



## ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

### 1. โครงสร้างและการดำเนินงานของเมืองไทย แคปปิตอล

#### 1.1 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัทฯ”) ก่อตั้งโดยนายชชาติ เพ็ชรอำไพ และนางดวณา เพชรอำไพ ตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม 2535 ปัจจุบัน บริษัทฯ จัดเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีใบอนุญาตธนาคารการเงิน (Non-bank Financial Institution) ดำเนินธุรกิจการให้บริการสินเชื่อขนาดเล็ก แก่ลูกค้ารายย่อย (Microfinance) ภายใต้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหลัก โดยบริษัทฯ มีหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คือ การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยขนาดเล็ก (Microfinance) ที่ช่วยให้ประชาชนที่เข้าถึงแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงินลำบาก สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่ายและสะดวกขึ้นด้วยต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม เป็นธรรมและโปร่งใส หลักปรัชญาดังกล่าว จึงได้กลายมาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจบนบรรทัดฐานของหลักธรรมาภิบาล การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ เพื่อเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อ ไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ” อันหมายถึงการสร้างผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ของประเทศด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ปัจจุบัน บริษัทฯ มุ่งเน้นการเติบโตด้วยการขยายฐานลูกค้าผ่านการขยายสาขาเพื่อให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ ทั้งนี้บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการกระจายการเข้าถึงทางการเงินให้แก่ประชาชนเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านการเงินในประเทศ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของระบบเศรษฐกิจในการพัฒนาอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีสาขาจำนวน 4,884 สาขา กระจายอยู่ใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ

ปัจจุบัน สินเชื่อคงค้างของบริษัทฯ ประกอบด้วย 5 ผลิตภัณฑ์หลัก คือ สินเชื่อทะเบียนรถ สินเชื่อส่วนบุคคล (ไม่มีหลักประกัน) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) สินเชื่อจำนำโฉนดที่ดิน และสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ โดยสินเชื่อทะเบียนรถเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลักซึ่งมีส่วนมากที่สุด ขานพหุหนะที่สามารถนำมาใช้เป็นประกันได้นั้น ประกอบด้วย รถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ และรถเพื่อการเกษตร ที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบก

ทั้งนี้ กลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ เป็นลูกค้ารายย่อยทั้งที่มีรายได้ประจำ และไม่ประจำ และเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญยิ่งของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดียั่งยืนกับลูกค้า โดยยึดหลักปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า (Service Excellence Policy) ดังสโลแกนของบริษัทฯ “บริการใกล้ชิด ดูแลเอาใจใส่ที่รู้ใจ” นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับการให้บริการอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) แก่ลูกค้าของทั้งอุตสาหกรรมให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใสอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อของบริษัทฯ และเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบัน บริษัทฯ มีลูกค้าจำนวนกว่า 2 ล้านราย จากหลากหลายกลุ่มอาชีพ



### 1.1.1 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือกลยุทธ์

#### วิสัยทัศน์

#### “เราจะดำรงความเป็นผู้นำอันดับ 1 ในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์”

เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อบรรษัทภิบาล สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมุ่งเน้นการจัดการคุณภาพสินทรัพย์อย่างเต็มประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

#### พันธกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- ☐ พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อันหมายถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ยั่งยืน คือมุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อโดยพิจารณามูลค่าหลักประกัน ขนาดสินเชื่อมีความเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมเป็นธรรม และโปร่งใส
- ☐ พัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจของคนไทย โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนของธนาคาร ด้วยการเปิดขยายสาขา และการขยายช่องทางการให้สินเชื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- ☐ พัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพสินทรัพย์ (NPL) ผ่านระบบการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ระบบการควบคุมภายในที่ดี การจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ทันกาล และมีดัชนีชี้วัดผลงานและค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในระยะยาว
- ☐ พัฒนาระบบการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และตอบสนองต่อความต้องการ พฤติกรรมของลูกค้า สิ่งแวดล้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี (Technology infrastructure) สิ่งแวดล้อมด้านกฎหมายดิจิทัล และภูมิทัศน์การแข่งขันในอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนไป รวมถึงระบบการจัดการความปลอดภัยสารสนเทศ และข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุม เท่าทันต่อความเสี่ยงเกิดใหม่

#### ค่านิยม 5 ประการ

ซื่อสัตย์สุจริต ทุ่มเทเพื่องาน ทัศนคติดี สามัคคีรวมใจ ระเบียบวินัยเคร่งครัด



## 1.1.2 28 ปีแห่งความสำเร็จ และพัฒนาการที่สำคัญ

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2535 | <input type="checkbox"/> บริษัท เมืองไทย แคลปิตอล จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ") เดิมชื่อบริษัท ดี.เอส. ลิสซิ่ง จำกัด และได้เปลี่ยนมาเป็น บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ภายหลังก่อตั้งโดยนายชูชาติ เพ็ชรอำไพและนางดาวณา เพ็ชรอำไพ ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2535 เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ โดยระยะแรกได้มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถจักรยานยนต์เท่านั้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2549 | <input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้เห็นถึงช่องทางในการขยายธุรกิจเข้าสู่ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจจากกระทรวงการคลัง โดยได้รับอนุญาตเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2549 และเริ่มขยายการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลไปยังสาขาต่างๆ ของบริษัทฯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2557 | <input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเริ่มทำการซื้อขายเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2557                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2558 | <input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้เพิ่มผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ได้แก่ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) โดยบริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจจากกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2558 และสินเชื่อจำนำโฉนดที่ดิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2561 | <input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อบริษัทจาก บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) เป็น บริษัท เมืองไทย แคลปิตอล จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2561<br><input type="checkbox"/> บริษัทฯ เปิดตัวแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ "เมืองไทย แคลปิตอล 4.0" ซึ่งสามารถใช้งานได้ทั้งระบบแอนดรอยด์ และ iOS เป็นครั้งแรก เพื่อเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนและตรวจสอบค่างวด อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น<br><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2561 ในระดับ "ดีเลิศ" จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เป็นครั้งแรก<br><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ยังได้รับการคัดเลือกให้นำเข้าคำนวณในดัชนี MSCI Global Standard Indexes อีกด้วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2562 | <input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการประกอบสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถได้ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562<br><input type="checkbox"/> ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติการจัดตั้งบริษัทย่อยของบริษัทฯ คือ บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 200,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท เพื่อดำเนินธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 99.99<br><input type="checkbox"/> บริษัทฯ จึงได้รับการปรับอันดับเครดิต จาก BBB เป็น BBB+ โดยบริษัทจัดอันดับเครดิตเรตติ้งทริสเรตติ้ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้บริษัทฯ สามารถออกและเสนอขายหุ้นกู้แก่ประชาชน (Public Offering) เป็นครั้งแรก ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 4,000 ล้านบาท อันส่งผลให้บริษัทฯ สามารถสร้างฐานแหล่งเงินทุนให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น<br><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้เข้าคำนวณในดัชนี FTSE และได้รับการจัดอันดับเรตติ้ง A โดย MSCI ESG Index และพร้อมกันนี้ ก็ได้รับการคัดเลือกให้เข้าคำนวณในดัชนี Thailand's Sustainability Investment |



|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>Index หรือ THSI ซึ่งจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นปีแรกอีกด้วย ซึ่งนับเป็นพัฒนาการก้าวแรกที่สำคัญสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ</p> <p><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับการรับรองว่าเป็นบริษัทที่ผ่านกระบวนการประเมินตนเองว่ามียุทธศาสตร์และมีแนวปฏิบัติป้องกันการทุจริตภายในองค์กรครบถ้วนตามเกณฑ์ที่องค์กรแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption – CAC) กำหนด</p> <p><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ คือการได้รับรางวัล Board of the Year 2018 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ซึ่งเป็นเพียงรางวัลเดียวในตลาดทุนที่มอบให้กับคณะกรรมการของบริษัทจดทะเบียนไทยที่มีผลการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลการกำกับดูแลกิจการและสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับรางวัลเกียรติยศ จากงาน SET Awards 2019 ได้แก่ รางวัล Outstanding Company Performance Award และ Outstanding CEO Awards จากผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่โดดเด่น</p> |
| 2563 | <p><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับการขึ้นอันดับเครดิต ในระดับ BBB+ แนวโน้ม Stable โดยบริษัทจัดอันดับเครดิตเรตติ้ง ทริสเรตติ้ง แม้อยู่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสอุบัติใหม่ Covid-19 ซึ่งก่อให้เกิดภาวะเศรษฐกิจฝืนผวนทั่วโลก</p> <p><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับเรตติ้ง A โดย MSCI ESG Index และได้รับการคัดเลือกให้เข้าคำนวณในดัชนี Thailand's Sustainability Investment Index หรือ THSI ซึ่งจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นปีที่สองติดต่อกัน และพร้อมกันนี้ ก็ได้รับการคัดเลือกให้เข้าคำนวณในดัชนี FTSE4Good Index เป็นปีแรกอีกด้วย</p> <p><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับรางวัลพระราชทานพระราชทาน Thailand Corporate Excellence Awards 2020</p> <p><input type="checkbox"/> บริษัทฯ ได้รับรางวัลเกียรติยศ จากงาน SET Awards 2020</p>                                                                                                                                                                                                                            |

### 1.1.3 การใช้เงินระดมทุนตามวัตถุประสงค์

บริษัทฯ ได้ใช้เงินระดมทุนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

| การใช้เงิน                                                       | จำนวนเงินที่ใช้ | ระยะเวลาที่ใช้เงิน        | รายละเอียด/ความคืบหน้าของการใช้เงิน/เหตุผลและมาตรการดำเนินการกรณีใช้เงินไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์                      |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เพื่อชำระคืนเงินกู้ หรือหนี้จากการออกตราสารหนี้               | 6,897           | ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2564 | นำเงินที่ได้รับจากการออกหุ้นกู้และ/หรือตราสารหนี้ในครั้งนี้ไปชำระคืนเงินกู้และ/หรือหนี้จากการออกตราสารหนี้ที่ครบกำหนด |
| 2. กรณีอื่น ๆ เช่น เงินทุนที่ใช้หมุนเวียนในกิจการ หรือขยายกิจการ | 8,303           | ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2564 | นำเงินที่ได้รับจากการออกหุ้นกู้และ/หรือตั๋วแลกเงินไปเพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจทั่วไป และ/หรือ เพื่อการขยายธุรกิจ       |

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### แผนธุรกิจระยะกลาง (2564-2566)

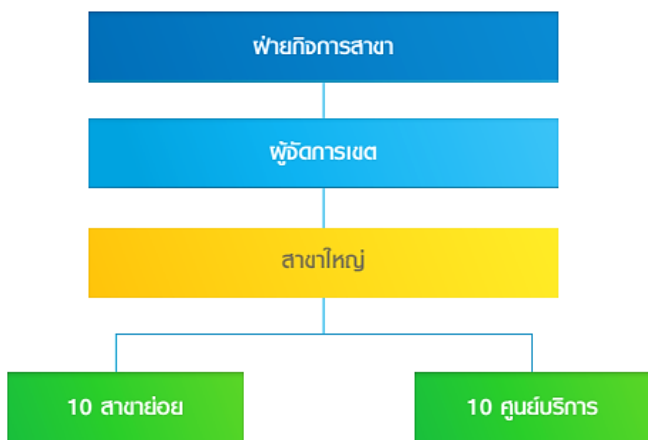
เมืองไทย แคปปิตอลได้สิ้นสุดแผนระยะกลางที่ 2 คือแผนธุรกิจระหว่างปี 2561-2563 แล้ว และประสบความสำเร็จตามแผนที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้จัดทำแผนธุรกิจระยะกลางที่ 3 คือแผนธุรกิจระหว่างปี 2564-2566 ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีใช้สถาบันการเงินเพื่อรักษาอัตราการเติบโตระยะ Growth Stage ได้อย่างต่อเนื่องอย่างยั่งยืน ดังต่อไปนี้

1. บริษัทฯ จะดำรงความเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance)
2. บริษัทฯ วางแนวทางการเติบโตในอีก 3 ปีข้างหน้า โดยรักษาระดับการเติบโต ในปี 2564 ที่ร้อยละ 20-25 ปี 2565 ที่ร้อยละ 20 และปี 2566 ที่ร้อยละ 20 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ
3. บริษัทฯ จะขยายสาขาโดยเปิดสาขาให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายในการขยายสาขาเฉลี่ยปีละ 500-600 สาขา จนครบจำนวน 6,700 สาขา ภายในปี 2566
4. บริษัทฯ จะรักษามาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยการปล่อยสินเชื่อให้รัดกุม และเร่งรัดติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพ โดยรักษานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan) ไม่เกิน 2.0 เปอร์เซนต์ และรักษานี้ที่มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (Stage 2) ไม่เกิน 8.0 เปอร์เซนต์ ตลอดจนลดการขาดทุนจากการขายรถยึดให้เหลือน้อยที่สุด รวมทั้งเร่งระบายทรัพย์สินที่ได้มาจากลูกค้าออกไปให้มากที่สุดเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองต่อสินเชื่อ (Credit cost)
5. บริษัทฯ มุ่งเน้นการสร้างระบบและกลไกที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ด้านการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น นอกจากนี้บริษัทฯ จะเตรียมการให้พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Resilience) ที่จะเกิดขึ้นหลากหลายรูปแบบในอนาคตได้อย่างเท่าทัน
6. บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของช่องทางหรือแพลตฟอร์มต่างๆ เน้นการบูรณาการทั้งช่องทางออฟไลน์ ได้แก่ สาขา สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น และช่องทางออนไลน์ เช่น โมบายแอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดีย เป็นต้น ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อขยายฐานลูกค้าดิจิทัลให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้บริษัทฯ สนับสนุนการใช้ประโยชน์ทั้งด้านดิจิทัลและด้านข้อมูล เพื่อประโยชน์ด้านการตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของบริษัทฯ ในอนาคต
7. บริษัทฯ เน้นการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ และยังคงให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจภายในประเทศไทยเป็นหลัก



### กลยุทธ์ด้านการบริหาร

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถด้วยใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยแก่ลูกค้ารายย่อย (Microfinance) เป็นหลัก นอกจากนี้ ยังให้บริการสินเชื่อโดยมี โฉนดที่ดินเป็นประกัน และสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ให้แก่ลูกค้ารายย่อยที่เป็นบุคคลธรรมดาทั่วไปผ่านสาขาของบริษัทฯ ที่กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ด้วยการบริหารแบบกระจายอำนาจ (decentralization) สู่สาขา ซึ่งแบ่งเป็น สาขาใหญ่ สาขาย่อย และศูนย์บริการ โดยสาขาใหญ่จะอยู่ภายใต้การดูแลของผู้จัดการเขต ซึ่งจะขึ้นตรงกับฝ่ายกิจการสาขา โดยแต่ละสาขาใหญ่มีหน้าที่บริหาร 10 สาขาย่อย และ 10 ศูนย์บริการ



### การบริหารจัดการสาขาแบบกระจายอำนาจ

เนื่องจากธุรกิจการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อยของบริษัทฯ ยังคงเน้นการใช้มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) เป็นสำคัญ จึงสะท้อนมายังโครงสร้างการบริหารแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) เพื่อการ เข้าถึงและรักษฐานลูกค้ารายย่อย บริษัทฯ และมุ่งเน้นกลยุทธ์ด้านการบริหาร ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง เพื่อให้ผู้บริหารระดับกลาง สามารถดูแลพนักงานได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ และเพื่อรักษาระดับความสามารถทางการแข่งขัน
2. การเสริมสร้างระบบตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น
3. การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยโดยเฉพาะด้านการบริหารการเงิน และการจัดการข้อมูล ด้วยการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อไม่โครไฟแนนซ์ ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม”

บริษัทฯ ได้วางแนวทางในการพัฒนาความยั่งยืนด้วยการคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติ (ESG) ในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากบริษัทฯ ได้พิจารณาและเห็นว่าปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการเงินเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจที่ฝังรากลึกในประเทศไทยมาอย่างยาวนาน และเป็นปัญหาที่เรียกได้ว่าป็นจุดกำเนิดของธุรกิจสินเชื่อไม่โครไฟแนนซ์ในประเทศไทย ดังนั้น หลักการของบริษัทฯ คือการดำเนินงานโดยยึดมั่นต่อนโยบายสิทธิมนุษยชน ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ และการให้บริการต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม และไม่มีการกีดกัน หรือแบ่งแยกลูกค้าด้วยแตกต่างทางกายภาพ, ทางเพศ, เชื้อชาติ, ศาสนา, สถานะทางสังคม หรือ ทักษะทางด้านการศึกษา มาใช้เป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินของประชาชนไทย ด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนทางเลือกเพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

### 2.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

#### 1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อโดยคำนึงถึง ESG ด้วย Asset-Based Assessment Approach

ในปี 2563 เมืองไทย แอปิตอลมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่โครไฟแนนซ์สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยมุ่งเน้นไปยังผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ใช้วิธีการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแบบ unconventional ด้วยการคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมผ่านวิธีการประเมินมูลค่าหลักประกัน (Asset-Based Assessment Approach) ทดแทนการประเมินข้อมูล หรือ เรียกร้องหลักฐานประเภทรายได้ และข้อมูลเครดิตบูโรของลูกค้า ซึ่งเป็นข้อมูลที่ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศไม่มี เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าวิธีการประเมินดังกล่าวจึงถือเป็นทางออกสำหรับประชากรกลุ่มนี้ในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนทางเลือก และเป็นการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเงินในประเทศ โดยบริษัทฯ พิจารณาเลือกหลักประกันสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อซึ่งมีความเสี่ยงการผิดนัดชำระต่ำ อัตราส่วนการให้สินเชื่อโดยเทียบกับมูลค่าหลักประกันที่เหมาะสม การกำหนดวงเงินสูงสุดต่อสัญญาและลูกค้าในระดับต่ำ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมต่อความเสี่ยงด้านเครดิต ขั้นตอนการติดตามหนี้ และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้อัตรานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของพอร์ตสินเชื่อของบริษัทฯ อยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรม ซึ่งอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทฯ เป็นดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของบุคลากรที่สำคัญที่สุด

ซึ่งผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลักของบริษัทฯ คือสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ หรือสินเชื่อที่มีหลักประกัน อย่างไรก็ตาม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเดิมของบริษัทฯ บริษัทฯ ได้ขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อไปสู่ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันภายใต้ใบอนุญาตสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และใบอนุญาตสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ และสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ ซึ่งบริษัทฯ เล็งเห็นถึงศักยภาพในการเติบโตผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ดังกล่าวในอนาคต ดังนั้น ผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อยในปัจจุบันของบริษัทฯ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก และ 1 บริการเสริมดังต่อไปนี้

#### 1.1 สินเชื่อทะเบียนรถ

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถแก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไป ด้วยใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่ง ใบอนุญาตประกอบธุรกิจ

สินเชื่อบุคคลดังกล่าว อนุญาตให้สามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยได้ไม่เกินอัตรา ร้อยละ 24 ต่อปี (ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.12/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ) โดยมียานพาหนะประเภทต่างๆ เป็นประกัน ประกอบด้วยรถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ และรถเพื่อการเกษตร ที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบก และเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้สินเชื่อมาไม่น้อยกว่า ระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนด ทั้งนี้ ลูกค้านำมาขอสินเชื่อ จะต้องส่งมอบสมุดคู่มือจดทะเบียนรถตัวจริงให้แก่บริษัทฯ เพื่อเป็นประกัน โดยไม่ต้องจดทะเบียนโอน กรรมสิทธิ์ในสมุดคู่มือจดทะเบียนรถให้แก่บริษัทฯ ทั้งนี้ ลูกค้าจะยังคงเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถที่นำมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ และสามารถนำรถกลับไปใช้งานได้ตามปกติ

#### 1.2 สินเชื่อที่มีโฉนดที่ดินเป็นหลักประกัน

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อที่มีโฉนดที่ดินเป็นประกัน ลูกค้า ที่มาขอสินเชื่อจะต้องส่งมอบโฉนดที่ดินตัวจริงให้แก่บริษัทฯ เพื่อใช้เป็นประกัน ทั้งนี้ บริษัทฯ เพิ่มทางเลือก ให้แก่ลูกค้า ในการจดจำนองที่ดินหากลูกค้าต้องการ วงเงินสินเชื่อสูง ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่มีโฉนดที่ดินเป็นประกันมีอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี

#### 1.3 สินเชื่อบุคคล

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน ด้วยใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลภายใต้ การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม 2549 แก่ลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระ สินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทฯ มาก่อน และมีประวัติการ ผ่อนชำระที่ดีเท่านั้น เนื่องจากการให้สินเชื่อโดย ไม่มีหลักประกัน ซึ่งใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลดังกล่าวอนุญาตให้สามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยได้ไม่เกินอัตราร้อยละ 25 ต่อปี (ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.12/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ)

#### 1.4 สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ (Nano Finance) ด้วยใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการ ประกอบอาชีพภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 26 พฤษภาคม 2558 ซึ่ง ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพดังกล่าว อนุญาตให้สามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยได้ไม่เกินอัตราร้อยละ 33 ต่อปี (ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.13/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) และเป็นสินเชื่อแบบไม่มีหลักประกัน โดยมีวัตถุประสงค์การให้สินเชื่อ เพื่อการประกอบอาชีพให้แก่ลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทฯ มาก่อน และมีประวัติการผ่อนชำระที่ดีเท่านั้น

#### 1.5 สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถ จักรยานยนต์ภายใต้บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง จำกัด (“MTLS”) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัดเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2562 โดยมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระ แล้วจำนวน 20 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 200,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท ปัจจุบัน บริษัทฯ ถือหุ้นใน MTLS จำนวน 199,997 หุ้น คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 99.99 ของ



จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้ว ทั้งหมด MTLS ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ รถจักรยานยนต์ใหม่แก่ลูกค้าสินเชื่อทะเบียนรถของ บริษัทฯ ที่มีประวัติการชำระที่ดีและมีความต้องการจะ ซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ด้วยการเช่าซื้อผ่านสาขา ของบริษัทฯ

เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2563 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมืองไทย แคมป์ดอล จำกัด (มหาชน) มีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด จากเดิม 20,000,000 บาท เป็น 500,000,000 บาท

#### 1.6 ธุรกิจบริการนายหน้าประกันวินาศภัย

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยภายใต้ บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด (“MTLI”) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัดเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2554 โดยมีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้วจำนวน 2 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 20,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท ปัจจุบัน บริษัทฯ ถือหุ้นใน MTLI จำนวน 19,998 หุ้น คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 99.99 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด

MTLI ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ได้แก่ พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ (Compulsory Third-Party Insurance: CTP) และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม 2554 ปัจจุบันกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ที่ MTLI เป็นนายหน้าในการจำหน่าย ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถสำหรับรถจักรยานยนต์ (พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์) กรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถสำหรับรถยนต์ (พ.ร.บ. รถยนต์) กรมธรรม์ประกันภัยรถหาย และกรมธรรม์ประกันภัย อุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

| ส่วนแบ่งผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อนุมัติด้วยวิธีการประเมินมูลค่าหลักประกันของบริษัทฯ ในปี 2563 | ส่วนแบ่งกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ในปี 2563           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ (ล้านบาท) 50,984.60 ร้อยละ 72.21                                    | กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ ร้อยละ 22.36          |
| สินเชื่อจำนำโฉนดที่ดิน (ล้านบาท) 5,277.04 ร้อยละ 7.47                                     | กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ (ESG) ร้อยละ 77.64 |
| สินเชื่อมีหลักประกันค้ำรวม (ล้านบาท) 56,261.64                                            |                                                   |
| ร้อยละ 79.68                                                                              |                                                   |
| สินเชื่อไม่มีหลักประกันค้ำรวม (ล้านบาท) 14,345.64                                         |                                                   |
| ร้อยละ 20.32                                                                              |                                                   |

#### 2. การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ของลูกค้าด้วยการขยายสาขา

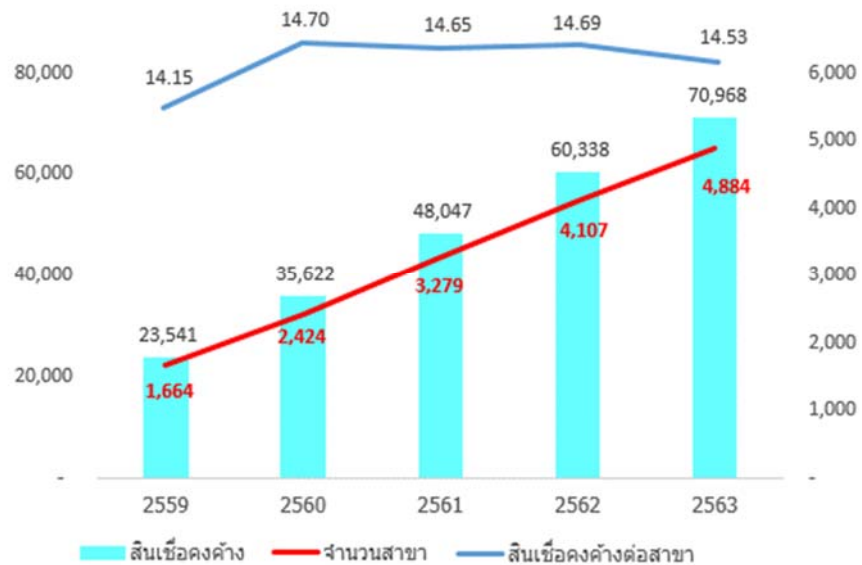
บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการเข้าถึงลูกค้าด้วยกลยุทธ์การขยายจำนวนสาขาไปทั่วทุกภูมิภาคในประเทศ ซึ่งดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจระยะกลางของบริษัทฯ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561-2563 ส่งผลให้ลูกค้าและประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ หรือดิจิทัลแบงก์กิ้ง สามารถเข้าถึงการให้บริการของบริษัทฯ ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้เปิดสาขาใหม่จำนวน 777 สาขา เป็นสาขาใหญ่จำนวน 36 สาขา สาขาย่อยจำนวน 314 สาขา และสาขาสูนย์บริการจำนวน 427 สาขา อย่างไรก็ตามอัตราเฉลี่ยสินเชื่อคงค้างต่อสาขา



เท่ากับ 14.53 ล้านบาท ณ สิ้นปี พ.ศ. 2562 ที่เท่ากับ 14.69 ล้านบาท สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทฯ สามารถรักษาประสิทธิภาพในการเติบโตลูกหนี้เงินให้สินเชื่อผ่านการขยายสาขาได้อย่างมั่นคง

ทั้งนี้ กลยุทธ์การขยายธุรกิจ ในระหว่างปี 2564-2566 จะยังคงดำรงอัตราการเติบโตผ่านการเปิดสาขาด้วยการเปิดสาขาอีกเฉลี่ยปีละ 600 สาขา อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้เพิ่มกลยุทธ์การขยายช่องทางการปล่อยสินเชื่อและเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอีกด้วย ด้วยความคาดหวังว่ากลยุทธ์ที่เพิ่มมาดังกล่าวจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของสาขา หรืออัตราส่วนสินเชื่อต่อสาขาของบริษัทฯ ให้เพิ่มสูงขึ้น



### 3. การออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เจือปนใจ และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมเพื่อการควบคุมความเสี่ยงการผิดนัดชำระ

บริษัทฯ พิจารณาเลือกหลักประกันสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อซึ่งมีความเสี่ยงการผิดนัดชำระต่ำ อัตราส่วนการให้สินเชื่อโดยเทียบกับมูลค่าหลักประกันที่เหมาะสม การกำหนดวงเงินสูงสุดต่อสัญญาและลูกค้ายในระดับต่ำ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมต่อความเสี่ยงด้านเครดิต ขั้นตอนการติดตามหนี้ และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้อัตรานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของพอร์ตสินเชื่อของบริษัทฯ อยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรม ซึ่งอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทฯ เป็นดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของบุคลากรที่สำคัญที่สุด

### 4. การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีจำนวนลูกค้าคงค้างทั้งหมด 2 ล้านคน บริษัทฯ เล็งเห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาประสบการณ์ (Customer Experience) เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สำคัญ ดังนั้น ในปี 2563 นี้บริษัทฯ จึงได้ดำเนินงานดังต่อไปนี้

#### 4.1 การมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งถึง และเท่าเทียม

☐ นโยบายการให้บริการที่เป็นเลิศ

บริษัทฯ มุ่งเน้นการสร้างมาตรฐานด้านการบริการ โดยจัดให้พนักงานได้ฝึกอบรม และได้รับผลการประเมินการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือวัดผลการดำเนินงานของบุคลากร (KPI) การให้บริการต่อลูกค้า

☐ ช่องทางสำหรับ Customer Engagement

แม้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทฯ จะเป็นลูกค้ากลุ่มออฟไลน์ (Offline) อย่างไรก็ตาม ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ พบว่าจำนวนลูกค้าที่ติดต่อบริษัทฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ สื่อสังคมออนไลน์, โทรศัพท์, และอีเมล มีมากกว่า 170,000 ราย เติบโตจากปี 2562 กว่าร้อยละ 45



#### 4.2 การพัฒนานวัตกรรม และ Digital Transformation

☐ แอปพลิเคชัน เมืองไทย แคนปีดอล 4.0

เป็นแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเริ่มเปิดให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทฯ มาตั้งแต่ปี 2560 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการตรวจสอบสินค้าคงคลัง วันชำระ และตำแหน่งของสาขาของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีนโยบายในการพัฒนาออนไลน์โมดูลต่างๆ เพิ่มขึ้น อาทิ การชำระสินค้าออนไลน์ และบริการอื่นๆ ในอนาคต

#### 4.3 การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า

☐ โครงการรู้รับ-จ่าย

บริษัทฯ ได้จัดทำโปรแกรมรู้รับจ่าย ซึ่งเป็นโปรแกรม บัญชีให้ผู้ใช้งานสามารถบันทึกรายรับรายจ่าย โดยอิงจากแนวทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการลดหนี้ครัวเรือนในภาค ประชาชนของธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งเปิดให้ลูกค้าของบริษัทฯ และประชาชนทั่วไปสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมจากหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ไปใช้ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยโปรแกรมสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายว่ามีวินัยหรือไม่วินัย มีเป้าหมายให้ผู้ใช้งานได้เข้าใจพฤติกรรมการใช้จ่ายของตนเอง สามารถติดตามค่าใช้จ่าย รายรับ

และเงินออมได้หรือ หากลูกค้าและประชาชนทั่วไปต้องการสมุดบันทึก บัญชีรายรับ-รายจ่าย ก็สามารถขอได้จากสาขาของบริษัทฯ ทุกสาขา

□ โครงการ “คลินิกแก้หนี้” ร่วมกับ บสศ.

นอกเหนือจากกิจกรรมเพื่อสังคมที่บริษัทฯ ริเริ่มขึ้นเพื่อ สนับสนุนการสร้างวินัยทางการเงิน ให้แก่ลูกค้าของ บริษัทฯ และประชาชนทั่วไปแล้วนั้น บริษัทฯ ยังร่วมกับ บสศ. ในการเข้าร่วม โครงการคลินิกแก้หนี้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ รายย่อยที่มีหนี้กับเจ้าหนี้หลายราย โดยเป็นหนี้เสีย บัตร เครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน เพื่อให้มีโอกาสดับปัญหาหนี้ ควบคู่กับการส่งเสริมเรียนรู้การวางแผนและสร้างวินัย ทางการเงินที่ดีให้แก่ลูกหนี้และประชาชนที่ สนใจ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ของประเทศในระยะยาว โดยในปีนี้มี ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินเข้าร่วมทั้งสิ้น 19 สถาบัน

□ ร่วมโครงการให้ความรู้ด้านการเงินแก่ประชาชน

คณะกรรมการการเงิน การคลัง สถาบันการเงินและตลาดการเงิน สภาผู้แทนราษฎร ได้จัด งานสัมมนา เรื่อง “การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และการยกระดับเศรษฐกิจฐานราก: ภาคเหนือ” เมื่อวันศุกร์ที่ 21 สิงหาคม 2563 ณ ห้องประชุมใหญ่ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พร้อมการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook โดยคุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ ประธาน กรรมการบริหารบริษัท เมืองไทย แคมปีดอล จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมเป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิใน การร่วมเสวนา พร้อมกับ คุณวิทย์ รัตนกร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และคุณอภิรมย์ สุข ประเสริฐ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยนำเสนอความคิดเห็นเพื่อ เป็นแนวทางในการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเงินให้แก่เกษตรกร นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไป ได้รับทราบ

#### 4.4 การพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม

บริษัทฯ ร่วมกับผู้ประกอบการในสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ และชมรม สินเชื่อส่วนบุคคล ได้เข้าเข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็นร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย สำหรับแนวทางและมาตรการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ในปี 2563 ดังนี้

□ เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 สมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ และชมรม สินเชื่อส่วนบุคคลร่วมให้ความเห็นตรงกันถึงผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ได้ขยายวงกว้างไปยังประชาชนและธุรกิจในทุกภาคส่วน จึงต้องร่วมมือกันอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ ประเทศไทยสามารถก้าวข้ามภาวะที่ยากลำบากนี้ได้ จึงตกลงร่วมกันที่จะกำหนดมาตรการขั้นต่ำ เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล เช่าซื้อ ลิขสิทธิ์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่ อาศัย และสินเชื่อธุรกิจ SMEs ซึ่งยังไม่เป็นหนี้ค้างชำระเกินกว่า 90 วัน (NPL) มีผลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 ซึ่งสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ได้ดังนี้

| ประเภทสินเชื่อ                                                                                                                  | แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ขั้นต่ำ                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สินเชื่อส่วนบุคคลที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment) และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) เลื่อนการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นเวลา 3 เดือน</li> <li>- ผู้ให้บริการอื่นเลือกดำเนินการระหว่าง เลื่อนการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นเวลา 3 เดือน หรือ ลดค่างวดอย่างน้อย 30% ของค่างวดเดิม เป็นเวลา 6 เดือน</li> </ul> |
| สินเชื่อเช่าซื้อ (hire purchase)<br>(1) รถจักรยานยนต์ : วงเงินไม่เกิน 35,000 บาท<br>(2) รถทุกประเภท : วงเงินไม่เกิน 250,000 บาท | ผู้ให้บริการเลือกดำเนินการระหว่าง <ul style="list-style-type: none"> <li>- เลื่อนการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นเวลา 3 เดือน</li> <li>- พักชำระหนี้เงินต้น เป็นเวลา 6 เดือน</li> </ul>                                                                                                                       |
| สินเชื่อธุรกิจ SMEs ไมโครไฟแนนซ์ นานาไฟแนนซ์ วงเงินไม่เกิน 20 ลบ.                                                               | พักชำระเงินต้น 3 เดือน และพิจารณาลดดอกเบี้ยให้ตามความเหมาะสมของลูกหนี้แต่ละราย                                                                                                                                                                                                                             |

□ เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2563 สมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ และชมรมสินเชื่อส่วนบุคคลประกาศร่วมสนับสนุนโครงการคลินิกแก้หนี้ระยะที่ 2 เพื่อสานต่อเจตนารมณ์ในการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาหนี้เสีย โดยการขยายขอบข่ายความร่วมมือในระยะที่ 2 จากเดิมที่ครอบคลุมเฉพาะลูกหนี้ของธนาคารพาณิชย์ ให้ครอบคลุมลูกหนี้ของผู้ประกอบการ Non-bank อีก 19 แห่ง เนื่องจากลูกหนี้ของ Non-bank มีจำนวนกว่า 80% ของทั้งหมด โดยลูกหนี้ของ Non-bank สามารถสมัครได้ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป

#### 4.5 การเคารพต่อความพึงพอใจ สิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

□ ข้อเสนอแนะ และผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า





## □ ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับ พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคลฯ ซึ่งได้รับการประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 และจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง คือนโยบายการรักษาข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศและเปิดเผยนโยบายดังกล่าวในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ทั้งนี้ นอกจากการกำหนดนโยบายดังกล่าวแล้ว บริษัทฯ ยังเพิ่มประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดหรือจำกัดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแล้ว

ยอดลูกหนี้คงเหลือตามประเภทของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

| ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อ             | ปี 2563 |        | ปี 2562 |        | ปี 2561 |        |
|-------------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
|                                     | ล้านบาท | ร้อยละ | ล้านบาท | ร้อยละ | ล้านบาท | ร้อยละ |
| สินเชื่อทะเบียนรถ                   | 50,985  | 71.84  | 42,946  | 71.17  | 34,276  | 71.34  |
| สินเชื่อมีโฉนดที่ดินเป็นหลักประกัน  | 5,277   | 7.44   | 5,351   | 8.87   | 6,631   | 13.80  |
| สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน | 6,928   | 9.76   | 6,104   | 10.12  | 4,925   | 10.25  |
| สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์                 | 7,417   | 10.45  | 5,852   | 9.70   | 2,216   | 4.61   |
| สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่   | 361     | 0.51   | 85      | 0.14   | -       | -      |
| รวมลูกหนี้คงค้าง                    | 70,968  | 100.00 | 60,338  | 100.00 | 48,047  | 100.00 |

หมายเหตุ: ลูกหนี้คงค้างคำนวณจากมูลหนี้ตามสัญญาและดอกเบี้ยค้างรับ

## 2.1.2 โครงสร้างรายได้

ผลการดำเนินงานในปี 2563 บริษัทฯ มีรายได้หลักคือรายได้ดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 94.76 ของรายได้รวม ทั้งนี้รายได้จากสินเชื่อเช่าซื้อมีการเติบโตตามเป้าหมายที่บริษัทฯ วางไว้ แม้ว่าจะอยู่สถานการณ์โรคระบาดอุบัติใหม่ Covid-19 แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อการเติบโตของรายได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งโครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ มีรายละเอียดดังนี้



| ประเภทของรายได้                                             | ดำเนินการ<br>โดย | % การถือ<br>หุ้นของ<br>บริษัท | ปี 2563 |        | ปี 2562 |        | ปี 2561 |        |
|-------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
|                                                             |                  |                               | ล้านบาท | ร้อยละ | ล้านบาท | ร้อยละ | ล้านบาท | ร้อยละ |
| รายได้ดอกเบี้ยและ<br>ค่าธรรมเนียมในการ<br>ให้บริการสินเชื่อ |                  |                               |         |        |         |        |         |        |
| - สินเชื่อทะเบียนรถ<br>และที่ดิน                            | MTC              | บริษัทแม่                     | 11,212  | 76.10  | 9,604   | 75.69  | 8,096   | 77.73  |
| - สินเชื่อส่วนบุคคล                                         | MTC              | บริษัทแม่                     | 2,704   | 18.35  | 2,271   | 17.90  | 1,448   | 13.90  |
| - สินเชื่อเช่าซื้อ                                          | MTLS             | 99.99                         | 46      | 0.31   | 5       | 0.04   | -       | -      |
| รวมรายได้ดอกเบี้ย<br>และค่าธรรมเนียม                        |                  |                               | 13,962  | 94.76  | 11,880  | 93.63  | 9,544   | 91.63  |
| รายได้ค่าธรรมเนียม<br>และบริการ <sub>1)</sub>               |                  |                               | 677     | 4.60   | 679     | 5.35   | 758     | 7.28   |
| - รายได้ค่านายหน้า<br>จากการขาย<br>ประกันวินาศภัย           | MTLI             | 99.99                         | 49      | 0.33   | 44      | 0.35   | 38      | 0.36   |
| รายได้อื่น <sub>2)</sub>                                    |                  |                               | 45      | 0.31   | 85      | 0.67   | 76      | 0.73   |
| รวมรายได้                                                   |                  |                               | 14,733  | 100.00 | 12,688  | 100.00 | 10,416  | 100.00 |

หมายเหตุ: 1) รายได้ค่าธรรมเนียม ประกอบด้วยค่าติดตามทางถาม

2) รายได้อื่น ประกอบด้วยรายได้ค่าบริการข้อมูลแก่บริษัทประกัน ค่าไรจากการขายทรัพย์สิน ค่าเสียหายจากการยึดรถ รายได้ดอกเบี้ย เป็นต้น

### 2.1.3 การตลาดและการแข่งขัน

การตลาดและการแข่งขันในอุตสาหกรรมสินเชื่อทะเบียนจ่านารถและสินเชื่อส่วนบุคคล

สถานะและแนวโน้มอุตสาหกรรมสินเชื่อทะเบียนรถ/สินเชื่อส่วนบุคคล และขนาดของตลาดปี 2563

สืบเนื่องจากภาวะการระบาดของโรคไวรัส Covid-19 ที่ส่งผลกระทบไม่เพียงแต่ระบบเศรษฐกิจทั่วโลกเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ รวมถึงระบบ Supply Chain ทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้เกิดการชะลอตัวด้านการส่งออก และด้านการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง อันเกิดจากการปิดประเทศจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และการชะลอการเดินทางของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวทั่วโลก ซึ่งหลายสถาบันคาดการณ์ว่าการบริโภคของภาคเอกชนจะมีแนวโน้มชะลอตัวลงตามปัจจัยพื้นฐานรายได้ที่ลดลง และสัดส่วนหนี้ครัวเรือนจะสูงขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ขอความร่วมมือจากสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการที่มีส่วนในการออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน ระยะที่ 1 โดยผู้ประกอบการสามารถขอเงินกู้ Soft Loan จากธนาคารออมสิน ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำมาชดเชยสภาพคล่องจากมาตรการ

ช่วยเหลือ และสามารถใช้นโยบายปฏิรูปทางการเงิน เรื่อง มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับกิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ประกาศ ณ วันที่ 16 เมษายน 2563 สำหรับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยในระยะที่ 2 นั้น เป็นการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยเป็นการเฉพาะ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ ตามมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ระยะที่ 1 และ ระยะที่ 2 ดังนี้

- ☐ เลื่อนการชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 3 เดือน
- ☐ ขยายระยะเวลาผ่อนชำระ เพื่อให้ค้างงวดลดลงจากเดิมไม่น้อยกว่าร้อยละ 30
- ☐ ลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันทุกคนเหลือร้อยละ 22 ให้ลูกค้าทุกรายเป็นการทั่วไปโดยไม่ต้องลงทะเบียน เป็นระยะเวลา 3 เดือน
- ☐ ลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้สินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ เหลือร้อยละ 21.25 ร้อยละ 19

| มาตรการช่วยเหลือทางการเงิน | จำนวนสัญญา<br>(ล้านสัญญา) | ยอดสินเชื่อคงค้าง<br>(ล้านบาท) | สัดส่วนต่อยอดสินเชื่อคงค้าง<br>(ร้อยละ) |
|----------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|
| พักชำระหนี้                | 0.14                      | 3,817                          | 6.0                                     |
| ลดค่างวด                   | 0.08                      | 1,662                          | 2.60                                    |
| รวม                        | 0.22                      | 5,479                          | 8.60                                    |

นอกเหนือจากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยข้างต้นแล้ว ในระยะแรก รัฐบาลได้ออกมาตรการและโครงการช่วยเหลือประชาชนต่างๆ อาทิ โครงการเราไม่ทิ้งกัน โครงการช่วยเหลือเกษตรกร และโครงการช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง โดยโครงการเราไม่ทิ้งกันเป็นการให้เงินสนับสนุน จำนวน 5,000 บาท เป็นระยะเวลา 3 เดือน แก่ประชาชนที่ไม่มีรายได้ประจำและไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคม จำนวน 15.3 ล้านคน รวมมูลค่าโครงการประมาณ 240,000 ล้านบาท โครงการช่วยเหลือเกษตรกรเป็นการให้เงินสนับสนุน จำนวน 5,000 บาท เป็นระยะเวลา 3 เดือน แก่เกษตรกรที่ขึ้นทะเบียน จำนวน 10 ล้านคน รวมมูลค่าโครงการประมาณ 150,000 ล้านบาท และโครงการช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบางเป็นการให้เงินสนับสนุน จำนวน 1,000 บาท เป็นระยะเวลา 3 เดือน แก่เด็กแรกเกิดถึงอายุ 6 ปี คนชรา และคนพิการ จำนวน 13 ล้านคน รวมมูลค่าโครงการประมาณ 39,300 ล้านบาท ส่งผลให้ความต้องการสินเชื่อในระยะที่มีการดำเนินโครงการของรัฐบาล หรือในช่วงไตรมาส 2 ปี 2563 ความต้องการสินเชื่อส่วนบุคคลชะลอตัวทั้งระบบ รวมทั้งผู้ประกอบการเพิ่มความระมัดระวังในการบริหารคุณภาพสินทรัพย์สูงขึ้น อาทิ การลด LTV การตั้งสำรองที่สูงขึ้น และการชะลอการปล่อยสินเชื่อ เป็นต้น อย่างไรก็ตามความต้องการสินเชื่อเพิ่มสูงขึ้น และเริ่มกลับมาสู่สถานการณ์ปกติตั้งแต่ไตรมาส 3 ปี 2563 เป็นต้นมา

ทั้งนี้ สถานการณ์โรคระบาด Covid-19 คาดว่ายังไม่คลี่คลายในระยะเวลาอันใกล้นี้ และทิศทางเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมส่งออกและท่องเที่ยวในประเทศจะยังคงชะงักงันในระยะ 1-2 ปี

ข้างหน้า หากยังไม่สามารถผลิตวัคซีนให้ประชาชนได้ใช้อย่างแพร่หลาย ดังนั้นสัดส่วนหนี้ครัวเรือนในประเทศจะยังคงเพิ่มสูงขึ้น และผู้ประกอบการยังคงต้องระมัดระวังในเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์

ณ สิ้นเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 สำหรับผู้ประกอบการ ธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน รายงานยอดสินเชื่อคงค้าง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (ไม่รวมที่มีทะเบียน รถเป็นประกัน) รวมทั้งสิ้น 236,862 ล้านบาท เทียบกับยอดสินเชื่อคงค้างประเภทเดียวกันของบริษัทฯ จำนวน 6,928 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 2.92 ของสัดส่วนการตลาด ยอดสินเชื่อคงค้าง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประเภทสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน รวมทั้งสิ้น 118,267 ล้านบาท เทียบกับ ยอดสินเชื่อคงค้างประเภทเดียวกันของบริษัทฯ จำนวน 50,984.60 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 43.10 ของสัดส่วนการตลาด สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบ อาชีพภายใต้การกำกับ มีมูลค่ารวม 17,441 ล้านบาท เทียบกับยอดสินเชื่อคงค้างประเภทเดียวกันของบริษัทฯ จำนวน 7,417 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.52 ของสัดส่วนการตลาด

**\* แหล่งที่มาของข้อมูล : ธนาคารแห่งประเทศไทย**

อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ. 2562 นี้ สืบเนื่องจากการที่กระทรวงการคลังได้กำหนดให้ธุรกิจสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน เป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการภายใต้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามประกาศ กระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขอ อนุญาตตาม ข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) (ฉบับที่ 3) และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ส่งผลให้มีผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อ ทั้งรายเก่า และรายใหม่ แสดงความสนใจในการเข้าสู่การแข่งขันในอุตสาหกรรมมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการเหล่านี้ ได้รวมตัวกันในนามสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถเพื่อร่วมปรึกษาหารือแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียร่วมกันทุกภาคฝ่าย

นอกจากนี้ กระทรวงการคลังได้ออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจภายใต้ใบอนุญาตสินเชื่อรายย่อยระดับ จังหวัด ภายใต้การกำกับ ให้แก่ผู้ประกอบการสินเชื่อจำนำ ทะเบียนรถรายเล็กที่อยู่ในรูปบริษัท ซึ่งเป็นการเพิ่ม ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนทั่วไป (Financial Inclusion) ก่อให้เกิดความชัดเจน และโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับ จึงทำให้ผู้ประกอบการเดิมทั้งผู้ประกอบการที่เป็นสถาบันการเงิน และมีใช้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการรายใหม่ รวมทั้งผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ บริษัทประกันภัย และผู้ประกอบการบริการด้านการสื่อสาร และธุรกิจขายสินค้าอุปโภค บริโภคอื่นๆ หันมาให้ความสนใจที่จะเข้าสู่การแข่งขัน ในอุตสาหกรรมสินเชื่อทะเบียนรถ และสินเชื่อรายย่อยมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2563 นี้ ผู้ประกอบการได้ เริ่มมีการพัฒนากลยุทธ์ ในการแข่งขัน ซึ่งสามารถ แจกแจงได้ดังต่อไปนี้

**1. การแข่งขันด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่แตกต่าง**

เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อรายย่อยจึงพยายามสร้างความแตกต่างด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ หรือผลิตภัณฑ์สินเชื่อเดิมที่แต่ละผู้ประกอบการมีความชำนาญเป็นพิเศษ เพื่อรักษฐานลูกค้าและครอบครองกลุ่มลูกค้าใหม่ อาทิ การขายแบบจากผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถไปยังสินเชื่อสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก สินเชื่อจำนำโฉนดที่ดิน

สินเชื่อแบบกลุ่มหรือการปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลให้แก่พนักงานเอกชนที่รับเงินเดือนผ่านธนาคารของตนเอง เป็นต้น

## 2. การแข่งขันด้วยเทคโนโลยี

ผู้ประกอบการรายใหม่ ทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน และ มิใช่สถาบันการเงิน ซึ่งไม่มีศักยภาพเพียงพอในการขยายจำนวนสาขา หรือมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่แตกต่าง อาจเน้นการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าด้วยการใช้เทคโนโลยี และข้อมูล (Data Analytics) เป็นกลยุทธ์หลักในการแข่งขัน อาทิ การปล่อยสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์ หรือการควบรวมกับธุรกิจที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ก็ได้ได้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยเทคโนโลยี หากแต่ได้เริ่มดำเนินการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงประสบการณ์การใช้บริการของกลุ่มลูกค้า (Customer Experience Management) เพื่อให้ได้รับความสะดวก และความโปร่งใสในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำเสนอแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ “เมืองไทย แคปปิตอล 4.0” ให้ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดไปใช้งานในการเช็คยอดคงค้าง และบริการอื่นๆ ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการเพื่อพัฒนาต่อแอปพลิเคชันดังกล่าวให้สร้างมูลค่ายิ่งขึ้น เพื่อรองรับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในอุตสาหกรรม

ทั้งนี้ ในปี 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล (Digital Personal Loan) เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2563 เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่มีรายได้ประจำ กลุ่มที่ไม่สามารถพิสูจน์รายได้ และกลุ่มที่ไม่มีทรัพย์สินที่สามารถใช้เป็นหลักประกัน ให้สามารถใช้ข้อมูลทางเลือก (alternative data) อาทิ ข้อมูลการชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ รายได้หรือพฤติกรรมการซื้อขายออนไลน์ ในการประเมินความสามารถหรือความเต็มใจในการชำระหนี้ ซึ่งจะส่งผลให้การแข่งขันในตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลเริ่มมีผู้ประกอบการ และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มองเห็นโอกาสที่จะได้นำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการพิจารณาสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของบริษัทฯ และขยายช่องทางการขอสินเชื่อได้

## 3. การแข่งขันด้วยราคาและการให้บริการ

ณ ปัจจุบัน การแข่งขันในอุตสาหกรรมยังมิได้เข้าสู่การแข่งขันด้านราคา แม้ว่าในระหว่างปี 2563 ที่ผ่านมาอาจมีผู้ประกอบการบางรายมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยลงเพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ปรับลดอัตราเพดานดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคลลงทั้งระบบ โดยสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน ปัจจุบันมีอัตราเพดานดอกเบี้ยที่ร้อยละ 25 ต่อปี และสินเชื่อส่วนบุคคลแบบมีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน มีอัตราเพดานดอกเบี้ยที่ร้อยละ 24 ต่อปี และแม้ว่าจะมีธนาคารของทางภาครัฐแสดงความสนใจที่จะขยายธุรกิจลงมาสู่ธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยของตลาดก็ตาม บริษัทฯ มองว่าลูกค้ายังมิให้ความสนใจกับอัตราดอกเบี้ยเท่ากับวงเงินสินเชื่อ หรือการให้บริการ ดังนั้นลักษณะการแข่งขันในอุตสาหกรรมในช่วงปี นี้ ยังคงจะเป็นการแข่งขันด้านการให้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้ เมื่อการแข่งขันเริ่มเข้าสู่การแข่งขันด้านราคา บริษัทฯ เล็งเห็นว่าผู้ประกอบการรายใหญ่มีความได้เปรียบทางการแข่งขันเนื่องจากมีต้นทุนที่ต่ำกว่า มีฐานลูกค้าใหญ่กว่า และอาจมีการจัดการความเสี่ยงภายในที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในการ



รักษาคุณภาพหนี้ จึงทำให้สามารถลดอัตราดอกเบี้ยลงเพื่อแข่งขันได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมอยู่แล้ว

#### กลยุทธ์ในการแข่งขัน

กลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัทฯ เป็นไปเพื่อสอดคล้อง กับสโลแกน “บริการใกล้ชิด คุณญาติมิตรที่รู้ใจ” ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์ดังต่อไปนี้

##### 1. การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

กลยุทธ์การแข่งขันที่สำคัญของการสินเชื่อรายย่อย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการใช้เงินของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา บริษัทฯ จึงมีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่กระชับ ทำให้ลูกค้าสามารถทราบผลการอนุมัติ และรับเงินได้ภายใน 20 นาที โดยที่บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญกับขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่รัดกุม

##### 2. การบริการลูกค้าด้วยความใส่ใจและเป็นมิตร

คุณภาพของการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยพนักงานของบริษัทฯ ทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตรกับลูกค้าดังสโลแกนของบริษัทฯ ว่า “บริการ ใกล้ชิด คุณญาติมิตรที่รู้ใจ” จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการกับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงแนะนำบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการกับบริษัทฯ อีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเน้นการปลูกฝังค่านิยม 5 ประการ แก่พนักงาน ได้แก่ ซื่อสัตย์สุจริต ทุ่มเท เพื่องาน ทัศนคติดี สามัคคีรวมใจ และระเบียบวินัย เคร่งครัด

##### 3. การติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพและเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของลูกค้า

ด้วยประสบการณ์การดำเนินธุรกิจการให้สินเชื่อ ทะเบียนรถและสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริหารของบริษัทฯ ทำให้เข้าใจพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของลูกค้าเป็นอย่างดี สามารถกำหนดกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ รวมถึงกระบวนการติดตามทวงหนี้ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะของลูกค้าโดย บริษัทฯ กำหนดนโยบายการบริหารลูกหนี้ที่เรียกว่า “MTC Model” ซึ่งเป็นการบริหารหนี้รอบด้านทั้ง คุณภาพลูกหนี้ ความสามารถในการเก็บหนี้ และความสามารถในการบริหารหนี้ โดย MTC Model ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้บริษัทฯ สามารถควบคุมลูกหนี้ ให้อยู่ในเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดได้

##### 4. การมีช่องทางให้บริการครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ

บริษัทฯ มีสาขาให้บริการแก่ลูกค้าได้ครอบคลุมพื้นที่ ส่วนใหญ่ของประเทศ ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีสาขาทั้งสิ้น 4,884 สาขา ลูกค้าสามารถติดต่อขอใช้บริการและชำระค่างวดได้ที่ทุกสาขาของบริษัทฯ ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการมาใช้บริการของบริษัทฯ และส่งผลทำให้บริษัทฯ สามารถขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 5. การพัฒนาและการปรับตัวสู่ดิจิทัล

### ☐ แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

ตั้งแต่ปี 2560 บริษัทฯ ได้เริ่มพัฒนาและปรับตัวสู่ดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของ บริษัทฯ ด้วยการเปิดตัวแอปพลิเคชัน “เมืองไทย แคปปิตอล 4.0” บนระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS) และแอนดรอยด์ (Android) เพื่ออำนวยความสะดวกและความโปร่งใสในการให้บริการแก่ลูกค้าในการแจ้งเดือนวันครบกำหนดชำระ ยอดที่ครบกำหนดชำระ และยอดสินเชื่อกค้าง

### ☐ บริการใหม่สู่ Cashless Society

บริษัทฯ ได้เริ่มการให้บริการชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross Bank Bill Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ลูกค้าในการชำระเงินกู้ได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นผ่าน แอปพลิเคชันออนไลน์บนทั้ง K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยโดยไม่มีค่าธรรมเนียม

### ☐ การตลาดดิจิทัล และกลยุทธ์โซเชียลมีเดีย

นอกจากการผลักดันการทำการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล และกลยุทธ์โซเชียลมีเดียเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้กับแบรนด์แล้ว บริษัทฯ ยังใช้สื่อโซเชียลมีเดียในการสร้างความผูกพันกับกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ อีกด้วย ทั้งนี้ ที่ผ่านมา บริษัทฯ พบว่าช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ไม่เพียงแต่ช่วยเรื่องการสื่อสารเพื่อการขายเท่านั้น แต่ยังเป็นช่องทางการสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพที่สำคัญระหว่างบริษัทฯ กับกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ในแง่อื่นๆ อาทิ การแจ้งเบาะแสทุจริต การรับเรื่องร้องเรียน การรับคำแนะนำและข้อติชม บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวทางและเป้าหมายการใช้ ช่องทางโซเชียลมีเดียทุกช่องทางรวมถึงเว็บไซต์ของบริษัทฯ เฟซบุ๊ก และอื่นๆ ในการทำหน้าที่ส่งสาร และรับสารให้เกิดผลลัพธ์ และประโยชน์สูงสุด

### ☐ การพัฒนา AI Chatbot

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้เริ่มพัฒนา AI Chatbot เพื่อ ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าผ่าน ช่องทางโซเชียลมีเดียให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดย AI Chatbot ของบริษัทฯ จะสามารถตอบคำถามของลูกค้าเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ขั้นตอนในการดำเนินการขอสินเชื่อ ที่ตั้งสาขาของบริษัทฯ ได้ เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทฯ เชื่อว่าเครื่องมือ AI Chatbot เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่สำคัญที่สามารถเชื่อมต่อและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของลูกค้า เพื่อให้บริษัทฯ สามารถรักษาการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึงแม้อยู่ช่วงเวลาก่อนทำการของบริษัทฯ ก็ตาม

## 2.1.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และการบริการ

### แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 แหล่งเงินทุนที่สำคัญของบริษัทฯ คือเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 16 และการกู้ยืมโดยการออกตราสารหนี้(หุ้นกู้และตั๋วแลกเงิน) คิดเป็นร้อยละ 55 โดยมีแหล่งเงินทุนจากผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ 29



สำหรับการใช้ไปของเงินทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 เป็นการปล่อยสินเชื่อให้แก่  
ลูกค้ารายย่อยและเป็นทรัพย์สินอื่นๆ

#### ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 ยอดคงค้างตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมเฉพาะในประเทศ มีดังนี้

| หน่วย: ล้านบาท             | อัตราดอกเบี้ย<br>(ร้อยละ) | ครบกำหนด  | 2563   | 2562   |
|----------------------------|---------------------------|-----------|--------|--------|
| หุ้นกู้ – เงินบาท          | 2.30-4.30                 | 2564-2567 | 38,453 | 35,207 |
| ตั๋วแลกเงิน – เงินบาท      | 1.35-1.90                 | 2564      | 1,047  | 947    |
| เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน | 1.55-4.20                 | 2564-2565 | 11,475 | 7,982  |
| รวม                        |                           |           | 50,975 | 44,136 |

#### นโยบายการปล่อยสินเชื่อ

##### นโยบายการปล่อยสินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ

เป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัทฯ คือการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยขนาดเล็ก (ไมโครไฟแนนซ์) ที่ช่วยให้ประชาชนที่เข้าถึงแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงินลำบาก สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่ายและสะดวกขึ้นด้วยต้นทุนทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ” อันหมายถึงการสร้างผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ของประเทศด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ดังนั้น นโยบายในการปล่อยสินเชื่อของบริษัทฯ คือการดำเนินงานโดยยึดมั่นต่อนโยบายสิทธิมนุษยชน ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ และการให้บริการ ต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม และไม่มีการกีดกัน หรือแบ่งแยกลูกค้าด้วยแตกต่างทางกายภาพ, ทางเพศ, เชื้อชาติ, ศาสนา, สถานะทางสังคม หรือ ทักษะคิดทางด้านการเมือง มาใช้เป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินของประชาชนไทย ด้วยการเป็นแหล่งเงินกู้ทางเลือกเพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ อันหมายถึงการปล่อยสินเชื่อขนาดเล็กให้แก่ลูกค้ารายย่อยเท่านั้น และใช้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อด้วยการคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมด้วยวิธีการประเมินมูลค่าหลักประกัน (Asset-Based Assessment Approach) เป็นหลัก ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สำคัญคือ สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ทั้งรถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ และรถเพื่อการเกษตร ที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบก โดยกำหนดอัตราดอกเบี้ย และอัตราส่วนการให้สินเชื่อเทียบกับ

มูลค่าหลักประกัน (Loan to Value: LTV) ให้สอดคล้องกับภาพรวมความเสี่ยงการผิดชำระหนี้ของแต่ ละผลิตภัณฑ์ย่อย

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนด และทบทวนตารางขอลดเพื่อลดความเสี่ยงการผิดชำระหนี้ที่เกิดจาก การปล่อยสินเชื่อเงินสูงเกินความเหมาะสม โดยรวบรวมข้อมูลมูลค่าตลาดของยานพาหนะจาก ศูนย์ประมูลของบริษัทฯ (In-house Auction Center) จำนวน 6 ศูนย์ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ และ กำหนด LTV จากส่วนกลาง เพื่อกำหนดให้วงเงินในการปล่อยสินเชื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันที่มีอัตรา เหมาะสมกับความเสี่ยงที่บริษัทฯยอมรับได้

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้กำหนดหลักเกณฑ์การกำกับลูกหนี้รายใหญ่เป็นการภายใน (Internal Single Lending Limit) เพื่อลดความเสี่ยงด้านการชำระหนี้ที่เกิดจากการกระจุกตัวของ สินเชื่อ หรือการให้วงเงินสินเชื่อเกินความสามารถและความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกค้า โดย วงเงินสินเชื่อต่อลูกค้า กำหนดไว้ไม่เกิน 510,000 บาท ดังนั้น บริษัทฯ จึงไม่มีการพึ่งพิงลูกค้ารายใด รายหนึ่ง ที่มีสัดส่วนเกินร้อยละ 30 ของรายได้รวมหรือสินเชื่อกongค้างรวม

#### นโยบายการบัญชีที่สำคัญและวิธีการตั้งสำรอง

- ☐ นโยบายการตัดจำหน่ายหนี้สูญ: บริษัทฯ มีนโยบายตัดจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีเมื่อกลุ่ม บริษัทฯ ได้ติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ตามสมควรแก่กรณี โดยมีหลักฐานการติดตามทวงถามอย่าง ชัดแจ้งและไม่ได้รับชำระหนี้
- ☐ นโยบายในการตั้งสำรอง: ตามมาตรฐานมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (IFRS 9) โดยเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ ที่ผ่านมาบริษัทฯ จะดำเนินการติดตาม หนี้และดำเนินการทางกฎหมายอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ จะดำเนินการบังคับจำหน่ายหลักประกัน และ สามารถตั้งเรื่องฟ้องลูกหนี้ได้ภายใน 2 เดือนหากมีส่วนต่างระหว่างราคาขายกับยอดลูกหนี้คงค้าง แต่ที่ผ่านมาบริษัทฯ ลดความเสี่ยงจากความเสียหายโดยบริษัทฯ มีนโยบายให้สินเชื่อไม่เกิน 50% ของมูลค่าหลักประกัน

### 3. ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

#### 1. ความเสี่ยงอุบัติใหม่

ฝ่ายจัดการความเสี่ยง นำเสนอปัจจัยความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตแก่คณะกรรมการจัดการ ความเสี่ยง โดยเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อหาแนวปฏิบัติในการจำกัด หรือลด ความเสี่ยง พร้อมกันนี้บริษัทฯ ยังได้เปิดเผยความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต พร้อมกระบวนการ จัดการความเสี่ยง ดังนี้

##### 1.1 ความเสี่ยงจากโรคระบาดอุบัติใหม่ (Emerging Epidemics Risk)

ประเทศไทยเริ่มรับรู้เรื่องการแพร่ระบาดของโรคไวรัส Covid-19 อุตสาหกรรมตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จึงเริ่มมีมาตรการตรวจสอบและคัดกรองบุคคลที่เดินทางเข้าออกจากรประเทศจีน อย่างไรก็ตาม ได้ เกิดการแพร่ระบาดของโรคไวรัสสายพันธุ์ใหม่ภายในประเทศ จากบุคคลที่เดินทางกลับมาจากประเทศใน

ลักษณะกลุ่มในเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2563 รัฐบาลจึงวางมาตรการในการรับมือและควบคุมการแพร่ระบาดของโควิดด้วยมาตรการ Lockdown ประเทศเป็นการชั่วคราวในเดือนเมษายน 2563 เป็นระยะเวลา 1 เดือน และระงับการเดินทางเข้า-ออกนอกประเทศ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากมาตรการดังกล่าวต่อเศรษฐกิจของประเทศ คือการชะลอตัว และหยุดยั้งการเติบโตในภาคการผลิต การส่งออก และการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ผลกระทบดังกล่าวจึงอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ในระยะสั้น ได้แก่ สภาพคล่องอันเกิดจากความวิตกกังวลของนักลงทุนในตลาดตราสารพันธบัตร ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ย Yield ของตลาดพันธบัตรปรับตัวสูงขึ้น ในระยะกลาง อาจส่งผลกระทบต่อความต้องการในการกู้ยืมเงิน และคุณภาพของสินทรัพย์ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าบางส่วนได้รับผลกระทบจากการหยุดกิจการ ทำให้ขาดรายได้ และในระยะยาวอาจส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้าในการชำระหนี้ คือหลีกเลี่ยงการเข้ามาใช้บริการที่สาขาซึ่งทำให้การขายผลิตภัณฑ์อื่นลดลง นอกจากนี้ ในมิติสังคม การดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทฯ คือการปล่อยสินเชื่อ โดยมีสินทรัพย์ค้ำประกัน การตรวจสอบสภาพและประเมินมูลค่าของสินทรัพย์จึงเป็นขั้นตอนในการป้องกันความเสี่ยงสำคัญ ทั้งนี้อาจทำให้เกิดการสัมผัสและการแพร่กระจายของโรคระบาดระหว่างพนักงานและลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงสถานะการผันผวนของเศรษฐกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อลูกค้ารายย่อย และลูกค้าธุรกิจของสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นอย่างดี จึงได้หารือกับสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องมาตรการในการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน อาทิ มาตรการการพักชำระหนี้ มาตรการการปรับโครงสร้างหนี้ และมาตรการลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบต่อลูกค้า สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินด้วย

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากโรคระบาดอุบัติใหม่

- 1) บริษัทฯ ได้ดำเนินการประกาศนโยบายและมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 เป็นการเร่งด่วน เพื่อให้พนักงานทุกระดับทั่วประเทศได้ปฏิบัติตามเพื่อป้องกันตนเองและลูกค้า ต่อการแพร่ระบาดจากการสัมผัสภายในสำนักงานใหญ่ และสาขาที่ให้บริการทั่วประเทศ
- 2) บริษัทฯ ได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการออกมาตรการ การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ลูกค้าในไตรมาสที่ 2
- 3) บริษัทฯ พัฒนาช่องทางในการหาเงินทุนด้วยการออกพันธบัตรให้แก่กลุ่มทุนรายย่อย (Public Offering) จำนวน 9,000,000,000 บาท ในไตรมาสที่ 2 และ 4 เพื่อบริหารจัดการสภาพคล่อง รวมถึงการกู้ยืมเงิน Soft Loan จากธนาคารออมสินเป็นจำนวน 4,958,000,000 บาท ด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2 ต่อปี เป็นระยะเวลา 2 ปี
- 4) บริษัทฯ ดำเนินการปรับปรุงแอปพลิเคชันมือถือ (mobile application) เมืองไทย แคมป์ดอล 4.0 ให้สามารถรองรับฟังก์ชันในการขออนุมัติวงเงินเพิ่ม ซึ่งคาดว่าจะพร้อมใช้ในปี 2564 และการขยายช่องทางในการชำระหนี้ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมลูกค้าในอนาคต

5) บริษัทฯ ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการประมวลสินทรัพย์ในศูนย์การประมวลของบริษัทฯ เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสให้สอดคล้องกับนโยบายระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ในขณะเดียวกัน ก็เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการประมวลสินทรัพย์โดยรวม ซึ่งส่งผลให้ราคาขายสินทรัพย์เฉลี่ยสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการปรับปรุง

#### 1.2 ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security Risk)

ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด มีส่วนให้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ เป็นการคุกคามที่สร้างผลกระทบในทุกภาคส่วน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ อุตสาหกรรมการเงิน สถาบันการเงินและผู้ให้บริการทางการเงินต่างๆ ได้รับความเสี่ยงดังกล่าว เช่นเดียวกันอันก่อให้เกิดผลกระทบที่มีความรุนแรงสูงขึ้น ทั้งในแง่ของความน่าจะเป็น และขนาดของผลกระทบ ซึ่งอาจมาในรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป และยากต่อการป้องกันหรือตรวจจับยิ่งขึ้น แม้ว่าการปฏิบัติงานและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ยังเน้นการใช้หลักประกันที่เป็นรูปธรรมและการทำธุรกรรมในรูปแบบของเงินสดเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามระบบปฏิบัติการหลักที่บริษัทฯ ใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลของลูกค้า และการจัดการบริหารต่างๆ นั้น อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล จึงมีความเสี่ยงด้านดิจิทัล หรือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นสำคัญ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

##### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

- 1) จัดให้มีนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งรวมถึงมาตรการการป้องกันและตรวจจับภัยคุกคาม ด้วยการเปิดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส และช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าทั้งออฟไลน์ และออนไลน์เพื่อให้บริษัทฯ สามารถตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์ และหาแนวทางป้องกันและแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง
- 2) สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงบุคคลภายนอกของบริษัทฯ ในการตระหนักรู้เท่าทันภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบการส่งข้อความ SMS ทางโทรศัพท์ หรือการส่งอีเมลล์โทรนิกส์เมลปลอม (Phishing Scam) และดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อเตือนภัยความเสี่ยงได้ทันทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 นี้ บริษัทฯ ได้รับการแจ้งกรณี Phishing Scam ซึ่งมีได้ก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อบริษัทฯ และไม่มีค่าใช้จ่ายใดเกิดขึ้นจากเหตุการณ์นี้ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อแจ้งเตือนเหตุร้ายบนหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อป้องกันมิให้ผู้มีส่วนได้เสียใดหลงเชื่อ Phishing Scam ดังกล่าว

#### 1.3 ความเสี่ยงจากการแข่งขันกับผู้เล่นรายใหม่ (Conventional and Non-Conventional Competitor Risk)

นับตั้งแต่ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับปรุงใบอนุญาตเพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับเพื่อกำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ และ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัด ภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลัง ส่งผลให้มี ผู้ให้บริการทางการเงินขนาดเล็ก ผู้พัฒนาเทคโนโลยี FINTECH รวมถึงสถาบันการเงินต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศให้ความสนใจธุรกิจ

ไมโครไฟแนนซ์ และอาจก่อให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งการแข่งขันด้วยเทคโนโลยี การขยายสาขา รวมถึงการขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ไมโครไฟแนนซ์ใหม่ๆ หรือแม้แต่การแข่งขันด้าน ราคาในอนาคต บริษัทฯ ตระหนักดีถึงการเปลี่ยนแปลงจึงมีการเตรียมตัวและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถรับมือ และแข่งขันในอุตสาหกรรมได้อย่างเข้มแข็ง

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการแข่งขันกับผู้เล่นรายใหม่

- 1) บริษัทฯ ได้สร้างมาตรฐานความเป็นเลิศด้านการบริการ (Service Excellence) รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมแก่ลูกค้าอย่างเคร่งครัด (Market Conduct) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของบริษัทฯ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของดัชนีวัดผลงานของพนักงาน ทั้งนี้ นโยบายความเป็นเลิศด้านการบริการของบริษัทฯ นั้นได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการแข่งขันใน อุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์อย่างสิ้นเชิง โดยช่วยลดความขัดแย้งและการให้บริการลูกค้าที่ไม่เท่าเทียมกัน นอกจากนั้นการเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ ส่งผลให้ลูกค้าเดิมกลับมาใช้บริการอีก และบอกต่อไปยังลูกค้าใหม่ (Snowball Effect) ซึ่งจัดเป็นกลยุทธ์ด้านการตลาดที่สำคัญของบริษัทฯ
- 2) เนื่องจากกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะใช้บริการสินเชื่อที่ใกล้บ้าน และเดินทางสะดวกที่สุด บริษัทฯ จึงเน้นกลยุทธ์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าก่อน ด้วยการขยายสาขาไปยังตัวจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้านต่างๆ อย่างไม่รีตาม ณ ปัจจุบัน บริษัทฯ มีจำนวนสาขาแล้ว 4,884 ซึ่งนับว่าบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่มีจำนวนสาขามากที่สุดในประเทศ กระจายอยู่ใน 74 จังหวัด และมีลูกค้าจำนวนกว่า 2 ล้านคน และยังคงมองเห็นศักยภาพการเติบโตของธุรกิจผ่านการขยายสาขาอยู่
- 3) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเข้าถึงลูกค้าจำนวนมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ จึงดำเนินการขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อยอย่างต่อเนื่อง นับจากก่อนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ บริษัทฯ มีเพียงสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ และภายหลังจากเข้าตลาดหลักทรัพย์ฯ บริษัทฯ ได้เพิ่มสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ สินเชื่อทะเบียนรถเพื่อการเกษตร สินเชื่อโฉนดที่ดิน สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับมาตามลำดับ ในปี 2562 ที่ผ่านมานี้ บริษัทฯ ได้ขยายผลิตภัณฑ์ สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ให้แก่ลูกค้าเดิมที่มีประวัติการชำระค่างวดของบริษัทฯ ทั้งนี้บริษัทฯ เชื่อว่าผลิตภัณฑ์ใหม่จะช่วยเร่งการเติบโตของพอร์ตสินเชื่อค่างวด และอัตราดอกเบี้ยรับของบริษัทฯ ได้ในอนาคต ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการพัฒนาความภักดี (Customer Loyalty) ที่ลูกค้ามีต่อบริษัทฯ อีกด้วย
- 4) อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมและโปร่งใส ภายใต้ พ.ร.บ. สินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 สำหรับสินเชื่อไม่มีหลักประกัน และไม่เกินร้อยละ 24 สำหรับสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดอัตราดอกเบี้ยของอุตสาหกรรมใหม่ลดลงจากในอดีต ที่เฉลี่ยสูงเกินกว่าร้อยละ 30 อย่างไรก็ดี

ตาม อัตราดอกเบี้ยเรียกเก็บของบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 22-23 มาตลอดระยะเวลาหลายปีซึ่งในปี 2563 นี้ บริษัทฯ ได้มีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวลงมาอยู่ที่ระดับประมาณร้อยละ 21-22 โดยต่ำกว่าเกณฑ์อัตราดอกเบี้ยสูงสุดใหม่อย่างมาก ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับลูกค้าของบริษัทฯ ที่สามารถรักษาสถานภาพทางด้านเครดิตและคุณภาพหนี้ได้เป็นอย่างดี และเพื่อดึงดูดลูกค้ารายใหม่จากผู้ให้บริการสินเชื่อระบบ รวมถึงผู้ให้บริการรายอื่น

## 2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

### 2.1 ความเสี่ยงจากการทุจริตของพนักงาน

เนื่องจากการให้บริการสินเชื่อของบริษัทฯ เป็นการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อย ซึ่งมีวงเงินการให้สินเชื่อเฉลี่ยต่อสัญญาที่ต่ำ โดยขอการให้สินเชื่อเฉลี่ยต่อสัญญาของบริษัทฯ อยู่ที่ประมาณ 22,000 บาทต่อสัญญา นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังมีนโยบายกำกับลูกค้ารายใหญ่ (Single Lending Limit) โดยให้วงเงินสินเชื่อจำนำทะเบียนรถและสินเชื่อส่วนบุคคลรวมกันไม่เกิน 510,000 บาทต่อรายลูกค้า ประกอบกับนโยบายการบริหารแบบกระจายอำนาจ (decentralization) ไปยังสาขาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศกว่า 4,884 สาขา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ตระหนักถึงความเป็นไปได้ในการทุจริตของพนักงาน บริษัทฯ จึงได้วางมาตรการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการทุจริตของพนักงานอย่างเข้มงวด ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดระบบการควบคุมภายใน หรือการนำระบบปฏิบัติการ SAP มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงด้านการทุจริต นอกจากนั้น ตั้งแต่ปี 2561 บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนการทุจริต (whistleblower) เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่นของบริษัทฯ ได้มีส่วนร่วม และสามารถรายงานหากมีเหตุให้สงสัยว่ามีการทุจริต ซึ่งหากพบว่าพนักงานทุจริต บริษัทฯ จะดำเนินการให้พนักงานดังกล่าวรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นและลงโทษตามระเบียบของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีมาตรการให้ดำเนินคดีต่อพนักงานที่ทำการทุจริตอย่างถึงที่สุดทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตของพนักงาน

บริษัทฯ กำหนดให้มีแนวทางการติดตามประเมินความเสี่ยง และแนวทางการปฏิบัติตามหลักการป้องกันการเกิดการทุจริตและคอร์รัปชันดังนี้

- 1) ฝ่ายตรวจสอบภายในสอบทานกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ว่า เพียงพอเหมาะสม มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น และมีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ เสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และนำไปเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าว เป็นการควบคุมความเสี่ยงเพื่อการป้องกัน (Preventive Control)

- 2) บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ อาทิ ระบบปฏิบัติการ SAP และการติดตั้งกล้องวงจรปิดเข้ามาใช้ ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวถูกใช้เป็นมาตรการควบคุมความเสี่ยงเพื่อให้ตรวจพบ (Detective Control)
- 3) ฝ่ายตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบ (compliance) การสุ่มตรวจพร้อมทั้งติดตาม ประเมินผล และนำเสนอแนวทางป้องกันการทุจริตต่อฝ่ายบริหารของบริษัทฯ และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบตามรอบการรายงาน
- 4) จัดให้มีการตรวจสอบสัญญา เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ และการตรวจนับเงินสดแบบข้ามสาขาโดยสม่ำเสมอให้ครอบคลุมทุกสาขา และแจ้งเหตุอันพึงสงสัยต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- 5) เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย แจ้งเหตุอันพึงสงสัยที่ส่งไปทางทุจริตผ่านช่องทาง whistleblower ของบริษัทฯ ดังที่เปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ รับรองว่าผู้แจ้ง เบาะแสะจะได้รับการคุ้มครองตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ
- 6) เมื่อตรวจพบเหตุที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเกิดการทุจริต ฝ่ายกิจการสาขาสืบสวนให้ถึงที่สุด และ รายงานต่อฝ่ายบริหารเพื่อกำหนดมาตรการลงโทษตามข้อเท็จจริงที่พบ
- 7) ให้การฝึกอบรมพนักงานใหม่ เกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมไปถึงบทลงโทษ รวมถึงมีการสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนรับทราบ และทบทวนเป็นระยะถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ กำหนดไว้เพื่อป้องกันการทุจริตผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตาม ในวันที่ 18 ตุลาคม 2562 บริษัทฯ ได้รับการรับรองเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition: CAC)

## 2.2 ความเสี่ยงจากการขาดแคลนทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ มีความท้าทายในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมและเพียงพอกับการเติบโตอย่างรวดเร็วและยั่งยืน ท่ามกลางการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในกลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัทฯ การจัดหาบุคลากรเพื่อประจำการในสาขาของบริษัทฯ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศยังทำให้การบริหารจัดการมีความท้าทายมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาบุคลากร การบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กร การสร้างวินัย การจัดการการควบคุมภายใน การเข้าสู่สังคมสูงวัย หรือแม้กระทั่งทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกันของบุคลากรต่างวัย อุปสรรคดังกล่าวส่งผลให้พนักงานใหม่มีอัตราการลาออกในช่วงอายุงาน ไม่เกิน 6 เดือน หรือไม่ผ่านทดลองงานสูง (Turnover Rate) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทางลบโดยตรงต่อการเติบโต และความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ดังนั้นการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอ และการรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับ การเติบโตขององค์กรอย่างต่อเนื่องยาวนานเป็นสิ่งท้าทายและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบริษัทฯ

### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการขาดแคลนทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ มีการกำหนดให้มีแนวทางในการติดตามประเมินความเสี่ยง การกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามแนวทางในการลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนทรัพยากรบุคคลดังนี้

- 1) บริษัทฯ จัดให้พนักงานได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของบริษัทฯ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 2) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางบวก และผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นประจำ ทั้งนี้ข้อมูลจากการสำรวจจะถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ หรือแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารภายใน ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ กล่าวคือพนักงานสามารถสื่อสารกับพนักงานได้โดยตรง นอกจากนี้พนักงานยังสามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และผู้บริหารรวมถึงผู้บังคับบัญชาที่สามารถสื่อสารกับพนักงานได้อย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารตามโครงการเทคโนโลยีเชื่อมเราเข้าด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วยแพลตฟอร์มแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (MTC University Digital Learning Platform) และแพลตฟอร์มถามตอบ (MTC Forum Digital Platform) นอกจากนี้ยังมีช่องทางวารสารรายเดือน “เมืองไทย สัมพันธ์” ทั้งในรูปแบบรูปเล่ม และในรูปแบบ e-book ที่เก็บไว้ใน MTC University Digital Forum ที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งเนื้อหาภายในวารสารจะเน้นการสื่อสารนโยบายจากผู้บริหาร ข้อความที่ผู้บริหารต้องการสื่อสารไปยังพนักงาน แบ่งปันประสบการณ์การดูแลและติดตามหนี้ของพนักงาน ความรู้ข่าวสาร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของการแข่งขันทางการตลาดและอุตสาหกรรม
- 4) บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างทั่วถึงและเพียงพอ เพื่อบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ อย่างยั่งยืน เนื่องจากบริษัทฯ ตระหนักดีว่าการสร้างโอกาสและแรงจูงใจในการทำงานนั้นจะช่วยเพิ่มศักยภาพของพนักงาน ซึ่งท้ายสุดแล้วจะช่วยเพิ่มผลประโยชน์ของบริษัทฯ ในระยะยาว ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีหน้าที่เตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานให้มีความก้าวหน้าและความ มั่นคงในอาชีพของตนเองผ่านโครงการอบรมของบริษัทฯ ดังรายละเอียดตามนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร
- 5) เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเป็นวัฒนธรรมองค์กรหลัก ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้นำการประเมินแบบ 360 องศาใช้ในการประเมินความสามารถและศักยภาพของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการประเมินที่โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นอิสระ
- 6) บริษัทฯ สนับสนุนให้เกิดความหลากหลายในองค์กรเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่มีการกีดกันในทุก กระบวนการแบบ End-to-End

#### 2.3 ความเสี่ยงจากการไม่สามารถติดตามยึดหลักประกันได้

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักคือการให้สินเชื่อทะเบียนรถโดยลูกค้าจะต้องนำรถจักรยานยนต์ รถยนต์ หรือรถเพื่อการเกษตรที่ตนเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์มาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อโดยไม่ต้องจดทะเบียน โอนกรรมสิทธิ์ และบริษัทฯ สามารถเข้ายึดรถที่เป็นหลักประกันจากลูกค้าเพื่อนำมาขายทอดตลาดได้โดยผ่านศูนย์ประมวลผลของบริษัทฯ ในกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ อย่างไรก็ตามเนื่องจากหลักประกันดังกล่าว เป็นทรัพย์สินที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ง่าย จึงอาจทำให้ยากต่อการติดตามและยึดหลักประกัน ซึ่งหากบริษัทฯ ไม่สามารถติดตามยึดหลักประกันดังกล่าวได้ ก็จะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

ในปี 2563 เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่ชะลอตัวจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 บริษัทฯ คาดว่าการติดตามยึดหลักประกันอาจเป็นความเสี่ยงที่ท้าทายอย่างยิ่ง เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ บางส่วน เป็นกลุ่มลูกค้าที่อาจได้ผลกระทบโดยตรง และมีความเสี่ยงด้านความสามารถในการชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ จึงมีความจำเป็นในการปรับปรุงนโยบาย และระเบียบปฏิบัติในการติดตามหนี้ เพื่อให้คงความสามารถในการรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และต้นทุนทางด้านเครดิตเอาไว้ได้

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการไม่สามารถ ติดตามยึดหลักประกันได้

- 1) เพื่อลดโอกาสที่บริษัทฯ ไม่สามารถติดตามยึดหลักประกันได้ บริษัทฯ จึงกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าที่จะมาขอสินเชื่อของบริษัทฯ โดยจะต้องมีภูมิลำเนา หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ของสาขาที่มาขอใช้บริการ หากมีภูมิลำเนาต่างพื้นที่ จะต้องมีการคัดกรองที่สามซึ่งเป็นบุคคลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เป็นผู้ค้ำประกัน ทั้งนี้เพื่อพนักงานสินเชื่อประจำสาขาจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่อยู่ของลูกค้า และสามารถติดตามดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิดและทั่วถึง
- 2) การสร้างเครือข่ายสาขาขนาดใหญ่ผ่านสาขา และพนักงานที่กระจายอยู่ทั่วประเทศเป็นอีกหนึ่งกลไกที่บริษัทฯ ใช้ในการติดตามหนี้ และยึดสินทรัพย์หลักประกันในกรณีที่มีการเคลื่อนย้ายสินทรัพย์
- 3) การปรับปรุงระเบียบเรื่องหลักเกณฑ์การจ่ายค่าคอมมิชชั่นในการติดตามหนี้ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และเป็นรางวัลให้แก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย หรือเครื่องมือชี้วัดความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างดีแม้ในช่วงภาวะวิกฤต

#### 2.4 ความเสี่ยงจากการขายทรัพย์สินที่ยึดมาได้

กระบวนการในการขายสินทรัพย์ที่ยึดมาหลังจากลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ นั้น บริษัทฯ จะนำมาประมูลโดยผ่านศูนย์ประมวลผลที่อยู่ภายใต้การดูแลและบริหารงานของบริษัทฯ ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ทั้งหมด 6 แห่ง คือ ศูนย์ประมวลผลพิษณุโลก ศูนย์ประมวลผลอุบลราชธานี ศูนย์ประมวลผลชลบุรี ศูนย์ประมวลผลขอนแก่น ศูนย์ประมวลผลนครราชสีมา และศูนย์ประมวลผลราชบุรี อย่างไรก็ตามบริษัทฯ มีความเสี่ยงที่การประเมินสินทรัพย์อาจเกิดผลขาดทุน หากราคาที่ประมูลขายสินทรัพย์ต่ำกว่ายอดลูกหนี้คงค้าง ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

ในปี 2563 ในช่วงเวลาที่เกิดการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 สถานะเศรษฐกิจของประเทศเกิดการชะลอตัว ซึ่งคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความต้องการซื้อยานพาหนะทั้งใหม่และมือสอง ซึ่งคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อราคาประมูลขายสินทรัพย์ รวมถึงนโยบาย Social Distancing ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้บริษัทฯ ต้องปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานในการเปิดประมูลทรัพย์สิน ซึ่งจากเดิมบริษัทฯ จะเปิดการประมูล 2 ครั้งต่อเดือนต่อศูนย์ประมูล และใช้เวลา 1 วันในการเปิดประมูล ภายหลังการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 บริษัทฯ ปรับให้มีการเปิดประมูลเป็นระยะเวลา 5 วันติดต่อกันแทน 1 วัน และเปิดให้ผู้สนใจเข้าร่วมประมูลสามารถลงชื่อ เลือกวันและเวลาที่เข้ามาตรวจดูทรัพย์สินได้ผ่านช่องทางออนไลน์ล่วงหน้า เพื่อป้องกันมิให้มีจำนวนคนหนาแน่นภายในศูนย์ประมูล ผลจากการปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานส่งผลให้มีจำนวนผู้เข้าร่วมประมูลสูงขึ้น ส่งผลให้ราคาประมูลปรับตัวสูงขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ทั้งนี้บริษัทฯ พบว่าความต้องการยานพาหนะมือสองในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคไวรัส มีได้ลดลง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความต้องการยานพาหนะใหม่เปลี่ยนมาเป็นมือสองแทน โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์จึงทำให้ในปี 2563 บริษัทฯ มิได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงจากการขายสินทรัพย์ที่ยืดมาได้อย่างมีนัยสำคัญ

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการขายทรัพย์สินที่ยืดมาได้

- 1) บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการกำหนดวงเงินสินเชื่อ หรือ LTV ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับประเภทรถ รุ่นรถ ความนิยม และสภาพของสินทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน โดยจะมีการทบทวนตารางยอดจัดสินเชื่อเป็นประจำ หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ
- 2) การปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ประมูล เป็นอีกหนึ่งกลไกที่บริษัทฯ ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดอุปสงค์ เพียงพอและเหมาะสมกับอุปทานหรือสินทรัพย์ที่นำมาประมูล อันมีวัตถุประสงค์เพื่อการขายให้ได้ราคาประมูลของทรัพย์สินและให้ผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ในกรณีที่ศูนย์ประมูลสามารถขายสินทรัพย์ได้มากกว่ามูลค่าหนี้ บริษัทฯ จะคืนส่วนต่างให้กับลูกค้าตามกฎหมายกำหนด

#### 2.5 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้า และลูกหนี้รายใหญ่

สำหรับการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่ ในปี 2563 บริษัทฯ มีสัดส่วนรายได้จากลูกค้า 10 รายแรก คิดเป็นร้อยละ 0.01 ของยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบริษัทฯ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ ไม่มีการพึ่งพิงกลุ่มลูกค้ารายใดรายหนึ่งหรือลูกค้ารายใหญ่อย่างมีนัยสำคัญ หรืออีกนัยหนึ่งคือ บริษัทฯ ไม่มีการกระจุกตัวของความเสี่ยงด้านการผิดชำระหนี้ ทั้งนี้บริษัทฯ มีการกำหนด Single Lending Limit (SLL) ไว้ไม่เกิน 510,000 บาท ต่อราย

#### 3. ความเสี่ยงด้านการเงิน

##### 3.1 ความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนไม่เพียงพอและการขาดสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

การขยายตัวของธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่ทำให้บริษัทฯ มีความจำเป็นจะต้องจัดหาเงินทุนหรือก่อหนี้เพิ่มขึ้นในอนาคตเพื่อรองรับการขยายตัว ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนได้ไม่เพียงพอและขาดสภาพคล่องในอนาคต ดังนั้นนอกจากแหล่งเงินกู้จากธนาคารหรือสถาบันการเงินแล้ว บริษัทฯ ยังคงพยายามจัดหาเงินทุนจากแหล่งอื่น โดยคำนึงถึงโครงสร้างทางการเงิน ประโยชน์และผลกระทบของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 สืบเนื่องจากการที่บริษัทฯ เข้าร่วมการให้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ที่ได้รับผลกระทบจากสถานะผันผวนทางเศรษฐกิจตั้งแต่ไตรมาส 2 เป็นต้นมา ทำให้บริษัทฯ ได้รับเงินกู้ยืม Soft Loan จากธนาคารออมสิน เป็นจำนวน 4,958 ล้านบาท ซึ่งอัตราดอกเบี้ยกู้ยืมร้อยละ 2 ต่อปี เป็นระยะเวลา 2 ปี จึงบรรเทาความเสี่ยงด้านสภาพคล่องจากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ และลดต้นทุนทางการเงินของบริษัทฯ อีกด้วย

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนไม่เพียงพอและการขาดสภาพคล่อง

- 1) ในปี 2563 นี้ บริษัทฯ ได้ทำการเสนอขายหุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิ และไม่มีหลักประกันให้แก่ประชาชน (Public Offering) สองครั้ง โดยในรอบแรก บริษัทฯ เสนอขายให้แก่ประชาชนจำนวน 4,000 ล้านบาท ในเดือนมิถุนายน 2563 และครั้งที่สองจำนวน 5,000 ล้านบาท ในเดือนพฤศจิกายน 2563 ซึ่งการเสนอขายหุ้นกู้ให้แก่ประชาชนนั้น เป็นกระบวนการลดความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนไม่เพียงพอและการขาดสภาพคล่องของบริษัทฯ และช่วยให้บริษัทฯ เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนขนาดใหญ่ที่ บริษัทฯ สามารถควบคุมความเสี่ยงได้ในอนาคต
- 2) บริษัทฯ มีการบริหารจัดการให้ตัวแลกเปลี่ยน (ตราสารหนี้ระยะสั้น) ที่ออกโดยบริษัทฯ มีวงเงินคงเหลือจากสถาบันการเงินสำรองเพียงพอที่จะรองรับมูลค่าของตัวแลกเปลี่ยนได้ หากเกิดกรณีที่ตลาดตัวแลกเปลี่ยนมีความผันผวน บริษัทฯ ก็จะสามารถหาเงินทุนจากแหล่งอื่นมาทดแทนได้ทันที
- 3) บริษัทฯ มีการบริหารสัดส่วนหนี้สินระยะยาว (อายุสัญญามากกว่า 1 ปี) และหนี้สินระยะสั้น (อายุ สัญญาน้อยกว่า 1 ปี) ให้มีอัตราส่วนหนี้สินระยะยาวสูงกว่าหนี้สินระยะสั้น เพื่อป้องกันการขาดสภาพคล่อง และเพียงพอต่อการรองรับการเติบโตอย่างรวดเร็วของบริษัทฯ

#### 3.2 ความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

บริษัทฯ มีรายได้หลักจากดอกเบี้ยรับจากการปล่อยสินเชื่อ โดยเป็นลักษณะการคิดดอกเบี้ยในอัตราคงที่ ในขณะที่ต้นทุนการกู้ยืมของบริษัทฯ อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับความผันผวนของตลาด ณ ขณะที่กู้ยืม หากมีความผันผวนมากจะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมปรับสูงขึ้น ในขณะที่บริษัทฯ ยังไม่มีการปรับอัตราดอกเบี้ยรับ มีผลกระทบทำให้อัตราส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยรับและดอกเบี้ยจ่ายลดลง

### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

- 1) บริษัทฯ บริหารอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมจากธนาคาร ด้วยการกระจายเงินกู้ไปยังธนาคารพาณิชย์ ทั้งไทย และต่างชาติ ทั้งนี้การกระจายวงเงินกู้ยืมทำให้บริษัทฯ สามารถเลือกกู้ยืมจากธนาคารที่ให้อัตรา ดอกเบี้ยที่เหมาะสมเพื่อรักษาระดับอัตราส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยรับ และดอกเบี้ยจ่ายให้อยู่ใน ระดับที่สม่ำเสมอ
- 2) บริษัทฯ สามารถเข้าทำสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Interest Swap Contract) เพื่อลดความเสี่ยงของความผันผวนของตลาด

### 3.3 ความเสี่ยงด้านเครดิตและคุณภาพของสินทรัพย์

กระบวนการพิจารณาเพื่อปล่อยสินเชื่อของบริษัทนั้น ขึ้นอยู่กับมูลค่าของสินทรัพย์ที่ผู้กู้นำมาเป็นหลักประกันเป็นสำคัญ ซึ่งในปี 2563 การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการจ้างงานในประเทศ ทำให้อัตราว่างงานสูงขึ้นจากร้อยละ 0.96 ณ สิ้นปี 2562 (ก่อนการแพร่ระบาดของโรค Covid-19) เป็นร้อยละ 1.49 ณ 31 ธันวาคม 2563 (ระหว่างการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 อัตราว่างงานแต่ละระดับสูงสุดที่ร้อยละ 2.15 ณ 31 กรกฎาคม 2563) (จากข้อมูลอัตราการว่างงานของธนาคารแห่งประเทศไทย) นอกจากนั้นยังส่งผลกระทบต่อความต้องการซื้อขายพาหนะทั้งใหม่ และมือสอง ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านเครดิตและคุณภาพของสินทรัพย์ของบริษัทฯ สูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 บริษัทฯ ได้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย กลยุทธ์ และกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และข้อจำกัดใหม่ที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์โรคระบาดเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิต และคุณภาพสินทรัพย์ ดังต่อไปนี้

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตและคุณภาพของสินทรัพย์

- 1) บริษัทฯ จัดให้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลมูลค่าตลาดของสินทรัพย์ ในระบบปฏิบัติการ ข้อมูลที่สาขาของบริษัทฯ ทั่วประเทศใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งข้อมูลมูลค่าตลาดของสินทรัพย์ดังกล่าว ได้รวบรวมมาจากผลการประมูลสินทรัพย์ที่ถูกนำมาประมูลผ่านศูนย์ประมูลทั้ง 6 สาขาของบริษัทฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อลดโอกาสที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระ (Probability of Default) และรักษาระดับจำนวนเงินที่จะได้รับชำระคืนเมื่อเกิดการผิดนัดชำระหนี้ (Recovery Rate)
- 2) บริษัทฯ รักษาอัตราส่วนมูลค่าสินเชื่อเทียบกับมูลค่าหลักประกัน (Loan-To-Value) ให้คงอัตราส่วนที่ประมาณร้อยละ 50 เนื่องจากการให้มูลค่าสินเชื่อเทียบกับมูลค่าหลักประกันที่สูงเกินไป จะทำให้ผู้กู้เลือกที่จะทิ้งสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกันและก่อให้เกิดหนี้เสียสูงขึ้น
- 3) บริษัทฯ เน้นการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้ารายย่อย ซึ่งถือเป็นสินเชื่อขนาดเล็กและกระจายความเสี่ยงของการปล่อยสินเชื่อทั้งในเชิงภูมิศาสตร์ผ่านสาขาที่มีอยู่ทั่วประเทศ ในเชิงผลิตภัณฑ์สินเชื่อและในเชิงกลุ่มฐานลูกค้าทั้งที่มีรายได้ประจำ ไม่มีรายได้ประจำ

กระจายในหลายกลุ่มอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อ ไม่ให้เกิดความเสี่ยงในด้านการกระจุกตัวของ การปล่อยสินเชื่อ (Concentration Risk) ที่อาจเป็นเหตุ ให้ความเสี่ยงด้านเครดิตสูงขึ้น

4) บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า (Market Conduct) ของทั้ง อุตสาหกรรมให้ เป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทฯ จึงมี โครงสร้างรายได้ดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอกตามประกาศฯ ไม่มี โครงสร้างค่าธรรมเนียมที่ซับซ้อน มี อัตราดอกเบี้ยต่ำเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรม และเน้น การสื่อสารกับลูกค้าอย่างโปร่งใส ทั้งนี้กลยุทธ์ดังกล่าวจะกระตุ้นให้ลูกค้ารักษาเครดิตของ ตนเองกับบริษัทฯ เพื่อลูกค้าจะสามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ที่มีต้นทุนที่เป็นธรรมและ โปร่งใสได้ง่ายในอนาคต

5) นอกเหนือจากการพิจารณามูลค่าตลาดของสินทรัพย์ที่ผู้กู้นำมาเป็นหลักประกันแล้ว บริษัทฯ ยังพิจารณาพฤติกรรมชำระหนี้จากฐานข้อมูลของบริษัทฯ ความสามารถในการ ชำระหนี้จากการ สอบถามเพิ่มเติม (Best Efforts Basis) และผู้ค้ำประกันหากมูลค่า สินเชื่อสูงหรือผู้กู้มีได้มีที่อยู่เดียวกับแหล่งพำนักเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ

6) บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการบริหารงานประมูลขายทอดตลาด ทรัพย์สินที่ผู้กู้นำมาเป็น หลักประกันสินเชื่อเองผ่านศูนย์ประมูลทั้ง 6 สาขาของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ให้ ความสำคัญกับการบริหาร จัดการศูนย์ประมูลให้มีประสิทธิภาพและการจัดประมูลที่ โปร่งใส ซึ่งเป็นการช่วยลดปริมาณหนี้เสียและเป็นเครื่องมือในการรักษาระดับจำนวนเงิน ที่จะได้รับชำระคืน เมื่อเกิดการผิณฑ์ชำระหนี้ (Recovery Rate) ของบริษัทฯ ให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

7) บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการบริหารจัดการสินเชื่อด้วยคุณภาพ และควบคุมความเสี่ยงด้าน คุณภาพของสินทรัพย์ด้วยการรักษาอัตราส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้วย คุณภาพ (Coverage Ratio) อย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายที่บริษัทฯ วางไว้ ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 อัตราส่วนค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ ของบริษัทฯ เท่ากับร้อยละ 177.50 และร้อยละ 275.80 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าเพียงพอ เมื่อ เทียบกับการคำนวณด้วยมาตรฐาน TFRS9 และบริษัทฯ ยังได้จัดทำอัตราการผิณฑ์ชำระ หนี้สะสมเฉพาะของสินเชื่อทั่วไประยะยาวแยกตามปีที่ปล่อยสินเชื่อ (Vintage Analysis) เป็นประจำ เพื่อประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านเครดิตของบริษัทฯ ที่แท้จริงอย่าง ใกล้ชิด

8) บริษัทฯ ปรับปรุงกระบวนการประมูลทอดขายสินทรัพย์ ณ ศูนย์ประมูลของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอเพื่อกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันการประมูลสูงขึ้น เพื่อรักษาราคาขายสินทรัพย์ ส่งผลให้ลดการขาดทุนจากสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)

9) บริษัทฯ มีการปลูกฝังความรู้ความเข้าใจ เรื่องความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของ วัฒนธรรมองค์กร เช่นเดียวกับระเบียบวินัยของพนักงานในการปฏิบัติงานติดตามหนี้ โดย บริษัทฯ ได้ใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) ในด้านคุณภาพของสินทรัพย์หรือสินเชื่อที่พนักงาน

ปล่อยให้ลูกค้ามาเป็นดัชนีชี้วัดผลงานหลัก แทนการใช้ยอดปล่อยสินเชื่อเช่นเดียวกับอุตสาหกรรม ซึ่งการใช้ดัชนีชี้วัดดังกล่าวส่งผลให้ค่าเฉลี่ยอัตราหนี้เสียของบริษัทฯ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยหนี้เสียของอุตสาหกรรม

10) บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการชำระเงิน ให้ลูกค้าได้รับความสะดวก สบายในการชำระค่างวดได้ง่ายดายและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยปัจจุบันลูกค้าของบริษัทฯ สามารถชำระค่างวด ได้ตามช่องทางการชำระเงินดังต่อไปนี้

- ☐ ชำระผ่านสาขา กว่า 4,884 สาขาทั่วประเทศ (ฟรีค่าธรรมเนียม)
- ☐ ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ตลอด 24 ชั่วโมง
- ☐ ชำระผ่านเทสโก้ โลตัส ทุกสาขา
- ☐ ชำระผ่านบิ๊กซี และมินิบิ๊กซี ทุกสาขา
- ☐ ชำระผ่าน Airpay เคาน์เตอร์ หรือ Airpay แอปพลิเคชัน
- ☐ ชำระผ่านตู้ ATM ของทุกธนาคาร
- ☐ ชำระผ่าน Mobile Banking Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย

#### 3.4 ความเสี่ยงทั่วไปของตราสารหนี้

##### 3.4.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk)

ผู้ถือหุ้นมีความเสี่ยงที่อาจจะไม่ได้รับชำระดอกเบี้ยหรือเงินต้น ในกรณีที่ธุรกิจและผลการดำเนินงานของผู้ออกหุ้นกู้ไม่เป็นไปตามที่คาดหมาย หรือทรัพย์สินของผู้ออกหุ้นกู้ มีไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ ดังนั้นก่อนการตัดสินใจลงทุน ผู้ลงทุนควรพิจารณาฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ออกหุ้นกู้ จากข้อมูลที่ระบุไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายตราสารหนี้และร่างหนังสือชี้ชวนในการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตของหุ้นกู้ ผู้ลงทุนสามารถดูการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ออกหุ้นกู้ ที่จัดทำโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ ถ้าการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ออกหุ้นกู้ต่ำ แสดงว่าความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้ออกหุ้นกู้สูง ผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนได้รับควรที่จะสูงด้วยเพื่อชดเชยความเสี่ยงที่สูงของหุ้นกู้ดังกล่าว อย่างไรก็ตามการจัดอันดับความน่าเชื่อถือมิได้เป็นการให้คำแนะนำให้ซื้อ ขาย หรือถือครองหุ้นกู้ที่เสนอขายแต่อย่างใด และการจัดอันดับความน่าเชื่อถืออาจมีการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงได้ตลอดอายุของหุ้นกู้

ก่อนการลงทุนผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของผู้ออกหุ้นกู้ นอกจากการพิจารณาอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ออกหุ้นกู้ และผู้ลงทุนควรติดตามข้อมูลข่าวสารของผู้ออกหุ้นกู้ รวมถึงการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง การจัดอันดับอันดับความน่าเชื่อถือ ได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ หรือสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ หรือนักวิเคราะห์ของผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ไม่ได้มีบทวิเคราะห์บนหุ้นกู้ดังกล่าว ก่อนการลงทุนผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ออกหุ้นกู้ นอกจากการพิจารณา credit rating ของผู้ออกหุ้นกู้ และผู้ลงทุนควรติดตามข้อมูลข่าวสารของบริษัทผู้

ออกหุ้นกู้รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดอันดับ credit rating ได้จากเว็บไซต์สำนักงาน ก.ล.ด. สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ หรือสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

#### 3.4.2 ความเสี่ยงด้านราคา (Price Risk)

ราคาตลาดของหุ้นกู้นั้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น ระดับอัตราดอกเบี้ยในตลาดการเงิน นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย สถานะเศรษฐกิจโดยรวม อัตราเงินเฟ้อ อายุของหุ้นกู้ หรืออุปสงค์ส่วนเกินหรือส่วนขาดของหุ้นกู้ ดังนั้น ผู้ถือหุ้นกู้จะได้รับผลกระทบจากความผันผวนของราคาหุ้นกู้ ในกรณีที่มีการซื้อขายตราสารก่อนครบกำหนดไถ่ถอน ทั้งนี้ หุ้นกู้ที่มีอายุคงเหลือยาวกว่าจะได้รับผลกระทบจากความผันผวนดังกล่าวมากกว่า

#### 3.4.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk)

ผู้ถือหุ้นกู้ อาจไม่สามารถขายหุ้นกู้ก่อนครบกำหนดไถ่ถอนหุ้นกู้ได้ทันทีในราคาที่ตนเองต้องการ เนื่องจากการซื้อขายเปลี่ยนมือของหุ้นกู้ในตลาดรองอาจมีไม่มาก ทั้งนี้ผู้ถือหุ้นกู้จะไม่นำหุ้นกู้ไปจดทะเบียนซื้อขายในตลาดตราสารหนี้ (BEX) หรือตลาดรองใดๆ อย่างไรก็ตาม ผู้ถือหุ้นกู้ยังสามารถขายหุ้นกู้ได้ที่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือนิติบุคคลอื่นใด ที่มีใบอนุญาตค้าหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้ หากมีผู้เสนอซื้อหรือขายหุ้นกู้ผ่านผู้มีใบอนุญาตดังกล่าวข้างต้น นอกจากนี้ ผู้ถือหุ้นกู้จะไม่สามารถขายหรือโอนหุ้นกู้ให้แก่บุคคลใดๆ โดยทั่วไปได้ แต่จะถูกจำกัดให้ขายหรือโอนหุ้นกู้ได้เฉพาะภายในกลุ่มผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่เท่านั้น เนื่องจากผู้ถือหุ้นกู้ได้จัดซื้อจำกัดการโอนไว้กับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ให้จำกัดการโอนหุ้นกู้เฉพาะภายในกลุ่มผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ตามคำนิยามที่ระบุไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กจ.5/2552 เรื่อง การกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายตราสารหนี้ทุกประเภท ลงบับลงวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2552 (ตามที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือใช้แทนที่) และตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ ที่ กจ. 4/2560 เรื่องการกำหนดบทนิยามผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ และผู้ลงทุนรายใหญ่ ลงบับลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560 เว้นแต่เป็นการโอนทางมรดก

#### 3.4.4 ความเสี่ยงจากความสามารถในการชำระหนี้หุ้นกู้

บริษัทฯ มีการออกหุ้นกู้อย่างต่อเนื่องเพื่อนำเงินไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจรองรับการขยายธุรกิจของบริษัทฯ และไปใช้เพื่อชำระหนี้หุ้นกู้หรือค้ำประกันเงิน รวมถึงใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ อย่างไรก็ตามหากบริษัทฯ ไม่มีการออกหุ้นกู้ใหม่บริษัทฯ เชื่อว่าจะสามารถจัดหาเงินกู้ยืมใหม่เพื่อชำระหนี้สินเดิมและปรับเปลี่ยนการชำระหนี้เงินต้นใหม่ให้เหมาะสมกับกระแสเงินสดของบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 บริษัทฯ มีวงเงินกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์คงเหลือที่สามารถเบิกใช้ได้จำนวน 8,870 ล้านบาท

ประวัติการผิดนัดชำระหนี้

บริษัทฯ ไม่มีประวัติการผิดนัดชำระหนี้ เงินต้นหรือดอกเบี้ยของตราสารหนี้หรือผิดนัดชำระหนี้เงินกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นและการผิดเงื่อนไขในการปฏิบัติตามข้อกำหนดสิทธิ 3 ปี ย้อนหลัง

#### 4. ความเสี่ยงด้านการตลาด

##### 4.1 นโยบายการใช้งบประมาณสำหรับมาตรการช่วยเหลือต่างๆ และระบบสวัสดิการของภาครัฐบาล

กลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร และประชากรกลุ่มเศรษฐกิจฐานราก (Local Economy) ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีการพึ่งพามาตรการช่วยเหลือและสวัสดิการจากภาครัฐบาลสูง ซึ่งมาตรการช่วยเหลือ และเยียวยาต่างๆ ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความต้องการกู้ยืม และความสามารถในการชำระหนี้ หรือคุณภาพของสินทรัพย์ของบริษัทฯ เช่นในปี 2563 เนื่องจากการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 รัฐบาลได้ออกมาตรการช่วยเหลือและเยียวยาที่สำคัญดังต่อไปนี้

- ☐ “โครงการเราไม่ทิ้งกัน” สำหรับประชาชนที่ไม่มีรายได้ประจำ หรือประชาชนที่ไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคม จำนวน 15.3 ล้านคน ได้รับเงินช่วยเหลือจำนวน 5,000 บาท ต่อคน ต่อเดือน เป็นระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายนจนถึงมิถุนายน 2563 รวมเป็นงบประมาณ 240,000 ล้านบาท
- ☐ “โครงการช่วยเหลือเกษตรกร” สำหรับเกษตรกรที่ลงทะเบียนเป็นเกษตรกรกับภาครัฐ จำนวน 10 ล้านคน ได้รับเงินช่วยเหลือจำนวน 5,000 บาท ต่อคน ต่อเดือน เป็นระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม จนถึงกรกฎาคม 2563 รวมเป็นงบประมาณ 150,000 ล้านบาท
- ☐ “โครงการช่วยเหลือประชากรกลุ่มเปราะบาง” อาทิ เด็กตั้งแต่แรกเกิด ถึงอายุ 6 ปี คนชรา และผู้พิการ จำนวน 13 ล้านคน ได้รับเงินช่วยเหลือจำนวน 1,000 บาท ต่อคน ต่อเดือน เป็นระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม จนถึงกรกฎาคม 2563 รวมเป็นงบประมาณ 39,300 ล้านบาท

มาตรการให้ความช่วยเหลือดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อของประชากรลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนมายังการเติบโตของสินเชื่อคงค้างของอุตสาหกรรมที่หดตัวลง และของบริษัทฯ ที่ชะลอตัวลงในไตรมาสที่ 2 ในปี 2563 อย่างไรก็ตาม ผลกระทบต่อคุณภาพของสินทรัพย์กลับดีขึ้น ซึ่งสะท้อนในอัตราส่วนหนี้เสียที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญในไตรมาสเดียวกัน

##### 4.2 นโยบายการช่วยเหลือเกษตรกร

เดิมบริษัทฯ คาดการณ์ความเสี่ยงจากภัยแล้งที่จะเกิดขึ้นในปี 2563 ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อปริมาณผลผลิตทางการเกษตรในประเทศอย่างมีนัยสำคัญ และอาจถูกทดแทนด้วยราคาผลผลิตที่จะปรับตัวสูงขึ้นตามปัจจัยอุปสงค์และอุปทาน อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 ภัยแล้งที่คาดว่าจะอาจทำให้น้ำในเขื่อน

หลักของประเทศลดลงจนต่ำสุดในรอบ 40 ปี อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 นี้ ฤดูฝนเริ่มขึ้นตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคมเป็นต้นมา โดยถึงต้นเดือนกันยายนนี้ซึ่งเป็นกลางฤดูฝนแล้ว พบว่าภาคเหนือมีฝนตกรวมเพียง 713 มม. (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 15%) ภาคกลางมีฝนตกเพียง 582 มม. (เป็นภาคที่มีฝนตกน้อยที่สุด ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยถึง 26%) ภาคอีสานมีฝนตกเพียง 881 มม. (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 13%) ภาคตะวันออกมีฝนตก 1,038 มม. (ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 18%) โดยในพื้นที่ทั้ง 4 ภาคดังกล่าวมีฝนตกน้อยกว่าปี 2562 โดยในเดือนกันยายน อ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่และขนาดกลางในภาคเหนือ มีน้ำใช้การอยู่รวม 3,860 ล้านลูกบาศก์เมตร (20% ของความจุใช้การ) ภาคกลาง 235 ล้านลูกบาศก์ (14%) ภาคอีสาน 2,325 ล้าน (26%) และภาคตะวันออก 906 ล้านลูกบาศก์เมตร (38%) แม้ได้เข้าสู่ฤดูฝนมาแล้ว 3 เดือนครึ่ง

อย่างไรก็ดี ในปี 2563 รัฐบาลอนุมัติมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกข้าวและยางพารา รวมเป็นงบประมาณทั้งสิ้นกว่า 61,900 ล้านบาท ดังนี้ สินค้าข้าว วงเงินรวม 51,858 ล้านบาท แบ่งเป็น โครงการประกันรายได้ปี 2563/64 และมาตรการอื่นๆ อาทิ โครงการสนับสนุนการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว โดยโครงการประกันรายได้ปี 2 กำหนดราคาและปริมาณประกันรายได้เกษตรกร ได้แก่ ข้าวเปลือกหอมมะลิ ราคาประกัน ต้นละ 15,000 บาท ปริมาณไม่เกิน 14 ตัน ข้าวเปลือกหอมมะลินอกพื้นที่ ราคาประกัน ต้นละ 14,000 บาท ปริมาณไม่เกิน 16 ตัน ข้าวเปลือกเจ้า ราคาประกัน ต้นละ 10,000 บาท ปริมาณไม่เกิน 30 ตัน ข้าวเปลือกหอมปทุมธานี ราคาประกัน ต้นละ 11,000 บาท ปริมาณไม่เกิน 25 ตัน ข้าวเปลือกเหนียว ราคาประกันต้นละ 12,000 บาท ปริมาณไม่เกิน 16 ตัน ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ ค.ศ.2563-พ.ศ.2564 ขณะที่เกษตรกรชาวสวนยางในโครงการประกันรายได้ ชาวสวนยางปี 2 ก็ได้รับการอนุมัติเช่นกัน โดยกำหนดราคาประกันรายได้ ยางแผ่นดิบ กก.ละ 60 บาท น้ำยางสด กก.ละ 57 บาท ยางก้อนถ้วย กก.ละ 23 บาท รายละไม่เกิน 25 ไร่ ให้คนกรีดย่อยละ 40 และเจ้าของสวนย่อยละ 60 วงเงิน 10,042 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินการ ค.ศ.2563 - มี.ค.2564 แต่ระหว่างนี้ยางพาราราคาปรับตัวสูงขึ้นทะลุรายได้ที่ประกันไว้สร้างความพึงพอใจให้กับเกษตรกรชาวสวนยางเป็นอย่างมาก ซึ่งมาตรการเหล่านี้จะช่วยทำให้เกษตรกรมีรายได้แน่นอนขึ้น และรักษาความสามารถในการชำระหนี้ของเกษตรกรซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญของบริษัทฯ ได้

ในปี 2564 มีการวิเคราะห์คาดการณ์ว่า สภาพภูมิอากาศของภูมิภาคนี้จะมีโอกาสร้อยละ 55 ถึง 60 ที่ในช่วงเดือน ส.ค. 2563 ถึง ก.พ. 2564 นั้น จะเป็นช่วงที่เป็นสภาวะลานีญา (ฝนมาก น้ำมาก) ผลผลิตทางการเกษตรอาจเพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา และผลกระทบจากนโยบายการช่วยเหลือของภาครัฐจะลดลงเนื่องจากเกษตรกรจะสามารถพึ่งพาตัวเองได้มากขึ้น

#### 5. ความเสี่ยงด้านการเก็บรักษาข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศ

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ บริษัทฯ มีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ โดยเฉพาะลูกค้า และพนักงาน ซึ่งหมายรวมถึงข้อมูลทั่วไปและข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างเคร่งครัด ในการเก็บรักษาข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ อย่างไรก็ตามความเสี่ยงด้านการเก็บรักษาข้อมูลนั้น สืบเนื่องมาจากระบบการควบคุมภายในด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องมีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุดเพื่อลดความเสี่ยงของการ

สูญเสียและการรั่วไหลของข้อมูล ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ และอาจทำให้เกิดผลกระทบ ข้อบังคับว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการเก็บรักษาข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศ

- 1) บริษัทฯ แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Auditor) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน และการจัดการความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรายงานผลการตรวจสอบตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการจัดการบริหารความเสี่ยง
- 2) บริษัทฯ จัดให้มีการติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลด้วยการโจมตีจากภายนอก หรือ ภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ด้วยการติดตั้งซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัยเน็ตเวิร์ก (Firewall)
- 3) บริษัทฯ กำหนดให้มีการกำหนดและปรับปรุงอำนาจการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดจากบุคลากรภายใน
- 4) บริษัทฯ กำหนดให้มีแผนการสำรองข้อมูล พร้อมทั้งมีการตรวจสอบการสำรองข้อมูลให้ถูกต้องตาม นโยบายสารสนเทศและความมั่นคงสารสนเทศ
- 5) บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารภายในเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องการใช้เทคโนโลยีให้ถูกวิธีและถูกต้องให้แก่พนักงาน อาทิ ไม่ดาวน์โหลดโปรแกรมที่ไม่ได้รับอนุญาต ไม่เปิด อีเมลที่ไม่ทราบที่มา เป็นต้น
- 6) บริษัทฯ มีการจัดทำคู่มือการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อป้องกันและรับมือกับการหยุดชะงักของการดำเนิน ธุรกิจอันมีเหตุมาจากภัยคุกคามต่อการทำงานของระบบสารสนเทศ

#### 6. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และมาตรฐานบัญชี

##### 6.1 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ และกฎหมาย

ปัจจุบัน บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักคือการให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ โดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีหลักประกันภายใต้ใบอนุญาตเดียวกัน และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ส่งผลให้ธุรกิจหลักของ บริษัทฯ เกือบทั้งหมดอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้มีข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน เช่น คุณสมบัติของผู้ให้บริการ การกำหนดวงเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม และการรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใสต่อผู้ให้บริการสินเชื่อหรือผู้กู้ และบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวอย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตาม

หากในอนาคตธนาคารแห่งประเทศไทยมีการแก้ไขหรือออกระเบียบเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบธุรกิจ

ในปี 2563 อันเนื่องมาจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ขอความร่วมมือจากสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ในการออกมาตรการช่วยเหลือทางการเงินให้แก่ลูกค้าผู้มีสินเชื่ออยู่ และอาจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดดังกล่าว อาทิ มาตรการเลื่อนการชำระหนี้ มาตรการลดค่างวด มาตรการลดอัตราดอกเบี้ย นอกจากนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศลดเพดานอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับลงทั้งระบบ ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ลดจากอัตราร้อยละ 28 เหลืออัตราร้อยละ 25 สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีหลักประกัน หรือสินเชื่อจำนำทะเบียน ลดจากอัตราร้อยละ 28 เหลืออัตราร้อยละ 24 และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ ลดจากอัตราร้อยละ 36 เหลืออัตราร้อยละ 33 ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่ได้รับผลกระทบจากการประกาศลดอัตราดอกเบี้ยดังกล่าว เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยของบริษัทฯ อยู่ในระดับต่ำกว่าเพดานอัตราดอกเบี้ยใหม่

## 6.2 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานบัญชี

เนื่องจากมาตรฐานบัญชีในประเทศไทยยังมีการพัฒนาตามมาตรฐานบัญชีสากลมาโดยตลอด และคาดว่าจะพัฒนานี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นค่อยไปในอนาคต อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงดังกล่าวเป็นความเสี่ยงที่บริษัทฯ สามารถประเมินได้ล่วงหน้า รวมถึงขนาดของผลกระทบ จึงสามารถบริหารจัดการผลกระทบจากความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้

### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และมาตรฐานบัญชี

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของความเสี่ยงด้านกฎหมาย จึงได้ยกระดับคณะทำงานบริหารความเสี่ยง และกฎหมายขึ้นมาเป็นฝ่ายบริหารความเสี่ยงและกฎหมาย โดยมีความรับผิดชอบในการดูแลบริหาร และจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมายอย่างใกล้ชิด นอกเหนือจากนั้น ในปี 2562 คณะกรรมการบริษัท ได้อนุมัติให้จัดตั้งฝ่ายกำกับดูแล (Compliance) ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกรอบของระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและกฎหมาย ฝ่ายกำกับดูแล และฝ่ายตรวจสอบภายใน จะต้องทำงานด้วยความโปร่งใส และรายงานต่อผู้บริหาร คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง และคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำ

ในปี 2563 สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจไทย ภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไป รวมถึงลูกหนี้ของสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยและภาครัฐได้ออกมาตรการให้

สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการขาดสภาพคล่องด้วยการพักชำระหนี้ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยเร่งด่วน พร้อมทั้งกำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเป็นการชั่วคราวเพื่อรองรับการปฏิบัติตามมาตรการเหล่านี้ เช่น การจัดชั้น การกันเงินสำรอง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้หารือร่วมกับสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อประเมินผลกระทบของกิจการที่ประกอบธุรกิจใน การให้สินเชื่อจากการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ในขณะที่ยังต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9) และได้ เห็นชอบร่วมกันในการออกแนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่อง มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับ กิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อ เศรษฐกิจไทย ซึ่งประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 22 เมษายน 2563 ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- 1) การจัดชั้นลูกหนี้ : ให้คงจัดชั้นเดิมต่อไปได้ในกรณีที่มีการพักชำระหนี้ ชะลอการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ หรือกรณีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้ Non-NPL ให้ปรับเป็น Stage 1 ได้ทันที หรือกรณีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้ NPL ให้ปรับเป็น Stage 1 หากลูกหนี้สามารถผ่อนชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ติดต่อกัน 3 เดือน หรือ 3 งวด นอกจากนี้ กรณีให้สินเชื่อประเภทเงินกู้ยืมเพิ่มเติมแก่ลูกหนี้ ให้จัดชั้นเป็นรายบัญชีได้
- 2) การกันเงินสำรอง : ไม่ต้องกันเงินสำรองสำหรับวงเงินที่ยังไม่ได้เบิกใช้
- 3) แนวทางบัญชีอื่นๆ : สามารถปรับอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงใหม่ในการรับรู้รายได้ ดอกเบี้ยเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระแสเงินสดที่จะได้รับจากสินเชื่อนั้น
- 4) การวัดมูลค่าของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น : สามารถใช้ข้อมูลที่มีการคาดการณ์ในอนาคต (Forward-looking information) ให้มีน้ำหนักน้อยเนื่องจากยังมีความผันผวนสูงและมีความไม่แน่นอนในระยะสั้น และสามารถใช้อัตราการผิดนัดชำระหนี้ในอดีต อัตราความเสียหายในอดีต) หรือข้อมูลผลขาดทุนด้านเครดิตในอดีต (Historical credit loss) ประกอบกับดุลยพินิจของผู้บริหาร (Management overlay) ได้
- 5) การเปิดเผยข้อมูล : ให้เปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงินเกี่ยวกับการใช้มาตรการผ่อนปรนดังกล่าว รวมทั้งข้อเท็จจริงของการปฏิบัติตามหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย

ระยะเวลาผ่อนปรน : ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 หรือจนกว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะมีการเปลี่ยนแปลงและให้ถือปฏิบัติตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

#### 7. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศแปรปรวนเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก และส่งผลกระทบทางลบต่อทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยตรง โดยผลกระทบนั้นทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ในประเทศไทย

สภาพภูมิอากาศเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งถือเป็นแหล่งรายได้หลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จากการประเมินการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทย พบว่าอุณหภูมิเฉลี่ยมีแนวโน้มสูงขึ้น 1.5-2.0 องศาเซลเซียส ภายใน 40 ปี ข้างหน้า จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับภาคการเกษตรเป็นอย่างยิ่ง และบริษัทฯ ซึ่งมีกลุ่มลูกค้าประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับภาคเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงอาจส่งผลทำให้รายได้ของเกษตรกรลดลง อันจะทำให้ความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น หากแต่คุณภาพหนี้ลดลง

#### กระบวนการบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ

- 1) บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงเป็นอย่างดี จึงได้ดำเนินนโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมาตั้งแต่ปี 2561 โดยมีเป้าหมายเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ การสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ซึ่งเป็นอาคารสีเขียว (LEED Certified)
- 2) บริษัทฯ ได้ขยายสาขาไปยังพื้นที่หลากหลายเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การขยายสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างสมดุลของฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีได้เกี่ยวข้องกับภาคการเกษตรโดยตรง หรือมิได้มีความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากเท่ากลุ่มเกษตรกร

#### 8. ความเสี่ยงของผู้ถือหุ้น

- 8.1 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงกลุ่มผู้ถือหุ้นเดิมและมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 ของทุนจดทะเบียน

เนื่องจากบริษัทฯ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คือตระกูลเพชรอำไพ ซึ่งถือหุ้นในบริษัทจำนวน 1,430,056,400 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 67.45 ของทุนชำระแล้วของบริษัทฯ ทำให้สามารถที่จะควบคุมการลงมติผู้ถือหุ้นเกือบทั้งหมดในเรื่องสำคัญต่างๆ ได้ เช่น การแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นๆ อาจไม่สามารถถ่วงดุลกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้ (ข้อมูลรายชื่อผู้ถือหุ้นจาก บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2563) อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้แต่งตั้งกรรมการที่เป็น กรรมการอิสระจำนวน 5 ท่าน จากทั้งหมด 8 ท่าน ซึ่งมีประธานคณะกรรมการบริษัทเป็นกรรมการอิสระ และคณะกรรมการตรวจสอบเป็นกรรมการอิสระทั้งหมด รวม 3 ท่าน เพื่อพิจารณาเพื่อให้รายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ อีกทั้งยังทำให้การบริหารของบริษัทฯ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้



#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### ใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจสินเชื่อ

เนื่องจากบริษัทฯ เป็นบริษัทที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อด้วยใบอนุญาตประกอบธุรกิจภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

- (1) ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
- (2) อนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน โดยปัจจุบันมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี และ สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ โดยปัจจุบันมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 24 ต่อปี
- (3) ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ
- (4) อนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการประกอบอาชีพแบบไม่มีหลักประกัน โดยมีการกำกับวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท และอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 33 ต่อปี

ทั้งนี้คู่แข่งในอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ จึงเป็นผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถที่มีใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ จากธนาคารแห่งประเทศไทย หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (Pico Finance) จากกระทรวงการคลัง ซึ่งใบอนุญาตดังกล่าว นับเป็นอุปสรรคในการเข้าสู่อุตสาหกรรม (Barrier to entry) ที่สำคัญประเภทหนึ่ง โดยผู้ประกอบการที่มีความสนใจเข้าสู่การแข่งขันในอุตสาหกรรม หรือผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจสินเชื่อแล้วนั้นจะต้องมีความสามารถในการรักษาและดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์กำกับ

##### ทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ โดยมีมูลค่าสุทธิตามบัญชีทั้งสิ้น 1,128.48 ล้านบาท โดยมีอาคารสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 332/1 เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร และมีสาขาที่ทำการของบริษัทฯ เพียง 7 สาขา ที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของ สาขาที่ทำการของบริษัทฯ เกือบทั้งหมดเป็นอาคารเช่าทั้งสิ้น

| รายการทรัพย์สิน     | ลักษณะกรรมสิทธิ์  | มูลค่าสุทธิตามบัญชี(ล้านบาท) | ภาระผูกพัน      |
|---------------------|-------------------|------------------------------|-----------------|
| 1.ที่ดิน 7 แปลง     | บริษัทเป็นเจ้าของ | 257.47                       | ไม่มีภาระผูกพัน |
| 2.อาคารสำนักงาน     | บริษัทเป็นเจ้าของ | 324.85                       | ไม่มีภาระผูกพัน |
| 3.ส่วนปรับปรุงอาคาร | บริษัทเป็นเจ้าของ | 546.16                       | ไม่มีภาระผูกพัน |



การลงทุนในบริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 99.99

บริษัทฯ ได้ลงทุนในบริษัทย่อยในสัดส่วนร้อยละ 99.99 จำนวน 2 บริษัท คือ บริษัท เมืองไทย ลิซซิง จำกัด มีทุนจดทะเบียน 500 ล้านบาท และชำระแล้วทั้งจำนวน ซึ่งประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ ปัจจุบันบริษัทฯ ดำเนินการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ผ่านบริษัทย่อยดังกล่าว และบริษัท เมืองไทยลิซซิง อินชัวร์نس โบรกเกอร์ จำกัด มีทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว 2 ล้านบาท ซึ่งประกอบธุรกิจนายหน้าขายประกัน โดยบริษัทฯ ดำเนินการขายประกันวินาศภัยผ่านบริษัทย่อยดังกล่าว

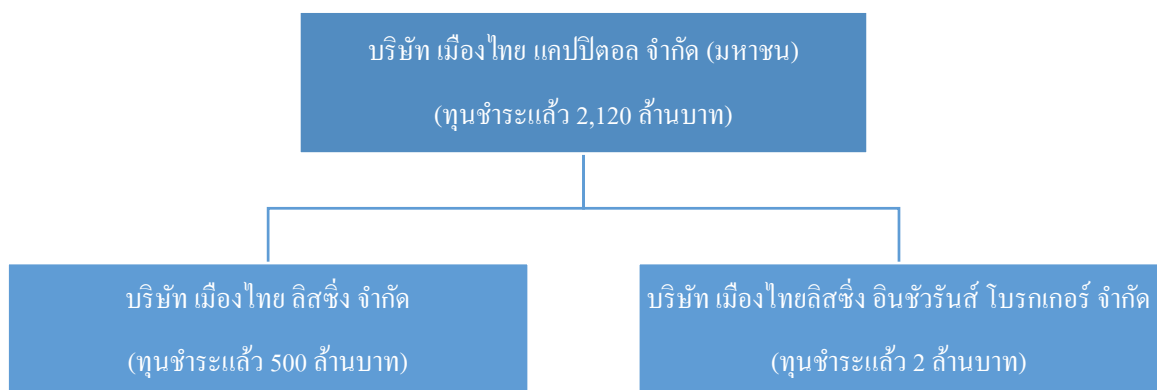
งานที่ยังไม่ส่งมอบ

-ไม่มี-

#### 4.1 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

##### 4.1.1 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

การลงทุนของบริษัทในบริษัทย่อย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีการลงทุนในบริษัทย่อย โดยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้ว โดยบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 99.99 ของบริษัทย่อยโดยตรง จำนวน 2 บริษัท คือ บริษัท เมืองไทย ลิซซิง อินชัวร์نس โบรกเกอร์ มีลักษณะการประกอบธุรกิจเป็นนายหน้าประกันภัย และบริษัท เมืองไทย ลิซซิง จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจเช่าซื้อ ทำให้โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทฯ เป็นดังนี้





| ลำดับ | ชื่อบริษัท                                | สถานที่ตั้ง | ลักษณะการประกอบธุรกิจ | ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท) | ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท) | จำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกจำหน่ายแล้ว | จำนวนหุ้นที่ถือ | สัดส่วนการถือหุ้น (%) | ชนิดของหุ้น |
|-------|-------------------------------------------|-------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|-------------|
| 1.    | บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง อินชัวร์นซ์ จำกัด | กรุงเทพฯ    | นายหน้าค้าประกัน      | 2                      | 2                     | 20,000                            | 19,998          | 99.99                 | หุ้นสามัญ   |
| 2.    | บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด             | กรุงเทพฯ    | เช่าซื้อ              | 500                    | 500                   | 5,000,000                         | 4,999,997       | 99.99                 | หุ้นสามัญ   |

4.1.2 บุคคลที่อาจมีความขัดแย้งถือหุ้นในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมเกินกว่าร้อยละ 10

-ไม่มี-

4.1.3 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

-ไม่มี-

#### 4.2 หลักทรัพย์ของบริษัท

##### ทุนจดทะเบียน

บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 2,120,000,000 บาท เรียกชำระแล้ว 2,120,000,000 บาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 2,120,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1.00 บาท

##### หลักทรัพย์อื่นที่มีหุ้นสามัญ

-ไม่มี-

การออกและเสนอขายหุ้นหรือหลักทรัพย์แปลงสภาพให้แก่กองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุน ซึ่งเป็นคนต่างด้าว (Thai Trust Fund)

-ไม่มี-

##### การออกตราสารแสดงสิทธิในผลตอบแทนที่เกิดจากหลักทรัพย์อ้างอิง (NVDR)

ณ 30 ธันวาคม 2563 หุ้นสามัญของบริษัทฯ มีการออกเป็น NVDR จำนวน 112,624,820 หุ้น และเนื่องจากการออกหลักทรัพย์ NVDR ไม่อยู่ในความควบคุมของบริษัทฯ ซึ่งผู้ลงทุนสามารถตรวจสอบจำนวนหุ้นที่เป็น NVDR ได้จากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ [www.set.or.th/nvdr](http://www.set.or.th/nvdr) ผลกระทบต่อสิทธิในการออกเสียงจากการมีหุ้นสามัญเป็น NVDR คือหุ้นที่ถูกนำมาออกเป็น NVDR นั้น จะไม่สามารถใช้สิทธิออกเสียงในการประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีการใช้สิทธิออกเสียงเพื่อลงมติเกี่ยวกับการเพิกถอนหุ้นออกจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งหากหุ้นของบริษัทฯ มีการออกเป็น NVDR จำนวนมากจะทำให้หุ้นที่มีสิทธิออกเสียงของบริษัทฯ ลดลง และสิทธิในการออกเสียงของผู้ถือหุ้นรายอื่นเพิ่มขึ้น

##### พันธะผูกพันของบริษัทเกี่ยวกับการออกหุ้นในอนาคต

-ไม่มี-

#### 4.3 การออกหลักทรัพย์อื่น

เนื่องจากธุรกิจของบริษัทฯ คือการให้บริการสินเชื่อ แหล่งที่มาของเงินทุนจึงนับเป็นห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ที่สำคัญในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของบริษัทฯ การจัดหาแหล่งเงินทุน และการบริหารสัดส่วน เงินทุนของบริษัทฯ ต้องกระทำด้วยความระมัดระวังเพื่อควบคุมมิให้บริษัทฯ มีภาระค่าใช้จ่ายต้นทุนทางการเงินที่สูงเกินไป ขณะเดียวกันรักษาเสถียรภาพของสภาพคล่องของบริษัทฯ ให้เหมาะสมอีกด้วย แหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญของบริษัทฯ คือส่วนของผู้ถือหุ้น และหนี้สิน ซึ่งประกอบด้วยเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มียอดสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารพาณิชย์คงค้างจำนวนทั้งสิ้น 22,828 ล้านบาท และการออกเสนอขายหุ้นกู้ต่อสถาบันการเงินและนักลงทุนรายใหญ่ อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ทำการออกเสนอขายหุ้นกู้ต่อประชาชนทั่วไป (PO : Public Offering) จำนวน 2 ครั้ง ในเดือน มิถุนายน และพฤศจิกายน เพื่อขยายฐานเงินทุนของบริษัทฯ ให้มีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ ในปี 2563 แม้ประเทศไทยจะตกอยู่ในสภาวะเหตุการณ์โรคระบาดซึ่งก่อให้เกิดความผันผวนในสถานะเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงตลาดเงินและตลาดทุน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้พิสูจน์ถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจที่แข็งแกร่ง จึงได้รับการคงอันดับเครดิตเรตติ้งสำหรับการออกตราสารหนี้ไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน โดย บริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด เป็น BBB+ และมีแนวโน้ม Stable ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อเสถียรภาพทางการเงินของบริษัทฯ ทั้งในแง่ของการระดมทุนของบริษัทฯ ผ่านตลาดตราสารหนี้เพื่อรักษาสภาพคล่อง ทั้งต่อต้นทุนการเสนอขายหุ้นกู้ และขนาดของตลาดที่รองรับเงินกู้ยืมระยะยาวและหุ้นกู้มีระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ระหว่าง 17-48 เดือน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีความเห็นว่าสัดส่วนระยะเวลาเงินกู้ยืมเฉลี่ยดังกล่าวมีความเหมาะสมต่อการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 รายละเอียดของทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ และข้อมูลเกี่ยวกับตราสารหนี้ของบริษัทฯ ที่เสนอขายสามารถแจกแจงได้ดังต่อไปนี้

##### ข้อมูลเกี่ยวกับตราสารหนี้ของบริษัทฯ ที่เสนอขาย

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ออกและเสนอขายหุ้นกู้ต่อประชาชนทั่วไป 2 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ และเพื่อชำระคืนเงินกู้ หรือหนี้จากการออกตราสารหนี้

มูลค่าของหุ้นกู้ที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนรวมทั้งสิ้น 38,575.80 ล้านบาท ซึ่งหุ้นกู้ทั้งหมดเป็นหุ้นกู้ไม่มีหลักประกัน

| ลำดับ | ชื่อหุ้นกู้                                                                                         | วันออก<br>หุ้นกู้ | วันครบ<br>กำหนดไถ่<br>ถอนหุ้นกู้ | จำนวน<br>เงิน<br>(ล้าน<br>บาท) | อัตรา<br>ดอกเบี้ย<br>(%) | ประเภทการเสนอขาย                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|
| 1     | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย ลิซซิ่ง จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6/2560 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564 | 31/8/2560         | 31/8/2564                        | 1,295.80                       | 4.00                     | เสนอขายให้แก่ นักลงทุน สถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่ |



|    |                                                                                                       |           |           |          |      |                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 2  | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2561 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564   | 28/2/2561 | 28/2/2564 | 2,000.00 | 3.70 | เสนอขายให้แก่นักลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่                      |
| 3  | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2561 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565   | 28/2/2561 | 28/2/2565 | 1,000.00 | 3.95 | เสนอขายให้แก่ นักลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่                     |
| 4  | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2561 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564  | 19/7/2561 | 19/5/2564 | 1,833.00 | 3.85 | เสนอขายให้แก่ นักลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่                     |
| 5  | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2561 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565  | 19/7/2561 | 19/7/2565 | 1,564.00 | 4.10 | เสนอขายให้แก่ นักลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่                     |
| 6  | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2561 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564  | 2/11/2561 | 2/11/2564 | 1,697.50 | 4.10 | เสนอขายให้แก่ นักลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่                     |
| 7  | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2561 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอน ปี พ.ศ. 2565 | 2/11/2561 | 2/11/2565 | 1,515.50 | 4.30 | เสนอขายให้แก่ นักลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่                     |
| 8  | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2562 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565  | 22/2/2562 | 28/2/2565 | 1,650.30 | 4.10 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป(ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |
| 9  | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2562 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565  | 22/2/2562 | 2/11/2565 | 2,349.70 | 4.30 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป(ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |
| 10 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2562 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565           | 26/2/2562 | 28/2/2565 | 500.00   | 4.10 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบัน                                                |
| 11 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2562 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565           | 19/6/2562 | 30/6/2565 | 270.00   | 3.20 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนไม่เกิน 10 ราย                                        |
| 12 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2562 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564  | 11/7/2562 | 11/7/2564 | 1,200.00 | 3.40 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบัน                                                |
| 13 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2562 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565  | 11/7/2562 | 11/7/2565 | 2,043.30 | 3.80 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป(ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |



|    |                                                                                                       |            |            |          |      |                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------|------|--------------------------------------------------------------------------|
| 14 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2562 ชุดที่ 3 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566  | 11/7/2562  | 11/7/2566  | 1,756.70 | 4.00 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป(ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน)  |
| 15 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5/2562 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564           | 12/7/2562  | 23/7/2564  | 200.00   | 3.01 | เสนอขายต่อผู้ลงทุน ไม่เกิน 10 ราย                                        |
| 16 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6/2562 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566           | 22/7/2562  | 14/7/2566  | 500.00   | 3.70 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบัน                                                 |
| 17 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 7/2562 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565           | 9/8/2562   | 8/8/2565   | 200.00   | 3.19 | เสนอขายต่อผู้ลงทุน ไม่เกิน 10 ราย                                        |
| 18 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2562 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564           | 15/8/2562  | 13/8/2564  | 500.00   | 3.00 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบัน                                                 |
| 19 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 9/2562 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564           | 19/8/2562  | 19/8/2564  | 500.00   | 2.96 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบัน                                                 |
| 20 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 10/2562 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564 | 14/11/2562 | 14/11/2564 | 1,000.00 | 2.80 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบัน                                                 |
| 21 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 10/2562 ชุดที่ 3 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2566      | 14/11/2562 | 14/11/2566 | 500.00   | 3.45 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป (ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |
| 22 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 10/2562 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2566      | 14/11/2562 | 14/2/2566  | 1,500.00 | 3.40 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป (ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |
| 23 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 10/2562 ชุดที่ 4 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566 | 25/11/2562 | 25/2/2566  | 1,000.00 | 3.40 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบัน                                                 |
| 24 | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2563 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2565       | 13/3/2563  | 13/6/2565  | 1,200.00 | 2.30 | เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบัน                                                 |



|                |                                                                                                 |            |            |           |      |                                                                          |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------|--------------------------------------------------------------------------|
| 25             | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคมปีดอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2563 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2566 | 13/3/2563  | 13/6/2566  | 900.00    | 3.15 | เสนอขายให้แก่นักลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่                       |
| 26             | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคมปีดอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2563 ชุดที่ 3 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2567 | 13/3/2563  | 13/3/2567  | 900.00    | 3.25 | เสนอขายให้แก่ นักลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่                      |
| 27             | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคมปีดอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2563 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2564 | 12/6/2563  | 12/11/2564 | 2,680.80  | 3.00 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป (ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |
| 28             | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคมปีดอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2563 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2566 | 12/6/2563  | 14/11/2566 | 1,319.20  | 3.65 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป (ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |
| 29             | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคมปีดอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2563 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2565 | 26/11/2563 | 2/11/2565  | 2,163.40  | 3.00 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป (ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |
| 30             | หุ้นกู้ของบริษัท เมืองไทย แคมปีดอล จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2563 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2566 | 26/11/2563 | 14/11/2566 | 2,836.60  | 3.40 | เสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป (ผู้ลงทุนทั่วไปและ/หรือผู้ลงทุนสถาบัน) |
| รวมมูลค่าสุทธิ |                                                                                                 |            |            | 38,575.80 |      |                                                                          |

มูลค่าของตัวเงินที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนรวมทั้งสิ้น 1,050 ล้านบาท ทั้งนี้ตัวเงินมีระยะเวลาครบกำหนดไม่เกิน 270 วัน และ ไม่มีหลักประกัน

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทฯ ไม่เป็นคู่ความหรือคู่กรณีในคดีดังต่อไปนี้

- คดีที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนผู้ถือหุ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

- คดีที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่สามารถประเมินผลกระทบเป็นตัวเลขได้ , คดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย

- คดีที่มีได้เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยปกติของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย



อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้รับการร้องเรียนจากอดีตลูกค้ากลุ่มหนึ่งของบริษัทฯ กรณีปล่อยสินเชื่อและเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยกรมสอบสวนคดีพิเศษได้พิจารณาว่าเป็นคดีพิเศษที่จะต้องทำการสอบสวนตาม พรบ.การสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547 และปัจจุบันสถานะของคดีอยู่ระหว่างการสืบสวน และเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐานต่างๆ ทั้งนี้ บริษัทฯ เชื่อว่าอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บในอดีตของบริษัทฯ ไม่เกินอัตราสูงสุดที่สามารถเรียกเก็บได้ตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลโดยประกาศกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2562 และบริษัทฯ เห็นว่าคดีดังกล่าวไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญ

| ข้อมูลทั่วไป          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อบริษัท            | บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ลักษณะการประกอบธุรกิจ | ผู้ให้บริการทางการเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สิ้นเชื่อรายย่อย เพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ และสินเชื่อโฉนด ที่ดิน (ไมโครไฟแนนซ์)                                                                                                                                                              |
| ที่ตั้งสำนักงานใหญ่   | 332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| เลขทะเบียนบริษัท      | บมจ.เลขที่ 0107557000195                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Homepage              | <a href="http://www.muangthaicap.com">http://www.muangthaicap.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ทุนจดทะเบียน          | 2,120,000,000 บาท ( ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว  | 2,120,000,000 บาท ( ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| โทรศัพท์              | 02-483-8888                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| นายทะเบียนหลักทรัพย์  | 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 โทร. 0-2009-9999                                                                                                                                                                                                                                              |
| เลขานุการบริษัท       | นางสาว มลทล อ่อนแผน บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)<br>332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700<br>โทร. 02-483-8888 ต่อ 12999 Email. monthon.o@muangthaicap.com                                                                                                                                                |
| ผู้สอบบัญชี           | 1. นายชาญชัย สกุดเกิดสิน ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 6827 และ/หรือ<br>2. นายโชคชัย งามวุฒิกุล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 9728 และ/หรือ<br>3. นางสาวสุริรัตน์ ทองอรุณแสง ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 4409 และ/หรือ<br>4. นางสาวอรรณพ ชุนทกิจไพศาล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 6105<br>จาก บริษัท เคพีเอ็มจีภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด |