB/ UNIONPAY ในการออกบัตรสำหรับลูกค้า 3 กลุ่มหลักได้แก่ กลุ่มซูเปอร์

กลุ่มพรีเมียมและกลุ่มลูกค้าทั่วไป ทั้งนี้ บริษัทมีบริการ KTC Government Services Card (บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ) เป็นบัตรเครดิตเพื่อหน่วยงานราชการ ช่วยให้การใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐและลดภาระและความเสี่ยงในการถือเงินสดของข้าราชการ

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

#### (ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจการออกบัตรเครดิต





บริษัทให้บริการและมีสิทธิประโยชน์เสนอให้ผู้ถือบัตรเครดิตหลายประการ ดังนี้

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

บริษัทจะได้รับค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่บริษัทคิดจากผู้ใช้บริการร้อยละ 3 ของยอดเงินที่เบิกถอนต่อครั้ง โดยกำหนดยอดเงินขั้นต่ำในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 500 บาท และรายได้ดอกเบี้ยจากบัตรเครดิต ซึ่งบริษัทเริ่มคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้งานตั้งแต่วันที่เบิกเงินสดจนถึงวันที่ชำระเงินครบทั้งจำนวน

- 3) **บริการเสริมอื่นๆ** คือ บริการหรือสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมที่บริษัทให้แก่ผู้ถือบัตรควบคู่ไปกับบัตร 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 PLATINUM:** 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):** สามารถชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ 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/ KTC UNIONPAY PLATINUM และสูงสุด 40,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหายกรณีเดินทางต่างประเทศ  |
| 20 ล้านบาท | - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA SIGNATURE/ KTC X VISA SIGNATURE/ KTC WORLD REWARDS MASTERCARD/ KTC X WORLD REWARDS MASTERCARD/ KTC UNIONPAY DIAMOND และสูงสุด 40,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหายกรณีเดินทางต่างประเทศ |
| 40 ล้านบาท | - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA INFINITE/ KTC WORLD MASTERCARD/ KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE/ KTC UNIONPAY ASIA PRESTIGE DIAMOND และสูงสุด 100,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหายกรณีเดินทางต่างประเทศ            |
- **รายการสะสมคะแนน KTC FOREVER:** ทุก 25 บาท ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรรับ 1 คะแนน ซึ่งไม่มีวันหมดอายุ เพื่อสะสมไว้แลกกับส่วนลดและ/หรือของรางวัลต่าง ๆ และบริการ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ
  - **บริการผ่อนชำระกับ KTC:** บริการผ่อนชำระค่าสินค้าบริการเป็นงวด ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 0 - 0.80 ต่อเดือน นานสูงสุดถึง 10 เดือน ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ
  - **บริการผ่อนชำระทาง KTC PHONE 02 123 5000:** บริการขอผ่อนชำระค่าสินค้าทางโทรศัพท์สำหรับรายการที่รอเรียกเก็บในเดือนถัดไป ด้วยอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 0.80 ต่อเดือน ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยอาจขึ้นอยู่กับโปรโมชั่นในแต่ละช่วง
  - **KTC U SHOP:** บริการสั่งซื้อสินค้า จัดส่งฟรีถึงบ้าน โดยมีพันธมิตรร้านค้ากว่า 165 ราย และจำนวนสินค้ากว่า 7,000 รายการ ให้เลือกซื้อจากแคตตาล็อก หรือสั่งซื้อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.ktc.co.th/USHOP](http://www.ktc.co.th/USHOP), [LINE@KTCUSHOP](mailto:LINE@KTCUSHOP), หรือจุดให้บริการ KTC TOUCH โดยสามารถชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิตเคทีซีได้ทุกประเภท หรือใช้คะแนนสะสม KTC FOREVER
  - **KTC Real Privileges:** บนเว็บไซต์ [www.ktc.co.th](http://www.ktc.co.th) ได้รวบรวมข่าวสารสิทธิประโยชน์ และสิทธิพิเศษมากมายครอบคลุมทุกประเภทการใช้จ่าย เช่น ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก เป็นต้น รวมถึงสื่อสาร สิทธิประโยชน์ และสิทธิพิเศษผ่านช่องทาง KTC LINE Official Account นอกจากนั้นยังเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกบัตรและ KTC ผ่าน FACEBOOK ที่ [www.facebook.com/KtcRealPrivilege](http://www.facebook.com/KtcRealPrivilege) และ TWITTER ที่ [twitter.com/KtcRealPrivilege](http://twitter.com/KtcRealPrivilege) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือเรื่องราวที่น่าสนใจในกลุ่มสมาชิกผู้ใช้สังคมออนไลน์ (Social Network) รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของ KTC

- **KTC World Travel Service:** บนเว็บไซต์ [www.ktcworld.co.th](http://www.ktcworld.co.th) ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง พร้อมทั้งข่าวสารสิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวจากพันธมิตรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศนอกจากนี้สมาชิกยังสามารถรับข่าวสารได้ทาง FACEBOOK ที่ [www.facebook.com/ktcworld](https://www.facebook.com/ktcworld)
- **Secured e-pay:** บริการด้านความปลอดภัยในการทำรายการชำระค่าสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีการพัฒนาให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และสามารถรองรับระบบ VbV ของวีซ่า อินเทอร์เน็ตชั้นเนต  และ MCSC ของมาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ตชั้นเนต  และ J/Secure ของเจซีบี อินเทอร์เน็ตชั้นเนต 
- **KTC ONLINE SERVICE:** สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile ซึ่งรองรับทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android และผ่านเว็บไซต์ [www.ktc.co.th/online-service](http://www.ktc.co.th/online-service)
- **Samsung Pay:** บริการที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆ ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD ผ่านแอปพลิเคชัน  ในโทรศัพท์มือถือซัมซุง ซึ่งใช้งานง่าย สะดวก และมีความปลอดภัยสูง
- **Fitbit Pay:** บริการที่ให้สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่าง ๆ ที่รับชำระด้วยระบบชำระแบบไร้สัมผัส (contactless payment) ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD ผ่านสมาร์ทวอช์ Fitbit ได้ง่าย ปลอดภัย และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น
- **Garmin Pay:** บริการการชำระเงินผ่านสมาร์ทวอช์ Garmin ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD เพื่อชำระเงินค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่าง ๆ ที่รับชำระด้วยระบบชำระแบบไร้สัมผัส (contactless payment)

#### (ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต

- 1) **รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต (Acquiring Cardholders)** บริษัทรับสมัครผู้ถือบัตรเครดิตผ่านช่องทางหลัก ๆ ดังนี้
  - KTC TOUCH ศูนย์บริการทางการเงินครบวงจรโดยมีพนักงานของบริษัทอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำและบริการในด้านต่าง ๆ
  - ผ่านทางสาขาหรือพนักงานของธนาคารกรุงไทย ที่มีสาขาคอบคลุมทั่วประเทศกว่า 1,000 สาขา
  - ช่องทาง Outsource Sales บริษัทดำเนินการใช้บริการจากบุคคลภายนอกประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล สำหรับงานแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินของ KTC โดยมีผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ฯ (อิสระ) ทั่วประเทศกว่า 2,500 ราย
  - ช่องทางที่ร่วมมือกับพันธมิตรต่างๆ ได้แก่ บริษัทที่ออกบัตรร่วม (Co-brand) พันธมิตรทางธุรกิจ

และสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่มีได้แสวงหากำไร (Affinity) ในการหาสมาชิกบัตรใหม่ รวมถึงมีการทดลองหาช่องทางใหม่ ๆ โดยร่วมธุรกิจในลักษณะ Synergy กับพันธมิตรรีเทล ร้านค้าปลีก เช่น J-Mart ขยายฐานบัตรสินเชื่อพร้อม ๆ กับการขายสินค้า ด้วยวิธีการแบ่งชำระ ในคราวเดียวกัน รวมถึงการออกบัตรเครดิตสำหรับผู้รับเหมารายย่อย ที่ดำเนินการร่วมกับทาง SCG

- **ช่องทางดิจิทัล** เพื่อเป็นการตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เคทีซีได้มีการพัฒนาช่องทางการสมัครผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ และแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ลูกค้าสามารถดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์หลัก [www.ktc.co.th](http://www.ktc.co.th) หรือสื่อออนไลน์ของเคทีซี รวมถึงการสมัครผ่านบริษัทพันธมิตรออนไลน์ต่าง ๆ โดยเพื่อความสะดวก ลูกค้าสามารถฝากข้อมูลได้ 24 ชั่วโมงทุกวัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประสานงาน และติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด
- **ช่องทาง Telesales** บริษัทดำเนินการบริหารงานขาย และงานบริการทางโทรศัพท์โดยตรง ในรูปแบบ In-House Telesales เพื่อรองรับความต้องการสมัครจากลูกค้าช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก
- **แผนก Government Card** ทำหน้าที่ขยายฐานบัตรเครดิตองค์กร ภายใต้บริการ “บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ” (KTC GOVERNMENT SERVICE CARD) และ “บัตรเครดิต KTC VISA CORPORATE” ให้แก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ บริษัทเอกชน เป็นต้น พร้อมทั้งกระตุ้นยอดการใช้ผ่านบัตรฯ และดูแลให้บริการหลังการขายด้วย
- **Contact Center** เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าทั่วไปที่มีความประสงค์ต้องการสมัครเป็นสมาชิกแล้วโทรมาสอบถาม จะมีเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน

## 2) อนุมัติบัตรและวงเงิน (Credit Acceptance)

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

การพิจารณาอนุมัติบัตรและวงเงินที่จะให้กับผู้สมัครแต่ละรายจะพิจารณาจากหลายปัจจัยรวมถึงรายได้และความสามารถในการชำระเงินคืน นอกจากนี้ บริษัทยังตรวจสอบประวัติการชำระเงินของผู้สมัครจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยบริษัทดังกล่าว ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลเครดิตส่วนบุคคล และประวัติทางการเงินของลูกค้าในฐานะหน่วยงานแห่งชาติ ประกอบกับประสบการณ์ของนักวิเคราะห์ในบริษัท สำหรับการพิจารณาอนุมัติวงเงินนั้นบริษัทจะแยกกันพิจารณาวงเงิน โดยธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลจะยึดตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทยังควบคุมความเสี่ยงโดยการติดตามรูปแบบ

ข้อมูลการชำระหนี้ของลูกค้าในอดีตเป็นฐานในการพิจารณาอนุมัติวงเงินด้วย ในกรณีของผู้สมัครรายเดียวกันแต่ขอสินเชื่อในหลายประเภทต่อบริษัท เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้สมัคร สถานภาพด้านอาชีพ รายได้ และตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงรวมของผู้สมัครแต่ละรายให้ไม่เกินกว่าความสามารถในการชำระหนี้ของผู้สมัครรายนั้น ๆ

บริษัทได้พัฒนาระบบ Credit Scoring ซึ่งเป็นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้คะแนนผู้สมัครแต่ละรายและพิจารณาอนุมัติตามคะแนนที่กำหนดไว้ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติทำได้รวดเร็วเป็นมาตรฐาน และให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อได้ผลการพิจารณาแล้ว บริษัทจะส่งผลการพิจารณาให้แก่ผู้สมัครทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการอนุมัติทราบ สำหรับใบสมัครที่ได้รับการอนุมัติ บริษัทจะส่งข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปยังหน่วยงานภายนอกที่ได้มาตรฐานและได้รับการรับรอง (Certified) จาก วีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์ ในการผลิตบัตรเครดิตเพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรลงในบัตร จากนั้น บริษัทจะจัดส่งบัตรไปที่ KTC TOUCH หรือสาขาธนาคารกรุงไทยหรือที่อยู่ของผู้สมัคร ตามที่ผู้สมัครระบุไว้

### 3) อนุมัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (Authorization)

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

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



ผู้ถือบัตรสามารถเลือกชำระได้หลายช่องทาง 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 ผู้ถือบัตรสามารถแจ้งบริษัทเพื่อให้ตั้งพักรายการนั้นไว้ก่อนและไม่มีภาระทางหนี้ในช่วงนั้นได้ โดยบริษัทจะดำเนินการสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงและระบุให้ได้ว่าฝ่ายใดจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายรายการนั้น ๆ และทำการเรียกเก็บไปยังผู้ที่ต้องรับผิดชอบค่าเสียหายนั้นภายใน 45 ถึง 180 วัน ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรฐานของวิชี มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์ โดยบริษัทมีระบบติดตามรายการที่เกิดขึ้นและจัดทำรายงานของจำนวนรายการที่มีการปฏิเสธจากผู้ถือบัตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เสียสิทธิในการเรียกเก็บเงินจากฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจริง

## 5) การติดตามหนี้ (Collection)

บริษัทได้มอบหมายให้ บริษัท วินเพอร์ฟอรัแมนซ์ จำกัด (Outsource) ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทนบริษัทตามนโยบายการบริหารและพ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 โดยจะดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ทันทีเมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งแนวทางการบริหารในการติดตามทวงถามหนี้ทั้งธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคล มีมาตรฐานในลักษณะเดียวกันแต่ความถี่ในการติดตามหนี้และขั้นตอนจะแตกต่างกันไปตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ หรืออายุหนี้ของลูกค้า รวมถึงมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ (Collector) ให้เหมาะสมกับบัญชีลูกค้าตามรอบระยะเวลาของการค้างชำระเพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว ดังนี้

- หนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน มีการติดตามทวงถามโดยวิธีการส่งจดหมายติดต่อกับลูกค้า (Debt Collection

Letter) ใช้โทรศัพท์ติดต่อ การใช้ข้อความเสียง (Voice Broadcasting) และการส่งข้อความแจ้งเตือนให้ชำระหนี้ (SMS) โดยเพิ่มระดับความเข้มงวดในการติดตามทวงถามตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ นอกจากนี้ บัญชีลูกค้ายกชำระที่ต้องการตรวจสอบเป็นกรณีพิเศษ บริษัทได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ติดตามทวงถามนอกสถานที่ (FCR) เป็นการเฉพาะราย เพื่อติดตามให้มีการชำระเงินหรือตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ายก บริษัทดำเนินการระงับการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้ายกเป็นการชั่วคราว เมื่อลูกค้ายกเริ่มค้างชำระหนี้ (Due Date) โดยลูกค้ายกไม่สามารถใช้วงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อได้จนกว่าจะมีการชำระเงินตามเงื่อนไขและข้อกำหนด หากลูกค้ายกไม่ชำระหนี้เมื่อบัญชีลูกค้ายกค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทดำเนินการยกเลิกการใช้บัตรเครดิต หรือยกเลิกการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้ายกนั้น ๆ อย่างถาวร หรือหากลูกค้ายกมีพฤติกรรมที่ไม่สามารถชำระหนี้คืนและมีสถานะที่มีความเสี่ยงต่อการชำระหนี้ บริษัทอาจพิจารณาดำเนินการยกเลิกก่อน 90 วัน

- หนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทให้ความช่วยเหลือและประนีประนอมกับลูกค้ายกตามหลักเกณฑ์ของบริษัท เพื่อให้ลูกค้ายกสามารถชำระหนี้คืนบริษัทโดยเร็ว หากลูกค้ายกมีเจตนาไม่ชำระหนี้ บริษัทพิจารณาดำเนินการเพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

บริษัทใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารหนี้ โดยระบบสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้ายกแต่ละรายตามอายุหนี้ จำนวนหนี้ที่ค้างชำระ สถานะทางบัญชี พฤติกรรมการใช้วงเงินสินเชื่อ และอื่น ๆ ซึ่งระบบติดตามหนี้ (Debt Collection System) มีการมอบหมายบัญชีลูกค้ายกให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามทวงถามโดยอัตโนมัติทันทีเมื่อลูกค้ายกเริ่มมีการค้างชำระรวมถึง การรายงานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารหนี้ของบริษัท

#### 6) การควบคุมการกระทำทุจริตที่เกี่ยวกับผู้ถือบัตร (Fraud Control)

เนื่องจากบริษัทในฐานะบริษัทผู้ออกบัตร อาจมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือบัตร ในกรณีที่ผู้ถือบัตรถูกกระทำการทุจริต หรือมีการปลอมแปลงบัตรของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมการกระทำทุจริตเหล่านี้ เพื่อลดความเสี่ยงที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อกรณีที่มีการทุจริตหรือปลอมแปลงบัตรดังกล่าว

ฝ่ายงาน Fraud Control ที่บริษัทจัดตั้งขึ้นจะทำการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ว่ารายการซื้อสินค้าและบริการรายการใดที่เป็นการซื้อขายที่เข้าข่ายทุจริต โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

- วิซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์
- ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต (ภายใต้สมาคมธนาคารไทย)
- บริษัทที่มีงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการใช้บัตรของผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก ตลอด 24 ชม.ทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมการใช้บัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบทันทีที่มีการทำรายการโดยเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือข้อความ (SMS)
- บริษัทได้มีการพัฒนา Mobile Application ให้เป็นเครื่องมือสำหรับลูกค้ายกในการบริหารความเสี่ยงด้วยตัวเอง (Customer Empowerment) โดยให้ลูกค้ายกสามารถที่จะอายัดบัตรชั่วคราว และกำหนดวงเงินการทำรายการ e-Commerce เพื่อลดความเสี่ยงของรายการ Fraud e-Commerce ที่มีแนวโน้มปรับตัวขึ้นต่อเนื่อง

## รวมทั้งการกำหนดยอดและช่องทางการรับ Alert Notification ตามยอดเงินที่ลูกค้าต้องการได้

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการลดการกระทำทุจริต บริษัทได้ส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์ เป็นประจำ และยังมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการอบรมให้ความรู้กับบุคคลภายนอก เช่น ร้านค้า ตำรวจ ธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร/ บริษัทร้านค้าอื่น ๆ การอบรมเหล่านี้จะช่วยให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถป้องกันการกระทำทุจริต และสามารถระงับรายการในครั้งนั้น ๆ ได้ทันการ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล รวมเป็นจำนวน 1.65 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

บริษัทมีเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture: EDC) ในปี 2560 จำนวน 24,957 เครื่อง ในปี 2561 จำนวน 26,283 เครื่อง และในปี 2562 จำนวน 26,690 เครื่อง

#### (ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต

การบริการด้านธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิตแบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ ดังนี้

1. **บริการรับชำระเงินผ่านเครื่องรูดบัตร (KTC EDC)** ทางบริษัทให้บริการ ณ ปัจจุบัน แบ่งเป็น (1) เครื่อง EDC ที่รับบัตรของเครือข่ายวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์ และ (2) เครื่อง EDC ที่รับการชำระรายการ Alipay O2O Payment
2. **บริการเครื่องรูดบัตรแบบพกพา (KTC mPOS)** คือการเปลี่ยนสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นเครื่องรับบัตรเครดิตเคลื่อนที่ด้วย mPOS (Mobile Point of Sale) โดยมีบริการรับชำระเงินเต็มจำนวน บริการผ่อนชำระกับบัตร KTC (Installment payment with KTC card) และแลกคะแนน KTC FOREVER
3. **บริการรับชำระเงินออนไลน์ (KTC GATEWAY)** เป็นการให้บริการรับชำระเงินแก่ร้านค้าสมาชิกที่มีระบบซื้อขาย Online ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือร้านค้าประเภท e-Commerce โดยในปี 2552 ทางบริษัทได้เริ่มใช้ระบบ 3D Secure คือจะมีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรโดยการใส่รหัสที่ผู้ถือบัตรกำหนด (PIN) ไว้กับบริษัทผู้ออกบัตร หรือ รหัสผ่านที่ใช้ครั้งเดียว OTP (One Time Password) ระหว่างการทำรายการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตออนไลน์
4. **บริการเรียกเก็บเงินอัตโนมัติ (AUTO PAYMENT)** ร้านค้าสมาชิกจะส่งข้อมูลเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและ

บริการจากลูกค้า โดยส่งให้บริษัทตัดเงินจากบัตรเครดิตของลูกค้าเป็นรายเดือนอัตโนมัติ

5. **บริการชำระหนี้ด้วยบัตรเครดิตโดยผ่านระบบคำสั่งซื้อสินค้าและบริการทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ (Mail Order/ Telephone Order)** ร้านค้าสมาชิกสามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระหนี้ค่าสินค้าและบริการผ่านการตัดเงินจากบัตรเครดิตอัตโนมัติได้
6. **บริการชำระหนี้ผ่านระบบ Virtual Terminal** เป็นช่องทางในการทำรายการชำระหนี้ค่าสินค้าและ/หรือบริการแบบออนไลน์โดยป้อนข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าบนระบบ Web Service แทนการทำรายการ Key-in ข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าเข้าเครื่องรูดบัตร (EDC)
7. **บริการชำระหนี้ผ่าน QR Code (KTC QR PAY)** เป็นการทำการรายการแบบ Push Payment โดยผู้ถือบัตร (ลูกค้า) เป็นผู้ทำการรายการชำระหนี้ด้วยตนเองโดยการ สแกน QR Code ของร้านค้าผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่รองรับการทำการรายการ QR Code Payment (รวมถึง แอปพลิเคชัน KTC Mobile)

ร้านค้าสามารถให้บริการกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต และ Alipay Wallet ในการชำระหนี้ค่าสินค้าและบริการในแต่ละรูปแบบข้างต้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าจะได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการชำระหนี้

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

บริษัททำสัญญากับร้านค้าสมาชิกแบบไม่จำกัดอายุโดยมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ของร้านค้าสมาชิก รวมทั้งเรื่องการกระทำที่จัดอยู่ในข่ายการกระทำทุจริต โดยอ้างอิงจากมาตรฐานที่กำหนดโดยวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี รวมถึงยูเนียนเพย์ และมีการปรับปรุงเพื่อให้เหมาะกับการดำเนินงานของบริษัท และสถานะธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย บริษัทจะทำการทบทวนสัญญากับร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ สัญญาดังกล่าวยังได้ระบุถึงสิทธิของบริษัทที่จะเรียกร้องเอาจากร้านค้าในกรณีที่ร้านค้าทำผิดสัญญา รวมทั้งกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่บริษัทจะเรียกเก็บจากร้านค้าในการชำระหนี้ค่าสินค้าและบริการด้วย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีจำนวนร้านค้าทั้งสิ้น 36,837 ร้านค้า และ 39,870 ร้านค้า ตามลำดับ

## (ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต

### 1) การแต่งตั้งร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะติดต่อร้านค้าต่าง ๆ เพื่อให้มาเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยจะพิจารณาจากการพิสูจน์ตัวตนของร้านค้าสมาชิก (KYC) ) ตามกฎหมายฟอกเงินฯ และกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายฯ ลักษณะธุรกิจและปริมาณการชำระหนี้ค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งแนวโน้มการเติบโตของร้านค้านั้น ๆ เป็นหลัก โดยบริษัทมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมขั้นต่ำที่จะเรียกเก็บตามประเภทของร้านค้า นอกจากการติดต่อร้านค้าโดยตรงจากทางบริษัทแล้ว ยังมีร้านค้าที่ขอสมัครเป็นร้านค้าสมาชิกกับบริษัทด้วยตนเองด้วย

เมื่อบริษัทอนุมัติให้ร้านค้านั้นเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัทแล้วและร้านค้าเปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย บริษัทจะติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย (Payment Solutions) ที่เหมาะสมกับร้านค้านั้นๆ เช่นเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) หรือระบบทำการขายผ่านอุปกรณ์โมบาย (mPOS) หรือเชื่อมต่อระบบชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตให้กับร้านค้า (KTC GATEWAY) หรือจัดส่งป้าย QR Code ให้แก่ร้านค้าพร้อมแนะนำวิธีการสร้าง QR Code จากแอปพลิเคชัน KTC MERCHANT เพื่อให้ลูกค้าสแกนเพื่อชำระค่าสินค้า

## 2) การอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าและบริการของร้านค้าสมาชิก

สำหรับร้านค้าสมาชิกที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย ร้านค้าจะต้องเชื่อมต่อเข้ากับระบบของบริษัทผ่านทางเครือข่ายระบบสื่อสารทุกครั้งที่มีการรับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต

บริษัทสามารถปฏิเสธการชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าได้ ในกรณีที่พบว่าร้านค้ามีการกระทำที่ทุจริต หรือปฏิบัติผิดไปจากข้อตกลงที่ร้านค้าให้กับผู้ถือบัตร

อย่างไรก็ตาม บริษัทจะต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบความเสียหายต่อธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรอื่นที่เกิดขึ้นจากการทุจริตของร้านค้าสมาชิก โดยบริษัทจะต้องชำระค่าสินค้าและบริการรายการดังกล่าวขึ้นไปก่อน และดำเนินการเรียกร้องจากร้านค้าที่ทุจริตด้วยตนเองในภายหลัง

## 3) การชำระค่าสินค้าและบริการให้กับร้านค้าสมาชิก

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

## 4) การควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า (Fraud Control)

เพื่อลดโอกาสการทุจริตในการใช้บัตร บริษัทได้กำหนดให้ร้านค้าสมาชิกทำการตรวจสอบความถูกต้องของบัตร ซึ่งหากพบว่าร้านค้าไม่ได้ทำการตรวจสอบตามที่ควรและเกิดการทุจริตขึ้น ร้านค้าสมาชิกนั้นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นดังกล่าว

เมื่อมีการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง EDC ข้อมูลที่บันทึกอยู่ใน Chip Card จะถูกส่งไปตรวจสอบเพื่อคุณสมบัติของบัตรที่ธนาคารผู้ออกบัตร ในกรณีที่มีการแจ้งอายัดหรือแจ้งยกเลิก ซึ่งบริษัทสามารถกำหนดมาตรการต่าง ๆ ให้ร้านค้าสมาชิกทราบได้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรกับบัตรแต่ละประเภท เช่น ระบุให้ทำลายบัตร หรือทำการจับกุมผู้ใช้บัตรได้

นอกจากนี้บริษัทมีทีมงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการรับบัตรร้านค้าสมาชิกทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมกรับบัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะประสานงานกับธนาคารผู้ออกบัตรทั้งภายในและภายนอกประเทศเพื่อตรวจสอบทันทีที่มีการทำการขายโดยเจ้าหน้าที่ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล หรือแฟกซ์ หากพบว่าเป็นการรับบัตรทุจริต หรือมีขั้นตอนการรับบัตรที่ไม่ถูกต้องหรือสงสัย บริษัทแจ้งทางร้านค้าสมาชิกทันที

เพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม โดยมีจุดประสงค์ที่จะจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งหากได้รับการยืนยันจากทางธนาคารผู้ออกบัตรว่าเป็นรายการทุจริต และตรวจสอบพบว่าเป็นความตั้งใจละเลย หรือเป็นการร่วมมือของทางร้านค้าสมาชิกในการกระทำทุจริตดังกล่าว ทางทีมงานจะดำเนินการระงับการใช้เครื่องทันที

### 2.1.3 ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

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

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเอกประสงค์ KTC CASH เริ่มให้บริการตั้งแต่ตุลาคม 2546 และในปี 2549 บริษัทได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมใช้ และได้มีการปรับภาพลักษณ์ เป็นบัตรกดเงินสด KTC PROUD ในปี 2557 บัตรกดเงินสด KTC PROUD เป็นสินเชื่อวงเงินหมุนเวียน โดยเคทีซีจะรับรู้รายได้ของสินเชื่อบุคคลทั้งสองประเภท จากดอกเบี้ยฯ ซึ่งคำนวณแบบลดต้นลดดอก ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน และค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถาม เป็นต้น

ในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อบุคคล บริษัทให้อัตราดอกเบี้ยฯ ที่เหมาะสมกับความเสี่ยง (Risk Base Pricing) โดยที่อยู่ภายใต้อัตราที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และยังใช้ระบบประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยระบบ Credit Scoring

#### (ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

สินเชื่อบุคคลของ KTC มี 3 รูปแบบ เหมาะสำหรับผู้มีรายได้ประจำ สามารถเลือกให้สอดคล้องกับความต้องการ ดังนี้

- 1) สินเชื่อเอกประสงค์ (KTC CASH) สำหรับผู้มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป เป็นสินเชื่อแบบรับเงินก้อน ผ่อนชำระคืนได้เป็นงวด ๆ ละเท่า ๆ กัน เมื่ออนุมัติจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งไว้ ภายใน 2 วันทำการนับจากวันอนุมัติ เมื่อผ่อนชำระคืนวงเงินจะไม่ติดกลับ ระยะเวลาผ่อนชำระคืนตั้งแต่ 12-60 งวด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ
- 2) บัตรกดเงินสด เคทีซี พราว (KTC PROUD) สำหรับผู้มีรายได้ 12,000 บาทขึ้นไป เป็นวงเงินสินเชื่อแบบหมุนเวียน พร้อมใช้เพื่อกรณีฉุกเฉิน มีคุณสมบัติแบบ 2in1 คือทั้งบริการเบิกถอนเงินสดและบริการแบ่งชำระ เมื่อได้รับอนุมัติจะได้รับเงินโอนก่อนแรกเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งไว้ ลูกค้านำสามารถเบิกถอนวงเงินส่วนที่เหลือผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสด นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถใช้วงเงินบัตรกดเงินสด KTC PROUD ผ่านบริการผ่อนชำระกับบัตร KTC โดยสามารถใช้บริการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย 0% หรือดอกเบี้ยอัตราพิเศษ แบ่งชำระได้นานสูงสุด 36 เดือน ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการได้ทั่วประเทศ พร้อมทั้งล่าสุดลูกค้าสามารถใช้บริการโอนเงินก้อนผ่อนเป็นงวด ผ่าน KTC Mobile Application บนมือถือ ด้วยอัตราดอกเบี้ยฯ พิเศษ แบ่งชำระได้เป็นงวดที่เท่า ๆ กัน ได้ตั้งแต่ 6-36 งวด ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเลือกชำระเงินคืนขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาท ขึ้นอยู่กับจำนวนใดสูงกว่า และวงเงินจะคืนทันทีเมื่อชำระค่างวดที่ธนาคารกรุงไทยหรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกสาขา
- 3) สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน เป็นสินเชื่อแบบผ่อนชำระเป็นงวด งวดละเท่า ๆ กัน คิดอัตราดอกเบี้ยสูงสุด

28% ต่อปี โดยพิจารณาอนุมัติวงเงินจากอายุรถ ยี่ห้อ รุ่น และสภาพรถ

จำนวนบัญชีและลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคล (บัญชี)	852,915	951,882	888,342
อัตราการเติบโต (%)	4.3%	11.6%	-6.7%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิ (ล้านบาท)	22,596	24,644	26,807
อัตราการเติบโต (%)	12.1%	9.1%	8.8%

## (ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

### 1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อแก่บริษัท

ผู้ขอสินเชื่อสามารถยื่นใบสมัครสินเชื่อผ่านทางช่องทางเดียวกันกับการสมัครบัตรเครดิตของบริษัท โดยผู้ขอสินเชื่อจะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอสินเชื่อในรูปแบบที่บริษัทได้จัดไว้

(โปรดศึกษารายละเอียดช่องทางในการยื่นขอสินเชื่อบุคคลได้ที่หัวข้อเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อย 1) รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต” )

### 2) บริษัทตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อและระดับความเสี่ยง

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

### 3) บริษัทแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อทราบ

บริษัทจะส่งจดหมายแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อ หรือปฏิเสธการให้สินเชื่อต่อผู้ขอสินเชื่อ และจะมีตารางแสดงอัตราการผ่อนชำระแนบไปพร้อมกับจดหมายแจ้งอนุมัติเมื่ออนุมัติบริษัทจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ขอสินเชื่อภายในวันที่อนุมัติกรณีบัญชีธนาคารกรุงไทย กสิกรไทย กรุงเทพ สำหรับบัญชีธนาคารอื่นจะโอนเข้าบัญชีภายใน 1 วันทำการ หลังจากระบบอนุมัติเงินกู้ให้

### 4) บริษัทส่งใบแจ้งยอดค่างวดและรับชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อ

ก่อนครบกำหนดการชำระเงินในแต่ละเดือน บริษัทจะจัดส่งใบแจ้งยอดค่างวดที่ต้องชำระไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำใบแจ้งยอดค่างวดในแต่ละเดือนดังกล่าว ไปชำระตามช่องทางชำระเงินต่าง ๆ 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/ สอบถาม ช่องทางการรับชำระเงินได้ทางโทรศัพท์ที่ 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 ธุรกิจของบริษัทย่อย (ได้แก่ บริษัท เคทีซี พิกโก (กรุงเทพ) จำกัด/ บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด)

- **บริษัท เคทีซี พิกโก (กรุงเทพ) จำกัด** ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของโครงการแก้ปัญหาหนี้ในระบบ โดยให้บริการสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัด (พิโกพลัส) ที่ให้วงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาทแก่บุคคลที่มีทะเบียนบ้าน หรืออาศัยหรือทำงาน ภายในจังหวัดที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ มีทั้งแบบไม่มีหลักประกันและมีหลักประกันเป็นสมุดทะเบียนรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นประกันสินเชื่อ โดยใช้แบรนด์ “เคทีซี พีเอ็ม” ซึ่งเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ไม่เกิน 36% ต่อปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อ 1.6 ล้านบาท บจก. เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) ปัจจุบันถือหุ้นใน บจก. เคทีซี พิกโกต่างจังหวัดอีก 4 แห่ง คือ ชลบุรี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และปทุมธานี และจะเริ่มดำเนินการปล่อยสินเชื่อในปี 2563
- **บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด** เป็นสินเชื่อเงินกู้สำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระ หรือผู้มีรายได้ไม่แน่นอน เช่น พ่อค้า แม่ค้า ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นทะเบียนการค้า หรือเป็นพนักงานประจำที่มีฐานเงินเดือนต่ำกว่า 15,000

บาท ต่อเดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปประกอบอาชีพ หรือต่อยอดกิจการ หรือแก้ไขปัญหาหนี้ นอก  
ระบบที่เกิดจากประกอบอาชีพ โดยลูกค้าแต่ละรายสามารถกู้เงินได้สูงสุด ไม่เกิน 100,000 บาท และอัตรา  
ดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 36 ต่อปี จะเริ่มดำเนินการในปี 2563

### ขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ บริษัท เคทีซี พิก (กรุงเทพ) จำกัด/ บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด

#### 1) ช่องทางการรับสมัครสินเชื่อ

ผู้ขอสินเชื่อสามารถขอสินเชื่อผ่านทางช่องทางเดียวกับการสมัครบัตรเครดิตของบริษัท โดยขั้นตอนการขอ  
สินเชื่อ ขึ้นอยู่กับช่องทางการรับสมัครตามที่บริษัท เคทีซี พิก (กรุงเทพ) จำกัด/ บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด (บริษัท) กำหนด  
ไว้ (โปรดศึกษารายละเอียดช่องทางในการยื่นขอสินเชื่อบุคคลได้ที่หัวข้อเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจ  
การออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อย 1) รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต”) นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถทำการสมัครสินเชื่อ KTC พี่เบิ้ม ได้  
ที่บริษัท เคทีซี พิก ที่จัดตั้งอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ

#### 2) บริษัทตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อและระดับความเสี่ยง

บริษัทพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อจากข้อมูลและหลักฐานประกอบคำขอสินเชื่อ ตรวจสอบการเป็น  
บุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายฯ และตรวจสอบข้อมูล  
จากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau Co., Ltd) รวมถึงวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วยระบบ Credit  
Scoring ควบคู่กับการพิจารณาหลักประกัน (ถ้ามี) เพื่อกำหนดวงเงินสินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยรวมถึงค่าธรรมเนียมให้  
เป็นไปตามข้อกำหนดการประกอบธุรกิจ

#### 3) บริษัทแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อทราบ

กรณีลูกค้าสมัครสินเชื่อผ่านช่องทาง KTC TOUCH และ Outsource Sales บริษัทจะทำการแจ้งผลการอนุมัติ  
วงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้าทันที หลังตรวจสอบคุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อครบถ้วน ณ จุดรับบริการ ส่วนในกรณีที่ลูกค้าสมัคร  
สินเชื่อผ่านช่องทางอื่น บริษัทจะแจ้งผลการอนุมัติฯ ผ่านช่องทาง SMS และจัดส่งจดหมายยืนยันการอนุมัติให้แก่ลูกค้า  
พร้อมโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทยภายในวันที่อนุมัติ

#### 4) บริษัทแจ้งยอดค้างวัดและรับชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อ

ก่อนครบกำหนดการชำระเงินในแต่ละเดือน บริษัทจะจัดส่ง SMS แจ้งยอดค้างวัดที่ต้องชำระไปยังลูกค้า  
เพื่อให้ลูกค้าทำการชำระค่าคงตามช่องทางชำระเงินต่าง ๆ ที่บริษัทจัดหาให้ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

- ช่องทาง KTC TOUCH ทุกสาขา
- ช่องทางธนาคารกรุงไทย
  - ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ทุกสาขา
  - ชำระผ่าน Krungthai Next (Mobile Banking)
  - ชำระผ่านระบบ Internet Banking ([www.ktbnbank.com](http://www.ktbnbank.com))

- ชำระผ่านเครื่อง ATM
- ชำระผ่านเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ
- ชำระผ่านช่องทางชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment)

## 5) การติดตาม กรณีผิดนัดชำระหนี้

ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้เมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ นั้น บริษัทจะทำการติดตามเรียกเก็บหนี้และผ่อนผันให้แก่ลูกค้า โดยพิจารณาถึงความจำเป็นและเหตุผลของลูกค้า ภายใต้ระบบการควบคุมความเสี่ยงที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ขั้นตอนการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ธุรกิจสินเชื่อบุคคลนี้จะกระทำในลักษณะเดียวกันกับธุรกิจบัตรเครดิต

### 2.1.5 ธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือจากธุรกิจหลัก

นอกจากธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทยังมีธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่

- **ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ (CIRCLE LOAN)** เป็นบัญชีวงเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นบัญชีที่บริษัทรับโอนมาจากธนาคารกรุงไทยเมื่อปี 2545 อย่างไรก็ตามจากการที่บริษัทมีนโยบายการให้บริการธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการของตลาด บริษัทจึงดำเนินการให้บริการเฉพาะผู้ที่ยังคงมีวงเงินสินเชื่อธนวัฏอยู่เท่านั้นและไม่มีนโยบายที่จะขยายการให้บริการสินเชื่อธนวัฏให้แก่ผู้สมัครสินเชื่อบัตรเครดิตใหม่ ทำให้ยอดลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิลดลงอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิอยู่เพียง 130 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.18 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมดและ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิอยู่เพียง 122 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.15 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด
- **ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC MILLION)** ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สำหรับเจ้าของกิจการที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการ แต่ KTC มีนโยบายที่จะไม่เพิ่มมูลค่าพอร์ตลูกหนี้ของธุรกิจนี้ ตั้งแต่ปลายปี 2549 เป็นต้นมา เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงดังนั้น การดำเนินการในปัจจุบันเป็นเพียงการให้บริการแก่ลูกหนี้รายเดิมที่ยังคงมีบัญชีค้างชำระหนี้กับบริษัทอยู่ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิอยู่เพียง 2 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.002 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิอยู่เพียง 1 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.001 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด

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

### 2.1.6 บทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออก

ประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้ง มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า รวมทั้งคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแล้ว รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ซึ่งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าวโดยบริษัทได้ถือปฏิบัติตามประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ อีกทั้ง หากมีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ ๆ ในอนาคตบริษัทก็จะถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับนั้น ๆ อย่างเคร่งครัดด้วย

นอกจากการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายอาญาแล้ว บริษัทจะต้องปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้น รวมถึงหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาทิ พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นต้น

และเนื่องจาก บริษัทอยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทจึงต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ในการกำกับแบบรวมกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และบริษัทยังมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด เงื่อนไข วิธีการและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ตามหลักการกำกับแบบรวมกลุ่ม

นอกจากนี้ การประกอบธุรกิจของบริษัทยังอาจถูกควบคุม กำกับดูแลโดยหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานของรัฐหรือองค์การต่าง ๆ ซึ่งหากมีการออกกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด 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 บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติตามได้อย่างดีเช่นกัน

## 2.2 ภาพรวมธุรกรรมของธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

### 2.2.1 ภาพรวมธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ในปี 2562 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการปรับคาดการณ์ GDP ต่อเนื่อง โดยล่าสุดได้คาดการณ์ GDP ของปี 2562 ไว้อยู่ที่ 2.5% โดยมีสาเหตุมาจากการส่งออกสินค้าที่หดตัวลง ตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้า รวมถึงผลกระทบจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีน อีกทั้งการใช้จ่ายของภาครัฐจากทั้งรายจ่ายประจำและรายจ่าย

## ลงทุน รวมถึงการบริโภคภาคเอกชนที่อยู่ในทิศทางชะลอตัว

ภาพรวมอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคยังคงมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องจากปีก่อน หากพิจารณายอดลูกหนี้บัตรเครดิตของอุตสาหกรรมรวม ณ เดือนธันวาคม 2562 เท่ากับ 457,090 ล้านบาทขยายตัว 9.2% เทียบกับปี 2561 เติบโตที่ 6.2% หรือมีจำนวน 418,747 ล้านบาท และสินเชื่อบุคคลมียอดลูกหนี้สำหรับปีนี้เท่ากับ 579,788 ล้านบาท ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมในช่วงปี 2562 มีจำนวน 1,885,725 ล้านบาท คิดเป็นเติบโตที่ 9.0% ซึ่งมีอัตราเติบโตต่ำกว่าอัตราเติบโตของปี 2561 ซึ่งอยู่ที่ 9.2% เนื่องจากการชะลอตัวของภาพรวมเศรษฐกิจไทย

## ตารางแสดงอัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภค

ปี	2558	2559	2560	2561	2562
ลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (ล้านบาท)	651,847	693,092	748,366	802,050	1,036,878
อัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภค (% ต่อปี)	3.3%	6.3%	8.0%	7.2%	29.3%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

(1) จำนวนลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค คิดจากลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตรวมกับลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

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

(3) ข้อมูลอุตสาหกรรมตั้งแต่เดือน ก.พ. 62 (รพท. เผยแพร่เมื่อ 10 เม.ย. 62) รพท. ได้นำสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกันเข้ามารวมในสินเชื่อบุคคลด้วย

ลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภคประกอบด้วย ลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ซึ่งจากรายงานการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการหลัก 2 ประเภท ได้แก่

(1) ธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขาธนาคารต่างประเทศ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่ออุปโภคบริโภค อาทิ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารซีทีแบงก์ เป็นต้น

(2) ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อเพื่อรายย่อย รวมทั้งสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทั้งประเภทที่ไม่มีหลักประกัน และประเภทที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน แต่ไม่ได้รับอนุญาตในการให้บริการเงินฝาก โดยผู้ประกอบการประเภทนี้มีส่วนช่วยผลักดันให้การกู้เงินของกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำซึ่งมีสัดส่วนสูงเข้ามากู้เงินในระบบมากขึ้น

อัตราหนี้ครัวเรือนต่อ GDP ของประเทศไทย ณ ไตรมาส 3 ของปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 79.1 สูงขึ้นกว่าปีก่อนหน้าที่มีอัตราส่วนที่ร้อยละ 78.6 แสดงถึงพฤติกรรมเสี่ยงของประชาชนในประเทศที่มีการก่อหนี้มากขึ้น หากหนี้ครัวเรือนยังคงอยู่ในระดับสูงเป็นเวลานานจนไม่สอดคล้องกับรายได้ ก็อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือนได้ จนทำให้เป็นปัญหาต่อสถาบันการเงินที่ปล่อยกู้ สถาบันการเงินจึงควรที่จะเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องการคัดกรองลูกหนี้และกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อควบคุมสัดส่วนหนี้เสียให้อยู่ในระดับที่ไม่เสี่ยงจนเกินไป

อย่างไรก็ตาม โดยรายงานจาก สศช. ระบุว่า สถานการณ์หนี้สินครัวเรือนยังเป็นประเด็นที่ต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิด เนื่องจากเป็นผลจากพฤติกรรมของทั้งผู้ปล่อยกู้และผู้กู้ เพราะผู้ปล่อยกู้มีการแข่งขันในระดับสูงทั้งตลาดสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อตลาดรถยนต์ นำไปสู่การเสาะหาผู้กู้ในกลุ่มผู้ที่มีฐานะทางการเงินที่ด้อยลงเรื่อย ๆ ผ่านการออกมาตรการส่งเสริมการขายต่าง ๆ (Promotions) เช่น การผ่อนชำระสินค้าโดยใช้บัตรเครดิตด้วยอัตราดอกเบี้ย 0% เพื่อกระตุ้นให้คน

## หนี้มาก่อนนี้บัตรเครดิตมากขึ้น

ทั้งนี้ ทางธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการในการกำกับดูแล เพื่อให้เกิดการเป็นหนี้ที่เหมาะสมทั้งในด้านผู้ก่อหนี้ และเพื่อให้เกิดการปล่อยหนี้ที่มีความรับผิดชอบในด้านผู้ปล่อยกู้ เช่น หลักเกณฑ์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ หลักเกณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (LTV) การศึกษาการกำหนดมาตรฐานการคำนวณภาระหนี้รวมต่อรายได้ (DSR) และมาตรการการช่วยเหลือลูกหนี้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ และการปรับโครงสร้างหนี้ อาทิ โครงการปรับโครงสร้างหนี้และคลินิกแก้หนี้ ระยะที่ 2 ของ ธปท. การพักชำระหนี้เงินต้นของลูกหนี้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของธนาคารออมสิน เป็นต้น ทั้งนี้มาตรการดังกล่าวที่ ธปท. ได้ออกมาข้างต้น ก็เพื่อเป็นการดูแลหนี้และจัดระเบียบหนี้ที่มีอยู่ในระบบ และหนี้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งจะส่งผลต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจในระยะยาว

หนี้ครัวเรือนภายในประเทศไทย	2558	2559	2560	2561	ณ ไตรมาส 3 2562
หนี้สินครัวเรือน (ล้านบาท)	11,154,430	11,583,911	12,101,463	12,829,199	13,238,562
หนี้ครัวเรือนต่อ GDP (%)	81.16%	79.6%	78.3%	78.6%	79.1%

## 2.2.2 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจบัตรเครดิต

### (1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจบัตรเครดิต

ตัวเลขอุตสาหกรรมบัตรเครดิต ณ สิ้นปี ยังคงมีอัตราการเติบโตจากปีก่อน โดยพิจารณาจากจำนวนบัญชีบัตรเครดิตที่เติบโตร้อยละ 6.9 ยอดสินเชื่อคงค้างเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.2 การใช้จ่ายผ่านบัตร (ไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า) ขยายตัวร้อยละ 8.7 และการเบิกเงินสดล่วงหน้าเติบโตร้อยละ 12.1 โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากข้อมูลต่อไปนี้

### ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต (บัญชี)	2558	2559	2560	2561	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562		
					จำนวน บัญชี	สัดส่วน(%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	10,119,844	10,313,291	9,665,858	10,593,555	11,618,919	49.2%	9.7%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	8,854,351	9,823,050	10,668,922	11,511,999	12,001,455	50.8%	4.3%
รวมทั้งหมด	18,974,195	20,136,341	20,334,780	22,105,554	23,620,374	100.0%	6.9%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

<sup>(1)</sup> มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีจำนวนบัตรเครดิตในระบบทั้งสิ้น 23.6 ล้านบัญชี มีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 6.9 เติบโตชะลอตัวจากปีก่อนที่มีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 8.7 ทั้งนี้ ธุรกิจบัตรเครดิตยังคงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตต่อไปได้ในอนาคต จากพฤติกรรมของผู้บริโภคมีแนวโน้มจะใช้บริการ e-Payment และทำธุรกรรมต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตมากขึ้น รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าและบริการต่างๆ ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต่างก็ปรับตัวเพื่อรองรับกับธุรกรรม

## ดังกล่าว

โดยส่วนแบ่งตลาดด้านจำนวนบัญชีบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีจำนวนบัญชี 11.6 ล้านบัญชี มีส่วนแบ่งร้อยละ 49.2 เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 9.7 ทั้งนี้ ส่วนแบ่งตลาดที่เหลืออีกร้อยละ 50.8 มาจากธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนบัญชี 12.0 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 4.3 จากปีก่อน

## ตารางแสดงยอดสินเชื่อคงค้างธุรกิจบัตรเครดิต

ยอดสินเชื่อคงค้าง (ล้านบาท)	2558	2559	2560	2561	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562		
					จำนวน	สัดส่วน(%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	204,980	218,220	236,029	253,434	279,429	61.1%	10.3%
ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	128,513	141,876	158,094	165,313	177,661	38.9%	7.5%
รวมทั้งหมด	333,493	360,096	394,123	418,747	457,090	100.0%	9.2%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

<sup>(1)</sup> มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ภาพรวมของยอดสินเชื่อคงค้างธุรกิจบัตรเครดิต ณ 31 ธันวาคม 2562 มีมูลค่ายอดสินเชื่อคงค้างทั้งสิ้น 457,090 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 9.2 การเติบโตมากขึ้นกว่าปีก่อนที่มีการเติบโตร้อยละ 6.2 ขณะที่ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีส่วนแบ่งตลาดในอัตราส่วนร้อยละ 61.1 และร้อยละ 38.9 ตามลำดับ และมีอัตราการเติบโตของยอดสินเชื่อคงค้างจากปีก่อนเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.3 และร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

## ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายรวมของธุรกิจบัตรเครดิต

ปริมาณการใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)	2558	2559	2560	2561	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562		
					จำนวน	สัดส่วน(%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	923,940	984,294	1,026,329	1,128,330	1,231,979	65.3%	9.2%
ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	468,820	503,978	546,270	602,158	653,746	34.7%	8.6%
รวมทั้งหมด	1,392,760	1,488,273	1,572,599	1,730,488	1,885,725	100.0%	9.0%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

<sup>(1)</sup> มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมของอุตสาหกรรมของปี 2562 มีมูลค่า 1,885,725 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 9.0 จากปีก่อน โดยธนาคารพาณิชย์มีปริมาณการใช้จ่ายรวม 1,231,979 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 9.2 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 65.3 ของอุตสาหกรรม โดยผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีปริมาณการใช้จ่ายรวมของปี 2562 อยู่ที่ 653,746 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.6 จากปีก่อน โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34.7 ของอุตสาหกรรม



### ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายของธุรกิจบัตรเครดิต (ไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า)

ปริมาณการใช้จ่าย (ล้านบาท)	2558	2559	2560	2561	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562		
					จำนวน	สัดส่วน(%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	853,729	911,736	955,178	1,053,131	1,145,498	66.5%	8.8%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	411,037	443,928	482,371	531,352	576,535	33.5%	8.5%
รวมทั้งหมด	1,264,765	1,355,664	1,437,549	1,584,483	1,722,033	100.0%	8.7%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

<sup>(1)</sup> มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรมในปี 2562 มีมูลค่า 1,722,033 ล้านบาท เติบโตที่ร้อยละ 8.7 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยปริมาณการใช้จ่ายบัตรเครดิตร้อยละ 66.5 มาจากการใช้จ่ายของบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นมูลค่า 1,145,498 ล้านบาท โดยปริมาณการใช้จ่ายอีกร้อยละ 33.5 มาจากบัตรเครดิตที่ออกโดยผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีมูลค่า 576,535 ล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่ร้อยละ 8.8 และ 8.5 ตามลำดับ

### ตารางแสดงปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าของธุรกิจบัตรเครดิต

การเบิกเงินสดล่วงหน้า (ล้านบาท)	2558	2559	2560	2561	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562		
					จำนวน	สัดส่วน(%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	70,212	72,558	71,152	75,199	86,481	52.8%	15.0%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	57,783	60,050	63,899	70,806	77,211	47.2%	9.0%
รวมทั้งหมด	127,995	132,609	135,050	146,005	163,692	100.0%	12.1%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

<sup>(1)</sup> มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรมในปี 2562 มีการเติบโตที่สูง โดยมีมูลค่าการเบิกเงินสดล่วงหน้าจำนวนทั้งสิ้น 163,692 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 12.1 จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยธนาคารพาณิชย์มีปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 86,481 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 52.8 ของอุตสาหกรรม และเติบโตร้อยละ 15.0 และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 77,211 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 47.2 และมีอัตราการเติบโตร้อยละ 9.0

### (2) ธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

เมื่อพิจารณาธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรมพบว่า การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมของบริษัทของปี 2562 มีมูลค่าเท่ากับ 213,629 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2561 ที่มีมูลค่าเท่ากับ 193,101 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.6 เติบโตสูงกว่าอุตสาหกรรมที่เติบโตร้อยละ 9.0 (เพิ่มจาก 1,730,488 ล้านบาท เป็น 1,885,725 ล้านบาท) โดยบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 11.3 มากกว่าปีก่อนที่มีส่วนแบ่งร้อยละ 11.2

ในด้านลูกหนี้บัตรเครดิต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมียอดลูกหนี้เท่ากับ 56,653 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 12.4 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ที่มีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 12.2 (ยอดลูกหนี้ 51,062 ล้านบาท) โดยยอดลูกหนี้

ของบริษัทที่มีอัตราการเติบโตร้อยละ 10.9 เติบโตสูงกว่ายอดลูกหนี้ของอุตสาหกรรมที่ขยายตัวร้อยละ 9.2

บริษัทมีกลยุทธ์ร่วมกับ วิซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์ ในการขยายฐานสมาชิกบัตรเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมีการกระตุ้นการใช้จ่าย โดยครอบคลุมหมวดสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิกพร้อมกับขยายพันธมิตรใหม่เพื่อเป็นการขยายสิทธิประโยชน์ในหมวดใหม่ ๆ ให้กับสมาชิก ทำให้จำนวนบัตรเครดิตของบริษัทในปี 2562 เพิ่มขึ้น 2.5 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 5.2 โดยบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 10.6 ลดลงเล็กน้อยกว่าปีก่อนหน้าที่มีสัดส่วนร้อยละ 10.8

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของอุตสาหกรรม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 อยู่ที่ 8,804 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.1 จากช่วงเดียวกันในปีก่อน ทำให้สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 1.9 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 1.8 หากพิจารณาสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของแต่ละกลุ่มในปี 2562 นั้น ธนาคารพาณิชย์มี NPL อยู่ที่ร้อยละ 2.2 ของยอดลูกหนี้ ซึ่งมากกว่าบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งมี NPL อยู่ที่ร้อยละ 1.4 ของยอดลูกหนี้ ทั้งนี้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ KTC ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีจำนวน 529 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.9 ของยอดลูกหนี้ ต่ำกว่าอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนร้อยละ 1.9

#### ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2558	2559	2560	2561	2562
จำนวนบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบัญชี)	19.0	20.1	20.3	22.1	23.6
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC (ล้านบัตร)	1.9	2.1	2.2	2.4	2.5
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	9.9%	10.4%	10.7%	10.8%	10.6%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	1,392,760	1,488,273	1,572,599	1,730,488	1,885,725
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC (ล้านบาท)	145,800	165,404	176,777	193,101	213,629
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	10.5%	11.1%	11.2%	11.2%	11.3%
ลูกหนี้บัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	333,493	360,096	394,123	418,747	457,090
ลูกหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC (ล้านบาท)	41,412	46,195	48,338	51,062	56,653
ลูกหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	12.4%	12.8%	12.3%	12.2%	12.4%
ลูกหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป ในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	10,304	10,238	7,558	7,583	8,804
ลูกหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	558	563	540	508	529
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	3.1%	2.8%	1.9%	1.8%	1.9%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	1.3%	1.2%	1.1%	1.0%	0.9%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

(1) การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

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

## 2.2.3 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

### (1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปีที่ผ่านมา เติบโตภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง ขณะที่สถาบันการเงินต่าง ๆ ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ด้วยคุณภาพยิ่งขึ้น รวมไปถึงกฎเกณฑ์ควบคุมสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ยังคงมีผลต่อการเติบโตของสินเชื่อผู้บริโภค และการควบคุมคุณภาพหนี้ของอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค โดยตั้งแต่เดือน ก.พ. 2562 (รพท.เผยแพร่เมื่อ 10 เม.ย. 62) รพท.ได้นำสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกันเข้ามารวมในสินเชื่อส่วนบุคคลด้วย เป็นผลให้ตัวเลขอุตสาหกรรมสินเชื่อส่วนบุคคลสูงขึ้นมาก

### ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (บัญชี)	2558	2559	2560	2561	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562		
					จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	2,692,619	2,489,486	2,413,331	2,507,964	3,611,409	22.3%	44.0%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	9,177,821	9,687,424	10,324,608	10,901,127	12,612,337	77.7%	15.7%
รวมทั้งหมด	11,870,440	12,176,910	12,737,939	13,409,091	16,223,746	100.0%	21.0%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

(1) จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

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

(3) ข้อมูลอุตสาหกรรมตั้งแต่เดือน ก.พ. 62 (รพท.เผยแพร่เมื่อ 10 เม.ย. 62) รพท.ได้นำสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกันเข้ามารวมในสินเชื่อส่วนบุคคลด้วย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของอุตสาหกรรมอยู่ที่ 16.2 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 21.0 เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่มีจำนวน 13.4 ล้านบัญชี ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีจำนวนบัญชีทั้งสิ้น 12.6 ล้านบัญชี คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 77.7 เติบโตร้อยละ 15.7 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และธนาคารพาณิชย์มีจำนวนบัญชีอยู่ที่ 3.6 ล้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 22.3 ของอุตสาหกรรม เติบโตร้อยละ 44.0

### ตารางแสดงจำนวนยอดสินเชื่อค้างของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ยอดสินเชื่อค้างของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (ล้านบาท)	2558	2559	2560	2561	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562		
					ยอดสินเชื่อ ค้าง	สัดส่วน (%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	157,890	156,386	155,557	166,942	254,345	43.9%	52.4%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	160,464	176,610	198,686	216,361	325,443	56.1%	50.4%
รวมทั้งหมด	318,354	332,996	354,243	383,303	579,788	100.0%	51.3%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

(1) ยอดสินเชื่อค้าง (Outstanding Balance) เป็นยอดเฉพาะต้นเงิน (หลังหักรายได้จากการตัดบัญชี)

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

(3) ข้อมูลอุตสาหกรรมตั้งแต่เดือน ก.พ. 62 (รพท.เผยแพร่เมื่อ 10 เม.ย. 62) รพท.ได้นำสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกันเข้ามารวมในสินเชื่อส่วนบุคคลด้วย

ยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2562 เพิ่มขึ้นเป็น 579,788 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 51.3 จากช่วงเดียวกันของปี 2561 ที่มีจำนวน 383,303 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์มียอดสินเชื่อคงค้างอยู่ที่ 254,345 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 52.4 และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 43.9 ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มียอดสินเชื่อคงค้างอยู่ที่ 325,443 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 50.4 คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 56.1 ของอุตสาหกรรม

## (2) ธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัท KTC มีจำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลอยู่ที่ 888,342 ล้านบัญชี หดตัวร้อยละ 6.7 ซึ่งเกิดจากการปิดบัญชีที่ไม่ได้มีการ active ออกในช่วงปลายปี 2562 ขณะที่อุตสาหกรรมเติบโตร้อยละ 21.0 โดยบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดของบัญชีสินเชื่อบุคคลลดลงจากปีก่อนที่มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 7.1 เป็นร้อยละ 5.5 ทั้งนี้ ยอดลูกหนี้สินเชื่อบุคคลคงค้าง ณ สิ้นปี 2562 ของบริษัทเท่ากับ 28,993 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 7.9 ทั้งนี้ เนื่องจาก ธปท.ได้นำสินเชื่อบริษัทเป็นกรณีเป็นหลักประกันเข้ามารวมในสินเชื่อบุคคลด้วย เป็นผลให้ตัวเลขสัดส่วนลูกหนี้เทียบกับอุตสาหกรรมของบริษัทอยู่ที่ร้อยละ 5.0 ทั้งนี้ บริษัทได้ตั้งเป้าหมายขยายฐานสมาชิกใหม่และมุ่งทำการตลาดที่เฉพาะเจาะจงตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมทางการเงิน ควบคู่ไปกับการรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพลูกหนี้ที่ดีเป็นหลัก

เมื่อพิจารณาลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPL) จะเห็นว่าสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรมในปี 2562 มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ร้อยละ 2.5 เพิ่มขึ้นเป็น 3.0 โดยมีมูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ที่ 17,447 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 9,752 ล้านบาทในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า (ส่วนหนึ่งมาจากสาเหตุของการนำเอาข้อมูลของสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกันเข้ามารวม) โดยหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปีก่อนจาก 205 ล้านบาท เป็น 266 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 30 อย่างไรก็ตาม แม้มูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทจะเพิ่มขึ้น แต่บริษัทยังคงสามารถรักษาสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่ร้อยละ 0.9 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีก่อนหน้าที่มีสัดส่วนร้อยละ 0.8 ซึ่งยังคงแสดงถึงความสามารถของบริษัทที่สามารถขยายสินเชื่อ พร้อมกับควบคุมคุณภาพสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2558	2559	2560	2561	2562
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลในอุตสาหกรรม (บัญชี)	11,870,440	12,176,910	12,737,939	13,409,248	16,223,746
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC (บัญชี)	747,343	818,068	852,915	951,882	888,342
สัดส่วนจำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	6.3%	6.7%	6.7%	7.1%	5.5%
ยอดสินเชื่อบุคคลคงค้างของอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	318,354	332,996	354,243	383,303	579,788
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC (ล้านบาท)	18,583	21,959	24,757	26,821	28,933
สัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	5.8%	6.6%	7.0%	7.0%	5.0%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	11,859	10,533	8,873	9,752	17,447
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	194	206	189	205	266
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	3.7%	3.2%	2.5%	2.5%	3.0%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	1.0%	0.9%	0.8%	0.8%	0.9%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

(1) จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

(2) สินเชื่อบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมิได้ จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวม สินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษานานาชาติ สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

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

(4) ข้อมูลอุตสาหกรรมตั้งแต่เดือน ก.พ. 62 (ธ.พ. เผยแพร่เมื่อ 10 เม.ย. 62) ธ.พ. ได้นำสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกันเข้ามารวมในสินเชื่อส่วนบุคคลด้วย

## 2.2.4 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจฟิโกไฟแนนซ์

### (1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจฟิโกไฟแนนซ์

ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (สินเชื่อฟิโกไฟแนนซ์) สามารถให้บริการสินเชื่อโดยรับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือรถเพื่อการเกษตรเป็นประกัน หรือ ที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน” ได้ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) ประเภทฟิโกไฟแนนซ์: ต้องมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ล้านบาท สามารถให้สินเชื่อได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อราย และเรียกเก็บดอกเบี้ย กำไรจากการให้สินเชื่อ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียม รวมกันได้ไม่เกินร้อยละ 36 ต่อปี (Effective Rate)

(2) ประเภทฟิโกพลัส: ต้องมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท สามารถให้สินเชื่อได้ไม่เกิน 100,000 บาทต่อราย และเรียกเก็บดอกเบี้ย กำไรจากการให้สินเชื่อ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมอื่นใด รวมกันได้ไม่เกินร้อยละ 36 ต่อปี (Effective Rate) สำหรับวงเงินสินเชื่อใน 50,000 บาทแรก และสามารถเรียกเก็บได้ไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี (Effective Rate) สำหรับวงเงินสินเชื่อที่เกินกว่า 50,000 บาท

## (2) ภาพรวมตลาดสินเชื่อไฟแนนซ์

นับตั้งแต่เดือนธันวาคม 2559 จนถึง ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2562 มีนิติบุคคลยื่นคำขออนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อไฟแนนซ์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,152 ราย โดยแบ่งออกเป็น

(1) สินเชื่อประเภทไฟแนนซ์ มีจำนวนผู้ยื่นคำขออนุญาตสุทธิทั้งสิ้น 1,011 ราย ใน 75 จังหวัด โดยมีผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทไฟแนนซ์แล้วจำนวน 751 ราย ใน 72 จังหวัด และมีผู้เปิดดำเนินการแล้วจำนวน 622 ราย ใน 68 จังหวัด

(2) สินเชื่อประเภทฟิโพลัส มีจำนวนผู้ยื่นคำขออนุญาตสุทธิทั้งสิ้น 141 ราย ใน 53 จังหวัด โดยมีผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทฟิโพลัสแล้วจำนวน 22 ราย ใน 14 จังหวัด และมีผู้เปิดดำเนินการแล้วจำนวน 14 รายใน 8 จังหวัด

(3) ยอดสินเชื่ออนุมัติสะสมและยอดสินเชื่อคงค้าง

(3.1) ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน 2562 มียอดสินเชื่ออนุมัติสะสมจำนวน 176,249 บัญชี รวมเป็นจำนวนเงิน 4,717 ล้านบาท หรือคิดเป็นวงเงินสินเชื่ออนุมัติเฉลี่ยจำนวน 26,763.20 บาทต่อบัญชี ประกอบด้วย สินเชื่อแบบมีหลักประกันจำนวน 88,703 บัญชี เป็นจำนวนเงิน 2,588.62 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 54.88 ของจำนวนยอดสินเชื่ออนุมัติสะสม และสินเชื่อแบบไม่มีหลักประกันจำนวน 87,546 บัญชี เป็นจำนวนเงิน 2,128.38 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 45.12 ของจำนวนยอดสินเชื่ออนุมัติสะสม

(3.2) ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน 2562 มียอดสินเชื่อคงค้างรวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 92,785 บัญชี คิดเป็นจำนวนเงิน 2,476.75 ล้านบาท โดยมีสินเชื่อค้างชำระ 1-3 เดือน รวมจำนวน 11,014 บัญชี หรือคิดเป็นจำนวนเงิน 308.93 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.47 ของยอดสินเชื่อคงค้าง และมีสินเชื่อค้างชำระที่เกินกว่า 3 เดือน (NPL) สะสมรวมจำนวน 9,900 บัญชี หรือคิดเป็นจำนวนเงิน 271.48 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.96 ของยอดสินเชื่อคงค้าง

### 2.2.5 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจนาโนไฟแนนซ์

#### (1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจนาโนไฟแนนซ์

ในภาพรวมการแข่งขันยังไม่สูงมาก เนื่องจากมีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากที่ยังต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อการประกอบอาชีพ และไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ และเนื่องจากเป็นสินเชื่อที่มีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นกลุ่มบุคคลธรรมดาที่มีรายได้น้อยและเป็นเจ้าของกิจการขนาดเล็กที่ไม่มีเอกสารแสดงรายได้ และไม่สามารถนำสินทรัพย์หรือทรัพย์สินมาใช้เป็นหลักประกันได้ด้วย ทำให้สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ค่อนข้างมีความเสี่ยงสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ซึ่งผู้ประกอบการต้องพิจารณาการปล่อยสินเชื่ออย่างรัดกุม

### ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจงานไฟฟ้าแนบ

ปี	2558	2559	2560	2561	ณ 31 ธ.ค. 2562	
					จำนวนบัญชี	เติบโต (% ต่อปี)
จำนวนบัญชี	7,464	55,454	191,155	2,038,841	1,172,889	-42.47%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อไฟฟ้าแนบมีจำนวน 1.2 ล้านบัญชี คิดเป็นอัตราการลดลงร้อยละ 42.5 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2561 ที่มีจำนวน 2 ล้านบัญชี

### ตารางแสดงจำนวนยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจงานไฟฟ้าแนบ

ปี	2558	2559	2560	2561	ณ 31 ธ.ค. 2562	
					ยอดสินเชื่อคงค้าง	เติบโต (% ต่อปี)
ยอดสินเชื่อคงค้าง (ล้านบาท)	153	1,433	4,777	35,635	19,318	-45.79%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจงานไฟฟ้าแนบในปี 2562 หดตัวเหลือ 19,318 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการลดลงร้อยละ 45.8 จากช่วงเดียวกันของปี 2561 ที่มียอดสินเชื่อคงค้างจำนวน 35,635 ล้านบาท

## 2.2.6 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทในปี 2563

### 2.2.6.1 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2563

ในภาพรวมของธุรกิจบัตรเครดิต สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงจะยังคงต่อเนื่องมาในปี 2563 ไม่เพียงแต่ในด้านของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ แคมเปญรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและตรงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเท่านั้น แต่การสร้างความประทับใจที่ดีในการใช้บัตรทั้งความปลอดภัย ความง่ายและความสะดวกเป็นเรื่องสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของบัตรเครดิตแต่ละค่ายได้

เพื่อรองรับการแข่งขันและไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคในปัจจุบันนี้ ตลอดจนมีเป้าหมายในการรักษาระดับการเติบโตอย่างต่อเนื่อง การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความแตกต่างเป็นปัจจัยสำคัญที่เคทีซีจะใช้ในการขยายส่วนแบ่งทางการตลาด ในปี 2563 เคทีซีจะยังคงขยายฐานสมาชิกใหม่ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงจะบริหารความสัมพันธ์กับฐานสมาชิกปัจจุบัน โดยเน้นให้สมาชิกได้รับประสบการณ์ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงจะประยุกต์และเน้นด้านดิจิทัลในทุก ๆ มิติ ทั้งการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ตรงใจและแตกต่างกันเฉพาะกลุ่ม การบริหารความจงรักภักดี การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การขยายเครือข่ายพันธมิตรและบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตรคู่ค้า การใช้กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการตลาดและสามารถบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ทั้งนี้ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทในปี 2563 สามารถสรุปพอสังเขป ได้ดังนี้

- การตลาดที่เน้นการเติบโตและเพิ่มพูนสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยมีผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตที่ตอบสนองต่อความ



ต้องการของลูกค้ากลุ่มทั่วไปและกลุ่มระดับบน รวมถึงฐานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Young Gen) ที่มีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิต โดยเน้นช่องทางการสื่อสาร การสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ และการขยายฐานบัตรผ่านร้านค้าและพันธมิตรให้มากขึ้น รวมถึงจะมีการทำงานร่วมกับพันธมิตร co-brand ในการปรับปรุงหรือสร้างสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมและวางแผนในการขยายฐานบัตรร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับทั้งพันธมิตร co-brand และเคทีซี

- การตลาดที่พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ ด้วยการปรับปรุงช่องทางการให้บริการรวมถึงช่องทางการสื่อสารด้านดิจิทัลที่มีอยู่เดิม และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุคนี้ที่ต้องการจะทำรายการต่าง ๆ ด้วยตนเองผ่านทางออนไลน์โดยเคทีซีให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดี ต้องง่าย สะดวก แต่ปลอดภัยสูงสุดด้วย KTC Mobile (โมบายแอปพลิเคชัน) ซึ่งจะมีการปรับปรุงและเพิ่มบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพิ่มความหลากหลายของกิจกรรมการตลาดผ่านช่องทาง KTC Mobile ซึ่งในปี 2562 กิจกรรมการตลาดในช่องทางนี้ได้รับการตอบรับที่ดีด้วยจำนวนสมาชิกบัตรที่มี KTC Mobile application มากขึ้น และเริ่มมีความคุ้นเคยกับช่องทางนี้ ทำให้สามารถสร้างสรรค์กิจกรรมการตลาดรูปแบบใหม่ ๆ ที่สร้างความพอใจให้กับทั้งพันธมิตรและสมาชิกบัตร นอกจากนี้เคทีซียังมีบริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ [www.ktc.co.th/online](http://www.ktc.co.th/online) ที่รองรับการเข้าใช้งานจากทุกอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นเข้าใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ หรือ ดีไวซ์ทุกระบบปฏิบัติการ มีฟังก์ชันการใช้งานครบ สะดวก และที่สำคัญมีความปลอดภัยสูงสุด รวมถึงจะมีการปรับปรุงเว็บไซต์ [www.ktc.co.th](http://www.ktc.co.th) ให้ใช้งานง่ายและทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อให้สมาชิกมีประสบการณ์แบบไร้รอยต่อ และเกิดความพอใจสูงสุด
- การตลาดที่ยังคงเน้นสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายและครอบคลุม โดยให้ความสำคัญในทุกหมวดที่จะก่อให้เกิดการใช้จ่ายต่อเนื่องจนกลายเป็นบัตรที่ใช้ประจำ และครอบคลุมร้านค้าทั่วประเทศ โดยเน้นที่จังหวัดหลัก ๆ 21 จังหวัด โดยจะประสานความร่วมมือกับพันธมิตร ร้านค้า และองค์กร รวมถึงสมาคมต่าง ๆ ออกแบบโปรแกรมการตลาดสิทธิประโยชน์ ที่คงเอกลักษณ์ของเคทีซี คือ มีความแปลกใหม่ สร้างสรรค์ หลากหลาย เพื่อให้ได้ประโยชน์ต่อพันธมิตรและสมาชิกบัตรในคราวเดียวกัน มีการขยายพันธมิตรด้านออนไลน์ทั้งด้านจำนวนและความหลากหลายของหมวดสินค้าและบริการตามพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ซึ่งในปีที่ผ่านมายอดการใช้จ่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีการเติบโตที่ดี และทำให้เกิดความต่อเนื่องในการใช้บัตรให้มากขึ้น ดังนั้นในปี 2563 การทำกิจกรรมส่งเสริมการขายกับพันธมิตรออนไลน์ยังคงเป็นเรื่องที่เคทีซีให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้น ๆ รวมถึงจะยังคงสร้างประสบการณ์ที่ดีผ่านรูปแบบกิจกรรม งานอีเวนต์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการรับรู้ของแบรนด์เคทีซีและสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตใหม่ ๆ ด้วย ทั้งนี้ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดโดยรวมของเคทีซีไม่ว่าจะเป็นออนไลน์หรือ ณ ร้านค้า จะมีคะแนน KTC Forever และบริการผ่อนชำระเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำการตลาด
- การตลาดที่ต้องสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งด้วยบริการ KTC World บริการข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี โดยมีจุดขายไม่ใช่แค่เรื่องความคุ้มค่าด้านราคาเท่านั้น แต่เด่นในเรื่องของบริการด้วยทีมงานมืออาชีพ และเปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่ 08.00-20.00 น. และมีบริการข้อมูลด้านเดินทางท่องเที่ยวและจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัลที่ [www.ktcworld.co.th](http://www.ktcworld.co.th) รวมถึงการสร้าง Travel Community ผ่าน KTC World Facebook, Instagram และ Twitter นอกจากนี้ ยังมีการทำการตลาดร่วมกับ

พันธมิตรด้านธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ องค์การด้านการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและจัดหาสิทธิพิเศษที่แตกต่างและเฉพาะสำหรับสมาชิกบัตรเท่านั้น

- การตลาดที่เน้นการสร้างสัมพันธ์กับพันธมิตรแบบองค์รวมอย่างยั่งยืน โดยจะเชื่อมโยง ต่อยอด และสอดประสานทุกกลุ่มธุรกิจของเคทีซี ภายใต้แนวคิดทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย และไม่ทิ้งการตอบโจทยความต้องการของสมาชิก รวมถึงจะยังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ จากธุรกิจที่กำลังเป็นที่นิยม เติบโตตามกระแส และเทรนด์ของโลก หรือเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพ หรือเป็นการตอบโจทยไลฟ์สไตล์ของสมาชิกให้แน่นขึ้น
- การตลาดแบบการสร้างความรักภักดี และการทำแบบเซกเมนต์ (Segmentation) โดยจะบริหาร Portfolio ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่กับการตอกย้ำด้วยแคมเปญการใช้คะแนน KTC Forever ที่เป็นจุดแข็งของเคทีซี โดยเน้นการแลกคะแนนแบบคุ่มค่า คะแนนน้อยแลกได้ มีหลากหลายสินค้าและบริการ และเน้นประสบการณ์การแลกแบบออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงการทำโปรแกรมแบบเน้นความถี่ (Frequency) ให้สมาชิกใช้บ่อยครั้ง จนเกิดพฤติกรรมและกลายเป็นบัตรประจำ (Default Card)
- การขยายธุรกิจร้านค้ารับบัตร เคทีซีมุ่งเน้นการขยายตลาดด้วยการนำเสนอบริการรับชำระที่เหมาะสมและตอบโจทยกับความต้องการของร้านค้าในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดีแก่ร้านค้าและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับบริษัท โดยให้ความสำคัญกับตลาดการแบ่งชำระ (Installment Payment with KTC Card) และการชำระเต็มจำนวน ด้วยการขยายฐานร้านค้าในกลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะร้านค้า Alipay เพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวของตลาดจีน และร้านค้าออนไลน์เพื่อรองรับกับการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของธุรกิจ e-Commerce และ Social Commerce รวมถึงการพัฒนาการให้บริการและผลิตภัณฑ์การรับชำระใหม่ ๆ เพื่อรองรับการเติบโตของกลุ่มธุรกิจที่ยังคงรับชำระด้วยเงินสดอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเปลี่ยนจากการรับเงินสดมาเป็นการรับชำระผ่านบัตรเครดิต ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวเข้าสู่ Cashless Society ตามนโยบายของรัฐบาล โดยทั้งนี้ ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการความร่วมมือกันระหว่างธนาคารกรุงไทย เพื่อต่อยอดและขยายโอกาสทางธุรกิจร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของฐานรายได้ของบริษัท
- การตลาดอื่นๆ (Other Marketing Programs) เคทีซีไม่มองข้ามกิจกรรมการตลาดประเภทอื่น ที่ส่งเสริมให้สมาชิกพึงพอใจ และสร้างพฤติกรรม ความจงรักภักดีในการใช้บัตร เช่น การนำเสนอแผนประกันภัยรูปแบบต่าง ๆ บริการ “KTC USHOP” ที่เพิ่มความพึงพอใจในการคัดสรรสินค้าโดยเน้นที่คุณภาพและความน่าเชื่อถือของสินค้า เน้นการทำตลาดแบบตรงกลุ่ม (segmentation) ความสะดวกในการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเคทีซีหรือใช้คะแนน KTC Forever และเป็นอีกหนึ่งช่องทางทางการตลาดสำหรับพันธมิตรของเคทีซีอีกด้วย

#### 2.2.6.2 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2563

บริษัทมองว่าธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2563 ยังคงมีแนวโน้มขยายตัวได้ต่อเนื่อง เนื่องจากยังมีความต้องการสินเชื่อเพื่อหมุนเวียนเพิ่มมากขึ้น แต่ขณะเดียวกันก็ยังคงต้องให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพลูกหนี้ควบคู่ไปกับการขยายฐานสินเชื่อ โดยกลยุทธ์ของธุรกิจสินเชื่อบุคคลของเคทีซีในปี 2563 “มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน” โดยจะเพิ่มปริมาณสินเชื่อพร้อมกับการสร้างคุณภาพหนี้ที่ดีขึ้น ใน 4 แกนหลัก คือ 1) มุ่งหาสมาชิกใหม่ที่มีความต้องการสินเชื่อเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เนื่องจากการใช้วงเงินอย่างมีวัตถุประสงค์แสดงถึงการวางแผนเพื่อความก้าวหน้าในชีวิต และวินัยทางการเงินที่ดี โดย

ตั้งเป้าเพิ่มปริมาณลูกค้าและพันธมิตรในกลุ่มสินเชื่อเพื่อการศึกษาให้มากขึ้น 2) มุ่งรักษาสถานะสมาชิกปัจจุบันให้มีความผูกพันกับเคทีซีและเป็นบัตรที่ลูกค้านึกถึงเป็นใบแรก โดยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกที่มีวินัยการชำระหนี้ที่ดี ผ่านแคมเปญที่โดนใจสมาชิกตลอดกาล เช่น โครงการเคลียร์หนี้เกลี้ยง โครงการเหมาจ่ายดอกเบี้ยเพียง 199 บาท รวมทั้งวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อนำเสนอโปรโมชั่นที่สมาชิกต้องการอย่างแท้จริง 3) มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจขั้นสูงสุด ด้วยบริการใหม่ เพิ่มวงเงินฉุกเฉินที่สามารถทำรายการด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง อนุมัติรับวงเงินทันทีเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของลูกค้าให้มากขึ้น พัฒนารูปแบบการเงินสดออนไลน์ผ่านแอปฯ “KTC Mobile” ตลอด 24 ชั่วโมงแบบเรียลไทม์ และจะเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานบัตรกดเงินสด “เคทีซี พราว” ให้ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของสังคมไร้เงินสดที่ผู้บริโภคสามารถใช้บัตรได้ทุกที่ ทุกเวลา 4) มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้ลูกค้า เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และเติบโตไปพร้อมกัน โดยสร้างวินัยทางการเงินผ่านกิจกรรมสัมมนาให้ความรู้ (Financial Literacy) และบทความที่เป็นประโยชน์ในรูปแบบของสื่อที่เข้าใจง่าย รวมทั้งต่อยอดการจัดกิจกรรมเวิร์คช็อปแบ่งปันความรู้เพื่อประกอบอาชีพพร้อมให้คำแนะนำด้านการลงทุนเพื่อนำไปสร้างรายได้ในอนาคต

### 2.2.6.3 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจฟิโอฟแนนซ์ในปี 2563

แนวโน้มในธุรกิจฟิโอฟแนนซ์ในปี 2563 ยังมีโอกาสขยายตัวได้ดี เนื่องจากยังมีความต้องการในตลาดอยู่มากทั้งในส่วนของผู้ต้องการประกอบธุรกิจและในส่วนของผู้ต้องการสินเชื่อ โดยในปี 2562 มีนิติบุคคลยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดอย่างต่อเนื่อง ในสิ้นเดือนธันวาคม 62 มีนิติบุคคลที่ยื่นคำขออนุญาตสุทธิรวม 1,152 ราย ใน 75 จังหวัด และมียอดผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อฟิโอฟแนนซ์ รวมทั้ง 773 ราย ใน 72 จังหวัด และมียอดคงค้างสินเชื่อฯ ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน 2562 ในทั้งระบบที่ประมาณ 2,480 ล้านบาท โดยคาดว่าในปี 2563 จะเห็นอัตราการเติบโตของคงค้างสินเชื่อฯ ไม่ต่ำกว่า 50%

กลยุทธ์ในปี 2563 เพื่อให้มีความสอดคล้องไปกับกลุ่มธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจฟิโอฟแนนซ์มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ให้มีความแตกต่างหลากหลายเป็นที่น่าสนใจ และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหลายกลุ่มย่อย (Small Segments) เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ เช่น การออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีหลักทรัพย์เป็นประกัน การออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับกลุ่มอาชีพที่มีรายได้ต่ำ และการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อพิเศษร่วมกับพันธมิตรหรือคู่ค้าทางธุรกิจ เพื่อให้การบริการมีความครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการที่แตกต่างได้มากขึ้น

นอกจากนี้ กลยุทธ์ของธุรกิจฟิโอฟแนนซ์ในปี 2563 ยังมุ่งเน้นไปที่การขยายพื้นที่และเพิ่มช่องทางการรับสมัครและให้บริการสินเชื่อให้ครอบคลุมหลากหลายมากขึ้น ผ่านทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการผ่านตัวแทนขายของธุรกิจฟิโอฟแนนซ์โดยตรง ผ่านตัวแทนขายของบริษัท บัตรกรุงไทย (KTC) ผ่านสาขา KTC TOUCH ผ่านสาขานาครกรุงไทยหรือผ่านทางพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของบริษัทสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น และเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับประสบการณ์ที่ดีและได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### 2.2.6.4 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจนาโนไฟแนนซ์ในปี 2563

แนวโน้มในธุรกิจนาโนไฟแนนซ์ในปี 2563 ถึงแม้ว่าจะมีการเติบโตไม่สูงมากนัก แต่ก็ยังมีโอกาสขยายตัวได้ดีเนื่องจากมีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากที่ยังคงมีความต้องการสินเชื่อเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ หรือดำเนินธุรกิจ และ

มีนิติบุคคลที่ขอใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในปีที่ผ่านมา มีจำนวนผู้ประกอบการนาโนไฟแนนซ์เพิ่มขึ้นประมาณ 22% และคาดว่าจะเห็นอัตราการเติบโตของยอดคงค้างสินเชื่อฯ ทั้งระบบไม่ต่ำกว่า 30%

กลยุทธ์ในปี 2563 ธุรกิจนาโนไฟแนนซ์มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะการประกอบอาชีพและประเภทธุรกิจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น สินเชื่อสำหรับผู้ค้ารายย่อย และสินเชื่อสำหรับร้านค้าออนไลน์ขนาดเล็ก นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพสินเชื่อ การกำหนดเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุมัติ (Approval Criteria) ให้มีความเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ 5Cs ที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ได้แก่ อุปนิสัยของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ เงินทุน สถานการณ์ และพิจารณาการมีผู้ค้ำประกัน (แล้วแต่กรณี) รวมถึงนำเสนอประเภทและวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ลูกหนี้ที่มีคุณภาพและป้องกันความเสี่ยงจากการเกิดหนี้เสีย

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

## 2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

### 2.3.1 การจัดหาบัตรเครดิต

เนื่องจากบริษัทต้องจัดหาบัตรพลาสติกที่จะนำมาใช้ผลิตบัตรเครดิตตามรูปแบบต่าง ๆ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรลงในชิปที่ฝังอยู่บนหน้าบัตร และแถบแม่เหล็กหลังบัตรพลาสติก ซึ่งบริษัทได้เลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรอง (Certified) จากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์ ในขั้นตอนการผลิตบัตรเครดิตทั้งกระบวนการดังนี้

- การสั่งซื้อบัตรเปล่า (Blank Card) ผู้ให้บริการภายนอกจะดำเนินการผลิตบัตรพลาสติกตามจำนวน และรูปแบบต่าง ๆ ที่บริษัทสั่งซื้อ โดยบริษัทจะประมาณการและสั่งซื้อให้เพียงพอต่อการใช้งาน เมื่อบัตรพลาสติกคงคลังถึงจุดสั่งซื้อบริษัทจะดำเนินการสั่งซื้อเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ให้บริการภายนอกมีระยะเวลาในการผลิตบัตรพลาสติกได้ทันต่อการใช้งาน
- การพิมพ์ตัวนูน (Emboss) และการบันทึกข้อมูลลงในแถบแม่เหล็กและชิปบัตรพลาสติกรูปแบบ หรือประเภทที่ผู้ถือบัตรเลือก จะถูกนำมาพิมพ์ตัวนูนชื่อนามสกุลของผู้ถือบัตรบนหน้าบัตรเครดิต และข้อมูลของผู้ถือบัตรจะถูกบันทึกลงในชิปและแถบแม่เหล็กด้วยมาตรฐานการผลิตของผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรองจากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์
- การบรรจุบัตร และส่งมอบให้ผู้ถือบัตร บัตรเครดิตที่ถูกผลิตเรียบร้อยแล้วจะถูกบรรจุลงในซองพร้อมกับเอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตร รวมถึงเอกสารสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โดยบริษัทจะจัดส่งบัตรเครดิตไปตามช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ถือบัตรเลือก เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้ถือบัตรระบุ จัดส่งบัตรไปยัง KTC TOUCH หรือสาขาธนาคารกรุงไทยที่ผู้ถือบัตรระบุไว้ เป็นต้น

### 2.3.2 การจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC/ อุปกรณ์อ่านบัตร)

บริษัทจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC/ อุปกรณ์อ่านบัตร) ให้กับทุกร้านค้าที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติ โดยการเช่าหรือซื้อจากผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้เช่าเครื่อง โดยจะพิจารณาคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายที่มีผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียง ทันสมัย สามารถรองรับกับเทคโนโลยีการชำระเงิน และมาตรฐานด้านการชำระเงินในระดับสากล ประกอบกับนโยบายที่เน้นเรื่องระดับการให้บริการหลังการขาย จึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีความมั่นคง การบริหารงานที่เป็นมืออาชีพพร้อมทีมงานและเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่บริการทั่วประเทศ สามารถให้ความมั่นใจได้ว่าจะรักษาระดับการให้บริการได้ตามที่บริษัทได้ให้พันธสัญญาไว้กับร้านค้าสมาชิก เพื่อให้บริการร้านค้าได้รวดเร็วและลดโอกาสที่จะเกิดรายการทุจริตจากร้านค้าสมาชิก

### 2.3.3 แหล่งที่มาของเงินทุน

บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 19,735 ล้านบาท ประกอบด้วยทุนชำระแล้ว 2,578 ล้านบาท ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ 1,892 ล้านบาท กำไรสะสม (จัดสรรแล้วตามกฎหมาย และยังไม่จัดสรร) 15,238 ล้านบาท ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม 27 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 65,674 ล้านบาท

(โปรดศึกษารายละเอียดแหล่งที่มาของเงินทุนได้ที่หัวข้อ “ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น”)

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ก่อนการประกาศใช้ให้พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ อีกทั้งดำเนินการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปีหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยผู้บริหารจากแต่ละสายงานหลัก 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 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ให้เป็นไปตามเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งรายงานเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

#### 3.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้บริษัทไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ส่งผลกระทบต่อรายได้ การดำเนินงานหรือการดำรงอยู่ของบริษัท โดยที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง บริษัทจึงต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มีการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของทุกหน่วยงานเพื่อกำหนดและทบทวนกลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยแผนดำเนินงานประจำปีของบริษัทต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

### 3.2 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

#### 3.2.1 ความเสี่ยงจากกระบวนการจัดอันดับเครดิตการให้สินเชื่อ

บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับสูง โดยในส่วนของ การจัดอันดับเครดิตในการให้สินเชื่อมีการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติให้สามารถควบคุมดูแลกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทดำเนินงานในกรอบและมาตรฐานสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และมีการควบคุมดูแลด้วยความโปร่งใส

บริษัทมีการพัฒนาแบบจำลองด้านเครดิต (Credit Risk Model) เพื่อใช้ในการชี้วัดอันดับเครดิต หรือระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละรายเป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์สินเชื่อ การออกบัตรเครดิต การบริหารจัดการลูกค้า การบริหารความเสี่ยงตลอดจนถึงการคำนวณเงินสำรองของบริษัท แบบจำลองด้านเครดิตต่าง ๆ ถูกพัฒนามาจากฐานข้อมูลของลูกค้าบริษัท ทำให้มั่นใจได้ว่า ผลของแบบจำลองสามารถสะท้อนพฤติกรรมและระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้เป็นอย่างดี แบบจำลองด้านเครดิตของบริษัทถูกพัฒนาภายใต้กรอบการบริหารจัดการแบบจำลองความเสี่ยง (Model Risk Management) ตั้งแต่การออกแบบแบบจำลอง การพัฒนาแบบจำลอง การนำแบบจำลองไปใช้งาน การติดตามผล การตรวจสอบและทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลอง ตลอดจนการปรับปรุงแบบจำลองให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกระบวนการต่าง ๆ จะถูกกำกับดูแลจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee)

แบบจำลองด้านเครดิตที่สำคัญซึ่งใช้ในปัจจุบันได้แก่

- |                    |   |
|--------------------|---|
| Application Score: | พัฒนาจากข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของลูกค้ารวมถึงข้อมูลเครดิต ประวัติการใช้สินเชื่อจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (NCB) ใช้ประเมิน/ จัดระดับความเสี่ยงของลูกค้าในการคัดเลือกลูกค้า การอนุมัติสินเชื่อใหม่  |
| Behavior Score:    | พัฒนาจากข้อมูลพฤติกรรมการใช้จ่าย ประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าปัจจุบันใน Portfolio ใช้ประเมิน/ จัดระดับความเสี่ยงของลูกค้าในปัจจุบัน เพื่อการบริหารจัดการวงเงินของลูกค้า การบริหารความสัมพันธ์ รวมถึงใช้เป็นปัจจัยในการตั้งเงินสำรองของบริษัท (Provision) ซึ่งสอดคล้องตามแนวทางของมาตรฐานทางบัญชีใหม่ IFRS9 (หรือ TFRS9 ในประเทศไทย) ที่จะเริ่มใช้ในปี 2563 เป็นต้นไป |

#### 3.2.2 ความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระหนี้

การไม่ได้รับชำระหนี้คือนัยสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภครายย่อยแก่ลูกค้าที่มีความสามารถในการจ่ายชำระคืน อีกทั้งบริษัทได้กระจายสินเชื่อดังกล่าวไปทั่วทุกอุตสาหกรรม ภูมิภาค และกลุ่มลูกค้า ทำให้ความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ได้รับชำระหนี้จากลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ลูกหนี้การค้ารวมของบริษัทที่อายุไม่เกิน 90 วัน มีจำนวน 84,923 ล้านบาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 98.9 ของยอดลูกหนี้การค้ารวมที่มีมูลค่าเท่ากับ 85,834 ล้านบาท หลังจากหักค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจำนวน 5,650 ล้านบาทแล้ว บริษัทมีลูกหนี้การค้าสุทธิอยู่ที่ 80,183 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทคำนึงถึงคุณภาพลูกหนี้เป็นสำคัญ โดยเน้นนโยบายเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งเป็นการรักษา



สมดุลระหว่างจำนวนพอร์ตใหม่เพิ่มขึ้นและความสามารถในการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมในระดับที่ยอมรับได้ และบริษัทสามารถควบคุมคุณภาพพอร์ตได้ดีขึ้น จากการปรับการบริหารจัดการหนี้ตั้งแต่ก่อนที่จะเป็นหนี้เสีย (Pre-delinquent) ประกอบกับการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทมีสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (> 90 วัน) ของลูกหนี้บัตรเครดิต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 อยู่ที่ร้อยละ 1.0 และร้อยละ 0.9 ตามลำดับ และของลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 อยู่ที่ร้อยละ 0.8 และร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

### 3.2.3 ความเสี่ยงอันเกิดจากการควบคุมของภาครัฐ

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดูแล รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจบริการการเงินภายใต้การกำกับ 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 ไม่มีความยืดหยุ่นและไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในขณะนั้น อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทได้ อย่างไรก็ดีตาม ผู้ออกกฎระเบียบได้มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้สอดคล้องกับภาวะตลาดในขณะนั้น ๆ ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าความเสี่ยงนี้จะถูกบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม

## ประเด็นที่ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง คือ

1. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) พร้อมกฎกระทรวงเกี่ยวกับการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงของลูกค้ำ และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ ซึ่งกระทบต่อการทำหน้าที่ทั้งเรื่องการรู้จักลูกค้ำ การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ำ การติดตามความผิดปกติของการทำรายการของลูกค้ำ โดยเฉพาะลูกค้ำที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทจึงได้มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีการจัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายให้กับผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำอีกด้วย
2. บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เนื่องจากข้อมูลเครดิตของลูกค้ำนั้นเป็นข้อมูลที่สำคัญ และบริษัทจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ดังนั้น บริษัทจึงได้มีการพัฒนาระบบงานขึ้นเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ โดยได้กำหนดสิทธิให้เฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเท่านั้น ที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้
3. การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นมา บริษัทในฐานะผู้ประกอบการที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องนี้ด้วยแล้ว โดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้แล้ว และนอกจากนี้บริษัทได้ควบคุมดูแลให้ผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ภายนอก (Outsource) ซึ่งเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ให้กับบริษัท ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ อย่างเคร่งครัด จึงเชื่อว่าการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 จะไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท
4. การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้ำอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศมาเพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนมีการจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้ำอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมทั้งในเรื่องของราคาและเงื่อนไข เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการให้บริการด้วยความจริงใจ ไม่ถูกเอาเปรียบ ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน โดยลูกค้ำสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและให้ลูกค้ำเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัตินโยบายด้านการให้บริการแก่ลูกค้ำอย่างเป็นธรรม พร้อมกับแต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลให้เกิดการปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศจากธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามประกาศต่อคณะกรรมการบริษัท รวมถึงคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย มีการติดตามการออกประกาศที่ออกมาเพื่อกำกับดูแลและสื่อสาร ให้มีการปฏิบัติตามสอดคล้องกับประกาศฉบับดังกล่าว รวมถึงปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีการปฏิบัติตามที่ประกาศกำหนดอีกด้วย

5. การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2563 โดยกฎหมายฉบับดังกล่าวออกมาเพื่อต้องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเพื่อให้มาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา เนื่องจาก ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล โดยบริษัทได้มีการดำเนินการเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากกฎหมายดังกล่าวในช่วงที่กฎหมาย General Data Protection Regulation (GDPR) ซึ่งออกโดยสหภาพยุโรปได้ออกประกาศใช้บังคับแล้ว และได้ดำเนินการเพิ่มเติมโดยวิเคราะห์ผลกระทบจากขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน รวมถึงลักษณะการทำธุรกรรม หรือนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อพิจารณาผลกระทบและแนวทางการดำเนินการเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการกระทำที่อาจไม่เป็นไปตามกฎหมาย นอกจากนี้ มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของการจัดทำหนังสือให้ความยินยอมในการจัดเก็บ ใช้ หรือเปิดเผยให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของบริษัทในฐานะของผู้ควบคุมข้อมูลหรือผู้ประมวลผลข้อมูล เป็นต้น เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามที่กฎหมายกำหนด

### 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 การใช้บริการระบบงานข้อมูลสารสนเทศบางส่วนของธนาคาร 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 และจะไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท

### 3.2.5 ความเสี่ยงอันเกิดจากสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นอันเกิดจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการ

บริษัทได้ตระหนักถึงสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น โดยอาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคา การแย่งชิงลูกค้า หรือการรับโอนหนี้ของลูกค้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานรวมทั้งผลประกอบการของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความชำนาญในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศไทยมาเป็นเวลานาน รวมทั้งมีการลงทุน พัฒนาและคิดค้นผลิตภัณฑ์และการบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การเข้ามาดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ นั้น จะต้องใช้เวลาในการสำรวจตลาดและวิธีการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับธุรกิจที่มีรูปแบบเฉพาะประเภทนี้ ทำให้บริษัทมีข้อได้เปรียบเหนือผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง ซึ่งจากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจมาอย่างยาวนานกว่า 20 ปี ทำให้บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และทางบริษัทเห็นว่าไม่อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 สัดส่วนลูกหนี้บัตรเครดิตรวมและสัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC เทียบอุตสาหกรรม เท่ากับร้อยละ 12.4 และ 5.0 ตามลำดับ จาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 12.2 และ 7.0 ตามลำดับ

### 3.3 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาลในองค์กร หรือขาดการควบคุมที่ดีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงานหรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย เช่น การถูกทางการเปรียบเทียบปรับ เป็นต้น ซึ่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านอื่น โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกัน และติดตามดูแลความเสี่ยงประเภทนี้เพื่อให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี เช่น การจัดโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการสอบย้อนและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Check and Balance) การจัดให้มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยงานต่าง ๆ การจัดทำประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self-Assessment: RCSA) ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data) การติดตามความเสี่ยงโดยการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (KRI) รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บริษัทประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในอีกทางหนึ่ง รวมถึงมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท (Business Continuity Plan: BCP) รวมถึงแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินจากภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์อื่นที่ได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า เช่น แผนรองรับเหตุการณ์อัคคีภัยและแผ่นดินไหว แผนรองรับกรณีเกิดอุทกภัย แผนรองรับการชุมนุม แผนรองรับโรคระบาด เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีแผนรองรับและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญของบริษัท ได้แก่

### 3.3.1 ความเสี่ยงอันเกิดจากการสูญเสียข้อมูล

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

### 3.3.2 ความเสี่ยงจากการทุจริตบัตรเครดิต/ สินเชื่อส่วนบุคคล

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและติดตามความเสียหายจากการทุจริตบัตรเครดิต โดยปัจจุบันบริษัทใช้ชิปเทคโนโลยี (Chip Card and EMV Technology) ซึ่งเป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงสุดแทนระบบแถบแม่เหล็ก (Magnetic Stripe) นอกจากนี้ ยังมีแผนงานในการนำชิปเทคโนโลยีมาใช้กับบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการกดเงินสดผ่าน ATM ซึ่งมีแนวโน้มการทุจริตที่สูงขึ้นมากในปัจจุบัน โดยบัตรสินเชื่อที่ออกใหม่ หรือการต่ออายุบัตรเดิม และรวมถึงการออกบัตรใหม่ทดแทน ในปี 2558 บริษัทได้เปลี่ยนบัตรที่ออกใหม่ทั้งหมดเป็น Chip Card ส่วนบัตรเก่าอยู่ในระหว่างการทยอยเปลี่ยน รวมทั้งได้มีการลงทุนนำระบบ Online Fraud Detection ใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้กับทั้งด้านบัตรและร้านค้า และมีทีมงานเฝ้าระวัง (Monitor) ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการนำระบบการเข้ารหัส (3D-Secure) สำหรับการทำธุรกรรมทาง E-Commerce และระบบรหัสผ่านเพียงครั้งเดียว (One Time Password-OTP) ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก โดยระบบดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับจากหลายประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรให้ทราบกรณีที่มีรายการใช้จ่ายตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป แต่ในกรณีที่เป็นการทำรายการทาง E-Commerce จะมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่รายการใช้จ่ายตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป รวมถึงมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรเพื่อทราบกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และอีเมล เป็นต้น เป็นมาตรฐานที่ส่งให้กับลูกค้าทุกราย นอกจากนี้บริษัทได้ให้ความสำคัญกับ Customer Empowerment โดยมีการพัฒนา Mobile Application ให้เป็นเครื่องมือสำหรับลูกค้าในการบริหารความเสี่ยงด้วยตัวเองที่ลูกค้าสามารถที่จะอายัดบัตรชั่วคราว กำหนดวงเงินการทำรายการ e-Commerce ของบัตร Plastic เพื่อลดความเสี่ยงของการถูกขโมยข้อมูล (Data Breach) ไปทำรายการทุจริตทาง e-Commerce โดยที่ลูกค้าไม่รู้ตัวซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งลูกค้ายังสามารถกำหนดยอดและช่องทางการรับ Alert Notification ตามยอดเงินที่ลูกค้าต้องการได้ โดยในปี 2561 มีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลรวมเป็นจำนวน 2.83 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.001 ของปริมาณการใช้จ่ายรวม และในปี 2562 มีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลรวมเป็นจำนวน 1.65 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.0007 ของปริมาณการใช้จ่ายรวม

### 3.4 ความเสี่ยงด้านการเงิน

#### 3.4.1 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียน หรือการจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย รวมถึงสภาวะความผันผวนของตลาดการเงินไม่ว่าจะเป็นตลาดตราสารหนี้หรือตลาดทุน ดังนั้น เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่องทางการเงิน บริษัทจึงมีแนวทางในการจัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว และปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับอายุของลูกหนี้ของบริษัทโดยมุ่งเน้นการระดมทุนจากการออกหุ้นกู้ การออกตั๋วเงิน และจัดหาแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินหลายแห่งโดยมิได้พึ่งพิงสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ มีการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress testing) เพื่อใช้ในการประเมินติดตามควบคุมและรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีแผนรองรับภาวะฉุกเฉินด้านสภาพคล่องหากความเสี่ยงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 57,540 ล้านบาท ประกอบด้วย เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน 3,840 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 7,536 ล้านบาท และจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 46,165 ล้านบาท บริษัทมีลูกหนี้รวมทั้งหมดจำนวน 85,834 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ที่มีอายุไม่เกิน 90 วัน โดยมีจำนวน 84,923 ล้านบาทหรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 98.9 ของยอดลูกหนี้รวมทั้งหมด บริษัทมีวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น (Total Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 29,540 ล้านบาท ประกอบด้วย วงเงินของธนาคารกรุงไทย 18,030 ล้านบาท และอีกจำนวน 11,510 ล้านบาท มาจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ทั้งนี้บริษัทมีการใช้วงเงินดังกล่าว ทำให้มีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 23,660 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E Ratio) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เท่ากับ 3.33 เท่า ซึ่งยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนของการออกหุ้นกู้ที่ต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นให้ไม่เกิน 10 เท่า

#### 3.4.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ และหนี้สินทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (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 ควบคุม และรายงานสถานะความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของบริษัทต่อ Risk Management Committee อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีแผนรองรับหากความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

### 3.5 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบหรือการปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) ที่สร้างความเสียหายด้านการเงินและหรือชื่อเสียงขององค์กร

กระบวนการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเข้ามาเป็นส่วนเกี่ยวข้องในการควบคุมและจัดการภัยคุกคาม รวมไปถึงการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศ เริ่มตั้งแต่ การระบุความเสี่ยง เช่น Cyber Threat ความเสี่ยงที่มาจากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Operational Risk) ความเสี่ยงที่มาจากการดำเนินโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Project Risk) การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง การควบคุมและจัดการความเสี่ยง การติดตามและทบทวนความเสี่ยง และการรายงานผลการบริหารความเสี่ยง

บริษัทยังได้นำ ISO27001:2013 มาใช้เป็นมาตรฐานในการกำหนดด้านระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) ทั้งทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สารสนเทศ (Information) ขององค์กรมีความปลอดภัย (Confidentiality) มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ (Integrity) มีความพร้อมใช้งาน (Availability) โดยระบบ ISMS จะประยุกต์ใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทว่าความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่ระบุไว้ จะได้รับการควบคุมและจัดการอย่างเหมาะสม

บริษัทมีศูนย์ข้อมูลสำรองที่มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับศูนย์ข้อมูลหลัก มีความพร้อมใช้งานได้ทันทีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงมีแผนรองรับในกรณีฉุกเฉินและมีการฝึกซ้อมแผนรองรับในกรณีฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี

### 3.6 ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล เป็นการให้บริการสินเชื่อรายย่อยแก่ประชาชน และเกี่ยวข้องกับสาธารณชนเป็นหลัก ในยุคปัจจุบันที่ผู้บริโภคมีความใกล้ชิดกับเทคโนโลยีสูง สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้ข่าวสารทั้งด้านบวกและด้านลบ ขวาลือ คำวิจารณ์ หรือข้อเสนอแนะจากสาธารณชนที่มีต่อบริษัทถูกเผยแพร่ไปได้ในวงกว้าง และอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงยังอาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณ หรือมาตรฐานการให้บริการของธุรกิจ หรือความคาดหวังของสังคม

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง โดยกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่อ้างอิงปัจจัยในการประเมินความเสี่ยงตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ระบุมาตรการการควบคุมที่มีอยู่ และประเมินประสิทธิผลและความเพียงพอของมาตรการควบคุมความเสี่ยงนั้น มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม เช่น กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน กระบวนการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การติดตามเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทได้อย่างทันทั่วถึง เป็นต้น พร้อมทั้งติดตาม





ควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสรุปรายงานการบริหารความเสี่ยง

### 3.7 ESG Risk and Crisis Management

โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนและรายละเอียดการดำเนินการด้านความยั่งยืนได้จาก รายงานความอย่างยั่งยืน (Sustainability Report) ประจำปี 2562 ซึ่งเป็นเอกสารแยกต่างหากอีกหนึ่งฉบับบนเว็บไซต์ของบริษัทที่

[https://www.ktc.co.th/sites/cs/assets/ir/resources/document/investorkits-sustainability\\_report-19-th.pdf](https://www.ktc.co.th/sites/cs/assets/ir/resources/document/investorkits-sustainability_report-19-th.pdf)

#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### 4.1 สัญญาเช่าระยะยาวในการเช่าอาคารและอุปกรณ์

บริษัทมีสัญญาเช่าระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ดังนี้

- 4.1.1. บริษัทมีสัญญาเช่าอาคารสำนักงานซึ่งเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร และมีสัญญาเช่าอาคารเพื่อเป็นสำนักงาน และเป็นที่ตั้งของ KTC Touch จำนวนทั้งสิ้น 19 จุดบริการ แบ่งเป็น 18 จุดบริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และอีก 1 จุดบริการในเขตภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีสัญญาบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และสัญญาเช่าเครื่องรูดบัตรหลายฉบับ ซึ่งสัญญาดังกล่าวที่มีผลผูกพัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 31 ธันวาคม 2562 มีค่าเช่าและบริการ ดังนี้

ค่าเช่าและบริการ (หน่วย: พันบาท)	31 ธ.ค. 60	31 ธ.ค. 61	31 ธ.ค. 62
ระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ปี	243,427	242,342	178,400
ระยะเวลาที่เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	400,211	246,548	109,974
รวม	643,638	488,890	288,374

- 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 เพื่อรองรับการพัฒนาธุรกิจด้านต่าง ๆ ของบริษัท และได้ใช้ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

##### 4.2 ลูกหนี้ของบริษัท

ลูกหนี้ของบริษัทแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (1) ลูกหนี้บัตรเครดิต (2) ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ (3) ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และ (4) ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ ทั้งนี้บริษัทมีนโยบายที่จะให้บริการสินเชื่อธนวัฏและสินเชื่อเจ้าของกิจการเฉพาะลูกค้าเดิม โดยไม่มีการให้บริการดังกล่าวเพิ่มแก่ลูกค้ารายใหม่ จึงคาดว่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏและสินเชื่อเจ้าของกิจการจะมียอดลดลงทุกปี

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีสินเชื่อบัตรเครดิตสุทธิ 53,254 ล้านบาท สินเชื่อธนวัฏสุทธิ 122 ล้านบาท ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิ 26,807 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิ 1 ล้านบาท

#### 4.2.1 นโยบายการรับรู้อย่างได้และค่าใช้จ่าย

บริษัทรับรู้อย่างได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตสำหรับรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ครบกำหนดผ่อนชำระแต่ไม่ชำระตั้งแต่วันที่บันทึกบัญชีลูกหนี้บัตรเครดิต และรับรู้อย่างได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตจากการเบิกเงินสดล่วงหน้าตั้งแต่วันที่เบิกเงินสด ดอกเบี้ยรับจากลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการรับรู้อย่างได้ตามเกณฑ์คงค้าง บริษัทจะรับรู้อย่างได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสด สำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดผ่อนชำระติดต่อกันเกิน 180 วัน

บริษัทรับรู้อย่างได้ค่าธรรมเนียมและบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมในฐานะผู้ออกบัตร ค่าธรรมเนียมรับจากผู้ค้าต่างธนาคาร 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 ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและลูกหนี้สินเชื่อที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน โดยการใช้อัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิ (Loss Rate Net of Recovery) ซึ่งบริษัทคาดว่าอัตราการสูญเสียที่ใช้สามารถอธิบายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อดังกล่าวของบริษัทได้ ทั้งนี้บริษัทได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพผลขาดทุนในอดีตด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถ

ในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ รวมทั้งเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนในอนาคต และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป

- 2) เนื่องจากบริษัทให้บริการสินเชื่อเจ้าของกิจการเมื่อปี 2547 แต่ปริมาณสินเชื่อลดลงเรื่อย ๆ บริษัทจึงประมาณการค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยใช้เกณฑ์ตั้งสำรองอัตราร้อยละ 1 ปรับปรุงด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน และตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป
- 3) บริษัทที่มีการตัดหนี้สูญเป็นรายลูกหนี้เมื่อได้มีการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้จนถึงที่สุดแล้ว ลูกหนี้ก็ยังไม่ชำระหนี้และบริษัทได้มีการดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎหมายภาษีอากรแล้ว

## 1. ลูกหนี้บัตรเครดิต

สำหรับปี 2560 – 2562 มีรายละเอียดของลูกหนี้บัตรเครดิต ดังนี้

	31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561		31 ธ.ค. 2562	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้บัตรเครดิต	48,338.03	100.00	51,061.97	100.00	56,652.53	100
ไม่เกิน 90 วัน	47,798.02	98.88	50,553.92	99.00	56,123.43	99.06
91 – 180 วัน	130.25	0.27	110.94	0.22	134.03	0.24
มากกว่า 180 วัน	409.76	0.85	397.10	0.78	395.08	0.70
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(3,290.28)	(6.81)	(3,125.01)	(6.12)	(3,398.47)	(6.00)
ลูกหนี้บัตรเครดิต-สุทธิ	45,047.75		47,936.96		53,254.06	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2560 – ปี 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัส ไซยัค สอบบัญชี จำกัด

## 2. ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ

สำหรับปี 2560 – 2562 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏดังนี้

	31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561		31 ธ.ค. 2562	
	ร้อยละ	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ	156.46	100.00	143.07	100.00	134.98	100
ไม่เกิน 90 วัน	150.62	96.27	138.21	96.61	131.17	97.18
91 – 180 วัน	0.39	0.25	0.75	0.52	0.14	0.11
มากกว่า 180 วัน	5.45	3.48	4.11	2.87	3.66	2.71
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(14.56)	(9.31)	(12.76)	(8.92)	(13.35)	(9.89)
ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ-สุทธิ	141.89		130.32		121.63	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2560 – ปี 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัส ไซยัค สอบบัญชี จำกัด

### 3. ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

สำหรับปี 2560 – 2562 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ดังนี้

	31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561		31 ธ.ค. 2562	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	24,757.41	100.00	26,821.31	100.00	28,932.62	100
ไม่เกิน 90 วัน	24,568.16	99.24	26,616.81	99.24	28,666.70	99.08
91 – 180 วัน	56.48	0.23	64.13	0.24	92.31	0.32
มากกว่า 180 วัน	132.76	0.53	140.37	0.52	173.61	0.60
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(2,161.13)	(8.73)	(2,176.98)	(8.12)	(2,125.90)	(7.35)
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล-สุทธิ	22,596.27		24,644.33		26,806.72	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2560 – ปี 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัส ไซยค สอบบัญชี จำกัด

### 4. ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ

สำหรับปี 2560 - 2562 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ ดังนี้

	31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561		31 ธ.ค. 2562	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ	235.64	100.00	175.84	100.00	113.69	100
ไม่เกิน 90 วัน	2.36	1.00	1.93	1.10	1.30	1.15
91 – 180 วัน	0.00	0.00	0.05	0.03	0.00	0.00
มากกว่า 180 วัน	233.28	99.00	173.86	98.87	112.38	98.85
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(233.50)	(99.09)	(174.13)	(99.03)	(112.59)	(99.04)
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ-สุทธิ	2.14		1.71		1.09	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2560 – ปี 2562 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัส ไซยค สอบบัญชี จำกัด

#### 4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทมีนโยบายลงทุนในธุรกิจเพื่อสนับสนุนธุรกิจหลักของบริษัทให้มีบริการที่ครบวงจรยิ่งขึ้น โดยบริษัทได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการจัดตั้งบริษัท ซึ่งถือเป็นบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของบมจ. ธนาคารกรุงไทย เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) และธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (ฟิโกไฟแนนซ์) ในจังหวัดกรุงเทพ สมุทรปราการ สมุทรสาคร ปทุมธานี และชลบุรี

เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2562 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมกันจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทลูกแห่งใหม่ 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (ฟิโกไฟแนนซ์) โดยมีทุนจดทะเบียนจำนวน 20 ล้านบาท (หุ้นสามัญจำนวน 2 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) และบริษัท เคทีซี นาโน จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้

การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) โดยมีทุนจดทะเบียนจำนวน 50 ล้านบาท (หุ้นสามัญจำนวน 5 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) และ บริษัท เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำกัด ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 40 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียนใหม่ทั้งสิ้น 60 ล้านบาท (หุ้นสามัญจำนวน 6 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2562 ซึ่งสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทและ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ยังคงอัตราเดิมที่ 75.05% และ 24.95% ตามลำดับ ซึ่งบริษัท เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำกัด ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (ฟิโกไฟแนนซ์) เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2562 และ บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2562

หลังจากนั้น บริษัทและบมจ.ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมกันจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทลูกแห่งใหม่ 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท เคทีซี ฟิโก (ชลบุรี) จำกัด บริษัท เคทีซี ฟิโก (ปทุมธานี) จำกัด บริษัท เคทีซี ฟิโก (สมุทรปราการ) จำกัด และบริษัท เคทีซี ฟิโก (สมุทรสาคร) จำกัด เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2562 ด้วยทุนจดทะเบียนบริษัทละ 10 ล้านบาท (หุ้นสามัญจำนวน 1 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (ฟิโกไฟแนนซ์) ณ จังหวัดที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัท และเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2562 บริษัท เคทีซี ฟิโก (กรุงเทพฯ) จำกัดได้เข้าถือหุ้น 100% ใน บริษัท เคทีซี ฟิโก (ชลบุรี) จำกัด บริษัท เคทีซี ฟิโก (ปทุมธานี) จำกัด บริษัท เคทีซี ฟิโก (สมุทรปราการ) จำกัด และบริษัท เคทีซี ฟิโก (สมุทรสาคร) โดยบริษัทลูกทั้ง 4 ดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (ฟิโกไฟแนนซ์) เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทอยู่ระหว่างการทดสอบระบบปล่อยสินเชื่อทั้งสองธุรกิจ ก่อนการเปิดให้บริการแก่ลูกค้าในวงกว้าง เพื่อให้บริษัทสามารถปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาวะตลาดและแนวโน้มทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทได้ให้บริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแก่สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ตั้งแต่ปี 2554 จนแล้วเสร็จ ต่อมา สถาบันการเงินดังกล่าวได้มีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการและผู้บริหาร ทำให้ขั้นตอนที่ต้องดำเนินการเพื่อประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องล่าช้าออกไป

ทั้งนี้ บริษัทได้ฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายสำหรับค่าบริการส่วนที่ยังไม่ได้รับชำระต่อศาลในปี 2558 โดยต่อมาเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562 ศาลฎีกาได้มีคำพิพากษา โดยได้วินิจฉัยให้สถาบันการเงินดังกล่าว ชำระค่าความเสียหายแก่บริษัทพร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับถัดจากวันฟ้องเป็นต้นไปจนกว่าจะชำระเสร็จแก่บริษัท

ต่อมาเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2562 บริษัทได้รับชำระค่าความเสียหายพร้อมดอกเบี้ยจากสถาบันการเงินดังกล่าว ครบถ้วนแล้วเป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 48.8 ล้านบาท



## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

### 6.1 ข้อมูลสำหรับการติดต่อบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตร การให้บริการรับชำระเงินแทน และธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal loan)

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

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร : 0107545000110

Homepage : [www.ktc.co.th](http://www.ktc.co.th)

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ : 02 123 5000

โทรศัพท์ : 02 123 5100

โทรสาร : 02 123 5190

### 6.2 ข้อมูลสำหรับติดต่อหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

โทรศัพท์ : 02 828 5059, 02 828 5067

อีเมล : [irktc@ktc.co.th](mailto:irktc@ktc.co.th)

เว็บไซต์ : [www.ktc.co.th/investor-relations](http://www.ktc.co.th/investor-relations)

### 6.3 ข้อมูลสำหรับติดต่อบริษัทในกลุ่มของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

#### 1. บริษัท เคทีซี พิกो (กรุงเทพฯ) จำกัด

สถานที่ตั้ง : ตั้งอยู่เลขที่ 591 อาคารสมัชชาวาณิช 2 ห้องเลขที่ G 102 (G4) ชั้น G ถนนสุขุมวิท  
แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

โทรศัพท์ : 02 123 5300

#### 2. บริษัท เคทีซี พิกอ (ชลบุรี) จำกัด

สถานที่ตั้ง : ตั้งอยู่เลขที่ 89/457 หมู่ที่ 6 ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

โทรศัพท์ : 02 123 5300

## 3. บริษัท เคทีซี พิกโก (ปทุมธานี) จำกัด

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 94 ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ชั้นที่ 2 ห้องเลขที่ PLZ.2SHP012B/2  
ถนนพหลโยธิน ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

โทรศัพท์ : 02 123 5300

## 4. บริษัท เคทีซี พิกโก (สมุทรปราการ) จำกัด

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 200/63 หมู่ที่ 1 ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

โทรศัพท์ : 02 123 5300

## 5. บริษัท เคทีซี พิกโก (สมุทรสาคร) จำกัด

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 322/90 ถนนเอกชัย ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

โทรศัพท์ : 02 123 5300

## 6. บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ห้องเลขที่ G 102 (G3) ชั้น ฅ ถนนสุขุมวิท  
แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

โทรศัพท์ : 02 123 5300

## 6.4 บุคคลอ้างอิง

## ผู้ตรวจสอบบัญชี

บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทสு ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

ชั้น 23 - 27 อาคารเอไอเอ สาทร ทาวเวอร์

เลขที่ 11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

## ที่ปรึกษากฎหมาย

บริษัท สำนักกฎหมายสากล สยามปริเมียร์ จำกัด

ชั้น 26 อาคาร ดี ออฟฟิศเสส 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

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

## และผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

ชั้น AA เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

## สถาบันการเงินที่ติดต่อประจำ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท)

เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

**6.5 ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562**

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) ของบริษัทที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต. ที่: [market.sec.or.th/public/isc/th/FinancialReport/R561-0000003752](http://market.sec.or.th/public/isc/th/FinancialReport/R561-0000003752) หรือเว็บไซต์ของบมจ.บัตรกรุงไทย ที่: [www.ktc.co.th/investor-relations/investors-news/investorkits](http://www.ktc.co.th/investor-relations/investors-news/investorkits)

**6.6 ข้อมูลสำคัญอื่น**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 บริษัทขอสรุปภาพรวมการใช้เงินที่ได้จากการเสนอขายตราสารหนี้ต่อประชาชนทั่วไป โดยเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2560 บริษัทมีการออกและเสนอขายหุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2560 (KTC226A) สำหรับประชาชนทั่วไป มูลค่าจำนวน 2,500 ล้านบาท ซึ่งจะครบกำหนดไถ่ถอนในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 เพื่อนำเงินที่ได้จากการออกตราสารดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและขยายธุรกิจของบริษัท