



คำอธิบายและการวิเคราะห์
ของฝ่ายจัดการ
สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2562

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2562

กิจกรรมทางเศรษฐกิจของไทยในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ยังไม่มีแรงหนุนเข้ามามากนัก ซึ่งเป็นภาพต่อเนื่องจากที่เศรษฐกิจเติบโตประมาณร้อยละ 2.30 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 โดยแม้เศรษฐกิจในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีตัวช่วยจากฐานเปรียบเทียบกับที่ต่ำในช่วงเดียวกันของปีก่อนโดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยว แต่กลไกหลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจทั้งการส่งออกและการลงทุนภาคเอกชน ยังมีทิศทางชะลอลงสอดคล้องกับการชะลอลงต่อเนื่องของเศรษฐกิจและปริมาณการค้าโลก ท่ามกลางสถานการณ์ที่ยืดเยื้อของการเจรจาทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน รวมถึงความกังวลต่อความเสี่ยงเกี่ยวกับการถอนตัวของสหราชอาณาจักรจากสหภาพยุโรป อย่างไรก็ตาม ทิศทางเศรษฐกิจไทยอาจได้รับปัจจัยบวกจากมาตรการสนับสนุนเศรษฐกิจของภาครัฐในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี

ภายใต้บริบทดังกล่าว ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์ทางธุรกิจโดยคำนึงถึงความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการและบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม ด้วยการประสานความร่วมมือระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยมุ่งสร้างนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างครบวงจร สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการใช้บริการทางการเงินที่ต่อมามีความสะดวกสบายรวดเร็ว ในจังหวะเวลาที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว ส่งผลให้ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 9,951 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อนจำนวน 22 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.23 ซึ่งมาจากรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 326 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.27 โดยมีอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net interest margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.34 รวมถึงรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 2,139 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.68 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากรายได้จากการจำหน่ายหลักทรัพย์เพิ่มขึ้น สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกับไตรมาสก่อน ทำให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้ ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนมาที่ระดับร้อยละ 42.52 นอกจากนี้ ธนาคารมีการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา เพื่อให้สอดคล้องกับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์รวมจำนวน 3,240,134 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2561 จำนวน 85,043 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.70 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินลงทุนสุทธิและเงินให้สินเชื่อ ด้านเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่ระดับร้อยละ 3.53 ขณะที่อัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (Coverage Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 153.58 สำหรับอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 19.10 โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่ร้อยละ 16.76 ซึ่งเพียงพอสำหรับรองรับความเสี่ยงและอยู่ในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 11.50 และร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดี และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันสะท้อนได้จากรางวัลแห่งความสำเร็จในไตรมาสนี้

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 3 ปี 2562	1
1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน	2
1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	2
2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง	5
2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต	5
2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด	5
2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	6
3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก	7
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	7
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย	8
3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	8
3.4 ช่องทางการให้บริการ	12
3.5 รางวัลเกียรติคุณ	15
4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน	17
4.1 ผลการดำเนินงาน	17
4.2 ฐานะทางการเงิน	23
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก	25
4.4 การบริหารเงิน	28
4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย	29
4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ	30
5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ	33
5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล	33
5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	35

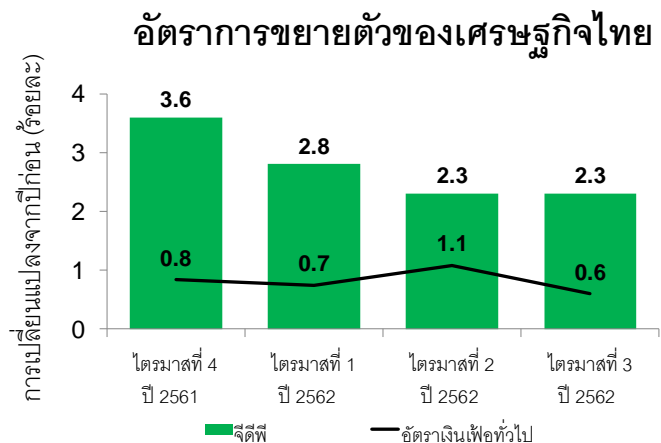
1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 3 ปี 2562

เศรษฐกิจโลกมีสัญญาณการชะลอตัวต่อเนื่อง ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ จากผลกระทบของความยืดหยุ่นในประเด็นความขัดแย้งทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน และความกังวลต่อความเสี่ยงที่อาจเพิ่มขึ้นจากการถอนตัว (แบบไม่มีข้อตกลง) ของสหราชอาณาจักรออกจากสหภาพยุโรป ขณะเดียวกัน การชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนจากผลของการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจภายใน ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยไปทั่วประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียซึ่งล้วนพึ่งพาจีนเป็นคู่ค้าสำคัญ ทั้งนี้ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ปรับลดตัวเลขประมาณการอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกในปี 2562 จากตัวเลขคาดการณ์เดิมที่ร้อยละ 3.2 ลงมาที่ร้อยละ 3.0 ในรายงานแนวโน้มเศรษฐกิจโลกเมื่อเดือนตุลาคม 2562 ซึ่งเป็นระดับการเติบโตที่ต่ำที่สุดนับตั้งแต่วิกฤตเศรษฐกิจและการเงินของโลกในปี 2551-2552 เป็นต้นมา

สำหรับทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารกลางชั้นนำของโลกนั้น ธนาคารกลางสหรัฐฯ ธนาคารกลางยุโรป (ECB) รวมถึงธนาคารกลางในเอเชียหลายประเทศ ททยอยส่งสัญญาณผ่อนคลายนโยบายการเงิน และปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลง เพื่อจำกัดความเสี่ยงทางเศรษฐกิจที่อาจได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก และสนับสนุนการขยายตัวของเศรษฐกิจในประเทศ โดยธนาคารกลางสหรัฐฯ ได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายเป็นครั้งที่สองของปีนี้ในการประชุมเดือนกันยายน 2562 ที่ผ่านมา และอาจมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายเพิ่มเติมอีกในระยะเวลาที่เหลือของปี ด้านธนาคารกลางยุโรปนั้น แม้จะมีมติคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0 ตามเดิม แต่ก็ได้มีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของสถาบันการเงินที่ฝากไว้ที่ ECB ลงไปอยู่ในระดับที่ติดลบเล็กน้อย และจะมีการเริ่มโครงการซื้อสินทรัพย์อีกครั้งในเดือนพฤศจิกายน 2562

เศรษฐกิจไทยส่วนใหญ่ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 สะท้อนสัญญาณการชะลอตัวต่อเนื่อง จากไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ทั้งการบริโภคภาคเอกชน การลงทุนภาคเอกชน ตลอดจนการใช้จ่ายของภาครัฐ นอกจากนี้ การส่งออกสินค้ายังคงหดตัวลงตามทิศทางที่อ่อนแอของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้า และปริมาณการค้าโลก ประกอบกับสถานการณ์แข็งค่าของเงินบาทเมื่อเทียบกับสกุลเงินของประเทศคู่ค้า และคู่แข่ง มีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของภาคการส่งออกของไทย จากภาพรวมดังกล่าวทำให้คาดว่าแนวโน้มเศรษฐกิจไทยในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี น่าจะขยายตัวในกรอบจำกัด ขณะที่คณะกรรมการนโยบายการเงินของไทย (กนง.) อาจต้องติดตามพัฒนาการของเศรษฐกิจไทยอย่างใกล้ชิด เพื่อประเมินความเหมาะสมของการผ่อนคลายนโยบายการเงินเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย หลังจากที่มีมติปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงมาที่ร้อยละ 1.50 ในการประชุมเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 ที่ผ่านมา



ที่มา สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และกระทรวงพาณิชย์

1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน และช่วงเดียวกันปีก่อน โดยเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากรายได้อื่นที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย โดยเฉพาะรายการกำไรพิเศษจากการขายทรัพย์สินย่อยของธนาคาร ส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธินั้น แม้ยังขยายตัวต่อเนื่องแต่เป็นอัตรา การเติบโตที่ชะลอลง โดยสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงตามทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ของไทยในระหว่างไตรมาส อย่างไรก็ตาม วัฏจักรอัตรากำไรสุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ขยายตัวได้เล็กน้อยในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ด้านรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิขยายตัวขึ้นเมื่อเทียบกับฐานที่ต่ำ ในช่วงเดียวกันปีก่อน สำหรับอัตราส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวมนั้น ขยายตัวในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 โดยธนาคารพาณิชย์หลายแห่งมีการตั้งสำรองเผื่อหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญในระดับที่สูงขึ้นกว่าในช่วงหลายไตรมาส ที่ผ่านมา

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 เงินให้สินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ขยายตัวร้อยละ 0.37 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า และเติบโตร้อยละ 3.92 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน ก่อนช่วงทร่วงตัวเมื่อเทียบกับ ที่ขยายตัวร้อยละ 3.88 ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ขณะที่เงินรับฝากขยายตัวขึ้นจากไตรมาสก่อนร้อยละ 1.36 และเพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.84 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน จากที่เติบโตร้อยละ 3.03 ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ซึ่งเป็นสัญญาณหนึ่ง ที่สะท้อนว่าภาพรวมสภาพคล่องในระบบธนาคารพาณิชย์ยังคงทรงตัวอยู่ในระดับสูง

สำหรับแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในไตรมาสที่เหลือของปี 2562 คาดว่า ภัยพิบัติทางธรรมชาติที่สำคัญ ของการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์น่าจะอยู่ที่ความล่าช้าในการฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายภาคส่วน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความต้องการในการเบิกใช้สินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อธุรกิจ และอาจสร้างแรงกดดันต่อเนื่องไปยัง ประเด็นคุณภาพหนี้ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังต้องพยายามขยายฐานลูกค้าและรายได้จาก การให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เพื่อผลักดันรายได้ทางอื่นสำหรับชดเชยรายได้ที่หายไปจากการยกเว้น ค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ขณะที่ในไตรมาสสุดท้ายของปี น่าจะเป็นช่วงที่ธนาคารพาณิชย์ต้อง เตรียมความพร้อมสำหรับกฎเกณฑ์ของทางการที่จะทยอยประกาศใช้ในปี 2563 โดยเฉพาะมาตรฐานการรายงานทาง การเงินฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน (IFRS9) หลักเกณฑ์ด้านเงินกองทุน รวมไปถึงมาตรการอื่นที่อาจ มีการประกาศใช้เพิ่มเติมเพื่อดูแลปัญหาหนี้ครัวเรือนของไทย

1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและ บริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

ประกาศคณะกรรมการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงประกาศใน ราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2562 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นไป กำหนดให้ ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ได้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน

ธนาคารได้สื่อความไปยังพนักงานติดตามหนี้ให้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามประกาศดังกล่าว รวมถึง เตรียมการติดตามหนี้ก่อนเข้าสู่ระยะกระชั้นชิด เพื่อรักษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์

- **หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนดิจิทัลแบงกิ้ง**

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศ ธปท. ที่ สนส. 18/2562 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนดิจิทัลแบงกิ้ง (Information Technology Related Services) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 29 สิงหาคม 2562 โดยกำหนดหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. มีความพร้อมโดยอยู่บนพื้นฐานความชำนาญของธนาคาร และต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยง การรักษาความปลอดภัยของระบบงานและข้อมูลให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม
2. กำหนดอัตราส่วนการลงทุนและอัตราส่วนรายได้จากการประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับนโยบายการประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงที่ยอมรับได้

ทั้งนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างกำหนดนโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการกำหนดอัตราส่วนการลงทุนและรายได้จากการประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าว

- **หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน**

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศ ธปท. ที่ สนส. 19/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงิน ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน 2562 เพื่อป้องกันการทุจริตจากการปลอมแปลงหรือการใช้ข้อมูลบุคคลอื่นในการทำธุรกรรม และป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (1) อนุญาตให้ธนาคารพิสูจน์ตัวตนลูกค้าด้วยตัวธนาคารเอง หรือผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล อาทิ ผ่านแพลตฟอร์ม NDID (National Digital ID Platform)
- (2) การพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า ให้ธนาคารดำเนินการดังนี้
 - แบบพบเห็นลูกค้าต่อหน้า (Face-to-Face) ให้ใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น การตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) และตรวจสอบสถานะของบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบการตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ (Department of Provincial Administration: DOPA)
 - แบบไม่พบเห็นลูกค้าต่อหน้า (Non Face-to-Face) ให้ใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบข้อมูลชีวมิติของลูกค้า (Biometric Comparison) และสังเกตพฤติกรรมลูกค้า (Liveness Detection) เพิ่มเติม

ธนาคารอยู่ระหว่างทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรู้จักลูกค้า เพื่อรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าว

- **หลักเกณฑ์การให้บริการโอนเงินแก่ลูกค้าของธนาคารผ่านบาทเน็ต**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหนังสือเวียนที่ ผชพ.ว. 34/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการโอนเงินแก่ลูกค้าของธนาคารผ่านบาทเน็ต ลงวันที่ 23 สิงหาคม 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2562 เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพความปลอดภัยด้านการให้บริการโอนเงินแก่ลูกค้าผ่านระบบบาทเน็ตให้สามารถป้องกันการนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าผิดพลาด อันเนื่องจากภัยไซเบอร์ที่แก้ไขอีเมลการค้าเพื่อปลอมแปลงเลขที่บัญชีผู้รับโอนเงิน โดยมีสาระสำคัญ คือ กำหนดให้ธนาคารผู้รับโอนควรตรวจสอบเลขที่และชื่อบัญชีของผู้รับโอนให้ถูกต้อง และในกรณีที่ธนาคารผู้รับโอนมีข้อสงสัยหรือพบว่าข้อมูลเลขที่บัญชีหรือชื่อเจ้าของบัญชีของผู้รับโอนไม่ถูกต้อง ให้ธนาคารผู้รับโอนประสานงานกับธนาคารผู้ส่งโอน เพื่อขอให้ยืนยันข้อมูลของผู้รับโอน หรือให้ธนาคารผู้รับโอนทำรายการโอนเงินคืนเป็นข้อความผ่านบาทเน็ต (General Messaging) หรือโดยวิธีอื่นใด ซึ่งธนาคารผู้ส่งโอนต้องให้ความร่วมมือกับธนาคารผู้รับโอนในการดำเนินการดังกล่าว

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการปรับปรุงระบบและจัดให้มีกระบวนการรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงจากช่วงเดียวกันปีก่อน จากผลกระทบหลักในภาคการส่งออกที่หดตัวลงจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีน การแข็งค่าของเงินบาท และการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อไปยั้งการลงทุนภาคเอกชนให้ขยายตัวชะลอลงเช่นกัน ขณะเดียวกัน การบริโภคภาคเอกชนยังถูกกดดันจากหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง รวมถึงรายได้และการจ้างงานที่ชะลอลงโดยเฉพาะในภาคการผลิตเพื่อส่งออก นอกจากนี้ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Digital Disruption) ยังมีผลกระทบต่อรายได้อัตราและต้นทุนการทำธุรกิจของผู้ประกอบการบางกลุ่ม

ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ธนาคารจึงยังคงดำเนินนโยบายสินเชื่อพาณิชย์ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมอย่างระมัดระวัง และให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยงด้วยการคัดกรองและติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีการเฝ้าระวังความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ได้มุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคารที่มีประวัติการชำระเงินที่ดีหรือจัดอยู่ในกลุ่มความเสี่ยงต่ำ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อผ่านช่องทางดิจิทัล (Digital Lending) มากขึ้น

2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ภาพรวมความเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยนในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯ ยังคงมีแนวโน้มแข็งค่าเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า เนื่องจากสถานการณ์การกีดกันทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีนที่ยืดเยื้อ กดดันให้ภาวะการค้าโลกอ่อนแอลงและเพิ่มความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจโลกในการเข้าสู่ภาวะถดถอย ส่งผลให้นักลงทุนเพิ่มสัดส่วนการถือครองสินทรัพย์ปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งนอกจากพันธบัตรรัฐบาลของประเทศเศรษฐกิจหลักแล้ว ยังเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในไทยในฐานะที่มีเสถียรภาพแข็งแกร่งเมื่อเทียบกับประเทศอื่นในภูมิภาค จึงสนับสนุนให้มีกระแสเงินทุนไหลเข้าไทยอันส่งผลให้ค่าเงินบาทแข็งค่าเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม รัฐบาลยังคงกังวลต่อแนวโน้มการชะลอตัวของเศรษฐกิจไทย และการดำเนินมาตรการเพิ่มเติมของธนาคารแห่งประเทศไทยต่อการเคลื่อนย้ายเงินทุนต่างประเทศ มีส่วนช่วยชะลอการแข็งค่าของเงินบาทลงได้บางส่วน

ด้านอัตราดอกเบี้ยในประเทศมีทิศทางปรับตัวลดลงทุกช่วงอายุ โดยคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) มีมติปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงร้อยละ 0.25 ในการประชุมเดือนสิงหาคม 2562 แต่กระแสเงินทุนยังคงไหลเข้าไทยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากนักลงทุนต้องการถือครองสินทรัพย์ปลอดภัยเพิ่มขึ้นในภาวะที่ความเสี่ยงของโลกอยู่ในระดับสูง ประกอบกับการลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทย ทำให้นักลงทุนต่างชาติมองเห็นโอกาสจากการลงทุนในตลาดพันธบัตรมากขึ้น จึงส่งผลให้มีเงินทุนไหลเข้าในตลาดพันธบัตรไทยเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะตลาดตราสารหนี้ระยะยาว

สำหรับภาพรวมอัตราดอกเบี้ยสหรัฐฯ ยังคงมีแนวโน้มปรับตัวลดลงในช่วงต้นและกลางไตรมาส จากความยืดเยื้อของสถานการณ์กีดกันทางการค้าและความเสี่ยงที่สหรัฐฯ และจีน จะไม่สามารถบรรลุข้อตกลงในการแก้ไขปัญหาพร้อมกันได้ นอกจากนี้ สัญญาณความกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจถดถอยยังเพิ่มสูงขึ้น ดังสะท้อนจากอัตราผลตอบแทนของพันธบัตรระยะสั้นที่ปรับตัวสูงขึ้นกว่าอัตราผลตอบแทนของพันธบัตรระยะยาว (Inverted Yield Curve) และการปรับลดตัวเลขคาดการณ์อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของโลก อย่างไรก็ตาม อัตราผลตอบแทน

พันธบัตรรัฐบาลสหรัฐฯ กลับมาปรับตัวเพิ่มขึ้นในช่วงปลายไตรมาส จากความตึงเครียดทางการค้าโลกที่ผ่อนคลายลง หลังจากสหรัฐฯ และจีน ประกาศเลื่อนการปรับขึ้นอัตราภาษีสินค้านำเข้าบางส่วน

ทั้งนี้ เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจและการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงกระแสการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่อาจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงมีการติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบ โดยให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด

2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

สภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในไตรมาสนี้ ผ่อนคลายลงเมื่อเทียบกับช่วงก่อนหน้า เนื่องจากสินเชื่อสุทธิขยายตัวน้อยกว่าปริมาณเงินรับฝาก ตามความต้องการสินเชื่อที่ชะลอลงจากทั้งภาคธุรกิจและสินเชื่อรายย่อยซึ่งสอดคล้องกับการชะลอตัวของภาวะเศรษฐกิจ ขณะที่ภาพรวมเงินรับฝากปรับตัวเพิ่มขึ้นมากในช่วงต้นไตรมาสจากการออกแคมเปญเงินฝากประจำพิเศษของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดกลางบางแห่ง สำหรับภาพรวมสินเชื่อในช่วงที่เหลือของปีนี้ยังมีแนวโน้มชะลอลง เนื่องจากแรงส่งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยที่ยังมีอยู่จำกัดและปัจจัยเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นทั้งภายในและต่างประเทศ

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการติดตามสถานการณ์ วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ ยังติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณเงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ธนาคารร่วมกับสมาคมธนาคารไทยแสดงเจตจำนงที่จะยกระดับการทำงานของภาคสถาบันการเงินไทย โดยการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending Guideline) ซึ่งคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับสถาบันการเงินและบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อ แนวทางดังกล่าวประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ การแสดงเจตนาารมณ์ในการปล่อยสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Leadership and Responsible Lending Commitment) การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) การกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานภายใน (Internal Implementation Mechanisms) และมีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล (Transparency) โดยพร้อมนำนโยบายดังกล่าวไปใช้ประกอบการให้สินเชื่อภายในสิ้นปีหน้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สื่อความประสงค์การขับเคลื่อนธนาคารแห่งความยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ผ่านงานเสวนาหัวข้อ Embracing Sustainability: No Turning Back” และนิทรรศการในงาน Bangkok Sustainable Banking Forum 2019 ซึ่งจัดขึ้นที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ขณะเดียวกัน ยังร่วมบรรยายหัวข้อ Key developments in the financial sector to integrate ESG plus human rights performance into their business evaluations ในงานประชุมระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ 3 - หลักการเงินที่ยั่งยืน: อะไรที่ภาคธุรกิจจำเป็นต้องรู้ ซึ่งจัดโดยกระทรวงยุติธรรม ร่วมกับสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program: UNDP) อีกทั้งได้ถ่ายทอดประสบการณ์การดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนแก่คณะผู้บริหารและพนักงานจากธนาคารอื่นที่ขอเข้าเยี่ยมชมอีกด้วย

ขณะเดียวกัน ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน เป็นกลไกสำคัญในการก้าวสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน นอกเหนือจากการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารจึงได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการ ดังนี้

- เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอข้อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการและเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
- อบรมและประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการค้าผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning
- อบรมหลักสูตร Governance, Risk Management and Compliance (GRC) แก่ผู้บริหาร
- สื่อความกรรมการและพนักงานเกี่ยวกับนโยบายการป้องกันการค้าผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ การห้ามใช้ข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของธนาคาร

- ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการแก่ฝ่ายงานต่าง ๆ บริษัทของธนาคาร และบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย
- เข้าร่วมกิจกรรมในงานวันต่อต้านคอร์รัปชัน ประจำปี 2562

3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์ทางธุรกิจโดยคำนึงถึงความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยประสานความร่วมมือระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างสรรค์แพลตฟอร์มที่ถูกคัดเลือกให้บริการเป็นหลัก

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ธนาคารยังคงมุ่งพัฒนาความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างครบวงจร สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงด้านความคาดหวังของลูกค้าต่อการใช้บริการทางการเงินที่ต้องมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในจังหวะเวลาที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างทันที่ทัน่วงที ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยมีการกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ขณะเดียวกัน ยังดำเนินการเตรียมความพร้อมทุกด้านสำหรับรองรับแนวโน้มนโยบายและมาตรการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับดูแลอื่นกำหนดขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารจะสามารถดำเนินการตามมาตรฐานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ธนาคารยังคงสานต่อยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตระหนักถึงความไม่แน่นอนจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก จึงให้ความสำคัญกับการปรับระดับประครองธุรกิจและฐานะการเงินของลูกค้า ควบคู่กับการสนับสนุนให้ลูกค้าเติบโตไปพร้อมกับโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมุ่งพัฒนาธุรกิจทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร สำหรับการดำเนินงานที่สำคัญรายกลุ่มลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม มีดังนี้

■ สหบรรษัทธนกิจ

ธนาคารสนับสนุนการต่อยอดธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตั้งแต่การให้คำแนะนำในการจัดหาแหล่งเงินทุนในรูปแบบดั้งเดิมและการระดมทุนผ่านตลาดทุนด้วยนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย ควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านธุรกรรมการเงิน

ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัลเพื่อรักษาศักยภาพความเป็นผู้นำด้านการพัฒนาบริการดิจิทัล และ
อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการดำเนินธุรกิจ

โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้สนับสนุนการออกหุ้นกู้ให้กับลูกค้าในกลุ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจ
อสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจเอสเอ็มอี รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาแอปพลิเคชัน CBH PLUS ของโรงพยาบาลชลบุรี
ที่เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรักษาได้ง่ายขึ้นและ
สามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลได้ด้วยตนเอง โดยธนาคารมีเป้าหมายขยายขอบเขตการบริการดังกล่าว
ให้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาลในจังหวัดชลบุรี

นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์การชำระเงินบนระบบออนไลน์ เพื่อรองรับการเติบโตของ
อุตสาหกรรม e-Sports ในประเทศไทย ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้อย่างสะดวกรวดเร็วและได้รับข้อมูล
การชำระเงินที่แม่นยำยิ่งขึ้นด้วย

■ บรรษัทภิบาล

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมและการดำเนิน
ธุรกิจของลูกค้า ควบคู่ไปกับความเข้าใจผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อให้คำปรึกษาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารยังได้ให้
การสนับสนุนการระดมทุนผ่านตลาดทุนแก่ลูกค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง เพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการขยาย
ธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้แนะนำเครื่องมือลดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนให้กับลูกค้า พร้อมทั้งให้
คำแนะนำทางการเงินที่เหมาะสม เพื่อรับมือกับสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและผลกระทบจากสงครามการค้า

■ ผู้ประกอบการขนาดกลาง

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลและให้บริการลูกค้า ตามปณิธาน “บริการ
ทุกระดับประทับใจ” ผ่านโครงการ One Team ที่มุ่งพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์
และบริการของธนาคาร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งในด้านการเงิน การลงทุนส่วนบุคคล และ
การดำเนินธุรกิจในทุกช่วงเวลาได้อย่างครบวงจร

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ออกโครงการที่สอดคล้องกับมาตรการภาครัฐเพื่อสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ
อาทิ (1) โครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 8 (PGS8) ซึ่งมีบริษัทประกันสินเชื่อ
อุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่อ (2) มาตรการช่วยเหลือลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอีในภาคใต้
ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมค้ำประกันเป็นเวลา 2 ปี (3) โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ
เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอีใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) (4) โครงการ “ทำดี
ได้ตั้งค์” ที่นำเสนอสินเชื่อเงื่อนไขพิเศษแก่ลูกค้าผู้ประกอบการที่ใช้เอกสารแสดงรายได้ของธุรกิจชุดเดียวกับที่ใช้แสดง
ต่อกรมสรรพากรในการยื่นเสียภาษีเงินได้ และ (5) ผลิตภัณฑ์สินเชื่อวงเงินพิเศษเพื่อชำระภาษีกับหน่วยงานภาครัฐ
ผ่านช่องทาง K-Cash Connect Plus และ K-Corporate Payment Card (Tax Smart Card)

นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดรูปแบบใหม่ “MyPromptQR” เพื่ออำนวยความสะดวก
สะดวกแก่ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป อีกทั้งยังร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ KFC สาขาสามย่าน มิตรทาวน์
ติดตั้งตู้บริการสั่งอาหารด้วยตนเอง (Self-Ordering Kiosk) ที่รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเป็นสาขาแรกในไทย และ

ร่วมกับพันธมิตร บิ๊กซี ฟู้ดเพลส สาขาสามย่าน มิตรทาวน์ ติดตั้งเครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติที่รองรับการชำระเงินด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต คิวอาร์โค้ด รวมทั้งแอปพลิเคชันอาลีเพย์ วีแชทเพย์ และ Big C Wallet

■ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม

ธนาคารมุ่งสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าผู้ประกอบการทั้งด้านแหล่งเงินทุน การเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน และการขยายโอกาสทางธุรกิจทุกช่องทาง โดยนำเสนอโครงการสินเชื่อ SME อเนกประสงค์ ที่อนุมัติง่ายเพียงมีหลักทรัพย์ค้ำประกันทำให้ผู้ค้ารายย่อยที่ซื้อขายด้วยเงินสดเข้าถึงสินเชื่อได้ อีกทั้งธนาคารยังส่งเสริมการเพิ่มช่องทางขายให้กับผู้ประกอบการร้านค้าย่อย โดยเข้าร่วมกับผู้จัดงานอีเวนต์ TGIF Market สนับสนุนการออกร้านที่ลานหน้าศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ และช่องทางตลาดออนไลน์บน K PLUS Market พร้อมพีเจอาร์ช่วยจัดการร้านค้าผ่าน K PLUS SHOP และให้สิทธิพิเศษในรูปแบบการให้ส่วนลดและเงินคืนแก่ร้านค้าที่รับชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดในช่องทาง K PLUS SHOP และผ่านเครื่องอีดีซี (Electronic Data Capture: EDC)

นอกจากนี้ได้เปิดตัวโครงการ MADHUB ศูนย์รวมโซลูชันครบวงจรเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของผู้ค้าออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยบริการหลัก 6 ประเภท ได้แก่ การให้คำปรึกษา (MADVISOR) การให้ความรู้ (MADCOURSE) การสนับสนุนด้านเงินทุน (MADFUND) การให้สิทธิพิเศษสำหรับลงโฆษณาบนเฟซบุ๊กและค่าขนส่ง (MADDEAL) บริการ Co-Working Space (MADSPACE) และบัตรเดบิต (MADCARD)

สำหรับธุรกิจร้านค้ารับบัตร ธนาคารได้ขยายช่องทางชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดให้รองรับการชำระด้วยบัตรเครดิต (QR Credit Card) แทนการใช้บัตรรูดซื้อสินค้าและบริการ ขณะเดียวกัน ยังคงมุ่งพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันสำหรับร้านค้า K PLUS SHOP อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเสถียรภาพในการให้บริการควบคู่กับการเสนอแคมเปญพิเศษ ช้อปดี! มีเงินคืนให้ เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายรวมถึงส่งเสริมการทำบุญช่วงเข้าพรรษาผ่านระบบบริจาคทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ด้วยคิวอาร์โค้ดบน K PLUS ตลอดจนเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการชำระเงินของนักท่องเที่ยวจีนผ่านบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของอาลีเพย์และวีแชทเพย์

■ บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารให้บริการ KBank Private Banking สำหรับลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง โดยมุ่งเป็นที่ปรึกษาด้านการออมและการลงทุน บนหลักการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนระยะยาวเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ แม้ภายใต้ปัจจัยแวดล้อมที่มีความผันผวนสูง ทั้งนี้ ด้วยตระหนักถึงหลักการกระจายความเสี่ยงจะมีประสิทธิภาพสูงเมื่อมีผลิตภัณฑ์การลงทุนที่หลากหลาย ธนาคารจึงร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย และธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ นำเสนอกองทุนเปิดเค โกลบอล ริสส์ แอลโลเคชั่น ห้ามขายผู้ลงทุนรายย่อย (K-GLAM-UI) ซึ่งเป็นกองทุนที่จัดสัดส่วนการลงทุนด้วยหลักการกระจายความเสี่ยง (Risk-based Asset Allocation) และเพิ่มการสร้างอัตราทด (Leveraging) จากการลงทุน กองทุนดังกล่าวจึงเป็นกองทุนที่บริหารจัดการความเสี่ยงที่สมบูรณ์แบบกองทุนใหม่ของธนาคาร เพื่อโอกาสสร้างผลตอบแทนเพิ่มเติม และถ่วงดุลความเสี่ยงโดยรวมของพอร์ตการลงทุน กองทุนดังกล่าวเป็นหนึ่งในกองทุนหลัก (Core-Port) ในคำแนะนำการลงทุนของธนาคารกสิกรไทยเช่นเดียวกับกองทุนเปิดเค สตราทีจิค โกลบอล มัลติ-แอสเซต (K-SGM) และกองทุนเปิดเค โกลบอล ริสส์-เอ็นแฮนซ์ แอลโลเคชั่น (K-GREAT)

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังนำเสนอกองทุนเปิดเค โกลบอล ไฮ อิมแพ็ค ธีมติก หุ้นทุน (K-HIT) ซึ่งกระจายการลงทุนในหุ้นของอุตสาหกรรมที่อยู่ในกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก (Megatrend) อาทิ กลุ่มอุตสาหกรรมระดับโลก กลุ่มเทคโนโลยีและนวัตกรรม กลุ่มสุขภาพและอาหาร อีกทั้งนำเสนอกองทุนเปิดเค Complex Return 1 ปี A

(KCR1YA) สำหรับเป็นทางเลือกการลงทุนระยะกลาง นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเข้าถึงกองทุนใหม่ ๆ ของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนอื่นผ่านทางโครงสร้างการขายแบบเปิด (Open Architecture)

■ บุคคลพิเศษ

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์มุ่งขยายฐานลูกค้าใหม่ที่มีศักยภาพสูงในจังหวัดยุทธศาสตร์ โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการตามการประมวลและวิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้า (Big Data) เพื่อเพิ่มสัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารสิริกไทยเป็นธนาคารหลัก และเพิ่มส่วนแบ่งกระแสเงินสดของลูกค้าที่ให้กับธนาคาร ควบคู่กับการเพิ่มจำนวนการถือครองผลิตภัณฑ์และปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้าปัจจุบัน

ในไตรมาสนี้ ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางเลือกในการออมเงินและลงทุนให้กับลูกค้า ทั้งเงินฝากประจำพิเศษ 8 เดือน และ 11 เดือน ที่ให้ดอกเบี้ยเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 1.9 และ 1.6 ต่อปี ตามลำดับ รวมทั้งร่วมมือกับ บลจ. กสิกรไทย แนะนำกลยุทธ์การลงทุนในกองทุนรวมแบบ 4D เพื่อรับมือภาวะตลาดผันผวน ด้วยการกระจายพอร์ตการลงทุน ลงทุนในสินทรัพย์ที่สร้างรายได้สม่ำเสมอ ลงทุนในระยะเวลาที่เหมาะสม และมีวินัยการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ (Diversification, Defensive, Duration and Discipline) โดยนำเสนอกองทุนรวมตราสารทุน กองทุนรวมผสมและกองทุนรวมตราสารหนี้ อาทิ กองทุนเปิดเค โกลบอล ไฮ อิมแพ็ค ริมาติก หุ้นทุน (K-HIT) กองทุนเปิดเค Complex Return 1 ปี A (KCR1YA) และกองทุนเปิดเค ตราสารหนี้ โปรแควทีฟ (K-FIXEDPRO) ตลอดจนแนะนำกองทุนที่มีผลการดำเนินงานดีที่สุดในแต่ละกลุ่มตามการจัดอันดับของมอร์นิ่งสตาร์รวม 5 กองทุน เพื่อเป็นทางเลือกในการลงทุนให้กับลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นส่งเสริมประสบการณ์เหนือระดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าและส่งเสริมแบรนด์ THE WISDOM ให้ครองความเป็นที่หนึ่งในตลาดลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษอย่างต่อเนื่อง ผ่านการนำเสนอกิจกรรมการถ่ายภาพและการทำอาหาร อาทิ Snap the moment with style และ The Art of Baking

■ บุคคลระดับกลาง

ธนาคารยังคงดำเนินยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อรักษาแบรนด์เดอะพรีเมียร์สิริกไทย และสถานะธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้ใช้บริการ โดยมุ่งเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตให้กับลูกค้ากลุ่มคนรุ่นใหม่ ทั้งในด้านการออม การให้สินเชื่อ และบริการที่ปรึกษาด้านการเงินและการลงทุน โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษและผลิตภัณฑ์ประกันที่ขายผ่านช่องทางสาขาที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม อาทิ ประกันภัยวัยชนที่ครอบคลุม 7 โรคยอดนิยมของเด็ก และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ตะกาพูล ทั้งประเภทสะสมทรัพย์ (410 และ 1520) และคุ้มครองตลอดชีพ (95/20) สำหรับลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งปัจจุบันมีเพียงธนาคารสิริกไทยและธนาคารอิสลามเท่านั้นที่ให้บริการ

สำหรับการให้สินเชื่อในไตรมาสนี้ ธนาคารยังมุ่งรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อ โดยคัดกรองกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีศักยภาพในกลุ่มสินเชื่อหลักทั้งสามประเภท ได้แก่ สินเชื่อบ้านสิริกไทย สินเชื่อบัตรเครดิตสิริกไทย และสินเชื่อบุคคลสิริกไทย ควบคู่กับการให้สินเชื่อที่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ โดยในส่วนของสินเชื่อบ้าน ธนาคารมุ่งทำการตลาดสินเชื่อใหม่โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ซื้อบ้านในโครงการของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับวงเงินสินเชื่อสนับสนุนจากธนาคารในพื้นที่กรุงเทพฯ และจังหวัดยุทธศาสตร์ รวมทั้งนำเสนอแคมเปญสำหรับสินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ และสินเชื่อบ้านช่วยได้สิริกไทยด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ นอกจากนี้ ยังขยายช่องทางขอสินเชื่อบ้านของลูกค้ารายย่อยผ่านเว็บไซต์ ddproperty.com

ด้านบริการบัตรเครดิต นอกจากสานต่อโครงการบริการสินเชื่อบัตรเครดิตผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างครบวงจรให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกสิกรไทยแล้ว ธนาคารยังคงรุกขยายฐานลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าใหม่ และกลุ่มลูกค้าปัจจุบันที่ชื่นชอบการท่องเที่ยว ด้วยการนำเสนอแคมเปญบัตรเครดิตเจซีบี-กสิกรไทย รวมถึงโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการเปิดใช้บัตรเครดิต บริการโอนคะแนนสะสมบัตรเครดิตกสิกรไทย (KBank Reward Point) เป็นคะแนนสะสมของพันธมิตร บริการแลกคะแนน KBank Reward Point ผ่านช่องทาง K PLUS Market และการส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งในประเทศและการใช้จ่ายเป็นสกุลเงินต่างประเทศ ผ่านการทำตลาดบนช่องทางดิจิทัล

ส่วนสินเชื่อบุคคลกสิกรไทย ธนาคารยังคงมุ่งเน้นให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลแก่กลุ่มลูกค้าศักยภาพทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการนำเสนอฟีเจอร์ใหม่ของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเงินสดที่สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ UnionPay และเครื่องอีดีซีของธนาคาร พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเงินสดจากสินเชื่อเงินสดทันทีกสิกรไทย (K-Express Cash) เป็นบัตรเงินสดด่วน (Xpress Cash) เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้า รวมทั้งนำเสนอสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่สมัครบัตร Xpress Cash ภายในปีนี้ด้วย

■ บุคคลทั่วไป

ธนาคารยังคงดำเนินยุทธศาสตร์ขยายฐานลูกค้าใหม่ ควบคู่กับการสร้างโอกาสในการร่วมทำธุรกิจกับพันธมิตร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ใช้งานง่าย ตอบสนองความต้องการด้านการเงินและตรงกับรูปแบบการดำเนินชีวิตในทุกด้านของลูกค้า

ในไตรมาสนี้ ธนาคารได้ขยายฐานลูกค้ากลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี โดยนำเสนอการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (K-eSavings) ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ที่ลูกค้าสามารถยืนยันตัวตนผ่านอุปกรณ์ที่จุดให้บริการยืนยันตัวตน (K CHECK ID) ซึ่งตั้งอยู่ในสาขาของธนาคาร บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ และที่ทำการไปรษณีย์ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการรับบัตรเดบิตเมื่อลูกค้าสมัครบัตรพร้อมกับการเปิดบัญชี K-eSavings โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอแคมเปญส่วนลดทุกวันกับ Grab เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต และให้บริการผูกบัญชีและเติมเงินเข้า GrabPay Wallet บน K PLUS สำหรับชำระค่าบริการในเครือ Grab ตลอดจนร่วมกับพันธมิตรให้บริการ e-Wallet ผ่านแอปพลิเคชัน Blue Connect ที่สถานีบริการน้ำมัน พีทีที สเตชั่น และร้านค้าปลีกในเครือ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน

3.4 ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารยังคงพัฒนาช่องทางหลักในการให้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์จากการใช้บริการอันน่าประทับใจ ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคาร ดังนี้

(1) **เครือข่ายสาขา** : การบริหารจัดการเครือข่ายสาขาในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ที่สำคัญ ได้แก่

- ในประเทศ: ธนาคารมุ่งรักษาความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว ท่ามกลางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเบงกิ้งเพิ่มขึ้น โดยมุ่งพัฒนาสาขารูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับการใช้บริการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ ควบคู่กับการสร้างประสบการณ์และภาพลักษณ์ (Brand Perception) ใหม่ด้านบริการ รวมถึงต่อยอดการใช้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลลูกค้า ตลอดจนเชื่อมโยงช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ทั้งช่องทางดิจิทัล สาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และการธนาคารนอกสถานที่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการและการขาย ขณะเดียวกันธนาคารยังคงนโยบายควบรวมสาขาในพื้นที่ทับซ้อนหรือมีปริมาณผู้ใช้บริการน้อยต่อเนื่อง

ในไตรมาสนี้ ธนาคารเปิดศูนย์สินเชื่อเงินขึ้นใจ (Happy Loan Center) เพิ่มขึ้น 2 แห่ง โดยเป็นสาขารูปแบบใหม่ที่ให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และคำปรึกษาด้านสินเชื่อบุคคลแก่ลูกค้ารายย่อย ขณะเดียวกัน ยังขยายสาขารูปแบบใหม่ (Hybrid Branch) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพิ่มเป็น 7 แห่ง ซึ่งสร้างประสบการณ์ใหม่ในการทำธุรกรรมการเงินด้วยตนเองผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเปิดสาขา K PARK เพิ่มเป็น 4 แห่ง และขยายการให้บริการ เคแบงก์ เซอริวิต โดยเปิดให้บริการถอนเงินได้ที่ร้านสะดวกซื้อ เซเว่น-อีเลฟเว่น รวมทั้งเพิ่มจุดยืนยันตัวตน (K-Check ID) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ และบางสาขาของบีกซี ซูเปอร์เซนเตอร์ สำหรับลูกค้าที่เปิดบัญชี K-eSavings

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งบริหารจัดการจุดให้บริการรับแลกเปลี่ยนเงินเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด โดยจัดให้มีจำนวนที่เหมาะสมในพื้นที่ศักยภาพ รวมทั้งปรับปรุงการกำหนดราคาที่แข่งขันได้ ทั้งการรับซื้อและขายเงินสกุลต่างประเทศ ควบคู่กับการเสนอโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเครดิตกสิกรไทยและการใช้คะแนนบัตรเครดิตเป็นส่วนลด

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารยังคงมุ่งขยายธุรกิจในกลุ่มประเทศ AEC+3 เพื่อพัฒนาสู่การเป็นผู้นำดิจิทัลแบงก์ในภูมิภาค (Regional Digital Bank) ผ่านการดำเนินงานใน 3 แนวทาง ดังนี้

- 1) **ธุรกิจการเงินการธนาคาร:** สานต่อนโยบายขยายเครือข่ายและการให้บริการในกลุ่มประเทศ AEC+3 เพื่อให้สามารถตอบสนองโอกาสการขยายธุรกิจของลูกค้าไปยังภูมิภาคอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนขยายธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) และราชอาณาจักรกัมพูชา รวมถึงแผนยกระดับเครือข่ายบริการจากสำนักงานผู้แทนเป็นสาขาของธนาคาร ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา
- 2) **ธุรกิจการให้บริการทางการเงินดิจิทัล:** มุ่งพัฒนาระบบการชำระเงินและรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาค ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าในภูมิภาคที่สามารถต่อยอดสู่การให้บริการด้านสินเชื่อและการลงทุนในอนาคต โดยพัฒนาแอปพลิเคชัน QR KBank ในรูปแบบกระเป๋าเงินออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือ สำหรับให้บริการเติมเงิน โอนเงิน และชำระเงิน ผ่านคิวอาร์โค้ดแก่ลูกค้าใน สปป.ลาว โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีกับธนาคาร ซึ่งช่วยลดภาระในการพกพาเงินสด
- 3) **ธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม:** ธนาคารมีนโยบายสร้างฐานลูกค้าบนโลกดิจิทัลจากผู้ใช้บริการสื่ออินเทอร์เน็ตและดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยเริ่มจากการให้บริการที่ไม่ใช่บริการทางการเงินเพื่อยกระดับสู่การเป็นธนาคารหลักและแพลตฟอร์มทางการเงินหลักในภูมิภาค

สาขาและเครือข่ายบริการทางการเงิน

ในประเทศ	จำนวน (แห่ง)		ต่างประเทศ	จำนวน (แห่ง)	
	ก.ย. 62	มิ.ย. 62		ก.ย. 62	มิ.ย. 62
เครือข่ายสาขาธนาคาร ¹⁾	885	882	สาขาธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนต่างประเทศ	6	6
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	135	138	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (สปป.ลาว)	2	2
ศูนย์บริการเดอะวิสดอม	101	101	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด	4	4
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ	143	147	สาขา	3	3
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	58	58	สำนักงานผู้แทน	7	7
บริการจ่ายเช็ค	20	20			

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่รวมสาขาทั่วไปในรูปแบบอื่นตามเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย 8 แห่ง

(2) เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- **บริการ K-ATM และ K-CDM:** เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องฝากถอนโอนให้มีความปลอดภัยและพร้อมรองรับการทำธุรกรรมการเงินตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า โดยมีภาษาที่แตกต่างเพื่ออำนวยความสะดวกให้กลุ่มลูกค้าต่างชาติ นอกจากนี้ ยังเปิดให้บริการ KBank ATM Drive Thru แห่งแรก ที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ถนนบรมราชชนนี ขาเข้า เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ในการเข้าถึงบริการให้กับลูกค้า ให้สามารถทำธุรกรรมการเงินได้เช่นเดียวกับเครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทยโดยไม่ต้องลงจากรถ

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (เครื่อง)	
	ก.ย. 2562	มิ.ย. 2562
Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	11,055	11,643
K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	8,268	8,840
K-CDM (เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,787	2,803
K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	1,019	1,005

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง:** มุ่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลที่สามารถตอบโจทย์และรองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ดังนี้

- 1) **K PLUS:** พัฒนาฟีเจอร์การทำธุรกรรมการเงินทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีบริการเพิ่มเติมคือ
 - บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings) พร้อมออกบัตรเดบิตแก่ลูกค้าใหม่ที่ไม่เคยมีบัญชีกับธนาคาร
 - บริการถอนเงินแบบไม่ใช้บัตรที่สาขาธนาคาร เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย และร้านสะดวกซื้อทั่วประเทศ ซึ่งเป็นตัวแทนธนาคาร
 - บริการซื้อขายและสับเปลี่ยนกองทุนรวมทุกประเภท เพิ่มเติมจากกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหลังเกษียณ (RMF) เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม
 - บริการแลกคะแนนสะสมบัตรเครดิตกสิกรไทย โดยสามารถโอนคะแนนบัตรเครดิตเป็นคะแนนสะสมของพันธมิตร และมอบคะแนนสะสมเพิ่มเติมผ่านแคมเปญ K PLUS โอนพ้อยท์ไวก์ ได้พ้อยท์แรงส์!
 - บริการเพิ่มบัตรสมาชิกบุญถาวรแพลลี ซึ่งเป็นพันธมิตรรายที่ 12 บน K PLUS รวมทั้งนำเสนอโปรโมชั่นสำหรับการเติมเงินเกม ROV อีกด้วย
- 2) **K-Cyber:** มุ่งรักษาเสถียรภาพของระบบและสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินของทุกช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง ด้วยระบบรักษาข้อมูลสูงสุดระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013
- 3) **K-Payment Gateway:** เพิ่มประสิทธิภาพและเสถียรภาพในการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (PCI-DSS)

- **บริการ K-Contact Center:** มุ่งสู่การเป็นศูนย์บริการลูกค้าที่ดีที่สุด (Smart Customer Solution Center) โดยมี K-Contact Center เป็นช่องทางหลักในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งในด้านข้อมูลบริการ ข่าวสารธนาคาร และการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ผ่านการพัฒนาศักยภาพใน 2 มิติหลัก ได้แก่

- 1) **Smart People:** เพิ่มอำนาจให้พนักงานสามารถจัดการปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ รวมถึงจัดตั้ง Solution Hub เพื่อเป็นศูนย์กลางช่วยเหลือพนักงานในการจัดการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน ควบคู่กับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและระยะเวลาการให้บริการ รวมไปถึงการประสานความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์อื่น เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- 2) **Smart Innovated Technology:** พัฒนาและเริ่มใช้งานระบบ Knowledge Management เพื่อให้พนักงานสามารถค้นหาคำตอบจากฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ พร้อมช่วยเหลือลูกค้าได้ทันทีและสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

3.5 รางวัลเกียรติคุณ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้น และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ที่สำคัญ ได้แก่

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย

- ธนาคารกสิกรไทยได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) 2019 ทั้งในระดับโลก (World) และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets) ปีที่ 4 ติดต่อกัน
- ธนาคารกสิกรไทยได้รับคัดเลือกเป็นผู้นำด้านการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคารไทย จากการประเมินความสามารถในการบูรณาการหลักเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance – ESG) ของธนาคารในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตามรายงานการประเมินความยั่งยืนของธนาคาร (Sustainable Banking Assessment: SUSBA) โดยองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF)
- ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index 2019 ปีที่ 4 ติดต่อกัน
- ธนาคารได้รับการรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับศูนย์ (Carbon Neutral) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ปีที่ 2 ติดต่อกัน
- 3 รางวัล จากนิตยสาร Asian Banking & Finance ได้แก่ รางวัล Domestic Retail Bank of the Year – Thailand (ปีที่ 6 ติดต่อกัน) รางวัล Advertising Campaign of the Year – Thailand และรางวัล Thailand Domestic Cash Management Bank of the Year (ปีที่ 3 ติดต่อกัน)
- 8 รางวัล จากวารสาร The DIGITAL BANKER ได้แก่ รางวัล The Winner: Best Retail Bank Thailand รางวัล Highly Acclaimed: Outstanding Digital Innovation in SME Banking รางวัล Highly Acclaimed: Best Customer Centric Business Model รางวัล Highly Acclaimed: Outstanding Innovation Program รางวัล Highly Acclaimed: Best App for Customer Experience รางวัล Highly Acclaimed: Best Customer Relations & Brand Engagement Initiative รางวัล Highly Acclaimed: Outstanding Personalized 1:1 Marketing Initiative และรางวัล Highly Acclaimed: Outstanding Staff Training, Learning & Development Program
- 4 รางวัล จากนิตยสาร Alpha Southeast Asia ได้แก่ รางวัล Best FX Bank for Corporates and FIs in Thailand รางวัล Best FX Bank for Structured Products: Commodities, Credit, Equity, FX and Multi-Assets รางวัล Best FX Bank for CCS, IRS, Forward & Options Hedging (Corporates, FIs & SMEs) และรางวัล Best Corporate Treasury Sales and Structuring Team
- 2 รางวัลจากนิตยสาร The Asset ได้แก่ รางวัล Best Private Banker – HNWI's Thailand และรางวัล Best Private Bank Thailand
- รางวัล The Best Private Bank in Thailand จาก Global Wealth and Society ในเครือ The Asian Banker
- 14 รางวัล จากสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้แก่ รางวัล ศูนย์ Contact Center ดีที่สุดในประเทศไทย ประจำปี 2562 และรางวัลยอดเยี่ยมอื่น ๆ ประกอบด้วย 8 รางวัล ประเภทองค์กร (เหรียญทอง 6 รางวัล และเหรียญเงิน 2 รางวัล) และ 5 รางวัล ประเภท

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

บุคคลที่มีผลงานยอดเยี่ยม

- รางวัลเหรียญทอง The Best Asia Pacific Contact Center Innovation Award 2019 จาก The Contact Center Associations of Asia Pacific (CC-APAC)
- 2 รางวัล จาก Brandon Hall Group ได้แก่ รางวัลเหรียญเงินประเภท Best Recruitment Marketing and Employer Branding Program และรางวัลเหรียญทองแดงประเภท Best Learning Program Supporting a Change Transformation Business Strategy
- รางวัล เชิดชูเกียรติสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน จากกระทรวงแรงงาน ปีที่ 14 ติดต่อกัน

รางวัลสำหรับบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

- รางวัล กองทุนยอดเยี่ยมแห่งปี 2562 ประเภทกลุ่มกองทุนตราสารทุนโลก (Global Equity) จากกองทุนเปิดเค โกลบอล เฮลท์แคร์ หุ้นทุน Unhedged (K-GHEALTH (UH)) จากวารสารการเงินธนาคาร

4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

4.1 ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 9,951 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อนจำนวน 22 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.23 จากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิจำนวน 326 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.27 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้สินเชื่อและเงินลงทุน โดยมีอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net interest margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.34 รวมถึงรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 2,139 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.68 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากรายได้จากการจำหน่ายหลักทรัพย์เพิ่มขึ้น สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกับไตรมาสก่อน ทำให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนมาที่ระดับร้อยละ 42.52 นอกจากนี้ ธนาคารมีการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบเพื่อให้สอดคล้องกับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3 ปี 2562

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 3		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2562	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	26,096	25,770	326	1.27	25,004	1,092	4.37	
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	15,772	13,633	2,139	15.68	13,050	2,722	20.85	
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	41,868	39,403	2,465	6.25	38,054	3,814	10.02	
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุน	17,802	17,741	61	0.34	16,204	1,598	9.86	
จากการด้อยค่า	10,060	7,547	2,513	33.30	8,211	1,849	22.52	
กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)	9,951	9,929	22	0.23	9,744	207	2.12	
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	4.16	4.15	0.01	0.23	4.07	0.09	2.12	

เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 207 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.12 เป็นผลมาจากรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น จำนวน 2,722 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.85 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากรายได้จากการจำหน่ายหลักทรัพย์และรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยเพิ่มขึ้น สำหรับรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้น 1,092 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.37 ส่วนใหญ่เกิดจากเงินให้สินเชื่อและเงินลงทุน ขณะที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 1,598 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.86

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 2 ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ไตรมาสที่ 3 ปี 2561	เพิ่ม (ลด)
กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) ¹⁾	1.23	1.24	(0.01)	1.28	(0.05)
กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) ¹⁾	9.99	10.08	(0.09)	10.65	(0.66)
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) ¹⁾	3.34	3.34	-	3.43	(0.09)
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	42.52	45.02	(2.50)	42.58	(0.06)

¹⁾ อัตราส่วนคำนวณเป็นรายปี (Annualized)

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562	เพิ่ม (ลด)	30 ก.ย. 2561	เพิ่ม (ลด)
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพสุทธิต่อเงินให้สินเชื่อ	2.34	2.15	0.19	1.89	0.45
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ	3.53	3.40	0.13	3.30	0.23
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ	153.58	157.95	(4.37)	155.95	(2.37)
เงินให้สินเชื่อ ²⁾ ต่อเงินรับฝาก	97.48	96.42	1.06	96.22	1.26
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น ³⁾	19.10	18.55	0.55	18.96	0.14
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ³⁾	16.76	16.19	0.57	16.50	0.26

²⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ที่กระจายได้รอดัดบัญชี³⁾ อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

□ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2562 จำนวน 26,096 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 326 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.27 จากไตรมาสก่อน โดยมาจากรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อตามจำนวนวันที่เพิ่มขึ้น และรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนตามการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินลงทุนเฉลี่ย ในขณะที่รายได้ดอกเบี้ยรับจากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินลดลงตามปริมาณธุรกรรมซื้อคืนเฉลี่ย สำหรับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.34 เท่ากับไตรมาสก่อน และอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.30-3.50

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิปรับตัวเพิ่มขึ้นจำนวน 1,092 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.37 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้สินเชื่อและรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นไปตามอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 3	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2562	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย							
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,389	1,744	(355)	(20.35)	1,529	(140)	(9.13)
เงินรับฝาก	300	343	(43)	(12.42)	162	138	86.01
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	111	115	(4)	(3.89)	147	(36)	(24.61)
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	978	1,286	(308)	(23.94)	1,220	(242)	(19.87)
เงินลงทุน	5,707	5,406	301	5.58	4,877	830	17.01
เงินลงทุนเพื่อค้า	118	111	7	6.81	62	56	90.09
เงินลงทุนเพื่อขาย	1,358	1,241	117	9.43	912	446	48.93
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	4,231	4,054	177	4.36	3,903	328	8.39
เงินให้สินเชื่อ	24,440	24,016	424	1.77	23,567	873	3.71
สัญญาเช่าซื้อและเช่าการเงิน	1,484	1,453	31	2.12	1,314	170	12.91
อื่นๆ	4	3	1	3.30	3	1	3.16
รวมรายได้ดอกเบี้ย	33,024	32,622	402	1.23	31,290	1,734	5.54
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	6,928	6,852	76	1.10	6,286	642	10.21
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	26,096	25,770	326	1.27	25,004	1,092	4.37
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	4.22	4.23		(0.01)	4.29		(0.07)
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	1.24	1.24		-	1.18		0.06
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)	3.34	3.34		-	3.43		(0.09)

□ รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2562 จำนวน 15,772 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 2,139 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.68 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้จากการจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งมีรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นจากการให้สินเชื่อรวมถึงการรับรองตั๋ว ออวัลและค้ำประกัน ส่วนรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยปรับตัวลดลงตามปริมาณเบี้ยประกันภัยรับที่ชะลอตัว ซึ่งเป็นทิศทางเดียวกับภาพรวมธุรกิจประกันชีวิต สำหรับสัดส่วนรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิในไตรมาสนี้และไตรมาสก่อน อยู่ที่ระดับร้อยละ 37.67 และร้อยละ 34.60 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 2,722 ล้านบาท หรือร้อยละ 20.85 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการจำหน่ายหลักทรัพย์และรายได้เบี้ยประกันภัยรับสุทธิที่เพิ่มขึ้น

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 2		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 3		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2562	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย										
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	12,973	12,432	541	4.35	12,716	257	2.02			
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	3,516	3,286	230	7.02	3,364	152	4.52			
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	9,457	9,146	311	3.40	9,352	105	1.12			
กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตรา										
ต่างประเทศ	1,979	2,173	(194)	(8.94)	2,242	(263)	(11.74)			
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	2,934	463	2,471	532.95	724	2,210	305.39			
ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	(1)	46	(47)	(101.45)	15	(16)	(104.50)			
รายได้เงินปันผล	716	895	(179)	(19.95)	501	215	43.04			
รายได้เบี้ยประกันภัยรับสุทธิ	19,533	20,370	(837)	(4.11)	18,613	920	4.94			
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	285	348	(63)	(18.18)	297	(12)	(4.00)			
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	19,131	19,808	(677)	(3.42)	18,694	437	2.34			
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	15,772	13,633	2,139	15.68	13,050	2,722	20.85			
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ร้อยละ)	1.94	1.70		0.24	1.72		0.22			
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้จากการดำเนินงาน										
สุทธิ (ร้อยละ)	37.67	34.60		3.07	34.29		3.38			
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้จากการดำเนินงาน										
ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	22.59	23.21		(0.62)	24.58		(1.99)			

□ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 จำนวน 17,802 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 61 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.34 ส่วนใหญ่เกิดจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ไตรมาสก่อนมีการตั้งสำรองเกษียณอายุของพนักงานเพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงผลประโยชน์ของพนักงานตามนโยบายการจ้างงานเฉพาะของธนาคารที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน ทั้งนี้ อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ อยู่ที่ร้อยละ 42.52 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 45.02 และอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้น 1,598 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.86 โดยหลักเกิดจากค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และการตั้งสำรองเกษียณอายุของพนักงานเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิในไตรมาสนี้ ปรับตัวลดลงเล็กน้อยจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 42.58

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 2		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 3		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2562	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	8,301	8,543	(242)	(2.84)	7,721	580	7.51	7,721	580	7.51
ค่าตอบแทนกรรมการ	28	91	(63)	(69.65)	24	4	17.62	24	4	17.62
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	3,240	3,025	215	7.12	3,117	123	3.95	3,117	123	3.95
ค่าภาษีอากร	1,280	1,268	12	1.01	1,210	70	5.83	1,210	70	5.83
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	4,953	4,814	139	2.88	4,132	821	19.86	4,132	821	19.86
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	17,802	17,741	61	0.34	16,204	1,598	9.86	16,204	1,598	9.86
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ										
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	42.52	45.02		(2.50)	42.58		(0.06)	42.58		(0.06)

□ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2562 จำนวน 10,060 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนและไตรมาสเดียวกันของปีก่อนจำนวน 2,513 ล้านบาท และ 1,849 ล้านบาท หรือร้อยละ 33.30 และร้อยละ 22.52 ตามลำดับ มีผลให้อัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยในไตรมาสนี้ปรับตัวเพิ่มขึ้นมาที่ร้อยละ 2.07 จากไตรมาสก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 1.57 และไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 1.78 ซึ่งเป็นไปตามการพิจารณาปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรอบคอบ เพื่อให้สอดคล้องกับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 2		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 3		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2562	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2561	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า	10,060	7,547	2,513	33.30	8,211	1,849	22.52	8,211	1,849	22.52
อัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	2.07	1.57		0.50	1.78		0.29	1.78		0.29

ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 121,895 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 349.09 ของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

— เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้

เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ จำนวน 79,368 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.53 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ จำนวน 77,170 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.49 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	79,368	76,370
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.53	3.40
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	77,170	74,329
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.49	3.36

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 51,882 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.34 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 51,301 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.35 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	51,882	47,664
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.34	2.15
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	51,301	47,121
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.35	2.16

การปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดคงค้างสินเชื่อลูกหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้เฉพาะรายที่มีขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 68,942 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 จำนวน 1,019 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราการเปลี่ยนแปลงร้อยละ 1.50

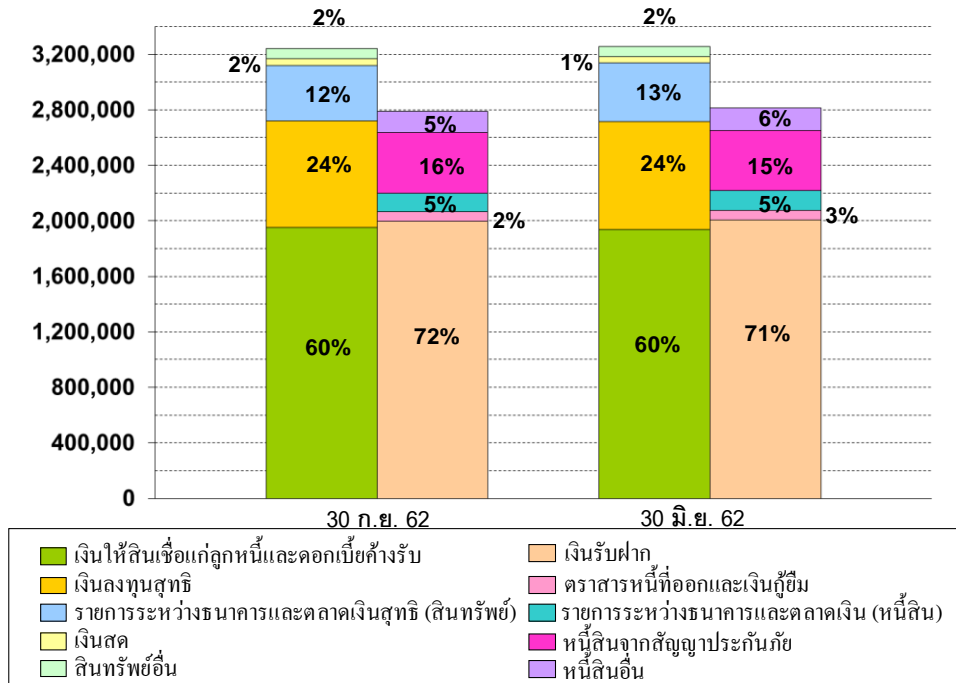
ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามสุทธิ จำนวน 24,446 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.75 ของสินทรัพย์รวม

4.2 สถานะทางการเงิน

โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)



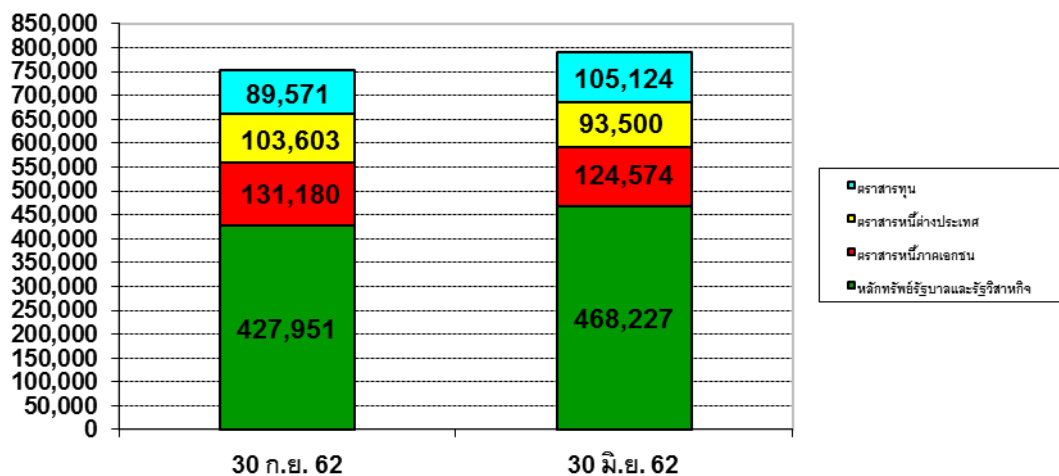
□ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวน 3,240,134 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 16,160 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.50 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการลดลงของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) รวมถึงเงินลงทุนสุทธิ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวน 398,969 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 25,200 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.94 ส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวน 768,551 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 8,077 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.04 ส่วนใหญ่เกิดจากการลงทุนลดลงในพันธบัตรรัฐบาล
- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้หักรายได้รอดตัดบัญชี ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวน 1,948,492 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 15,260 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.79 ส่วนใหญ่เกิดจากเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

เงินลงทุนในหลักทรัพย์

(หน่วย: ล้านบาท)



□ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวน 2,791,551 ล้านบาท ลดลงจำนวน 22,218 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.79 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นการลดลงของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (หนี้สิน) และเงินรับฝาก โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (หนี้สิน) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวน 133,473 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 13,515 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.19 ส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวน 1,998,886 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 6,067 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.30 ส่วนใหญ่เป็นการลดลงของเงินรับฝากออมทรัพย์ ในขณะที่เงินรับฝากประจำเพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวน 401,045 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 5,204 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.31 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน โดยส่วนหนึ่งเกิดจากการกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 3 ปี 2562

□ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 2,791,551 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 401,045 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 6.96 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 มีจำนวน 1,998,886 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61.69 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้น มีสัดส่วนร้อยละ 4.12 และร้อยละ 2.11 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อหักรายได้รอดตัดบัญชี ซึ่ง ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 มีจำนวน 1,948,492 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 97.48 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

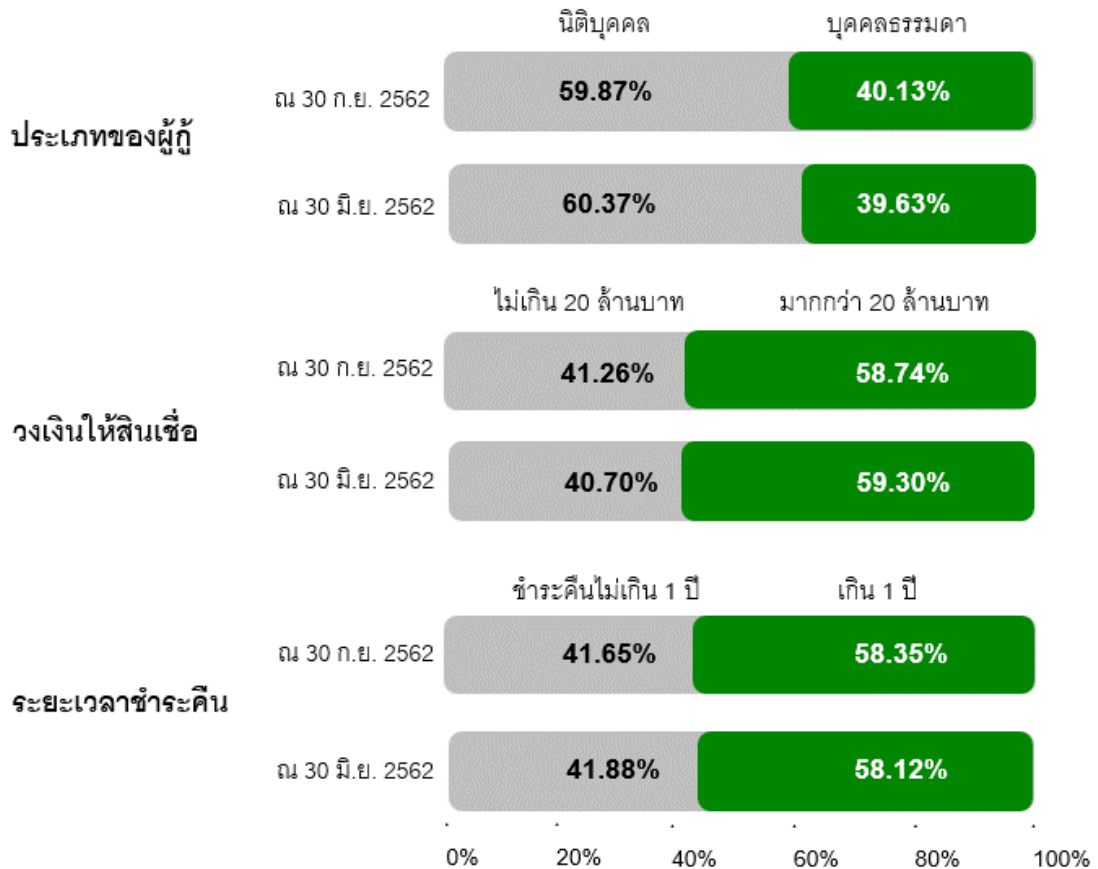
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

□ เงินให้สินเชื่อ

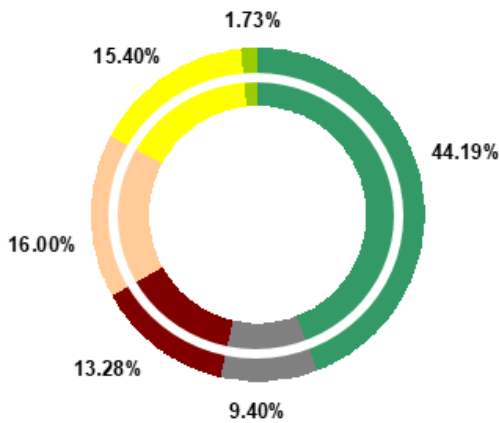
ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 1,948,492 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 15,260 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.79 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,933,232 ล้านบาท ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 30 กันยายน 2562 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 59.87 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามขนาดวงเงินการให้กู้ยืม ส่วนใหญ่เป็นการให้กู้ยืมแก่ลูกค้าในวงเงินมากกว่า 20 ล้านบาท เป็นจำนวนเงินรวม 1,114,909 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 58.74 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 41.26 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.65 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทผู้กู้ วงเงินให้สินเชื่อ และระยะเวลาการชำระคืน

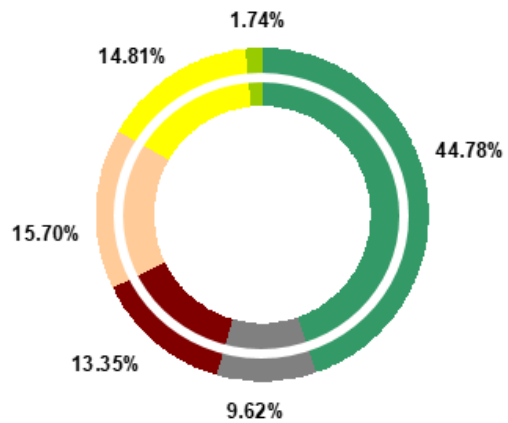


เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



ณ 30 ก.ย. 2562

- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

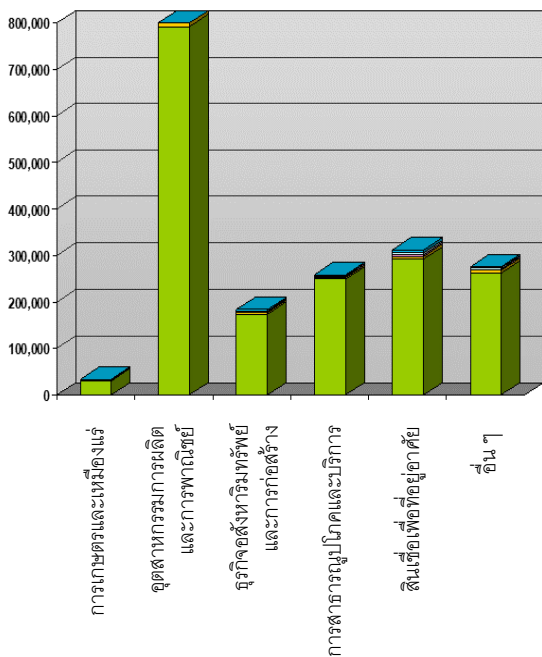


ณ 30 มิ.ย. 2562

- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณสุขและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

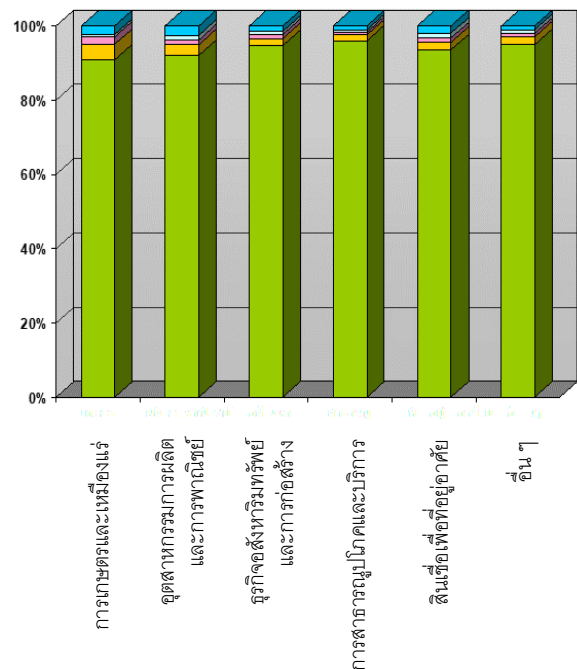
มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น

หน่วย: ล้านบาท



- ชั้นปกติ
- ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ
- ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน
- ชั้นสงสัย
- ชั้นสงสัยจะสูญ

ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น



เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 93.50 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ สินเชื่อประเภทอุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ มีสัดส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.19 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด โดยคิดเป็นสินเชื่อปกติร้อยละ 92.05 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	30 ก.ย. 2562		30 มิ.ย. 2562	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾
เงินให้สินเชื่อ	1,345,800	526,501	1,347,687	509,074

หมายเหตุ: ¹⁾ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ประกอบด้วย ลูกค้าผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจในนามบริษัทจดทะเบียนและในนามบุคคลธรรมดา รวมถึงรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงิน ฯลฯ โดยธนาคารให้บริการทางการเงิน ได้แก่ เงินกู้ระยะยาว เงินทุนหมุนเวียน การออกหนังสือค้ำประกัน บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ การร่วมให้สินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น (Syndicated Loan) การจัดการสภาพคล่องแบบครบวงจร (Cash Management Solution) รวมไปถึงการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (Value Chain Solution)

²⁾ กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงบริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) ชะลอตัวลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนจากสินเชื่อในกลุ่มธุรกิจลูกค้าบริษัท อย่างไรก็ตาม กลุ่มธุรกิจลูกค้าบริษัทในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลดีจากการก่อสร้างภาครัฐและนโยบายส่งเสริมการบริโภคในประเทศ ยังมีความต้องการสินเชื่อเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงลูกค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป อุตสาหกรรมอุปโภคบริโภค และอุตสาหกรรมขนส่ง ที่มีมีความต้องการสินเชื่อเพื่อรองรับการขยายกิจการและใช้หมุนเวียนในการบริหารธุรกิจ สำหรับสินเชื่อธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการในไตรมาสนี้เริ่มมีสัญญาณการฟื้นตัวอย่างช้า ๆ ตามภาวะเศรษฐกิจที่ไม่เติบโตมากนัก โดยอุตสาหกรรมที่ยังมีการเติบโตของสินเชื่อส่วนใหญ่อยู่ในอุตสาหกรรมอุปโภคบริโภค อุตสาหกรรมเกี่ยวกับการบริการ และอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการสื่อสาร ในขณะที่อุตสาหกรรมเกษตรแปรรูปปรับตัวลดลงเล็กน้อย

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล ธนาคารดำเนินนโยบายสินเชื่ออย่างระมัดระวัง โดยดูแลให้อัตรากำไรเติบโตของสินเชื่ออยู่ในระดับที่สอดคล้องกับตลาดและภาวะเศรษฐกิจ เพื่อรักษาคุณภาพสินเชื่อที่ดีควบคู่กับการเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก โดยในไตรมาสนี้ สินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคลยังเติบโตดีจากทุกผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากการทำกิจกรรมการตลาดและนำเสนอสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งสินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์และสินเชื่อบ้านช่วยได้กสิกรไทย เพื่อชดเชยการชะลอตัวของสินเชื่อบ้านใหม่จากมาตรการกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่เข้มงวดขึ้นของธนาคารแห่งประเทศไทย ขณะเดียวกัน สินเชื่อบัตรเครดิตปรับตัวดีขึ้นตามการนำเสนอบัตรเครดิตและโปรโมชั่นที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับสินเชื่อส่วนบุคคลที่ขยายตัวดีจากการนำเสนอแคมเปญอัตราดอกเบี้ยพิเศษทั้งสินเชื่อบุคคลกสิกรไทยและสินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทย ประกอบกับเป็นผลจากการอำนวยความสะดวกในการเพิ่มช่องทางการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS และแอปพลิเคชัน LINE@KBankLive ตลอดจนการนำฐานข้อมูลลูกค้ามาช่วยวิเคราะห์ (Data Driven) กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความเสี่ยงต่ำ เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงและสร้างฐานลูกค้ารายใหม่

□ เงินรับฝาก

เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
เงินรับฝากรวม	100.00	1,998,886	2,004,953	(6,067)	(0.30)
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.88	117,481	113,412	4,069	3.59
เงินรับฝากออมทรัพย์	69.86	1,396,445	1,446,830	(50,385)	(3.48)
เงินรับฝากประจำ	24.26	484,960	444,711	40,249	9.05

ยอดเงินรับฝากรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ลดลง 6,067 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.30 จากสิ้นไตรมาสที่ 2 จากการลดลงของเงินรับฝากประเภทออมทรัพย์เป็นหลัก ทั้งนี้ ธนาคารยังคงรักษาสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่เพียงพอสำหรับรองรับการขยายตัวของสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น ควบคู่กับการดำเนินกลยุทธ์บริหารจัดการต้นทุนเงินฝากให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถแข่งขันได้ และมีสัดส่วนเงินรับฝากจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างสมดุล โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษที่มีระยะเวลาการออมแตกต่างกัน รวมทั้งเพิ่มช่องทางการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (K-eSavings) ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS สำหรับลูกค้าใหม่ที่ยังไม่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย นอกจากนี้ ยังนำเสนอกองทุนรวมที่มีกลยุทธ์การลงทุนหลากหลายสำหรับรับมือกับภาวะตลาดที่ผันผวน และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เพื่อเป็นทางเลือกแก่กลุ่มลูกค้าในการออม การลงทุน การบริหารค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน พร้อมให้ผลตอบแทนที่ดี เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

4.4 การบริหารเงิน

□ แนวทางการบริหารเงิน

ธุรกรรมการกู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 1.57 ต่อปี ลดลงจากไตรมาสก่อนที่ร้อยละ 1.72 ต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับมติคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 ที่ให้ลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงร้อยละ 0.25 ต่อปี เป็นร้อยละ 1.50 ต่อปี และวันที่ 25 กันยายน 2562 ที่ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ระดับร้อยละ 1.50 ต่อปี

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุน ซึ่งคำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคารเป็นเป้าหมายหลัก โดยดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงมีการกำหนดกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจและความเคลื่อนไหวของตลาดเงินตลาดทุนในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องได้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และคงรายได้ส่วนเพิ่มจากการลงทุนได้อย่างต่อเนื่อง โดยลดการถือครองพันธบัตรรัฐบาลระยะสั้นที่อัตราผลตอบแทนอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบาย และลดการถือครองพันธบัตรรัฐบาลระยะยาว เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยระยะยาวปรับตัวลดลงค่อนข้างมาก นอกจากนี้ ยังลงทุนในพันธบัตรต่างประเทศที่มีระดับความน่าเชื่อถือที่สูงเมื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาลไทย เพื่อสร้างผลตอบแทนให้แก่ธนาคารภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 2 ปี 2562	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรับ¹⁾					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ²⁾	44.69	1,200	1,547	(347)	(22.43)
เงินลงทุน	55.31	1,485	1,365	120	8.79
รวม	100.00	2,685	2,912	(227)	(7.80)

หมายเหตุ: ¹⁾ เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

²⁾ รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

สำหรับรายได้ดอกเบี้ยรับจากการบริหารเงินในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีจำนวนรวม 2,685 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 227 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.80 โดยมีสาเหตุหลักจากอัตราดอกเบี้ยในตลาดที่ปรับลดตามการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของคณะกรรมการนโยบายการเงิน เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 ที่ผ่านมา

4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ธนาคารมีเงินกองทุนตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 376,490 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 324,936 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 51,554 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 17.91 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่มตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 11.50 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง¹⁾

- กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย²⁾

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III						
	ขั้นต่ำและ ส่วนเพิ่ม ³⁾	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562	31 มี.ค. 2562	ขั้นต่ำและ ส่วนเพิ่ม ³⁾	31 ธ.ค. 2561	30 ก.ย. 2561
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.00	16.76	16.19	15.73	7.875	15.90	16.50
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	7.50	16.76	16.19	15.73	6.375	15.90	16.50
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.34	2.36	2.39	-	2.42	2.46
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	11.50	19.10	18.55	18.12	10.375	18.32	18.96

● **งบการเงินเฉพาะธนาคาร**

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III						
	ขั้นต่ำและ ส่วนเพิ่ม ³⁾	30 ก.ย.	30 มิ.ย.	31 มี.ค.	ขั้นต่ำและ ส่วนเพิ่ม ³⁾	31 ธ.ค.	30 ก.ย.
		2562	2562	2562		2561	2561
อัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำที่ 1	9.00	15.46	14.89	14.57	7.875	14.75	15.26
อัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	7.50	15.46	14.89	14.57	6.375	14.75	15.26
อัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำที่ 2	-	2.45	2.46	2.47	-	2.51	2.55
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	11.50	17.91	17.35	17.04	10.375	17.26	17.81

- หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดแรกเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีที่มีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักจากเงินกองทุนทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี
- ²⁾ กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามการกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส. เพทไทย และบริษัทอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
- ³⁾ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่ม 2 ประเภท ประกอบด้วย
- เงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer): กำหนดให้ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกปีละมากกว่าร้อยละ 0.625 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป จนครบซึ่งมากกว่าร้อยละ 2.50 ในปี 2562
 - เงินกองทุนส่วนเพิ่มสำหรับธนาคารที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs Buffer): กำหนดให้ธนาคารที่จัดเป็น D-SIBs ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสียหายในรูปของเงินกองทุนขั้นต่ำที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นอีกร้อยละ 1 โดยทยอยดำรงที่อัตราร้อยละ 0.50 ตั้งแต่ 1 มกราคม 2562 และเพิ่มเป็นร้อยละ 1 ตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2562 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562

ทั้งนี้ ในระหว่างไตรมาสมีการเปลี่ยนแนวโน้มอันดับความน่าเชื่อถือระยะยาวของประเทศไทยและธนาคาร ดังนี้

- สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์: ในเดือนกรกฎาคม ปี 2562 ฟิทช์ เรตติ้งส์ ได้ปรับเปลี่ยนแนวโน้มอันดับความน่าเชื่อถือระยะยาวของประเทศไทยเป็นเชิงบวกจากเดิมมีเสถียรภาพ
- สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส: ในเดือนกรกฎาคม ปี 2562 มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส ได้ปรับเปลี่ยนแนวโน้มอันดับความน่าเชื่อถือระยะยาวของประเทศไทยเป็นเชิงบวกจากเดิมมีเสถียรภาพ อีกทั้งได้ปรับเปลี่ยนแนวโน้มอันดับความน่าเชื่อถือระยะยาวของ 9 ธนาคารไทย ซึ่งรวมถึงธนาคารกสิกรไทย เป็นเชิงบวกจากเดิมมีเสถียรภาพ และปรับเพิ่มฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment - BCA) และฐานอันดับความน่าเชื่อถือที่ปรับปรุงแล้ว (Adjusted BCA) ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์เป็น Baa1 จาก Baa2 และปรับเพิ่มอันดับความเสี่ยงของคู่สัญญาระยะยาว (Long-term Counterparty Risk Ratings) ของธนาคารดังกล่าวเป็น

A3 จาก Baa1 เนื่องจากธนาคารเหล่านี้สามารถรักษาพื้นฐานด้านการเงินที่ดี ท่ามกลางความท้าทาย
ในวัฏจักรสินเชื่อของประเทศ

นอกจากนี้ ในเดือนกันยายน ปี 2562 มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส และฟิทช์ เรตติ้งส์ ได้จัดอันดับตราสารหนี้
ด้อยสิทธิสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐฯ ของธนาคารกสิกรไทยที่ Baa3 และ BBB ตามลำดับ
รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562
มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส ¹⁾		
สกุลเงินต่างประเทศ		
แนวโน้ม	เชิงบวก	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว - ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ	Baa1	Baa1
- เงินฝาก	Baa1	Baa1
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	A3	Baa1
- ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	Baa3	n.a.
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2	P-2
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	P-2	P-2
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)	Baa1	Baa2
สกุลเงินในประเทศ		
แนวโน้ม	เชิงบวก	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว - เงินฝาก	Baa1	Baa1
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	A3	Baa1
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2	P-2
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	P-2	P-2
สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ ¹⁾		
อันดับความน่าเชื่อถือสากล		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	BBB+	BBB+
บัตรเงินฝากระยะยาว	BBB+	BBB+
ระยะสั้น	A-2	A-2
บัตรเงินฝากระยะสั้น	A-2	A-2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ)	BBB+	BBB+
ฟิทช์ เรตติ้งส์ ¹⁾		
อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	BBB+	BBB+
ระยะสั้น	F2	F2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ	BBB+	BBB+
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability)	bbb+	bbb+

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562
ตราสารหนี้โดยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III	BBB	n.a.
สนับสนุน	2	2
สนับสนุนขั้นต่ำ	BBB-	BBB-
อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	AA+(tha)	AA+(tha)
ระยะสั้น	F1+(tha)	F1+(tha)
ตราสารหนี้โดยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III	AA(th)	AA(th)

หมายเหตุ: ¹⁾ อันดับความน่าเชื่อถือระยะยาว ซึ่งถือเป็นระดับที่นำลงทุน (Investment Grade) สำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูตส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรตติ้งส์ คือ ระดับตั้งแต่ Baa3 BBB- และ BBB- ตามลำดับ ขณะที่ในกรณีของอันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้น ระดับที่นำลงทุนจะได้แก่ระดับตั้งแต่ P-3 A-3 และ F3 ตามลำดับ

5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลัก โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 การดำเนินงานใน 4 ภารกิจหลัก ดังนี้

- 1. การเสริมสร้างภาพลักษณ์เพื่อดึงดูดผู้สนใจเข้าร่วมงานกับธนาคาร:** ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการสื่อสารซึ่งสะท้อนรูปแบบการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบโจทย์และดึงดูดกลุ่มเป้าหมายในยุคดิจิทัลให้เข้าร่วมงานกับธนาคาร ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้
 - (1) โครงการ K-Capstone ปีที่ 2: การสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เข้าร่วมฝึกงานในธุรกิจสตาร์ทอัพที่มีโจทย์ในการหามุมมองใหม่สำหรับธุรกิจและสร้างสรรค์ Communication Platform โดยผลงานชนะเลิศเป็นของแพลตฟอร์ม Share-mily สำหรับซื้อสินค้าโปรโมชันจากแบรนด์ชั้นนำเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ ซึ่งฟีเจอร์หลักเป็นการรวบรวมโปรโมชันสินค้าชั้นนำก่อนจะให้ผู้ใช้งานเข้ามาจับคู่จ่ายเงินและรอรับสินค้า
 - (2) Career Matching Gamification: การพัฒนาแบบทดสอบสำหรับค้นหาอาชีพที่เหมาะสมกับความชอบ ความสนใจ และความสามารถของแต่ละบุคคล ในรูปแบบการเล่นเกม Career Matching ผ่านแอปพลิเคชัน LINE KASIKORN CAREER โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ซึ่งถือเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ธนาคารนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
 - (3) ร่วมสนับสนุนกิจกรรม Machine Learning Research School (MLRS) 2019: ที่ให้ความรู้แก่นิสิตนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สนใจงานวิจัยพัฒนาด้าน Machine Learning พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งงานของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) แก่กลุ่มเป้าหมายในงานด้วย
- 2. การพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจ:** ผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ดังนี้
 - (1) การพัฒนาความสามารถด้านดิจิทัล: โดยจัดอบรมการสร้างสรรค์คอนเทนต์เชิงคุณภาพ (Content Creation for Everyone) ภายใต้โครงการ FLIP เพื่อพัฒนาทักษะการสร้างสรรค์คอนเทนต์เชิงคุณภาพผ่านสื่อออนไลน์และช่องทางดิจิทัล
 - (2) การพัฒนาแนวคิดการทำงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด: โดยจัดกิจกรรม Designing your life by Bill Burnett เพื่อส่งเสริมทักษะด้านการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ทั้งกับการทำงานและการใช้ชีวิต
 - (3) การสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Changemaker): ธนาคารมอบหมายให้บุคลากรทำหน้าที่เป็น Changemaker รวม 130 คน ครอบคลุมทุกสายงาน เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานผ่านการพัฒนาทักษะในการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และ

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อทำความเข้าใจและสร้างสรรค์แนวทางการแก้ปัญหาให้กับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- (4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Working Tool): ธนาคารส่งเสริมการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อสื่อความภายในองค์กร และสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม ตลอดจนเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน ภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูลของธนาคาร ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมนำเสนอกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการสร้างชุมชนออนไลน์ภายในองค์กร โดยธนาคารสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านสื่อภายในของธนาคาร
- (5) การสนับสนุนการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ภายใต้โครงการ Possibility Award: ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอแนวคิดที่ช่วยส่งเสริมกลยุทธ์ขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม โดยพนักงานที่มีแนวคิดที่ผ่านการคัดเลือก จะได้เข้ารับการจัดอบรมแบบเข้มข้น (Bootcamp) เพื่อฝึกฝนการพัฒนาและการนำเสนอ (Idea Development & Pitching) สำหรับสร้างผลงานจริง (Prototype) ซึ่งผลงานที่ชนะเลิศจะได้รับการต่อยอดสู่การปฏิบัติจริง

3. การพัฒนาศักยภาพผู้นำ: ด้วยกิจกรรมและหลักสูตรต่าง ๆ สำหรับผู้บริหารและกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูง ดังนี้

- กิจกรรมสำหรับผู้บริหาร

- (1) High Potential VP Development Program: หลักสูตรพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการของพนักงานระดับรองผู้อำนวยการฝ่ายที่มีศักยภาพสูง โดยใช้กรณีศึกษา (Case Study) และแบบจำลองสถานการณ์ทางธุรกิจ (Business Simulation) ในการเพิ่มพูนความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งความท้าทายในปัจจุบันและอนาคต
- (2) สัมมนา AVP Retreat ภายใต้ธีม Exponential Thinking Towards Exponential Growth: ผ่านกิจกรรมจิตอาสา เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้บริหารตำแหน่ง "ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย" หรือเทียบเท่าของธนาคารและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรตามค่านิยมหลักทั้ง 4 ประการ คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร ความเป็นมืออาชีพ และการริเริ่มสิ่งใหม่ รวมถึงเรียนรู้วิธีการทำงานแบบ Agile

- กิจกรรมและหลักสูตรสำหรับพนักงานในโครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำ (Talent Development Program)

- (1) Leader on Screen: กิจกรรมการชมภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางของธนาคาร เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้รูปแบบใหม่ และส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ อันนำไปสู่การประสานการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต
- (2) Leader on Stage: การแข่งขันประสบการณ์จากบุคคลที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจและเป็นที่ยอมรับ เพื่อนำมุมมองที่เป็นประโยชน์ไปปรับใช้ทั้งกับตนเองและทีมงาน
- (3) Leader on Tour: การเยี่ยมชมองค์กรชั้นนำซึ่งเป็นที่ยอมรับในด้านการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและการดูแลพนักงาน เพื่อเปิดโลกทัศน์และนำมาปรับใช้กับทีมงานและหน่วยงานของตน

- (4) Mindfulness: หลักสูตรการเจริญสติและฝึกสมาธิ ผ่านหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่แฝงไว้ซึ่งมุมมองทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน

4. **ด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ:** ธนาคารจัดการประชุมคณะกรรมการลูกจ้างในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารกับคณะกรรมการลูกจ้าง ครั้งที่ 3 ประจำปี 2562 เพื่อเปิดโอกาสให้มีการหารือและแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร พร้อมกันนี้ ยังจัดให้มีการประชุมร่วมกับสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาการกระทำความผิดของพนักงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานสามารถส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และลดความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังให้คำปรึกษาให้แก่พนักงานในด้านแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของประเทศในกลุ่ม AEC รวมทั้งสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดของแต่ละประเทศอีกด้วย

5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 กลุ่มบริษัทกสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) ยังคงศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ ให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของพฤติกรรมผู้บริโภคและความท้าทายจากการแข่งขันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ เพื่อรักษาความสามารถด้านการแข่งขันและเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง โดยการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- **พัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS ดังนี้**
 - (1) ปรับปรุงฟีเจอร์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน อาทิ เพิ่มคำสั่งลัด (Quick Shortcut) สำหรับธุรกรรม โอน ถอน จ่าย ผ่านคิวอาร์โค้ด เพิ่มฟังก์ชันเช็คยอดเงินได้โดยไม่ต้องล็อกอิน รวมทั้งตรวจสอบประวัติการทำรายการได้สูงสุด 100 รายการ และทำธุรกรรม ชื้อ-ขาย สับเปลี่ยนกองทุนรวม กองทุนหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 - (2) พัฒนาระบบให้สามารถถอนเงินได้โดยไม่ต้องใช้บัตร ทั้งที่สาขา เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย ร้านสะดวกซื้อ และตัวแทนธนาคารทั่วประเทศ
 - (3) ลูกค้าใหม่เปิดบัญชีออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์พร้อมออกบัตรเดบิตได้
- **พัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า K PLUS Shop** โดยปรับปรุงสิทธิประโยชน์ในการแลกคะแนนบัตรเครดิตกสิกรไทย เป็นเครดิตเงินคืนเข้าบัญชี และ/หรือ โอนเป็นคะแนนบัตรเดอะวัน (The 1) รวมทั้งเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานให้สามารถส่งของขวัญถึงเพื่อนได้บนแอปพลิเคชัน K PLUS Market และขยายจำนวนบัตรสมาชิกพร้อมระบบตรวจสอบคะแนนสะสมบนแอปพลิเคชันของธนาคารให้หลากหลายขึ้น อาทิ บัตรสมาชิก Kagonoya บัตร Banana Leaf บัตร Milch บัตรบุญถาวร แฟมิลี่ และบัตร GYU-YA
- **K PLUS Beacon:** ธนาคารยกเลิกบริการ K PLUS Beacon (ธนาคารบนมือถือกสิกรไทยสำหรับผู้บกพร่องทางการมองเห็น) ตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป โดยมีแผนที่จะผนวกฟีเจอร์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้แก่ผู้บกพร่องทางการมองเห็น เข้ามาในแอปพลิเคชัน K PLUS เพื่อให้ใช้งานได้ทั่วถึงโดยไม่ต้องมีแอปพลิเคชันแยก หลังจากผลการทดสอบการ

ใช้งานระบบกับอาสาสมัครผู้บกพร่องทางการมองเห็น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังคงใช้งานแอปพลิเคชัน K PLUS เป็นหลัก

- **พัฒนาระบบ Application Programming Interface (API) Manager:** โดยอยู่ระหว่างจัดหาระบบโครงสร้างพื้นฐาน API ใหม่ที่ทันสมัยกว่าเดิม ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงเปิดให้ซอฟต์แวร์ภายนอกเข้าถึงข้อมูลบริการทางการเงินจากเซิร์ฟเวอร์ของธนาคาร (Open API) ซึ่งได้พัฒนาเชื่อมต่อไปยังแอปพลิเคชันอื่นบ้างแล้วเพื่อขยายขอบเขตบริการของธนาคาร
- **พัฒนาเทคโนโลยี Machine Learning:** โดยมุ่งเน้นพัฒนาเทคโนโลยีการยืนยันตัวตนด้วยชีวมิติ (Biometric) เพื่อสร้างช่องทางการจ่ายเงินผ่านระบบการจดจำใบหน้า (Face Pay) และพัฒนาระบบ Optical Character Recognition (OCR) ที่ช่วยแปลงไฟล์รูปภาพเป็นข้อความ ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถตรวจสอบข้อมูลลูกค้าได้โดยที่ลูกค้าไม่ต้องพิมพ์ข้อความยืนยันเมื่อทำธุรกรรม อันมีส่วนสนับสนุนการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าของธนาคาร
- **พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain):** โดยอยู่ระหว่างการพัฒนาฟังก์ชันอื่นเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ทางธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น หลังจากที่ได้ขยายการพัฒนาไฮเปอร์เลจเจอร์ (Hyperledger) สำหรับธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันบน Blockchain ไปยังลูกค้าสหบรรษัทธุรกิจรายอื่นเพิ่มเติม อีกทั้งได้เข้าร่วมกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ 8 ธนาคารเพื่อให้บริการหนังสือค้ำประกันที่ยอมรับร่วมกัน และร่วมกับธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่เพื่อจัดตั้ง บริษัทพีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับดำเนินการบริหารโครงสร้างระบบ Blockchain
- **พัฒนาเทคโนโลยีการรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (National Digital Identity: NDID):** โดยเริ่มนำระบบการจดจำใบหน้ามาใช้ในการเปิดบัญชีที่สาขาธนาคารทั่วประเทศแล้ว และอยู่ระหว่างพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS ให้รองรับระบบ NDID คาดว่าจะสามารถใช้งานได้ในปี 2564 นี้ ทั้งนี้ เป็นการต่อยอดการใช้งานหลังจากที่มีความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และธนาคารพาณิชย์อื่น สร้างแพลตฟอร์มกลางสำหรับยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital Identity Platform) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

Disclaimer

บทความบางบทความที่ปรากฏอยู่ในฉบับนี้เป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต (Forward-Looking Statement) เกี่ยวกับฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ที่ซึ่ง ธนาคารได้จัดทำบทความดังกล่าวโดยอาศัยสมมติฐานหลายประการ รวมทั้งอาศัยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลภายนอกเท่าที่มีอยู่ ณ วันที่ที่บทความดังกล่าวได้ถูกจัดทำขึ้น บทความที่มีคำเช่นว่า “คาดว่า” “เชื่อว่า” “ประมาณว่า” เป็นต้น นั้นจัดเป็นบทความคาดการณ์ในอนาคตซึ่งอาจมีความไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเนื่องมาจากเหตุการณ์ในอนาคตต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียง การเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจ การเมืองหรือภาวะภัยระดับโลกหรือระดับประเทศ ธนาคารไม่จำเป็นต้องปรับปรุงบทความคาดการณ์ในอนาคตเพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ดังนั้น ผู้รับข้อมูลจึงต้องศึกษาบทความด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณของตนเองก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือเข้าทำธุรกรรม

A large, solid green abstract shape that starts as a thin point at the top left and curves downwards and to the right, ending in a vertical line on the right side. The shape is smooth and organic in form.

www.kasikornbank.com
K-Contact Center 02-8888888