



คำอธิบายและการวิเคราะห์ ของฝ่ายจัดการ

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2563

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2563

สถานการณ์เศรษฐกิจในไทยไตรมาสที่ 2 ปี 2563 คาดว่าจะหดตัวลึกที่สุดของปีจากผลกระทบของมาตรการจำกัดการเดินทางและจำกัดการเปิดสถานบริการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่มีผลต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจของไทยในเกือบทุกภาคส่วน ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องดำเนินมาตรการการคลังเพื่อสนับสนุนประชาชนและธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินนโยบายการเงินผ่อนคลายเป็นต่อเนื่อง ทั้งการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงมาที่ระดับร้อยละ 0.50 ซึ่งต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ และประกาศมาตรการด้านการเงินและสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ของสถาบันการเงิน ควบคู่ไปกับการผ่อนปรนหลักเกณฑ์เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้แก่สถาบันการเงิน และปรับระดับประกอบเสถียรภาพของระบบการเงิน

ท่ามกลางสถานการณ์ที่มีความท้าทายสูงตามความเสี่ยงเศรษฐกิจ ธนาคารกสิกรไทยยังคงดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนที่คำนึงถึงความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางด้วยปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” จึงมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ชีวิตวิถีใหม่ของลูกค้าในบริบทสังคมที่ต้องรักษาระยะห่างในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อควบคุมโรคระบาด รวมทั้งเสริมสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงทุกด้านเพื่อรักษาความมั่นคงในสถานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ธนาคารและบริษัทย่อยถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่รวมถึง TFRS 9 อย่างเคร่งครัด โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรจากการดำเนินงานก่อนหักผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและภาษีเงินได้จำนวน 25,378 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 4,806 ล้านบาท หรือร้อยละ 23.37 แต่ด้วยการคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบเพื่อรองรับความไม่แน่นอนของสภาวะเศรษฐกิจ ประกอบกับมาตรการความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ยังคงต้องมีการติดตามดูแลคุณภาพหนี้อย่างใกล้ชิด ธนาคารและบริษัทย่อยจึงใช้หลักความระมัดระวังอย่างต่อเนื่องในการพิจารณาสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน จำนวน 8,320 ล้านบาท หรือร้อยละ 70.08 จึงส่งผลให้กำไรสุทธิสำหรับไตรมาสนี้ปรับตัวลดลงมาที่จำนวน 2,175 ล้านบาท จากระดับ 7,375 ล้านบาทในไตรมาสก่อน หรือคิดเป็นอัตรารายลดลงร้อยละ 70.50

ทั้งนี้ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ปรับตัวลดลงจำนวน 1,000 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.56 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากเงินรับฝาก ตามการปรับลดอัตราดอกเบี้ย ทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.22 ในขณะที่รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 4,121 ล้านบาท หรือร้อยละ 41.33 ส่วนใหญ่เกิดจากการปรับมูลค่ายุติธรรมของเงินลงทุนซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด นอกจากนี้ ท่ามกลางสัญญาณการหดตัวของเศรษฐกิจซึ่งมีผลต่อรายได้ของธนาคาร ธนาคารจึงพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ลดลงจำนวน 1,685 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.64 มีผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิในไตรมาสนี้ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 38.36

สำหรับสถานะเงินกองทุน ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ระดับร้อยละ 18.09 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 15.38 ซึ่งเป็นระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และสะท้อนถึงความแข็งแกร่งและเพียงพอต่อการรองรับความเสี่ยงแม้ในสภาวะวิกฤต

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563	1
1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน	2
1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน	2
2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง	8
2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต	8
2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด	8
2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	9
2.4 ความเสี่ยงด้านดิจิทัล	9
3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก	11
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	11
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย	12
3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	12
3.4 ช่องทางการให้บริการ	17
3.5 รางวัลเกียรติคุณ	20
4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน	21
4.1 ผลการดำเนินงาน	21
4.2 ฐานะทางการเงิน	27
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก	30
4.4 การบริหารเงิน	33
4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	34
4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย	36
4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ	37
5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ	39
5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล	39
5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	40

1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563

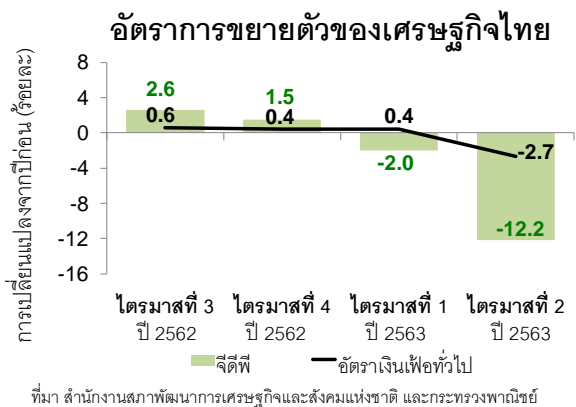
กิจกรรมทางเศรษฐกิจทั่วโลกหดตัวลงจากผลกระทบของมาตรการปิดเมืองเพื่อควบคุมและสกัดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งมีผลทำให้ภาคการผลิต การจ้างงาน การบริโภค และการลงทุนของหลายประเทศ โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมหลักหยุดชะงักลง อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อเนื่องมายังสถานการณ์ทางการค้าและบรรยากาศการลงทุนระหว่างประเทศ โดยสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ที่ยังรุนแรงและมีความยืดเยื้อเข้าสู่ช่วงครึ่งหลังของปี ทำให้หลายประเทศทั่วโลกมีแนวโน้มเผชิญภาวะเศรษฐกิจถดถอยในปีนี้ ขณะเดียวกัน รายงานแนวโน้มเศรษฐกิจโลกของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) เมื่อเดือนมิถุนายน 2563 ประเมินว่า เศรษฐกิจโลกอาจหดตัวลงร้อยละ 4.9 นำโดยเศรษฐกิจกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วที่หดตัวลงร้อยละ 8.0 ขณะที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนาและตลาดเกิดใหม่อาจหดตัวลงร้อยละ 3.0

ธนาคารกลางและรัฐบาลของประเทศทั่วโลกต่างเร่งผลักดันมาตรการทางการเงินและการคลังออกมา เพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นในหลายภาคส่วนจากวิกฤตโควิด-19 โดยมาตรการส่วนใหญ่มุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือภาคธุรกิจ โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดแรงกดดันต่อการจ้างงานและประคองการใช้จ่ายของภาคครัวเรือน ขณะที่ธนาคารกลางหลายประเทศดำเนินมาตรการผ่อนคลายทางการเงินอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการผลักดันมาตรการเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะจุด อาทิ มาตรการดูแลเสถียรภาพทางการเงินและมาตรการอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือด้านสภาพคล่อง

สำหรับประเทศไทย กิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่ของไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 หดตัวลง เช่นเดียวกับประเทศอื่นทั่วโลก โดยเฉพาะภาคการส่งออกและการท่องเที่ยว ซึ่งได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการหยุดตัวของเศรษฐกิจโลก รวมถึงมาตรการปิดเมืองและจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศเพื่อดูแลสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ขณะที่การผลิตภาคอุตสาหกรรมที่หยุดชะงักลง ส่งผลกระทบต่อความต้องการจ้างงานและบรรยากาศการใช้จ่ายของภาคเอกชน ทั้งนี้ จากภาพรวม

ดังกล่าว คาดว่าเศรษฐกิจไทยจะเผชิญกับภาวะหดตัวลึกที่สุดของปีในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ก่อนที่จะทยอยมีสัญญาณดีขึ้น โดยมีอัตราการหดตัวลดน้อยลงในช่วงครึ่งปีหลัง ภายหลังจากการทยอยผ่อนปรนมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

อย่างไรก็ดี กิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายภาคส่วนคงจะยังไม่กลับเข้าสู่ภาวะปกติได้ทันภายในปีนี้ ซึ่งทำให้คาดว่า แม้จะมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยลงมาอยู่ที่ร้อยละ 0.50 ซึ่งเป็นระดับต่ำสุดเป็นประวัติการณ์แล้ว คณะกรรมการนโยบายการเงินของไทย จะยังคงต้องดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลายอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเร่งผลักดันมาตรการด้านการเงินและมาตรการด้านสินเชื่ออื่น ๆ ให้มีความคืบหน้ามากขึ้นในช่วงที่เหลือของปี 2563



1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีกำไรสุทธิลดลงจากไตรมาสก่อนและช่วงเดียวกันปีก่อน โดยเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า ผลการดำเนินงานจากธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ชะลอตัวตามการหยุดชะงักของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายภาคส่วน เนื่องจากเป็นช่วงที่ทางการบังคับใช้มาตรการเพื่อสกัดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทั้งนี้ แม้ว่ายอดคงค้างเงินให้สินเชื่อจะเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง แต่รายได้ดอกเบี้ยสุทธิและอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) กลับชะลอตัว เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้หลายประเภทเป็นการทั่วไปเพิ่มเติมในไตรมาสนี้ ขณะที่รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย โดยเฉพาะรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิชะลอตัวตามภาวะเศรษฐกิจเช่นกัน อย่างไรก็ตาม บทบาทสำคัญของธนาคารในช่วงไตรมาสที่ 2 ปี 2563 เปลี่ยนกลับมาเป็นเรื่องการติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านมาตรการสนับสนุนสภาพคล่อง ชะลอการชำระหนี้ และปรับโครงสร้างหนี้เพื่อบรรเทาผลกระทบทั้งต่อลูกค้าธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ และลูกค้าบุคคลรายย่อย สำหรับอัตราส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวม ชัยชนะเล็กน้อยเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า ซึ่งทำให้คุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ยังเป็นประเด็นที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศขยายตัวร้อยละ 5.11 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ชัยชนะจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ที่ขยายตัวร้อยละ 4.06 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.89 เมื่อเทียบกับยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อ ณ สิ้นปี 2562 ขณะที่เงินรับฝากเร่งขึ้นต่อเนื่องมาอยู่ที่ร้อยละ 11.53 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ที่ขยายตัวร้อยละ 9.62 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.41 จากยอดคงค้างเงินรับฝาก ณ สิ้นปี 2562

สำหรับแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่เหลือของปี 2563 คาดว่า รายได้จากธุรกิจหลักด้านการให้สินเชื่อและรายได้ค่าธรรมเนียมยังคงเผชิญข้อจำกัดในการขยายตัว เนื่องจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายภาคส่วนยังคงต้องใช้เวลากว่าที่จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ ขณะเดียวกัน ธนาคารพาณิชย์คงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นกับกระบวนการพิจารณาเครดิตและการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งทั้งหมดจะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการทยอยตั้งสำรองเพื่อเตรียมการรองรับปัญหาคุณภาพสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้นหลังจากที่มาตรการพักหรือเลื่อนการชำระหนี้ และมาตรการช่วยเหลือลูกค้าทยอยสิ้นสุดลง

1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญ ซึ่งอาจมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- พระราชกฤษฎีกากำหนดจำนวนเงินฝากที่ได้รับการคุ้มครองเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2563

ราชกิจจานุเบกษาลงประกาศเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2563 เผยแพร่กฎหมายใหม่เรื่อง พระราชกฤษฎีกากำหนดจำนวนเงินฝากที่ได้รับการคุ้มครองเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2563 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดจำนวนเงินฝากที่ได้รับการคุ้มครองจากสถาบันคุ้มครองเงินฝาก เป็นจำนวนไม่เกิน 5 ล้านบาทต่อรายผู้ฝากต่อสถาบันการเงิน ระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม 2563 ถึง 10 สิงหาคม 2564 จากเดิมในช่วงเวลาดังกล่าวเงินฝากจะได้รับการคุ้มครองไม่เกิน 1 ล้านบาท

การเลื่อนระยะเวลาการปรับลดจำนวนเงินฝากที่ได้รับความคุ้มครองออกไปอีก 1 ปี มีส่วนช่วยรักษาความเชื่อมั่นของผู้ฝากเงินต่อระบบสถาบันการเงินไทย และบรรเทาผลกระทบต่อความผันผวนในตลาดเงินตลาดทุนในสภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่ยังตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของโรคโควิด-19

- **พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2563**

ราชกิจจานุเบกษาลงประกาศเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2563 เผยแพร่กฎหมายใหม่เรื่อง พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2563 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน 2563 เป็นต้นไป โดยกฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาผลกระทบของผู้ประกอบการเอสเอ็มอี จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังสรุปสาระสำคัญในประเด็นดังนี้

(1) มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อเพิ่มเติม (BOT Soft Loan): ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจให้กู้ยืมเงินแก่สถาบันการเงินเป็นการเฉพาะคราวภายในวงเงินไม่เกิน 500,000 ล้านบาท เพื่อให้สถาบันการเงินให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำแก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี เพื่อเสริมสภาพคล่อง และในกรณีที่สถาบันการเงินได้รับความเสียหายจากการให้กู้ยืมเงินดังกล่าว ให้สถาบันการเงินได้รับการชดเชยความเสียหายตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการรัฐมนตรี

(2) การชะลอการชำระหนี้: ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้สถาบันการเงินชะลอการชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยของผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่มีวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินแต่ละแห่งไม่เกิน 100 ล้านบาท หรือลูกหนี้อื่นได้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ถือว่าเจ้าหนี้ผ่อนเวลาชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้หรือลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ประกอบการที่คาดว่าจะลดลงอย่างรุนแรง

ธนาคารได้ดำเนินการตอบสนองต่อแนวนโยบายรัฐ โดยมุ่งสนับสนุนธุรกิจของลูกค้านักผู้ประกอบการทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เพื่อรักษาสภาพคล่องของธุรกิจและระดับการจ้างงาน ให้ทุกภาคส่วนสามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้ด้วยกัน

- **มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหนังสือเวียนและประกาศหลายฉบับเพื่อสื่อความแนวปฏิบัติแก่ธนาคารพาณิชย์ในการดำเนินการตามมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยครอบคลุมถึงลูกค้านักผู้ประกอบการเอสเอ็มอี (ตามพระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ.2563) และลูกค้านักบุคคลรายย่อยผู้ใช้บริการสินเชื่อทุกประเภท โดยขยายการชะลอหนี้ในระยะเวลาที่สอง หลังจากที่มาตรการระยะแรกสิ้นสุดลงในเดือนมิถุนายน 2563 และปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลทุกประเภทลงเป็นการทั่วไปตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563

- **พระราชกฤษฎีกาลดภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบางประเภท พ.ศ. 2563**

ราชกิจจานุเบกษาลงประกาศเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2563 เผยแพร่กฎหมายใหม่เรื่อง พระราชกฤษฎีกาลดภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบางประเภท พ.ศ. 2563 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 มิถุนายน 2563 เป็นต้นไป โดยกำหนดสาระสำคัญให้ลดจำนวนภาษีในอัตราร้อยละ 90 ของจำนวนภาษีที่คำนวณได้ตามมาตรา 42 และมาตรา 95 แล้วแต่กรณี ในการจัดเก็บภาษีประจำปี พ.ศ. 2563 สำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ดังนี้

- (1) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม
- (2) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย
- (3) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์อื่นนอกจากตาม (1) และ (2)
- (4) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพ

กฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยบรรเทาภาวะภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแก่ประชาชนและผู้ประกอบการทั่วประเทศ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จากเดิมที่พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 กำหนดให้จัดเก็บภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563

- **มาตรการเสริมสร้างเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์โรค COVID-19**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหนังสือเวียนที่ ธปท. ผนส. (23) ว. 643/2563 เรื่อง การเสริมสร้างเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2563 เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์เตรียมความพร้อมรับมือกับความเสี่ยงและรักษาระดับเงินกองทุนให้เข้มแข็งและเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ได้ส่งผลกระทบต่อวงกว้างต่อภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไป และยังคงส่งผลกระทบต่อคุณภาพลูกหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในระยะต่อไปด้วย โดยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการดังนี้

- (1) จัดทำแผนบริหารจัดการระดับเงินกองทุนสำหรับระยะ 1-3 ปีข้างหน้า โดยคำนึงถึงแนวโน้มเศรษฐกิจในอนาคต และศักยภาพของลูกหนี้ในการทำธุรกิจภายหลังสถานการณ์โรคโควิด-19 คลี่คลายลง
- (2) งดจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลจากผลการดำเนินงานในปี 2563 เนื่องจากผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ในอนาคตยังต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนสูง และธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติม
- (3) ห้ามซื้อหุ้นคืน ไถ่ถอนหรือซื้อคืนตราสารหนี้ที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 หรือชั้นที่ 2 ก่อนครบกำหนด ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการเพื่อลดต้นทุนทางการเงิน ต้องจัดทำแผนการระดมทุนหรือออกตราสารหนี้ที่สามารถนับเป็นเงินกองทุนได้ทดแทนเพื่อรักษาระดับเงินกองทุน

ธนาคารได้รับทราบหลักเกณฑ์และเตรียมความพร้อมในการดำเนินการตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

- **หลักเกณฑ์การกำหนดอัตราเงินนำส่งเข้ากองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศที่ สกส 1.1/2563 เรื่อง การกำหนดอัตราเงินนำส่ง หลักเกณฑ์และวิธีการในการส่งเงินนำส่ง และการนำส่งเงินเพิ่มเข้าบัญชีสะสมเพื่อการชำระคืนต้นเงินกู้ขาดใช้ความเสียหายของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (ฉบับที่ 2) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 8 เมษายน 2563 เป็นต้นไป โดยปรับลดอัตราเงินนำส่งจากสถาบันการเงินเข้าบัญชีสะสมเพื่อการชำระคืนต้นเงินกู้ขาดใช้ความเสียหายของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินลง จากอัตราร้อยละ 0.46 ต่อปี เป็นร้อยละ 0.23 ต่อปี ของยอดเงินฝากถัวเฉลี่ยของบัญชีที่ได้รับการคุ้มครองและยอดเงินที่ได้รับจากประชาชน เป็นการชั่วคราวตลอดปี 2563-2564

ธนาคารได้มีการปรับปรุงระบบงานเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว

- **พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563**

ราชกิจจานุเบกษาลงประกาศเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2563 เผยแพร่กฎหมายใหม่เรื่อง พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน 2563 เป็นต้นไป โดยอนุญาตให้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจัดให้มีการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) โดยผู้เข้าร่วมประชุม (องค์ประชุมทั้งหมด) ไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน และจะอยู่ในประเทศไทยหรือต่างประเทศก็ได้ นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมประชุมยังสามารถลงคะแนนลับหรือไม่ลับ ได้ด้วย โดยการประชุมดังกล่าวต้องเป็นไปตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกำหนด และให้ถือว่าการประชุมที่เข้าลักษณะตามกฎหมายฉบับนี้เป็นการประชุมที่ชอบด้วยกฎหมาย

กฎหมายฉบับนี้มีส่วนช่วยผู้ประกอบการในการขับเคลื่อนธุรกิจท่ามกลางมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยยกเว้นให้การประชุมบางประเภทที่เดิมกฎหมายกำหนดให้ต้องประชุมแบบพบหน้า สามารถประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนได้โดยมีผลตามกฎหมาย อาทิ การประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

- **พระราชกฤษฎีกากำหนดหน่วยงานและกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พ.ศ. 2563**

ราชกิจจานุเบกษาลงประกาศเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2563 เผยแพร่กฎหมายใหม่เรื่อง พระราชกฤษฎีกากำหนดหน่วยงานและกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พ.ศ. 2563 โดยผ่อนปรนให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรธุรกิจรวม 22 กิจการ ไม่ต้องอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2563 ถึง 31 พฤษภาคม 2564 ซึ่งรวมถึงกิจการด้านการเงิน การธนาคาร และการประกันภัย ทั้งนี้ เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่พร้อมในการดำเนินการตามกฎหมายของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ภายใต้ภาวะที่ทุกองค์กรได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

อย่างไรก็ดี ธนาคารในฐานะที่มีบทบาทเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวต้องจัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกำหนด เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ถูกละเมิดตามหลักสากล สำหรับมาตราที่ยังไม่บังคับใช้นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการกำหนดบทลงโทษทั้งทางอาญาและทางปกครอง เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ มีเวลาเตรียมความพร้อมก่อนที่กฎหมายจะมีผลบังคับใช้เต็มรูปแบบในวันที่ 1 มิถุนายน 2564

- **หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า สำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศที่ สนช. 1/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) สำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 13 มีนาคม 2563 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 พฤษภาคม 2563 เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางการเปิดให้บริการแต่ละประเภท อาทิ

- (1) บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการเฉพาะในประเทศ: ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การแสดงผลและการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- (2) บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ และโอนเงินได้: ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้างต้น และเพิ่มเติมในส่วนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าตามประกาศฉบับนี้ ทั้งแบบพบเห็นลูกค้าต่อหน้า (Face-to-Face) และ

แบบไม่พบเห็นลูกค้าต่อหน้า (Non Face-to-Face) โดยมีการตรวจสอบความถูกต้อง ความแท้จริง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและหลักฐานแสดงตน

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องพัฒนาระบบและดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับจากวันที่ประกาศมีผลบังคับใช้ รวมทั้งต้องส่งแผนงานการดำเนินงานที่ชัดเจนและรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใน 60 วัน และเมื่อได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดแล้ว ให้แจ้งต่อธนาคารแห่งประเทศไทยโดยทันที ซึ่งธนาคารได้แจ้งแผนการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการในการรู้จักลูกค้าสำหรับการเปิดใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบแล้ว และอยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด

- **หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน Digital Banking**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศที่ สนส. 7/2563 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน Digital Banking (Information Technology Related Services) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 มิถุนายน 2563 เป็นต้นไป เพื่อสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่บุคคลอื่นและบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารได้ จากเดิมที่จำกัดให้ธนาคารสามารถให้บริการได้เฉพาะแก่บุคคลอื่นที่อยู่นอกกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเท่านั้น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการให้บริการดิจิทัลแบงกิ้งและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ให้อยู่บนพื้นฐานความชำนาญของธนาคารพาณิชย์ และมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง การรักษาความปลอดภัยของระบบงานและข้อมูลให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการกำหนดอัตราส่วนการลงทุนและอัตราส่วนรายได้ของธุรกิจ IT Related Services เพื่อให้ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการประกอบธุรกิจทางการเงินเป็นสำคัญ

ธนาคารอยู่ระหว่างทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานการประกอบธุรกิจดังกล่าว เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ด้วย

- **หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่น**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกประกาศที่ สนส. 8/2563 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่น (Other Services) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 มิถุนายน 2563 เป็นต้นไป เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์และสนับสนุนพัฒนาการของบริการทางการเงิน ภายใต้หลักการการเป็นธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและป้องกันการสูญเปล่าทางเศรษฐกิจ รวมถึงเพื่อต่อยอดการประกอบธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารต้องมีความเชี่ยวชาญและมีความพร้อมทั้งระบบงาน รวมทั้งไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้

ธนาคารอยู่ระหว่างทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานการประกอบธุรกิจให้บริการอื่นให้สอดคล้องกับประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

- **มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับธนาคารพาณิชย์ ในการนำส่งข้อมูลธุรกรรมเพื่อการจัดทำอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงตลาดซื้อคืนพันธบัตรภาคเอกชนระยะข้ามคืน**

ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหนังสือเวียนที่ ผตง. (41) ว.55/2563 เรื่อง นำส่งแนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในการนำส่งข้อมูลธุรกรรมเพื่อการจัดทำอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงตลาดซื้อคืนพันธบัตรภาคเอกชนระยะข้ามคืน (Thai Overnight Repurchase Rate: THOR) ลงวันที่ 19 มิถุนายน 2563 เพื่อพัฒนาอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงตลาดซื้อคืนพันธบัตรภาคเอกชนระยะข้ามคืน ให้เป็นอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงที่สะท้อนภาวะตลาดการเงินในประเทศ โดยกำหนดมาตรฐานในการนำส่งข้อมูล กำหนดนโยบายการกำกับดูแล และแนวทางการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ตรวจสอบภายนอก รวมถึงแนวทางการจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูล โดยให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 เป็นต้นไป

ธนาคารได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้รัฐบาลต้องประกาศใช้มาตรการล็อกดาวน์ด้วยการจำกัดการเดินทางและจำกัดการเปิดสถานประกอบการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด โดยมีผลตั้งแต่ปลายเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม ซึ่งผลของการล็อกดาวน์เป็นเวลานานและครอบคลุมกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลายภาคส่วน อาทิ การท่องเที่ยว การบริการ การค้า การผลิต และการส่งออก ทำให้มีแนวโน้มที่เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 จะหดตัวลงและระดับต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ ขณะที่แม้ภาครัฐจะทยอยผ่อนปรนการล็อกดาวน์ในประเทศตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563 หลังจากที่อัตราการติดเชื้อรายใหม่ในประเทศอยู่ในระดับที่สามารถควบคุมได้ แต่ธุรกิจหลายประเภทยังต้องใช้เวลารอคอยฟื้นตัวและยังไม่สามารถกลับมาดำเนินการได้เป็นปกติ โดยเฉพาะธุรกิจที่พึ่งพิงรายได้จากการเดินทางทั้งในและระหว่างประเทศ จึงส่งผลให้มีการปิดกิจการและปลดพนักงานลงจำนวนมาก รวมทั้งยังมีผลกระทบต่อเนื่องไปยังกำลังซื้อโดยรวมที่ปรับตัวลดลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งด้วยขอบเขตของผลกระทบที่เกิดขึ้นค่อนข้างกระจายตัวแทบทุกภาคส่วน อีกทั้งยังครอบคลุมประเทศเศรษฐกิจหลักและคู่ค้าของไทยจำนวนมาก ทำให้การฟื้นฟูเศรษฐกิจต้องใช้เวลา โดยคาดว่าภาพรวมเศรษฐกิจปีนี้จะยังติดลบมากและอาจต้องรอการฟื้นตัวไม่ต่ำกว่า 2 ปี

สำหรับมาตรการความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ภาครัฐและสถาบันการเงินดำเนินการเพื่อเยียวยาผลกระทบให้แก่ลูกหนี้บุคคลและลูกหนี้ธุรกิจนั้น คงมีส่วนระดับประคองได้ระดับหนึ่ง แต่ธนาคารยังต้องติดตามและดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อให้สามารถรับมือหรือจัดการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง นอกจากนี้ โรคโควิด-19 ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคหลายประการ ซึ่งธนาคารและภาคธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวและเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจโดยรวมที่ยังมีความเสี่ยงสูง ดังนั้นธนาคารจึงเพิ่มความระมัดระวังในการพิจารณาให้สินเชื่อใหม่ โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่าง ๆ มาวิเคราะห์ในเชิงลึกเพื่อให้สามารถวิเคราะห์และติดตามความเสี่ยงของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังคงขยายวงกว้างขึ้นในหลายประเทศทั่วโลก ขณะที่การบังคับใช้มาตรการปิดเมืองและจำกัดการเดินทางของไทย ทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศได้ดี แต่ผลของการบังคับใช้มาตรการดังกล่าวกระทบต่อเศรษฐกิจไทยในหลายภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคเศรษฐกิจที่มีความเปราะบาง อาทิ การท่องเที่ยว การผลิต และการส่งออก อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากธนาคารกลางประเทศต่าง ๆ ได้มีการผ่อนคลายนโยบายทางการเงิน ส่งผลให้เม็ดเงินไหลกลับเข้าสู่ตลาดสินทรัพย์เสี่ยงต่าง ๆ รวมถึงตลาดหุ้นของไทยที่ฟื้นตัวขึ้นจากระดับต่ำสุดที่ดัชนีต่ำกว่า 1,000 จุดในไตรมาสก่อน นอกจากนี้ ค่าเงินดอลลาร์สหรัฐฯ เมื่อเทียบกับสกุลเงินบาทกลับมีทิศทางอ่อนค่าลง เช่นเดียวกับความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ยไทยและสหรัฐฯ ที่มีความผันผวนลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา

ทั้งนี้ ในช่วงเวลาที่ตลาดเงินและตลาดทุนยังคงมีความไม่แน่นอน ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบจากอัตราตลาดในแต่ละขณะอย่างใกล้ชิด เพื่อรักษาขีดความสามารถในการรองรับความผันผวนของตลาดและดูแลฐานะความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง โดยยังคงให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง

ด้านตลาด และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้ทันเวลา มีประสิทธิภาพ และมั่นใจว่าระดับความเสี่ยงต่าง ๆ อยู่ภายในขอบเขตที่ธนาคารกำหนด

2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

สภาพคล่องของตลาดเงินทั้งไทยและต่างประเทศเริ่มมีสัญญาณการผ่อนคลายลงในปลายไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ภายหลังจากที่ธนาคารกลางหลายแห่งและธนาคารแห่งประเทศไทยได้ทยอยออกมาตรการเสริมสภาพคล่อง โดยเฉพาะการผ่อนคลายเกณฑ์เกี่ยวกับสินเชื่อ และการเพิ่มวงเงินการเข้าซื้อสินทรัพย์ (Quantitative Easing: QE) อย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาผลกระทบให้กับภาคธุรกิจและประชาชนจากปัญหาสภาพคล่องตึงตัวที่เกิดขึ้นในไตรมาสแรก

สำหรับภาพรวมสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยนั้น การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลต่อลูกหนี้ของธนาคารโดยรวมค่อนข้างมาก ทั้งลูกหนี้ภาคธุรกิจและลูกหนี้อายุน้อย ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม ทั้งในมุมมองลูกหนี้ อาทิ มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) และในมุมมองธนาคารพาณิชย์ผ่านการผ่อนปรนเกณฑ์การบริหารสภาพคล่องเป็นการชั่วคราว

ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ขณะเดียวกัน ได้ติดตามสถานการณ์ วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกเหนือจากนี้ ยังติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อปริมาณสินเชื่อ เงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

2.4 ความเสี่ยงด้านดิจิทัล

ธนาคารมีเป้าหมายในการรักษาการเติบโตและการเป็นผู้นำด้านบริการดิจิทัลแบงกิ้ง ซึ่งจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัล โดยจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และกำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน การควบคุม และการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ISO 27001 และ ISO 31000 ตลอดจนเป็นไปตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่ดีของธนาคารแห่งประเทศไทย

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ธนาคารได้เร่งดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยคุกคามในปัจจุบันและผลการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการควบคุมความเสี่ยงทั้งในเชิงการระบุความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การป้องกัน การตรวจจับ การตอบสนอง และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านไซเบอร์ที่เหมาะสม (Cyber Hygiene Culture) ที่ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานที่สำคัญของธนาคารใน 4 ด้าน คือ การกำกับดูแล นโยบาย กระบวนการและระบบเทคโนโลยี และบุคลากร โดยสรุปการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

- ด้านการกำกับดูแล: ธนาคารได้รายงานผลการดำเนินการและระดับความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ให้กับคณะกรรมการที่กำกับดูแลต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
- ด้านนโยบาย: ธนาคารได้ปรับปรุงนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ การยกระดับนโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้าขึ้นเป็นนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปรับปรุงกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ได้จัดทำ AI/ML (Artificial Intelligence/Machine Learning) Risk Management Framework ซึ่งเป็นหนึ่งในกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในบริการและกิจกรรมของธนาคาร
- ด้านกระบวนการและระบบเทคโนโลยี: ธนาคารดำเนินโครงการ Cyber Security Operation Center (CSOC) เพื่อขยายขีดความสามารถในการตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์ โดยมีความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับภัยคุกคามในเชิงรุกและดำเนินการตอบสนองต่อภัยคุกคามอย่างทัน่วงทีและวัดผลได้ นอกจากนี้ท่ามกลางภัยคุกคามต่อความปลอดภัยไซเบอร์ที่เพิ่มสูงขึ้นในช่วงที่เกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และรูปแบบการทำงานของพนักงานที่เปลี่ยนไป โดยธนาคารได้ประยุกต์ใช้ความสามารถต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำงานทางไกล (Remote Working) และการประชุมออนไลน์อย่างปลอดภัย ภายใต้ข้อกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและกำหนดแนวปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และพนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย
- ด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร: ธนาคารยังคงสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความตระหนักรู้เท่าทันต่อภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง ผ่านรูปแบบการสื่อสารความต่าง ๆ และการทดสอบวิธีการรับมือการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตและอีเมล (Phishing Drill) นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาเข้ามาทำการสำรวจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อวัดระดับการรับรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ธนาคารร่วมเป็นผู้สนับสนุนมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) เพื่อพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐานสากล โดยนำข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในห่วงโซ่อุปทานมาวิเคราะห์และประเมินมูลค่าของผลกระทบ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสามารถของธนาคารในการบริหารจัดการความเสี่ยง ควบคู่ไปกับการเพิ่มศักยภาพในการคาดการณ์การดำเนินงานในอนาคตภายใต้สถานการณ์ที่หลากหลาย เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร และยกระดับการเปิดเผยข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณให้กับนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

นอกจากนี้ ในปีนี้ธนาคารมุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (ESG Compliance) แก่พนักงานในสายงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สถาบันไทยพัฒนา แนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ (Fair Finance Guide International: FFGI) องค์กรอิสระคาร์บอนทรัสต์ (Carbon Trust) และกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน

ขณะเดียวกัน ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ผ่านการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับเห็นความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อรักษามาตรฐานและพัฒนากำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนี้

- จัดปฐมนิเทศกรรมการใหม่และสื่อความให้ความรู้แก่กรรมการ รวมถึงส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมหรือสัมมนาหลักสูตรเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติหน้าที่กรรมการ และข้อกำหนดทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ข้อมูลที่สำคัญผ่านธรรมาภิบาลสาร และ KBank Bulletin
- จัดปฐมนิเทศผู้บริหารใหม่เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณของพนักงาน และนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ
- สื่อความให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานผ่านช่องทาง Notes Master รวมถึงอบรมให้ความรู้และประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้คำปรึกษาด้านการกำกับดูแลกิจการแก่ฝ่ายงานภายในธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมทั้งเข้ารับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการจากหน่วยงานภายนอก อาทิ สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยและสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยอีกด้วย

3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ ภายใต้หลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ทำให้ในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ธนาคารสามารถรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเปิดให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของพนักงานและการระงับการให้บริการในจุดเสี่ยง นอกจากนี้ ยังดำเนินมาตรการเร่งด่วนเพื่อช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ ทั้งลูกค้าบุคคล ลูกค้าผู้ประกอบการ และลูกค้าธุรกิจ ด้วยการปรับลดภาระการชำระหนี้ ควบคู่กับการเสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเติมตามความจำเป็น ซึ่งเป็นไปตามแนวนโยบายและมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยยึดถือการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business) ด้วยการส่งมอบบริการทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกด้านอย่างใส่ใจและทั่วถึง ภายใต้ระบบการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์และการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า ผ่านการประสานความร่วมมือระหว่างธนาคารกสิกรไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพและพันธมิตรทางธุรกิจ ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อธนาคารกสิกรไทย (KASIKORNBANK) ตลอดจนมุ่งพัฒนาความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ 8 ประการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนี้

- การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem) ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางการขายและให้บริการของธนาคาร เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า
- การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย
- การระบุความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแนวทางการป้องกันในเชิงรุก
- การขยายโอกาสทางธุรกิจในตลาดต่างประเทศ
- การพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- การยกระดับศักยภาพด้านไอทีและการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์
- การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น Agile Organization
- การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในระดับภูมิภาค

3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ธนาคารมีเป้าหมายในการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค (Regional Digital Bank) โดยมุ่งขยายบริการทางการเงิน ทั้งในด้านการออมและการลงทุน การให้สินเชื่อ การทำธุรกรรม และการป้องกันความเสี่ยง ให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้งในประเทศและภูมิภาค จึงดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางบริการดิจิทัลเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าและเข้าใจลูกค้าในตลาดท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน ยังมุ่งขยายขอบเขตไปยังบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ไม่ใช่การเงิน (Non-Financial Service) เพื่อตอบสนองความต้องการของวิถีชีวิตใหม่ ควบคู่กับการแสวงหาพันธมิตรในระดับภูมิภาค

เพื่อสร้างฐานลูกค้าบนโลกดิจิทัลและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ สำหรับการดำเนินงานที่สำคัญเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มหลักของธนาคารในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีดังนี้

■ กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารมุ่งวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและร่วมมือกับพันธมิตรในธุรกิจต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายครอบคลุมชีวิตทุกด้านของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล รวมถึงเร่งการพัฒนาบริการผ่านช่องทางดิจิทัลให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าตามชีวิตวิถีใหม่ในสถานการณ์ควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเก็บออมสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยรูปแบบการออมที่มีความหลากหลายและเหมาะสมกับลูกค้าที่มีรายได้และวัตถุประสงค์การเก็บออมที่ต่างกันไปอย่างทั่วถึง

สำหรับลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง - ความผันผวนในตลาดการลงทุนไทยและต่างประเทศที่เพิ่มสูงขึ้น จากภาวะเศรษฐกิจที่ถูกกระทบอย่างหนักจากโรคโควิด-19 ส่งผลต่อความท้าทายในการดำเนินธุรกิจทุกประเภทและการบริหารจัดการสินทรัพย์ ธนาคารจึงเน้นกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงในทุกมิติของการลงทุนด้วยการแนะนำให้จัดพอร์ตการลงทุนในกองทุนโดยค้ำถึง 3 ประเด็นหลัก คือ กองทุนที่กำหนดสัดส่วนการลงทุนในสินทรัพย์แต่ละประเภทตามความเสี่ยงของสินทรัพย์แทนการพิจารณามูลค่า กองทุนที่มีกระบวนการในการควบคุมความผันผวนของการลงทุน และกองทุนที่เน้นการกระจายในหลากหลายสินทรัพย์ นอกจากนี้ ยังแนะนำให้ลูกค้าลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่อ่อนไหวตามความผันผวนของตลาดการลงทุน และกองทุนที่ลงทุนในสินทรัพย์นอกตลาดทุน โดยทั้งหมดอยู่ภายใต้การควบคุมความเสี่ยงในภาพรวมอย่างเป็นระบบ

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังส่งเสริมให้ผู้ดูแลลูกค้า (Private Banker) ให้ข้อมูลและติดต่อลูกค้าอย่างใกล้ชิดผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อภาวะตลาดและแนวทางการลงทุนโดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าที่มีความอ่อนไหว รวมถึงนำเสนอวิดีโอที่สั้นขนาดสั้น (VDO Clip) เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า นักลงทุน และประชาชนทั่วไป เป็นประจำทุกสัปดาห์ นอกจากนี้ ในไตรมาสนี้ธนาคารได้ริเริ่มจัดสัมมนาออนไลน์ (Online Seminar) เพื่อทดแทนงานสัมมนาปกติที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยแจ้งการเข้าร่วมงานและจัดส่งเอกสารการสัมมนาให้ลูกค้าผ่านทาง KBank Private Banking LINE Official Account

ด้านลูกค้าบุคคลพิเศษ - ธนาคารมุ่งส่งเสริมประสบการณ์เหนือระดับด้วยแบรนด์ THE WISDOM ให้ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าทั้งในด้านการเงินส่วนบุคคล ธุรกิจ และไลฟ์สไตล์ ในทุกช่วงเวลาสำคัญของชีวิต เพื่อครองความเป็นที่หนึ่งในตลาดลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษ โดยจัดกิจกรรมสอนทำอาหารจากเชฟมืออาชีพมีชื่อเสียง 1 ดาว ผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับธนาคารท่ามกลางสถานการณ์โรคโควิด-19 นอกเหนือไปจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษ และร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนสิทธิไทย จำกัด นำเสนอกองทุนที่มีนโยบายสร้างประสิทธิผลจากการลงทุนในภาวะตลาดโลกผันผวนด้วยกลยุทธ์การลงทุนแบบ 4D (Diversification, Defensive, Duration and Discipline) ที่ตอบโจทย์ผู้ลงทุนโดยเฉพาะกลุ่มวัยทำงานเพื่อสร้างเสริมการออมเงินระยะยาวพร้อมสิทธิลดหย่อนภาษี ได้แก่ กองทุนเปิดเค ตราสารหนี้ พลัส ชนิดเพื่อการออม (K-FIXEDPLUS-SSF) กองทุนเปิดเค โกลบอล อินคัม ชนิดเพื่อการออม (K-GINCOME-SSF) กองทุนเปิดเค สตาร์ หุ้นทุน ชนิดเพื่อการออม (K-STAR-SSF) กองทุนเปิดเค พอสซิทีฟ เซนจ์ หุ้นทุน ชนิดเพื่อการออม (K-CHANGE-SSF) และกองทุนเปิดเค ซูเปอร์สตาร์ เพื่อการออมพิเศษ (K-SUPSTAR-SSF)

สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลระดับกลางและกลุ่มลูกค้าบุคคลทั่วไป - ธนาคารมุ่งศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าจากฐานข้อมูลทั้งด้านการเงินและไลฟ์สไตล์ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตลูกค้า และ

สร้างประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งสาขา ช่องทางดิจิทัล และแพลตฟอร์มของพันธมิตรธุรกิจ เพื่อรักษาความผูกพันและเป็นธนาคารหลักที่ถูกคัดเลือกใช้บริการ โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารร่วมกับพันธมิตรในระบบนิเวศต่าง ๆ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนับสนุนการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบด้วย

- กลุ่มการออมและการลงทุน: ส่งเสริมการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings Account) ผ่าน K PLUS โดยให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ปกติ และนำเสนอบัญชีเงินฝากที่ทรัพย์สิน BLACKPINK ที่ให้ผลตอบแทนสูงพร้อมแคมเปญปรับลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าของบัตรเดบิต KBank x BLACKPINK เพื่อขยายฐานลูกค้ากลุ่ม Young Gen รวมทั้งนำเสนอบัตรเดบิตประจำจังหวัดนครนายกที่ให้ส่วนลดพิเศษตามร้านค้าพันธมิตร พร้อมมอบเงินบริจาคให้โรงพยาบาลประจำจังหวัดเมื่อมีใบสมัครตามเงื่อนไข ประกอบกับส่งเสริมการใช้จ่ายด้วยบัตรเดบิตในช่องทางออนไลน์โดยให้สิทธิประโยชน์และโปรโมชั่นที่ตรงกับการใช้ชีวิตของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังออกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพ “ป่วยหายห่วง” และประกันอุบัติเหตุ “พี.เอ. พลัส คุ่มค่า” ที่ขยายโอกาสการเข้าถึงแบบประกันภัยชั้นดีในกลุ่มลูกค้าที่มีกำลังซื้อน้อยโดยสามารถเลือกแบ่งจ่ายค่าเบี้ยประกันเป็นรายเดือนได้
- กลุ่มการให้สินเชื่อ: ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าต่อเนื่องจากไตรมาสก่อน ทั้งในกลุ่มลูกค้าที่ถูกกระทบจากโรคโควิด-19 สงครามการค้า ภัยแล้ง และการเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า ด้วยการพักชำระเงินต้น ปรับลดดอกเบี้ย ลดยอดผ่อนชำระต่อเดือน หรือลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ขณะเดียวกัน ธนาคารมีนโยบายรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อโดยคัดกรองกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีศักยภาพ และขยายสินเชื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดความเสี่ยงด้านเครดิต ขณะเดียวกัน ยังเปิดให้บริการสินเชื่อในช่องทางดิจิทัล (Digital Lending) เพื่อขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มผู้มีเงินเดือนประจำ กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ และกลุ่มลูกค้าจากการสร้างพันธมิตรธุรกิจ อาทิ สินเชื่อเพื่อคนขับรับจ้างซึ่งเป็นคู่ค้าของแกร็บ (Grab Driver) และสินเชื่อเพื่อผู้ขายสินค้าผ่านอีคอมเมิร์ซของ Shopee และ Lazada

สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก อันได้แก่ สินเชื่อบ้าน – ธนาคารได้ออกแคมเปญอัตราดอกเบี้ยพิเศษให้แก่ลูกค้ารายย่อยที่ซื้อบ้านในโครงการที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อ และจัดเทศกาลส่งเสริมสินเชื่อบ้าน เพื่อนำเสนออัตราดอกเบี้ยและเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าทั่วไป รวมทั้งส่งเสริมการให้สินเชื่อบ้านช่วยได้ (Home to Cash) เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำบ้านที่ปลอดภาระมาเป็นหลักประกันการขอสินเชื่อ

สินเชื่อบัตรเครดิต – มุ่งขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตด้วยการจัดโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าใหม่ที่สมัครบัตรเครดิตกสิกรไทยประเภทต่าง ๆ และร่วมกับพันธมิตรในธุรกิจอีคอมเมิร์ซให้ส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการผ่านออนไลน์อย่างครอบคลุมทุกหมวดการใช้จ่าย รวมทั้งสื่อสารการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าในภาวะที่มีการแข่งขันสูง ตลอดจนพัฒนาระบบเพื่อต่อยอดการแลกคะแนนสะสมเป็นเครดิตเงินคืนได้ทันทีผ่าน K PLUS

สินเชื่อบุคคล – เน้นการให้บริการเพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มฟีเจอร์บน K PLUS ที่เกี่ยวข้องกับบัตรเงินด่วน Xpress Cash อาทิ 1) Add Card (Auto List Card): อำนวยความสะดวกการเพิ่มบัตรใน K PLUS โดยไม่ต้องคียเลขบัตร 2) ถอนเงินไม่ใช้บัตร 3) XPC Smart Cash: เบิกถอนวงเงินบัตรเงินด่วน Xpress Cash เป็นเงินโอนเข้าบัญชีออมทรัพย์ รวมถึงเพิ่มความสามารถในการรูดซื้อสินค้าและผ่อน

ชำระในอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดร้อยละ 0 นานสูงสุด 36 เดือน นอกจากนี้ สำหรับลูกค้าใหม่ที่ได้รับเงินเดือนประจำ ยังได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 0 นานสูงสุด 30 วัน

■ กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ

ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์สู่การเป็นธนาคารเพื่อลูกค้าเอสเอ็มอีที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร (Total Solution Provider) โดยประสานการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร กับพนักงานสาขาในพื้นที่ซึ่งมีความเข้าใจในธุรกิจและความต้องการของลูกค้า ควบคู่กับการใช้นวัตกรรมด้านดิจิทัลเทคโนโลยีและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการดำเนินธุรกิจของลูกค้า มาต่อยอดเพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ในวงโซ่ธุรกิจเดียวกันของอุตสาหกรรมศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านองค์ความรู้และการสร้างเครือข่ายคู่ค้าให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วในทุกช่วงเวลา ภายใต้การบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าและธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน

ในไตรมาสนี้ ธนาคารได้นำเสนอมาตรการช่วยเหลือภายใต้โครงการรวมใจไม่ทิ้งกันซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งประกอบด้วย มาตรการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นเวลา 6 เดือน การเสริมสภาพคล่องผ่านโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารออมสิน โครงการแก้แค้นใจดี เจ้าหนี้มีใจ และโครงการสินเชื่อ 0% เพื่อรักษาคงงานเอสเอ็มอี รวมถึงโครงการ บสย. SMEs สร้างไทย ซึ่งเป็นมาตรการสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องให้ธุรกิจ ภายใต้โครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 8 (PGS8) นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำเสนอสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน (Loan Revolving for SMEs) ซึ่งลูกค้าสามารถเบิกวงเงินกลับมาใช้ได้หลังผ่อนชำระคืนธนาคาร ตลอดจนให้ความช่วยเหลือลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล โดยออกมาตรการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยทั้งในส่วนของการสินเชื่อบ้านและสินเชื่อบุคคลเป็นระยะเวลา 6 เดือน รวมถึงให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อแบ่งเบาภาระของผู้ประกอบการให้สามารถฟื้นฟูกิจการได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับการสนับสนุนธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่ขยายตัวต่อเนื่อง นอกเหนือจากบริการ MADHUB ศูนย์รวมการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินแบบครบวงจร ให้แก่ผู้ค้าออนไลน์แล้ว ธนาคารยังได้ร่วมมือกับพันธมิตรในธุรกิจแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ Shopee และ Lazada นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินกู้ธุรกิจออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS โดยไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารและไม่ต้องมีหลักประกัน นอกจากนี้ ยังร่วมกับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ออกผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตธุรกิจออนไลน์ในชื่อ MADCARD for Kerry Express ที่ให้สิทธิประโยชน์พิเศษแก่ลูกค้า

ในด้านธุรกิจร้านค้ารับบัตร ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนการก้าวสู่สังคมไร้เงินสดเพื่อให้สอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่ โดยส่งเสริมและประชาสัมพันธ์บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ในรูปแบบ Thai QR Payment และ MyPromptQR ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS Shop อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าบริการเครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture: EDC) ให้กับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ตลอดจนพัฒนาระบบของร้านค้ารับบัตรให้สามารถแข่งขันได้ภายใต้ความเสี่ยงที่น้อยที่สุด โดยริเริ่มบริการต่าง ๆ อาทิ

- พัฒนาระบบของเครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถรองรับการทำรายการแบบไร้สัมผัส ได้ครบทุกแบรนด์ผู้ออกบัตร
- ให้ส่วนลดทันทีสำหรับผู้ถือบัตรยูเนียนเพย์ (UPI) ณ จุดรับชำระเงิน โดยร้านค้ายังคงได้รับค่าสินค้าและบริการเต็มจำนวน

- การคิดค่าธรรมเนียมแบบเหมาจ่าย เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือร้านค้าขนาดเล็กให้สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสด

นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ที่พัฒนาให้กับพันธมิตรทางธุรกิจ ประกอบด้วย กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ Blue CONNECT Powered by KBank สำหรับชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าในเครือ ปตท. และ GrabPay Wallet powered by KBank สำหรับเติมเงินและชำระค่าบริการบนแอปพลิเคชัน Grab เพื่อเชื่อมโยงช่องทางของพันธมิตรทางธุรกิจในทุกระบบนิเวศ (Ecosystem) ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้นในอนาคต ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงให้บริการระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ผ่านโครงการปัด QR บริจาคบนแอปพลิเคชัน K PLUS เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการบริจาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือและการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

■ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารมุ่งตอบใจทุกความต้องการทางธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร ด้วยการสนับสนุนด้านเงินทุน การให้คำแนะนำและการนำเสนอรูปแบบการระดมทุนที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับต้นทุนที่ดีที่สุดภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในมุมมองของบริษัท คู่ค้า เจ้าของธุรกิจ ไปจนถึงพนักงาน อันเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขันและยกระดับการบริหารจัดการธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนรักษาสถานะการเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ

ในไตรมาสนี้ ธนาคารให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและการระบาดของโรคโควิด-19 โดยดำเนินการตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยในการพิจารณาสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ให้การสนับสนุนลูกค้าด้วยการลดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ และมาตรการช่วยเหลืออื่น ๆ ของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้ามีสภาพคล่องที่เพียงพอและสามารถรักษาการจ้างงานได้ โดยสนับสนุนสินเชื่อที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ ทั้งในรูปแบบสินเชื่อระยะยาว สินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์กสิกรไทย ควบคู่กับการนำเสนอระบบชำระเงินเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

ในด้านการทำธุรกรรม ธนาคารยังคงส่งเสริมให้ลูกค้าสมัครและทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้การทำธุรกรรมการเงินของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาเดินทาง และลดความหนาแน่นของการใช้บริการที่สาขา โดยนำเสนอบริการโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับหรือบุคคลที่สามที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทยได้ทันที (K-Cash Connect Plus) บริการหนังสือค้ำประกันบนอินเทอร์เน็ต (K CONNECT-LG) และบริการสินเชื่อซัพพลายเชนบนอินเทอร์เน็ต (K CONNECT - Supply Chain)

นอกจากนี้ ธนาคารยังเป็นธนาคารแรกที่ให้บริการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการจัดเตรียมและนำส่งข้อมูลให้กับกรมสรรพากร โดยเป็นส่วนหนึ่งในการต่อยอดและสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ของรัฐบาล

3.4 ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารมุ่งพัฒนาช่องทางการบริการระหว่างออนไลน์และออฟไลน์อย่างไร้รอยต่อ ครอบคลุมทั้งธนาคารกสิกรไทย และพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้ร่วมกันพัฒนาระบบนิเวศควบคู่กับการพัฒนาช่องทางหลักเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการอันน่าประทับใจ ภายใต้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

1. เครือข่ายสาขา: การบริหารจัดการเครือข่ายสาขาในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ที่สำคัญ ได้แก่

- **ในประเทศ:** ธนาคารมุ่งนำเสนอช่องทางให้บริการแบบผสมผสานเพื่อให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการและสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีทุกที่ทุกเวลาให้แก่ลูกค้า ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลจากช่องทางดิจิทัลร่วมกับช่องทางบริการอื่น ทั้งช่องทางดิจิทัล สาขา สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และการธนาคารนอกสถานที่ รวมถึงการให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารและพันธมิตรทางธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารยังปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาให้สอดคล้องกับลูกค้าในแต่ละพื้นที่ พร้อมทั้งยกระดับประสบการณ์ในการบริการให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า โดยยังคงนโยบายควบรวมสาขาที่อยู่ในพื้นที่ที่ทับซ้อนหรือมีปริมาณผู้ใช้บริการน้อยต่อเนื่อง เพื่อให้มีจำนวนสาขาเพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่

โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารให้บริการสาขารูปแบบใหม่ (Hybrid Branch) จำนวน 14 แห่ง เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าผ่านการทำธุรกรรมที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง พร้อมทั้งให้บริการในรูปแบบสาขาคอมมูนิตี้ (K PARK) จำนวน 5 แห่ง และให้บริการธุรกรรมการเงินพื้นฐานบนพื้นที่ของพันธมิตรทางธุรกิจในรูปแบบสาขาขนาดย่อม (Mini Branch) จำนวน 3 แห่ง

นอกจากนี้ ธนาคารยังขยายการให้บริการของเคแบงก์ เซอร์วิส ไปยังร้านค้าของพันธมิตร อาทิ สยามโกลบอลเฮ้าส์ ร้านกาแฟอินทนิล และร้านสะดวกซื้อสฟาร์ เพื่อให้ลูกค้าในพื้นที่ห่างไกลทั่วประเทศสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์การเงินและทำธุรกรรมเงินสดได้สะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิต ครอบคลุมการรับฝากถอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งบริการยืนยันตัวตนเพื่อเปิดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยขอบเขตการให้บริการจะแตกต่างกันในแต่ละตัวแทนผู้ให้บริการธนาคาร

ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ธนาคารปิดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทั้งที่สาขาและสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศทุกแห่งทั่วประเทศเป็นการชั่วคราว อย่างไรก็ตาม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธนาคารได้ขยายการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มจำนวนเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติที่สนามบินสุวรรณภูมิและอาคารคิง เพาเวอร์ มหานคร เพื่อให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งนำเสนอบัตร YouTrip กระเป๋าเงินดิจิทัลที่รองรับหลายสกุลเงิน โดยสามารถเติมเงินและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศผ่านแอปพลิเคชันเพื่อนำไปใช้จ่ายที่ต่างประเทศและใช้จ่ายออนไลน์

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารยังคงดำเนินยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาสู่การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค ผ่านการดำเนินงานใน 3 แนวทาง ดังนี้

- **การขยายธุรกิจธนาคารทั่วไป:** ดำเนินนโยบายขยายเครือข่ายและการให้บริการในกลุ่มประเทศ AEC+3 อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองโอกาสการขยายธุรกิจของลูกค้าไทยไปยังภูมิภาคอาเซียน และลูกค้าท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนขยายธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) และราชอาณาจักรกัมพูชา รวมถึงมีแผนยกระดับเครือข่ายบริการจากสำนักงานผู้แทนเป็นสาขาต่างประเทศของธนาคารจำนวน 1 สาขา ในนครโฮจิมินห์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

นิยมเวียดนาม อีกทั้งมีแผนการเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และมีแผนการลงทุนในธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาภายในปี 2563

- **การขยายธุรกิจธนาคารดิจิทัล:** มุ่งพัฒนาระบบการชำระเงินและรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาค เพื่อให้ธนาคารมีฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าในภูมิภาคที่สามารถต่อยอดสู่การให้บริการด้านสินเชื่อและการลงทุนในอนาคต ซึ่งผลการให้บริการธนาคารดิจิทัลในรูปแบบกระเป๋าเงินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน QR KBank ใน สปป.ลาว ที่ให้บริการเติมเงิน โอนเงิน และชำระเงิน ด้วยคิวอาร์โค้ด ปัจจุบันมีผู้สมัครใช้บริการมากกว่า 60,000 ราย นอกจากนี้ ยังพัฒนาการโอนเงินและชำระเงินอย่างไร้ขอบเขตสำหรับทุกกลุ่มลูกค้าในภูมิภาค (Borderless Payments for All) โดยเปิดให้บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างประเทศ (Low value Transaction) ที่มีค่าธรรมเนียมลดลงและมีความสะดวกเพิ่มขึ้น
- **การขยายธุรกิจธนาคารผ่านการเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศทางธุรกิจของอุตสาหกรรมในประเทศเป้าหมาย CCLMVI*:** โดยแสวงหาความร่วมมือกับพันธมิตรเป้าหมายในกลุ่มเทคโนโลยี (Tech Partner) เพื่อให้ธุรกิจของไทยและของท้องถิ่นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ซึ่งในปีนี้ ธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรในธุรกิจอีคอมเมิร์ซของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และพันธมิตรในธุรกิจรับชำระเงินของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย เพื่อดำเนินโครงการนำร่องการขยายธุรกิจในภูมิภาคในอนาคต อาทิ โครงการสินเชื่อดิจิทัล (Data Driven Lending) สำหรับผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ

*CCLMVI คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

สาขาและเครือข่ายบริการทางการเงิน

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน	จำนวน (แห่ง)		ต่างประเทศ	จำนวน (แห่ง)	
	มี.ย. 2563	มี.ค. 2563		มี.ย. 2563	มี.ค. 2563
เครือข่ายสาขานานาชาติ ¹⁾	880	887	สาขานานาชาติพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนต่างประเทศ	6	6
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	128	131	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (สปป.ลาว)	2	2
ศูนย์บริการเคอะวิสตอม	97	97	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด	4	4
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ²⁾	134	134	สาขา	3	3
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	58	58	สำนักงานผู้แทน	7	7
บริการจ่ายเช็ค	22	22			

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่รวมสาขาทั่วไปในรูปแบบอื่นตามเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย 8 แห่ง

²⁾ จำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ ใน 1 สาขา

2. เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- **บริการ K-ATM และ K-CDM:** เน้นเพิ่มประสิทธิภาพและดูแลรักษาความสะดวกของเครื่องฝากถอนออนไลน์เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยติดสื่อประชาสัมพันธ์ที่จุดให้บริการ รวมทั้งเปิดให้บริการยืนยันตัวตนสำหรับเปิดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสระหว่างบุคคลและเป็นช่องทางทดแทนสาขาที่ไม่สามารถเปิดให้บริการได้ นอกจากนี้ ยังพัฒนาเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารให้พร้อมรองรับการทำธุรกรรมการเงินตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีภาษาที่แตกต่างเพื่อเป็นทางเลือกแก่กลุ่มลูกค้าต่างชาติ ตลอดจนขยายระยะเวลาการให้บริการตู้เอทีเอ็มร่วมกับธนาคารออมสินไปจนถึงสิ้นเดือนตุลาคมปีนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่จำกัดจำนวนครั้งในการทำธุรกรรม

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (เครื่อง)	
	มี.ย. 2563	มี.ค. 2563
Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	10,989	10,994
K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	8,184	8,184
K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,805	2,810
K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	1,026	1,030
เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ	8	5

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง:** มุ่งพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกบริการและเหมาะสมกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยสามารถเชื่อมต่อกับช่องทางการให้บริการอื่น ๆ รวมถึงช่องทางของพันธมิตรทางธุรกิจในระบบนิเวศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่รองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปและรักษาความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้งโดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- 1) **K PLUS:** พัฒนาพีเจอาร์การทำธุรกรรมการเงิน เพื่อนำเสนอบริการใหม่ที่สอดคล้องกับทุกจังหวะการใช้ชีวิต ตลอดจนส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีบริการเพิ่มเติม ดังนี้
 - **Wealth Plus:** บริการที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนการลงทุนได้อย่างเหมาะสม ผ่านการให้คำแนะนำและจำลองผลการจัดพอร์ตการลงทุน
 - **ถอนเงินสดจากบัตรเครดิตกสิกรไทยและบัตรเงินด่วน:** เพิ่มรายการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าจากบัตรเครดิตและบัตรเงินด่วน Xpress Cash ที่ตู้เอทีเอ็มโดยไม่ต้องใช้บัตร
 - **เพิ่มสกุลเงินต่างประเทศในการทำธุรกรรมโอนเงินระหว่างประเทศ:** เพิ่มสกุลเงินรวม 6 ประเทศ ได้แก่ เกาหลีใต้ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย อินเดีย มาเลเซีย และเวียดนาม เพื่อให้บริการโอนเงินครอบคลุม 12 สกุลเงินไปยัง 30 ประเทศทั่วโลก
 - **เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันอื่นบนมือถือเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลของลูกค้า:** บริการผูกบัญชีกสิกรไทยเข้ากับขุนทอง (Khunthong) ไซเชิลแซททอปบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงินและตอบใจทวิตวิทีใหม่ที่ลดการสัมผัสระหว่างบุคคล รวมถึงบริการซื้อแพคเกจเสริมแอร์โทมหรืออินเทอร์เน็ตของเอไอเอส
 - **การให้ความยินยอมส่วนบุคคล:** บริการให้ความยินยอมจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย
- 2) **K-Cyber:** เน้นรักษาเสถียรภาพของระบบ และสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินทุกช่องทางดิจิทัลแบงกิ้งอย่างต่อเนื่อง ด้วยระบบบริหารจัดการความปลอดภัยสารสนเทศระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013
- 3) **K-Payment Gateway:** พัฒนาบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทยให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (PCI-DSS) เพื่อให้สามารถรองรับร้านค้าออนไลน์ทุกประเภทธุรกิจและทุกรูปแบบการเชื่อมต่อ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับปริมาณธุรกรรมชำระเงินออนไลน์ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นจากการใช้ชีวิตวิถีใหม่
- 4) **KBank Live:** ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน Facebook Twitter Instagram Youtube และ LINE เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ โปรโมชัน ความรู้ทางการเงิน ตลอดจนข้อมูลข่าวสาร อาทิ คำแนะนำในการใช้งานแอปพลิเคชัน K PLUS การลงทะเบียนมาตรการช่วยเหลือลูกค้าภายใต้โครงการ

รวมใจไม่ทิ้งกัน การนำเสนอข้อมูลเพื่อส่งเสริมคนไทย “ให้” แบ่งปัน ประชาสัมพันธ์โครงการรวมใจข้อบ
ของไทยเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร ประชาสัมพันธ์โครงการไทยเที่ยวไทยและการให้ส่วนลดเมื่อซื้อบริการด้าน
การท่องเที่ยวผ่านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมถึงการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อเปิดบัญชีที่สาขา

- **บริการ K-Contact Center:** มุ่งส่งมอบประสบการณ์เหนือความคาดหมาย เพื่อเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจที่อยู่
เคียงข้างลูกค้าในชีวิตประจำวัน (Socially Engaging & Ecosystem) โดยยกระดับเป็นศูนย์ให้บริการและแก้ปัญหาที่ตอบ
โจทย์ลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร และพัฒนาต่อยอดสู่การเป็นศูนย์กลางในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
ผ่านการดำเนินการ ดังนี้

- 1) พัฒนาช่องทางและระบบบริการลูกค้าออนไลน์ (Non-Voice Channel & Self-Service): โดยพัฒนา
โปรแกรม Chat Bot ให้สามารถตอบคำถามอัตโนมัติเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้ทันที
แม่นยำ มีประสิทธิภาพ และมีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนลูกค้า
- 2) พัฒนาระบบองค์ความรู้สำหรับพนักงาน: เพื่อเพิ่มศักยภาพของ K-Contact Center ให้สามารถบริการ
ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น
- 3) พัฒนาระบบการจัดการแก้ไขปัญหา (Case & Incident Management): โดยร่วมกับสมาคม
ธนาคารไทย ผลักดันให้เกิดมาตรฐานกระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าธนาคารได้อย่างรวดเร็ว
ภายใน 1 วัน รวมถึงจัดทำแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนกับลูกค้า เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของธุรกิจธนาคาร

3.5 รางวัลเกียรติคุณ

การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ได้รับการยอมรับ
จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อย่างไรก็ดี ภายใต้เงื่อนไขของมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค
โควิด-19 ทำให้หน่วยงานหลายแห่งเลื่อนการประกาศผลรางวัลออกไป โดยรางวัลที่ปรากฏในไตรมาสนี้ มีดังนี้

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

- 2 รางวัล จาก Finance Asia ได้แก่ รางวัล Best DCM House in Thailand และรางวัล Best Private Bank in Thailand
- 3 รางวัล จาก Alpha Southeast Asia ได้แก่ รางวัล Best FX Bank for Structured Products รางวัล Best Corporate Treasury Sales and Structuring Team และรางวัล Best FX Bank for Retail Clients
- 3 รางวัล จาก The Asset Triple A ได้แก่ รางวัล Best Service Provider-Transaction Bank รางวัล Best Service Provider-Cash Management และรางวัล Best Service Provider-E-Solutions Partner
- 4 รางวัล จาก Global Private Banker magazine, The Digital Banker ได้แก่ รางวัล Winner: Best Private Bank- Digitally Empowering RMs รางวัล Highly Acclaimed: Outstanding Private Bank Growth Strategy รางวัล Highly Acclaimed: Best Private Bank- Digital Client Communication และรางวัล Highly Acclaimed: Best Private Bank for HNWIs
- รางวัล Best Private Bank for Portfolio Management Technology – Asia จาก Financial Times
- รางวัล Thailand – Best for ESG จาก Asia Money

4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

4.1 ผลการดำเนินงาน

สถานการณ์เศรษฐกิจในไทยไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ที่คาดว่าจะหดตัวลึกที่สุดของปีจากผลกระทบของมาตรการจำกัดการเดินทางและจำกัดการเปิดสถานบริการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงมาที่ระดับร้อยละ 0.50 ซึ่งต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ และเริ่มดำเนินมาตรการด้านการเงินและสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ของสถาบันการเงิน

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงิน (รวมถึง TFRS 9) ซึ่งมีผลต่อการจัดประเภทรายการใหม่ การวัดมูลค่าสินทรัพย์ทางการเงินและหนี้สินทางการเงิน การตั้งมูลค่าของสินทรัพย์ทางการเงิน และการบัญชีป้องกันความเสี่ยง โดยปรับปรุงผลกระทบสะสมจากการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวเป็นครั้งแรกกับกำไรสะสม ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 รวมทั้งได้แสดงรายการในงบการเงินตามข้อกำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งงบการเงินและอัตราส่วนทางการเงินบางรายการไม่สามารถเปรียบเทียบได้กับปีก่อน

สำหรับงบการเงินในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ที่นำมาเปรียบเทียบในรอบนี้ มีการปรับปรุงย้อนหลังโดยเปลี่ยนการจัดประเภทการลงทุนในกองทุน/ทรัสต์ใหม่เป็นตราสารทุนประเภทวัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น (Fair Value Through Other Comprehensive Income: FVOCI) ซึ่งเป็นการถือปฏิบัติตามคำชี้แจงที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี เรื่อง การตีความเงินลงทุนในหน่วยลงทุนกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ หน่วยทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ หน่วยลงทุนกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน และหน่วยทรัสต์เพื่อการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่จดทะเบียนและจัดตั้งในประเทศไทย ประกาศเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2563 โดยมีผลกระทบต่อกำไรสุทธิส่วนที่เป็นของธนาคารสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2563 เพิ่มขึ้นจำนวน 794 ล้านบาท แต่ไม่มีผลกระทบต่อสินทรัพย์รวม หนี้สินรวม และส่วนของผู้ถือหุ้นรวม

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรจากการดำเนินงานก่อนหักผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและภาษีเงินได้จำนวน 25,378 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 4,806 ล้านบาท หรือร้อยละ 23.37 แต่ด้วยการคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบเพื่อรองรับความไม่แน่นอนของสถานะเศรษฐกิจที่หดตัวลงจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ประกอบกับมาตรการของทางที่ให้สถาบันการเงินให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทำให้ยังคงต้องมีการติดตามดูแลคุณภาพหนี้อย่างใกล้ชิด ธนาคารและบริษัทย่อยจึงใช้หลักความระมัดระวังอย่างต่อเนื่องในการพิจารณาสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน จำนวน 8,320 ล้านบาท หรือร้อยละ 70.08 ซึ่งส่งผลให้กำไรสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2563 อยู่ที่จำนวน 2,175 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 5,200 ล้านบาท หรือร้อยละ 70.50

โดยรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในไตรมาสนี้ลดลงจำนวน 1,000 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.56 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากเงินรับฝาก ตามการปรับลดอัตราดอกเบี้ย ทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.22 ในขณะที่รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 4,121 ล้านบาท หรือร้อยละ 41.33 ส่วนใหญ่เกิดจากการปรับมูลค่ายุติธรรม (Mark to Market) ของเงินลงทุนซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด นอกจากนี้ ท่ามกลางสัญญาณการหดตัวของเศรษฐกิจซึ่งมีผลต่อรายได้ของธนาคาร ธนาคารจึงพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ลดลงจำนวน 1,685 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.64 มีผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 38.36

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	30 มิ.ย.	31 มี.ค.	เพิ่ม (ลด)	30 มิ.ย.	เพิ่ม (ลด)
	2563	2563		2562	
เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ของความเสี่ยงด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่อ ²⁾	9.43	9.32	0.11	-	9.43
เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ของความเสี่ยงด้านเครดิตและเงินให้สินเชื่อที่ มีการด้อยค่าด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่อ ²⁾	13.38	13.24	0.14	-	13.38
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ³⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ	3.92	3.86	0.06	3.40	0.52
เงินให้สินเชื่อ ⁴⁾ ต่อเงินรับฝาก	155.68	138.66	17.02	157.95	(2.27)
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น ⁵⁾	92.15	92.78	(0.63)	96.42	(4.27)
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ⁵⁾	18.09	18.53	(0.44)	18.55	(0.46)
	15.38	15.17	0.21	16.19	(0.81)

²⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ เงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงิน ดอกเบี้ยค้างรับ และรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

³⁾ รวมค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของภาวะผูกพันวงเงินสินเชื่อและสัญญาค้ำประกันทางการเงิน เงินรับฝากสถาบันการเงิน เงินลงทุน และสินทรัพย์ทางการเงินอื่น

⁴⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้

⁵⁾ อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

□ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2563 จำนวน 27,082 ล้านบาท ลดลงจำนวน 1,000 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.56 จากไตรมาสก่อน โดยเป็นผลจากการลดลงของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากเงินรับฝาก ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย สำหรับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2563 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.22 ลดลงจากไตรมาสก่อน

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิปรับตัวเพิ่มขึ้นจำนวน 1,312 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.09 ส่วนใหญ่เกิดจากการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อด้วยวิธีดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective Interest Rate: EIR) จากเดิมรับรู้ตามสัญญา ซึ่งเป็นการปฏิบัติตาม TFRS 9 ประกอบกับการลดลงของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน จากอัตราร้อยละ 0.46 ต่อปี เป็นร้อยละ 0.23 ต่อปี เป็นการชั่วคราวในปี 2563-2564 รวมถึงการลดลงของดอกเบี้ยเฉลี่ยของเงินรับฝาก อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้ ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2563	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย							
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	892	1,030	(138)	(13.40)	1,744	(852)	(48.84)
เงินรับฝาก	128	79	49	62.53	343	(215)	(62.56)
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	177	144	33	22.50	115	62	53.44
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	587	807	(220)	(27.26)	1,286	(699)	(54.34)
เงินลงทุน	5,405	5,529	(124)	(2.25)	5,406	(1)	(0.02)
เงินลงทุนเพื่อค้า	28	49	(21)	(44.04)	111	(83)	(75.09)
เงินลงทุนเพื่อขาย	-	-	-	-	1,241	(1,241)	(100.00)
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	-	-	-	-	4,054	(4,054)	(100.00)
เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม							
ผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	1,042	1,109	(67)	(6.04)	-	1,042	100.00
เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุน							
ตัดจำหน่าย	4,318	4,261	57	1.35	-	4,318	100.00
อื่นๆ	17	110	(93)	(84.44)	-	17	100.00
เงินให้สินเชื่อ	24,380	25,655	(1,275)	(4.97)	24,016	364	1.52
สัญญาเช่าซื้อและเช่าการเงิน	1,273	1,563	(290)	(18.55)	1,453	(180)	(12.40)
อื่นๆ	4	2	2	118.00	3	1	26.31
รวมรายได้ดอกเบี้ย	31,954	33,779	(1,825)	(5.40)	32,622	(668)	(2.05)
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	4,872	5,697	(825)	(14.48)	6,852	(1,980)	(28.90)
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	27,082	28,082	(1,000)	(3.56)	25,770	1,312	5.09
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	3.80	4.20		(0.40)	4.23		(0.43)
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	0.79	0.98		(0.19)	1.24		(0.45)
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)	3.22	3.49		(0.27)	3.34		(0.12)

□ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2563 จำนวน 14,092 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 4,121 ล้านบาท หรือร้อยละ 41.33 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการปรับมูลค่ายุติธรรม (Mark to Market) ของเงินลงทุน ซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิและรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยลดลง

รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิสำหรับไตรมาสนี้ จำนวน 8,047 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 803 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.08 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของค่าธรรมเนียมรับจากธุรกิจบัตรเครดิตและค่าธรรมเนียมรับจากธุรกิจจัดการกองทุน

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 459 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.36 ส่วนใหญ่เกิดจากการปรับมูลค่ายุติธรรม (Mark to Market) ของเงินลงทุน ซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลง ส่วนใหญ่จากค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อลดลงจากการเปลี่ยนไปแสดงเป็นรายได้ดอกเบี้ยตาม TFRS 9 รวมถึงรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยลดลง

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2563	ปี 2563 (ปรับปรุง)	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ที่มีโชดกเบี่ย							
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	10,930	12,335	(1,405)	(11.39)	12,432	(1,502)	(12.08)
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	2,883	3,485	(602)	(17.27)	3,286	(403)	(12.26)
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	8,047	8,850	(803)	(9.08)	9,146	(1,099)	(12.02)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่วัด							
มูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน/ กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากรูกรวมเพื่อค้าและ							
ปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	4,723	(299)	5,022	1,676.90	2,173	2,550	117.35
กำไรสุทธิจากเงินลงทุน	205	144	61	42.19	463	(258)	(55.72)
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	6	12	(6)	(48.23)	46	(40)	(86.26)
รายได้เงินปันผล	754	776	(22)	(2.84)	895	(141)	(15.76)
รายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิ	18,092	15,796	2,296	14.53	20,370	(2,278)	(11.18)
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	397	289	108	37.49	348	49	14.07
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	18,132	15,597	2,535	16.25	19,808	(1,676)	(8.46)
รวมรายได้ที่มีโชดกเบี่ย	14,092	9,971	4,121	41.33	13,633	459	3.36

□ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 จำนวน 15,796 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,685 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.64 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์ ประกอบกับรายได้รวมที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราสวนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ อยู่ที่ร้อยละ 38.36 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 45.94

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ลดลง 1,945 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.97 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์และค่าใช้จ่ายกิจกรรมทางการตลาด ประกอบกับรายได้รวมสุทธิที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราสวนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 ปรับตัวลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 45.02

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2563	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	7,475	8,199	(724)	(8.83)	8,543	(1,068)	(12.51)
ค่าตอบแทนกรรมการ	95	22	73	340.75	91	4	4.46
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	2,907	3,044	(137)	(4.51)	3,025	(118)	(3.90)
ค่าภาษีอากร	1,230	1,394	(164)	(11.85)	1,268	(38)	(3.02)
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	4,089	4,822	(733)	(15.20)	4,814	(725)	(15.06)
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	15,796	17,481	(1,685)	(9.64)	17,741	(1,945)	(10.97)
อัตราสวนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ							
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	38.36	45.94	(7.58)		45.02		(6.66)

□ ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss)

ธนาคารและบริษัทย่อยมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับไตรมาสนี้ จำนวน 20,192 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน จำนวน 8,320 ล้านบาท หรือร้อยละ 70.08 และเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน จำนวน 12,645 ล้านบาท หรือร้อยละ 167.55 เกิดจากการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบเพื่อรองรับความไม่แน่นอนของสถานะเศรษฐกิจที่หดตัวลงจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ประกอบกับมาตรการของทางการที่ให้สถาบันการเงินให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทำให้ยังคงต้องมีการติดตามดูแลคุณภาพหนี้อย่างใกล้ชิด ธนาคารและบริษัทย่อยจึงใช้หลักความระมัดระวังอย่างต่อเนื่องในการพิจารณาสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนและไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

ทั้งนี้ อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2563 อยู่ที่ร้อยละ 3.87 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 2.35 และร้อยละ 1.57 ตามลำดับ

ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected credit loss)

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 2 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	การเปลี่ยนแปลง เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ไตรมาสที่ 2 ปี 2562	การเปลี่ยนแปลง เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น /หนี้สูญ							
หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า	20,192	11,872	8,320	70.08	7,547	12,645	167.55
อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น							
ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	3.87	2.35	1.52	1.57	2.30		

ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จำนวน 133,104 ล้านบาท

— เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพและทรัพย์สินรอการขาย

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 94,441 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.92 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 91,545 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.88 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

	สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิ.ย. 2563	31 มี.ค. 2563
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	94,441	91,113
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.92	3.86
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	91,545	88,702
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.88	3.83

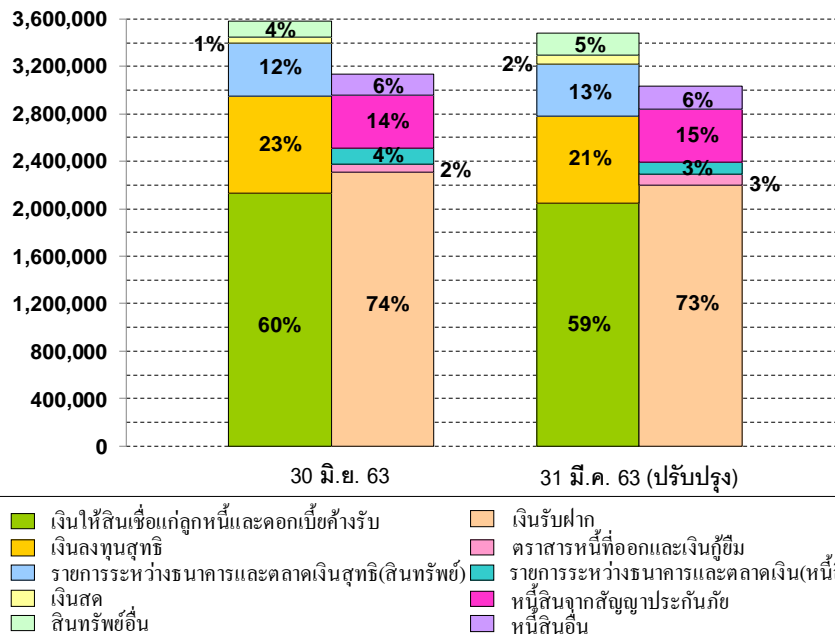
ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายสุทธิ จำนวน 26,778 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.75 ของสินทรัพย์รวม

4.2 ฐานะทางการเงิน

โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)

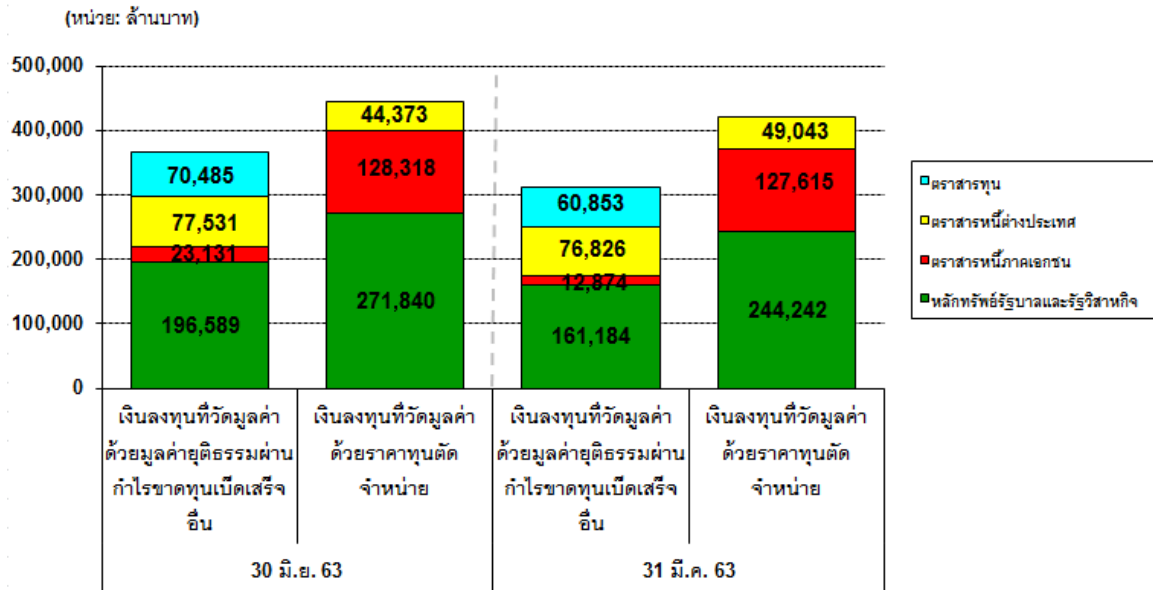


□ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 3,585,800 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 102,273 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.94 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ และเงินลงทุนสุทธิ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 2,126,753 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 83,660 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.09 ส่วนใหญ่เกิดจากเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์
- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 812,267 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 79,630 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.87 ส่วนใหญ่เกิดจากการลงทุนเพิ่มขึ้นในพันธบัตรรัฐบาล
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 449,489 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 9,816 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.23 เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร

เงินลงทุนในหลักทรัพย์



□ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 3,135,108 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 101,294 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.34 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก และรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 2,307,997 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 105,885 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.81 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากออมทรัพย์
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 127,767 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 23,740 ล้านบาท หรือร้อยละ 22.82 ส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 454,076 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 5,551 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.24 โดยเพิ่มขึ้นตามการทำธุรกรรมของธุรกิจประกันชีวิต
- ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 71,427 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 16,510 ล้านบาท หรือร้อยละ 18.78 ส่วนใหญ่เกิดจากการไถ่ถอนตราสารด้อยสิทธิก่อนครบกำหนด ในตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 ของธนาคารกรุงไทย ครั้งที่ 1/2557 ซึ่งครบกำหนดไถ่ถอนในปี 2568

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของธนาคาร) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีจำนวน 402,386 ล้านบาท ลดลงจำนวน 4,403 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.08 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เกิดจากธนาคารมีกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 จำนวน 2,175 ล้านบาท แต่ได้อนุมัติการจ่ายปันผลจากการกำไรสุทธิสำหรับปี 2562 จำนวน 11,859 ล้านบาท ในเดือนเมษายน 2563

□ ผลกระทบจากการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ธนาคารและบริษัทย่อยได้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน และมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่า ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

- มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 กระทบต่อการจัดประเภทรายการใหม่ และการวัดมูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน การด้อยค่าของสินทรัพย์ทางการเงิน และการบัญชีป้องกันความเสี่ยง
- มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 กระทบต่องบการเงินในฐานะผู้เช่าที่ต้องรับรู้สินทรัพย์สิทธิการใช้และหนี้สินตามสัญญาเช่า โดยยกเว้นการรับรู้รายการสำหรับสัญญาเช่าระยะสั้นหรือสินทรัพย์อ้างอิงที่มีมูลค่าต่ำ

สำหรับผลกระทบต่องบแสดงฐานะการเงินจากการถือปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวข้างต้นเป็นครั้งแรก ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 มีดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	ณ วันที่ 1 ม.ค. 2563 ¹⁾	
	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
สินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้น	13,067	6,458
หนี้สินรวมเพิ่มขึ้น	4,259	4,042
ส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้น	8,808	2,416

¹⁾ ก่อนการจัดสรรผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

□ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 3,135,108 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 402,386 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 7.79 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 มีจำนวน 2,307,997 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 64.36 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินรวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้น มีสัดส่วนร้อยละ 3.56 และร้อยละ 1.99 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 มีจำนวน 2,126,753 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 92.15 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญของธนาคารและบริษัทย่อย

(หน่วย: ล้านบาท)

ระยะเวลา	เงินรับฝาก				เงินให้สินเชื่อ			
	30 มิ.ย. 2563	ร้อยละ	31 ธ.ค. 2562	ร้อยละ	30 มิ.ย. 2563	ร้อยละ	31 ธ.ค. 2562	ร้อยละ
≤ 1 ปี	2,285,053	99.01	2,047,529	98.82	908,344	42.54	933,893	46.65
> 1 - 5 ปี	22,944	0.99	24,520	1.18	478,620	22.42	392,169	19.59
> 5 ปี	-	-	-	-	748,117	35.04	675,894	33.76
รวม	2,307,997	100.00	2,072,049	100.00	2,135,081	100.00	2,001,956	100.00

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 เงินฝากที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนมากกว่าเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ซึ่งถือว่าเป็นปกติของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งจะมีการระดมทุนระยะสั้นเพื่อการปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนในระยะยาวเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม เงินฝากของธนาคารโดยส่วนใหญ่จะมีการต่ออายุอย่างต่อเนื่องเมื่อครบกำหนดตามสัญญา จึงมีแนวโน้มว่าเงินฝากดังกล่าวจะอยู่กับธนาคารเป็นเวลานานกว่าระยะเวลาตามสัญญา ทำให้ธนาคารสามารถใช้เป็นแหล่งเงินสนับสนุนการให้สินเชื่อได้

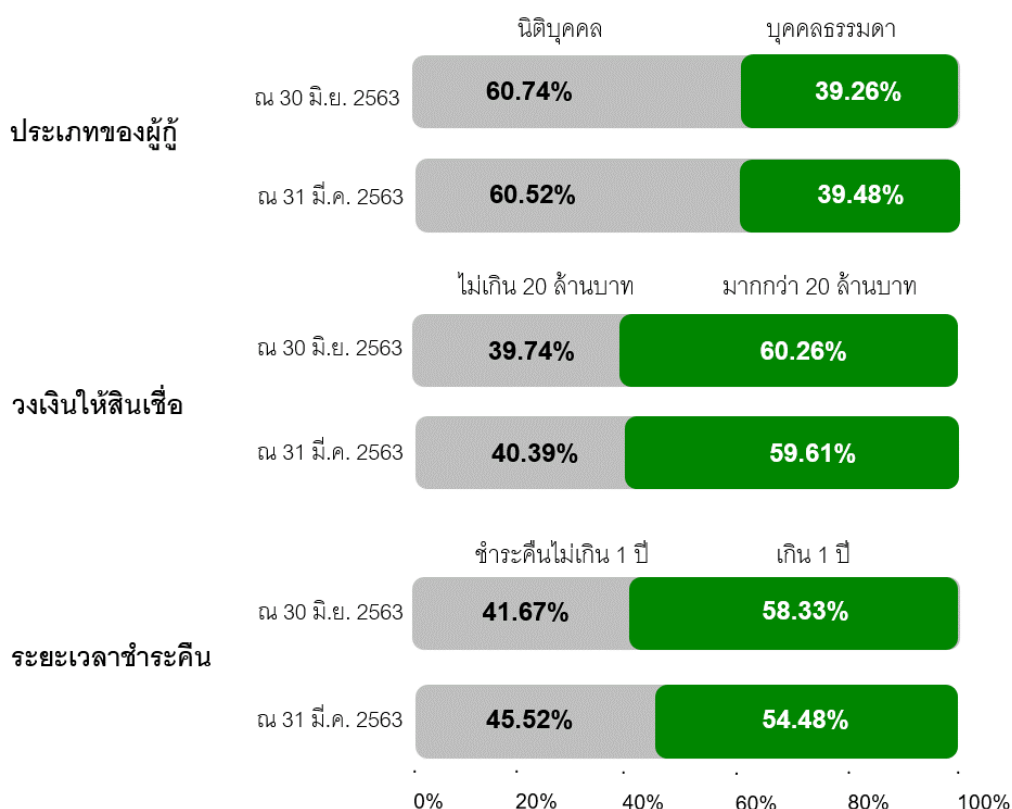
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

□ เงินให้สินเชื่อ

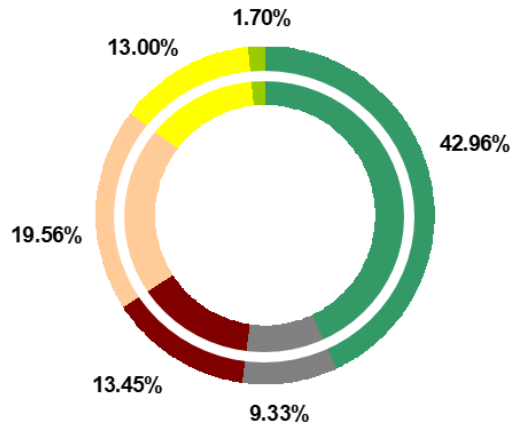
ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อ ตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 2,126,753 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 83,660 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.09 จากยอดสินเชื่อจำนวน 2,043,093 ล้านบาท ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 60.74 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามวงเงินการให้กู้ยืม ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 60.26 มีการกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 39.74 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 41.67 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทผู้กู้ วงเงินให้สินเชื่อ และระยะเวลาการชำระคืน



เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย



ณ 30 มี.ย. 2563

- การเกษตรและเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์
- ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง
- การสาธารณูปโภคและบริการ
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- อื่นๆ

สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	30 มี.ย. 2563		31 มี.ค. 2563	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾
เงินให้สินเชื่อ	1,498,228	569,735	1,433,825	552,207

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 2 ปี 2563 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) เติบโต 64,403 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.49 จากไตรมาสก่อน จากสินเชื่อกลุ่มธุรกิจลูกค้าบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ ปีโตรเลียมและผลิตภัณฑ์เคมี การสื่อสาร และการอุปโภคบริโภค รวมทั้งสินเชื่อธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้าง โรงแรมและร้านอาหาร การอุปโภคบริโภค และการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องตามมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ของธนาคารแห่งประเทศไทย

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล ปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อน 17,528 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 0.03 อันเป็นผลจากการเติบโตของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ยังคงนำเสนอสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการ

ของลูกค้าย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม อาทิ สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ และสินเชื่อบ้านช่วยได้ ในขณะที่สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ในระดับทรงตัว

ในไตรมาสนี้ ธนาคารให้ความร่วมมือกับรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทย ออกมาตรการพิเศษด้านสินเชื่อเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหนี้และเสริมสภาพคล่องให้กับลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจและสถานการณ์โรคโควิด-19 ครอบคลุมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ 6 ประเภท ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรเงินด่วน Xpress Cash สินเชื่อเงินด่วน Xpress Loan สินเชื่อบ้าน สินเชื่อธุรกิจ SME และสินเชื่อรถ KLeasing โดยมุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. พักชำระเงินต้นจ่ายแต่ดอกเบี้ย หรือพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 2. ลดยอดผ่อนต่องวด และ 3. ให้วงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้าธุรกิจเพื่อเพิ่มสภาพคล่องที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและช่วยให้สามารถประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ผ่านโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) วงเงินกู้ต่อรายสูงสุด 20 ล้านบาท โครงการ SME สร้างไทย โดยมี บสย. ค้ำประกัน วงเงินกู้ต่อรายสูงสุด 30 ล้านบาท และโครงการแก้แค้นใจดี เจ้าหนี้มีใจ สำหรับธุรกิจ SME ที่มีพนักงานไม่เกิน 200 คน

ทั้งนี้ ธนาคารมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมหากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงและพร้อมให้ความร่วมมือตามนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐที่จะช่วยเหลือผู้ประกอบการในการช่วยฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของไทย

□ เงินรับฝาก

เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		30 มิ.ย. 2563	31 มี.ค. 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
เงินรับฝากรวม	100.00	2,307,997	2,202,112	105,885	4.81
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.62	129,821	121,265	8,556	7.06
เงินรับฝากออมทรัพย์	74.11	1,710,440	1,597,848	112,592	7.05
เงินรับฝากประจำ	20.27	467,736	482,999	(15,263)	(3.16)

ยอดเงินรับฝากรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 เพิ่มขึ้น 105,885 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.81 จากไตรมาสก่อน ซึ่งเพิ่มติดต่อกันเป็นไตรมาสที่ 2 ท่ามกลางแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง โดยสาเหตุหลักเกิดจากความต้องการถือสภาพคล่องที่ใกล้เคียงเงินสดจากลูกค้าทั้งภาคธุรกิจและครัวเรือน เพื่อรองรับความไม่แน่นอนในสถานการณ์การปิดสถานประกอบการจำนวนมากจากมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ทำให้มีเงินฝากไหลเข้าในบัญชีออมทรัพย์และกระแสรายวันเพิ่มขึ้น อันนำไปสู่การชะลอการออกผลิตภัณฑ์เงินรับฝากประจำใหม่เพื่อทดแทนส่วนที่ครบกำหนดฝาก

ทั้งนี้ ธนาคารยังคงกลยุทธ์รักษาสภาพคล่องและบริหารจัดการต้นทุนเงินฝากให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งมีการกระจายตัวของสัดส่วนเงินฝากจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างสมดุล เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคารแห่งความยั่งยืนและการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเชื่อมโยงกับบริการทางการเงินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ตอบโจทย์การดำเนินชีวิตวิถีใหม่ของลูกค้าอย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา ซึ่งในไตรมาสนี้ ธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings Account) ไปยังกลุ่มลูกค้าทั่วไปและลูกค้าระดับกลาง รวมถึงกลุ่ม Young Gen ได้เพิ่มขึ้นกว่า 160,000 บัญชี โดยในจำนวนนี้มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 66 ที่เป็นลูกค้าใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคาร

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังนำเสนอการลงทุนในกองทุนรวมที่มีโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีภายใต้ภาวะความผันผวน โดยร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด พัฒนากลยุทธ์และบริการด้านการลงทุนให้ตอบโจทย์ผู้ลงทุนโดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ และแนะนำการบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้นและเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

4.4 การบริหารเงิน

ธุรกรรมการกู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 0.60 ต่อปี ปรับตัวลดลงจากร้อยละ 1.04 ต่อปีในไตรมาสแรก โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกับการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงอีกจากร้อยละ 0.75 ต่อปี เป็นร้อยละ 0.50 ต่อปี ในการประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงิน เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563 และมติคณะกรรมการนโยบายการเงิน เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2563 ที่คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0.50 ต่อปี

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุนที่คำนึงถึงการดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นเป้าหมายหลัก รวมถึงมีการกำหนดกลยุทธ์การลงทุนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจและความเคลื่อนไหวของตลาดเงินตลาดทุนในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งภายใต้แนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่ปรับตัวลดลงตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจไทยจากผลกระทบของโรคโควิด-19 ทำให้ในไตรมาสนี้ธนาคารเพิ่มการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่อัตราผลตอบแทนเหมาะสม รวมทั้งลงทุนเพิ่มในพันธบัตรต่างประเทศที่มีระดับความน่าเชื่อถือที่สูง เมื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาลไทย เพื่อสร้างผลตอบแทนให้แก่ธนาคารภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 2 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรับ ¹⁾					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ²⁾	41.12	843	987	(144)	(14.59)
เงินลงทุน	58.88	1,207	1,231	(24)	(1.95)
รวม	100.00	2,050	2,218	(168)	(7.57)

หมายเหตุ: ¹⁾ เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

²⁾ รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

รายได้ดอกเบี้ยในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 รวมเป็นจำนวน 2,050 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 168 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการลดลงร้อยละ 7.57 โดยมีสาเหตุหลักจากการปรับตัวลงของอัตราดอกเบี้ยธุรกรรมซื้อคืนพันธบัตร

□ อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง

ธนาคารดำรงเงินฝากกระแสรายวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดโดยเฉลี่ยรายบัญชีแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1.00 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมบางประเภท ซึ่งโดยเฉลี่ยของบัญชีวันที่ 30 มิถุนายน 2563 ธนาคารมีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและเงินสดที่ศูนย์เงินสด รวมเป็นจำนวน 31,574 ล้านบาท

4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย¹⁾ และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(หน่วย: ล้านบาท)

ผลการดำเนินงาน	งวดแรก ปี 2563	งวดแรก ปี 2562	ปี 2562	
บจก.หลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย	สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ	1,415,539	1,389,919	1,431,243
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	19.85	18.50	18.50
บมจ.หลักทรัพย์ กสิกรไทย	ปริมาณการซื้อขาย	575,427	308,822	683,036
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	3.79	2.96	3.04
บจก.ลีสซิ่งกสิกรไทย	ยอดคงค้างสินเชื่อ	112,623	112,292	114,769
บจก.แพคเดอริ แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย	ยอดคงค้างสินเชื่อ	23,082	21,298	22,876
บมจ.เมืองไทยประกันชีวิต	เบี้ยประกันชีวิตรวบรวม	35,943	42,696	83,840
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	12.57	14.44	13.72

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่รวม บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย เนื่องจากเป็นบริษัทที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจทางการเงิน

ในงวดแรกปี 2563 บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีภาพรวมผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อันเนื่องมาจากการร่วมแรงร่วมใจของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด ดำเนินการติดตามสถานการณ์การลงทุน ผลตอบแทน และความเสี่ยงของตราสารทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างใกล้ชิดมากขึ้นกว่าในช่วงสถานการณ์ปกติ รวมทั้งติดต่อประสานงานเพื่อติดตามข้อมูลการลงทุน และมุมมองทางด้านตลาดต่าง ๆ จากพันธมิตรบริษัทจัดการลงทุนต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถประเมินภาพผลตอบแทนและความเสี่ยงในหลักทรัพย์ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับสัดส่วนการลงทุนให้เหมาะสม และสร้างโอกาสได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์อื่น ๆ ตลอดจนควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ถือหน่วยลงทุนของบริษัท นอกเหนือจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลสถานการณ์การลงทุนผ่านช่องทางดิจิทัลให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการชี้แจงอย่างละเอียดในประเด็นที่อาจสร้างความกังวลให้แก่ลูกค้ากองทุน เพื่อให้ลูกค้ารับทราบและเชื่อมั่นในการบริหารจัดการการลงทุนของบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกในการลงทุน และการบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ผ่านช่องทาง My Message ของแอปพลิเคชัน K-My Funds, e-News KAsset และ Facebook

ผลจากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้ในงวดแรกปีนี้ บริษัทมีสินทรัพย์ภายใต้การจัดการเป็นอันดับ 1 ในประเภทธุรกิจจัดการกองทุนรวม ด้วยส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 22.05 และมีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์ภายใต้การจัดการจัดการทั้งหมดที่ร้อยละ 19.85 อันเป็นผลจากความร่วมมือเป็นอย่างดีกับธนาคารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พร้อมสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยนำเสนอกองทุนรวมที่มีโอกาสได้ผลตอบแทนมากกว่าเงินฝากประจำ อาทิ กองทุนเปิดเค ตราสารหนี้ต่างประเทศ 3 เดือน และ 6 เดือน รวมทั้งมีการนำเสนอกองทุนรวมใหม่เพื่อส่งเสริมการออมระยะยาวและได้รับสิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษี

อาทิ กองทุนเปิดเค ซูเปอร์สตาร์ เพื่อการออมพิเศษ (K-SUPSTAR-SSFX) ซึ่งเป็นกองทุน SSFX ที่มีขนาดกองทุนใหญ่ที่สุดในอุตสาหกรรม โดยมีกลยุทธ์การลงทุนเช่นเดียวกับกองทุน K-STAR-A(R) ที่ได้รับการจัดอันดับ 5 ดาวจากมอร์นิ่งสตาร์

- บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่โรคโควิด-19 มีผลกระทบต่อความผันผวนในตลาดทุน บริษัทจึงเพิ่มความระมัดระวังในการให้คำแนะนำการลงทุนและการเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนของลูกค้า ขณะเดียวกัน ยังได้พัฒนาระบบการเปิดบัญชีหลักทรัพย์ออนไลน์สำหรับนักลงทุนรายใหม่ ซึ่งส่งผลให้มีการเปิดบัญชีลูกค้าในช่องทางออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการลงทุน และเพิ่มฟังก์ชันการลงทุนที่หลากหลาย ตลอดจนการให้ความรู้ด้านการลงทุนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของนักลงทุนในโลกยุคดิจิทัลที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลการลงทุนได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้ในงวดแรกปี 2563 บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 3.79

- บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด มียอดคงค้างเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.29 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2562 ซึ่งเป็นทิศทางที่สอดคล้องกับยอดขายของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศที่หดตัวลงตามสภาวะเศรษฐกิจจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งนี้ บริษัทได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบด้วยการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา 3 รอบบัญชี และมาตรการพักชำระเงินต้นเป็นระยะเวลา 12 เดือน เพื่อบรรเทาภาระและช่วยเหลือลูกหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

- บริษัท แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด ให้บริการลีสซิ่งและเช่าซื้อเครื่องจักร โดยมียอดคงค้างสินเชื่อในงวดแรกปี 2563 ขยายตัวที่ร้อยละ 8.38 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ตามการให้สินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้าง ขณะที่บริษัทยังมุ่งเน้นสร้างพันธมิตรกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรอย่างต่อเนื่อง และขยายไปยังผู้จำหน่ายเครื่องจักรในอุตสาหกรรมใหม่ ได้แก่ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ (Robotics) และเทคโนโลยีดิจิทัล ซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรมอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ และอุตสาหกรรมพลังงานทดแทน เช่น Solar Rooftop ขณะเดียวกัน บริษัทได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 ในการลดภาระการผ่อนชำระหนี้ของลูกค้าอย่างทั่วถึง

- บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ยังรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิต โดยมีส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันชีวิตรับรวมร้อยละ 12.57 เป็นอันดับที่ 3 ของระบบ อันเป็นผลจากความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทย ในการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม อาทิ มอบความคุ้มครองประกันชีวิตจากโรคโควิด-19 ฟรีให้กับลูกค้า K PLUS ที่ลงทะเบียนรับสิทธิผ่าน Line KBank Live และนำเสนอแบบประกันชีวิตจากโรคโควิด-19 ผ่านช่องทางสาขาสำหรับลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครองเพิ่มเติม รวมทั้งพัฒนาแบบประกันชีวิตและสุขภาพเหมาจ่าย “ป่วยหายห่วง” ที่นำเสนอผ่านช่องทางสาขาและช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งขยายฐานผู้เอาประกันภัยรายใหม่ในผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบคุ้มครองตลอดชีพเพิ่มขึ้นเป็นอันดับ 1 ของตลาด ซึ่งช่วยสนับสนุนเบี้ยรับรายใหม่ของผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพและโรคร้ายแรงให้ปรับตัวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ทั้งนี้ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บริษัทได้ปรับรูปแบบการดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจ โดยพัฒนาช่องทางดิจิทัลสำหรับการบริการหลังการขายผ่านแอปพลิเคชัน MTL Click เพื่อรองรับนโยบายรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม อาทิ ตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ ชำระเบี้ยประกัน เคลมสินไหม และเปิดให้ทำธุรกรรมผ่าน VDO call เกี่ยวกับบริการข้อมูลแบบประกันชีวิตและสุขภาพและบริการกู้ตามสิทธิ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการฝึกอบรมพนักงานธนาคารผ่านระบบ e-Learning ควบคู่ไปกับการปรับรูปแบบการทำงานจากที่บ้านโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน เพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าและคู่ค้าของบริษัท

4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย¹⁾

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2563 กลุ่มธุรกิจทางการเงินกสิกรไทยมีเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 421,970 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 358,611 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 63,359 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 18.09 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 12.00 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง

- กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย²⁾

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและ ส่วนเพิ่ม ³⁾	30 มิ.ย. 2563	31 มี.ค. 2563	ขั้นต่ำและ ส่วนเพิ่ม ³⁾	31 ธ.ค. 2562	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.50	15.38	15.17	9.00	16.19	16.76	16.19
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	8.00	15.38	15.17	7.50	16.19	16.76	16.19
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.71	3.36	-	3.43	2.34	2.36
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	12.00	18.09	18.53	11.50	19.62	19.10	18.55

- งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ตามกฎหมาย	Basel III						
	ขั้นต่ำและ ส่วนเพิ่ม ³⁾	30 มิ.ย. 2563	31 มี.ค. 2563	ขั้นต่ำและ ส่วนเพิ่ม ³⁾	31 ธ.ค. 2562	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.50	14.15	14.08	9.00	14.94	15.46	14.89
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	8.00	14.15	14.08	7.50	14.94	15.46	14.89
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.83	3.49	-	3.58	2.45	2.46
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	12.00	16.98	17.57	11.50	18.52	17.91	17.35

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดแรกเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านมติที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีที่มีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักจากเงินกองทุนทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี

²⁾ กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามการกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส.เพทาย และบริษัทอื่นๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

³⁾ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่ม 2 ประเภท ประกอบด้วย

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer): ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น เพิ่มเติมอีกในอัตราร้อยละ 2.50 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มสำหรับธนาคารที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs Buffer): ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารที่จัดเป็น D-SIBs ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสียหายในรูปของเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นอัตราร้อยละ 1 โดยทยอยดำรงที่อัตราร้อยละ 0.50 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 และเพิ่มเป็นร้อยละ 1 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างรุนแรง และทำให้สภาวะแวดล้อมการดำเนินธุรกิจมีความท้าทายมากขึ้น ทำให้ในไตรมาสนี้ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย และธนาคารพาณิชย์รายอื่นของไทย ขณะเดียวกัน สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) ได้ปรับเปลี่ยนแนวโน้มอันดับความน่าเชื่อถือระยะยาวของธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวนหลายแห่ง ซึ่งรวมธนาคารกสิกรไทยด้วย จากเชิงบวกเป็นมีเสถียรภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนแนวโน้มอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศไทยจากเชิงบวกเป็นมีเสถียรภาพ อย่างไรก็ตาม อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นเดือนมีนาคม 2563

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	30 มิ.ย. 2563	31 มี.ค. 2563
มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส ¹⁾		
สกุลเงินต่างประเทศ		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	เชิงบวก
ระยะยาว - ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ	Baa1	Baa1
- เงินฝาก	Baa1	Baa1
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	A3	A3
- ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	Baa3	Baa3
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2	P-2
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	P-2	P-2
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)	Baa1	Baa1
สกุลเงินในประเทศ		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	เชิงบวก
ระยะยาว - เงินฝาก	Baa1	Baa1
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	A3	A3
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 เรทติ้งส์¹⁾**อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)**

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	BBB	BBB+
ระยะสั้น	F3	F2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ	BBB	BBB+
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability)	bbb	bbb+
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III	BB+	BBB
สนับสนุน	2	2
สนับสนุนขั้นต่ำ	BBB-	BBB-

อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ

แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว	AA+(tha)	AA+(tha)
ระยะสั้น	F1+(tha)	F1+(tha)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III	AA-(tha)	AA(th)

หมายเหตุ:¹⁾ อันดับความน่าเชื่อถือระยะยาว ซึ่งถือเป็นระดับที่นำลงทุน (Investment Grade) สำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรทติ้งส์ คือ ระดับตั้งแต่ Baa3 BBB- และ BBB- ตามลำดับ ขณะที่อันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้นนั้น ระดับที่นำลงทุนสำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรทติ้งส์ ได้แก่ ระดับตั้งแต่ P-3 A-3 และ F3 ตามลำดับ

5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารวางแผนทางการจัดการงานทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่ใน 2 ส่วนหลัก ได้แก่ แนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน โดยการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- **แนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงาน ควบคู่กับการช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ โดยมีแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

- **ให้อำนาจผู้บริหารแต่ละหน่วยงานพิจารณาการเข้าปฏิบัติงาน** ในอาคารสำนักงานของพนักงานในสัดส่วนร้อยละ 50-60 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด โดยปรับเปลี่ยนเวลาทำงานและพักรับประทานอาหารกลางวัน
- **ดำเนินมาตรการการรักษาสุขอนามัยแก่พนักงาน** ประกอบด้วย การตั้งจุดวัดอุณหภูมิ ขอความร่วมมือในการสวมหน้ากากตลอดเวลา จำกัดสิทธิเข้าอาคารสำนักงานของบุคคลภายนอกและงดนำบุตรหลานเข้ามาในอาคารสำนักงาน จำกัดจำนวนคนในการใช้ลิฟต์ร่วมกันและงดพูดคุยในลิฟต์ จำกัดจำนวนผู้เข้าประชุม และเวลาการใช้ห้องประชุม รวมทั้งส่งเสริมการประชุมออนไลน์ผ่านโปรแกรม Microsoft Teams นอกจากนี้ ยังจัดการทำความสะอาดพื้นที่ต่าง ๆ ในอาคารด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อและการอบโอโซนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ตลอดจนดูแลสุขอนามัยของร้านอาหารภายในธนาคาร ทั้งในส่วนของผู้จำหน่ายและผู้ให้บริการด้วยการสวมอุปกรณ์ป้องกัน รักษาระยะห่างระหว่างการต่อแถวซื้ออาหาร งดนำอาหารมารับประทานร่วมกัน และส่งเสริมการชำระเงินผ่าน QR Code
- **ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินเฉพาะคราวแก่พนักงานและครอบครัว** เพื่อบรรเทาผลกระทบทางเศรษฐกิจ และเปิดโอกาสให้พนักงานแจ้งความประสงค์ขอชะลอการชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการเป็นเวลา 6 เดือน
- **แนะนำแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้าน** อาทิ ตั้งการแจ้งเตือนสิ่งที่ต้องทำในแต่ละวัน (To do Lists) การจัดลำดับความสำคัญของงาน รวมถึงการสื่อสารและติดตามความคืบหน้าของงาน พร้อมทั้งวางแผนแก้ไขปัญหาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน (Agile Way of Work) และปรับตัวให้เข้ากับการทำงานรูปแบบใหม่
- **พัฒนาทักษะของพนักงานผ่านหลักสูตรออนไลน์** รวมถึงการจัดการทบทวนความรู้เพื่อใช้ในการขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตและใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- **เสริมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับองค์กรของพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์** เป็นประจำทุกสัปดาห์ ผ่านกิจกรรม K“NOW” ซึ่งสอดแทรกข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านแบบทดสอบเสมือนจริง (Virtual Quiz) รวมถึงจัดทำรายการ “ล้านเรื่องเล่า” เพื่อแบ่งปันวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่

ทั้งนี้ ธนาคารได้ยกเลิกโครงการฝึกงานของนิสิตนักศึกษา (K Capstone) ประจำปี 2563 เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาด โดยยังคงให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและมอบของที่ระลึกแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ

- **แผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสร้างความผูกพันและการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงาน รวมถึงการบริหารแรงงานสัมพันธ์ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

- **CEO Town Hall (ครอบครัวคนตัว K):** ช่องทางการสื่อสารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารถึงพนักงาน ในประเด็นกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการดำเนินงานของธนาคารในสถานการณ์โรคโควิด-19 และวัฒนธรรมองค์กร ที่ถ่ายทอดสด (Live) บนช่องทางออนไลน์เป็นประจำทุกเดือน
- **Klasssi ช่องทางการเรียนรู้ใหม่สำหรับพนักงานและบุคคลภายนอก:** แพลตฟอร์มออนไลน์รูปแบบใหม่ที่มุ่งพัฒนาทักษะและความรู้เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ครอบคลุมองค์ความรู้ด้านธุรกิจ เทคโนโลยี และบุคลากร โดยติดตามรายละเอียดผ่าน Facebook page: Klasssi และช่อง Klasssi บน YouTube
- **การบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ:** ธนาคารเปิดโอกาสให้มีการหารือเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับธนาคาร โดยจัดการประชุมร่วมระหว่างสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย เพื่อแก้ไขปัญหาการกระทำผิดของพนักงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานสามารถส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และลดความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษาแก่พนักงานในด้านแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของประเทศในกลุ่ม AEC รวมทั้งสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดของแต่ละประเทศ

5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2563 บริษัท กสิกรบิสิเนส-เทคโนโลยีกรุ๊ป (KBTG) ได้ศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบโจทย์กลยุทธ์ของธนาคารในการรักษาความสามารถด้านการแข่งขัน และเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของพฤติกรรมผู้บริโภค ความท้าทายจากการแข่งขันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ อีกทั้งยังมีมาตรการช่วยเหลือสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- **แอปพลิเคชัน K PLUS:** พัฒนาระบบและปรับปรุงฟีเจอร์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน ดังนี้
 1. พัฒนาระบบเพื่อรองรับธุรกรรมด้านสินเชื่อบนแอปพลิเคชัน K PLUS ทั้งการจ่ายค่างวด และการตรวจสอบข้อมูลสินเชื่อ อาทิ การดูประวัติการจ่ายค่างวด และการขอเอกสารแสดงบันทึกรายการ
 2. พัฒนาระบบงานบริการ Wealth PLUS เพื่อสร้างพอร์ตการลงทุนอัตโนมัติ (Robo-advisor) บน K PLUS ซึ่งจะเป็นตัวช่วยในการลงทุนและการวางแผนทางการเงินให้ลูกค้า
 3. ปรับปรุงฟีเจอร์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน อาทิ
 - ขยายสกุลเงินให้รองรับการโอนเงินระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นอีก 6 สกุล คือ ดอลลาร์สหรัฐฯ (USD) ปอนด์อังกฤษ (GBP) ดอลลาร์ฮ่องกง (HKD) ดอลลาร์สิงคโปร์ (SGD) ดอลลาร์ออสเตรเลีย (AUD) และยูโร (EUR)
 - ขยายการให้บริการแก่ลูกค้าที่อายุตั้งแต่ 12 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป สามารถสมัครใช้บริการ K PLUS ได้ด้วยตนเอง
 - ปรับปรุงระบบการปลดล็อกรหัสผ่านได้ด้วยตนเอง เมื่อรหัสผ่านถูกล็อก

- เพิ่มบริการซื้อแพ็คเกจเสริมเอไอเอสได้ บนเมนูเติมเงิน
 - ให้ลูกค้ามีสิทธิเลือกยินยอมเปิดเผยหรืออนุญาตให้ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เพื่อรับข้อเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ และสิทธิพิเศษจากธนาคาร ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- พัฒนาระบบให้สามารถรองรับมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าผู้ประกอบการ รวมถึงลูกค้าสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถจากบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด
- พัฒนาเทคโนโลยี OCR (Optical Character Recognition) ในการสแกนใบเสร็จเพื่อนำข้อมูลใบเสร็จมาแบ่งยอดชำระเงินกับเพื่อนใน LINE Group โดยใช้ขุนทอง (KhunThong: Line Social Chatbot)
- พัฒนาเทคโนโลยี Contactless ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและงานวิจัยด้านการวิเคราะห์ใบหน้า (Face Recognition) เพื่อยืนยันตัวตนบุคคล โดยได้ขยายการทดลองจากการจ่ายเงินในห้องอาหารของ KBTG ผู้การยืนยันตัวตนและชำระเงินที่ร้านแบล็คแคนยอน รวมทั้งการเปิดใช้งานล็อกเกอร์ที่อาคาร K+ Building โดยไม่มีการสัมผัส
- พังกัชั้นการใช้งานเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรม (Blockchain)
 - ร่วมมือกับสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA) ภายใต้โครงการทดสอบและพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการเกี่ยวกับตลาดทุน โดยดำเนินการเสนอขายและออกหุ้นกู้สกุลเงินยูโรให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันในประเทศ
 - ร่วมมือกับร้านแบล็คแคนยอน พัฒนาการทดลองใช้ใบเสร็จดิจิทัลบนแพลตฟอร์ม ReKeep เพื่อลดการสัมผัสและลดการใช้กระดาษ

Disclaimer

บทความบางบทความที่ปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้เป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต (Forward-Looking Statement) เกี่ยวกับฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ซึ่งธนาคารได้จัดทำขึ้นโดยอาศัยสมมติฐานหลายประการ รวมทั้งอาศัยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลภายนอกเท่าที่มีอยู่ ณ วันที่ที่บทความดังกล่าวได้ถูกจัดทำขึ้น บทความที่มีคำเช่นว่า “คาดว่า” “เชื่อว่า” “ประมาณว่า” เป็นต้น และข้อความอื่นในทำนองเดียวกัน นั้นจัดเป็นบทความคาดการณ์ในอนาคตซึ่งอาจมีความไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ในอนาคตต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียง การเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจ การเมือง หรือภาวะภัยระดับโลกหรือระดับประเทศ ดังนั้น ผู้อ่านหรือผู้รับข้อมูลจึงต้องศึกษาบทความด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณของตนเอง รวมทั้งพิจารณาข้อเท็จจริง/ข้อมูลที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือเข้าทำธุรกรรม

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 thick vertical bar on the right side. The shape is smooth and organic in form.

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