



คำอธิบายและการวิเคราะห์ ของฝ่ายจัดการ

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2564

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2564

ภาวะเศรษฐกิจไทยในไตรมาส 2 ปี 2564 ได้รับผลกระทบมากขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกที่สาม ซึ่งเพิ่มแรงกดดันต่อทิศทางการใช้จ่ายของภาคครัวเรือนและธุรกิจ และมีผลให้การฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวและธุรกิจอื่นในห่วงโซ่อุปทานถูกเลื่อนออกไป แม้ว่ามาตรการเยียวยาเศรษฐกิจของภาครัฐและการขยายตัวของภาคส่งออกยังคงเป็นปัจจัยหนุนเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง แต่ความเสี่ยงของเศรษฐกิจไทยยังอยู่ในระดับสูงจากความกังวลและความไม่แน่นอนของสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการกระจายวัคซีนเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ธนาคารต้องบริหารจัดการเพื่อร่วมประคับประคองธุรกิจและสถานะทางการเงินของลูกค้าให้สามารถก้าวข้ามอุปสรรคไปด้วยกัน

ท่ามกลางสถานการณ์ที่มีความท้าทายสูงตามความเสี่ยงเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น ธนาคารกสิกรไทยยังคงดำเนินธุรกิจตามหลักการของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม รวมทั้งการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางด้วยปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ธนาคารจึงดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติโควิด-19 ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งบริการด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการและพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า รวมทั้งตอบโจทย์การนำเสนอโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ให้กับทุกภาคส่วนในระบบนิเวศน์ของธนาคารภายใต้บริบทธุรกิจใหม่ที่ไร้ขอบเขต โดยตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำที่มีความพร้อมรับมือกับความผันผวนของเศรษฐกิจทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติได้อย่างทัน่วงที

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรจากการดำเนินงานก่อนหักผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและภาษีเงินได้จำนวน 23,786 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 290 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.23 ขณะที่กำไรสุทธิปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,733 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.31 มาอยู่ที่ 8,894 ล้านบาท เนื่องจากมีการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss: ECL) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 2,157 ล้านบาท หรือร้อยละ 24.93 เพื่อรองรับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจและผลกระทบต่อคุณภาพหนี้ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปจากการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย อย่างไรก็ตาม หากเปรียบเทียบงวดแรกปีนี้กับงวดเดียวกันของปีก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 9,971 ล้านบาท หรือร้อยละ 104.40 เนื่องจากมีการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจำนวน 19,457 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 39.32 หลังจากที่ยอดแรกของปีก่อนได้ตั้งสำรองไว้แล้วเป็นจำนวนสูงถึง 32,064 ล้านบาท

ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 รายได้ดอกเบี้ยสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อยเพิ่มขึ้นจำนวน 1,584 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.63 ส่วนใหญ่เกิดจากการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ ส่งผลให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.22 ในขณะที่รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 756 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.36 เป็นผลจากการลดลงของค่าธรรมเนียมและบริการรับสุทธิ รวมทั้งการปรับมูลค่ายุติธรรม (Mark to Market) ของสินทรัพย์ทางการเงินตามภาวะตลาด อย่างไรก็ตาม รายได้สุทธิจากการรับประกันภัยปรับตัวเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 538 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่มาจากค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 41.78

สำหรับสถานะเงินกองทุน ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารสิริไทย ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุน
ทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ระดับร้อยละ 18.19 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่
ร้อยละ 15.86 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 15.25 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่
ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อันสะท้อนถึงความแข็งแกร่งและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องทั้งภายใต้ภาวะปกติ
และภาวะวิกฤติ โดยมีการบริหารเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีโครงสร้างเงินทุนที่เหมาะสม

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทสรุปผู้บริหาร | ก |
| 1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน | 1 |
| 1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 | 1 |
| 1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน | 1 |
| 1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน | 2 |
| 2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง | 7 |
| 2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต | 7 |
| 2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด | 7 |
| 2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง | 8 |
| 2.4 ความเสี่ยงด้านดิจิทัล | 8 |
| 3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก | 10 |
| 3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ | 10 |
| 3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย | 11 |
| 3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ | 12 |
| 3.4 ช่องทางการให้บริการ | 15 |
| 3.5 รางวัลเกียรติคุณ | 19 |
| 4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน | 20 |
| 4.1 ผลการดำเนินงาน | 20 |
| 4.2 ฐานะทางการเงิน | 27 |
| 4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก | 29 |
| 4.4 การบริหารเงิน | 32 |
| 4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) | 33 |
| 4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย | 35 |
| 4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ | 36 |
| 5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ | 39 |
| 5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล | 39 |
| 5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 41 |

1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2564

เศรษฐกิจโลกเริ่มมีสัญญาณฟื้นตัวขึ้น แต่ระดับการฟื้นตัวยังคงแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ตลอดจนการจัดหาและบริหารจัดการวัคซีนต้านโรคโควิด-19 ที่มีประสิทธิภาพ โดยสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรปและจีน เริ่มทยอยผ่อนคลายมาตรการควบคุมการระบาด ซึ่งทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจทยอยเปลี่ยนกลับเข้าสู่ภาวะปกติได้ก่อนหลายประเทศ ขณะเดียวกัน กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ประเมินว่า เศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มกลับมาขยายตัวได้อีกครั้งในปีที่ร้อยละ 6.0 หลังจากที่หดตัวอย่างมากในปี 2563 ที่ผ่านมานำโดย เศรษฐกิจสหรัฐอเมริกา ซึ่งคาดว่าจะขยายตัวได้ถึงร้อยละ 7.0 จากมาตรการกระตุ้นทางด้านการคลัง ขณะที่เศรษฐกิจยุโรปและจีนมีแนวโน้มเติบโตที่ร้อยละ 4.6 และร้อยละ 8.1 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ภัยคุกคามความท้าทายสำหรับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกในช่วงที่เหลือของปี 2564 อยู่ที่ความพร้อมและประสิทธิภาพของวัคซีนในการรับมือกับโรคโควิด-19 ที่กลายพันธุ์ซึ่งทำให้แพร่ระบาดได้ง่ายและรวดเร็ว

ธนาคารกลางของประเทศชั้นนำหลายประเทศยังคงดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลายเพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ โดยประเมินว่าแรงกดดันเงินเฟ้อที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นภาวะชั่วคราว ซึ่งไม่กดดันให้ธนาคารกลางต้องปรับเปลี่ยนนโยบายการเงินมาเป็นแบบคุมเข้มหรือเข้มงวดมากขึ้น โดยธนาคารกลางสหรัฐอเมริกา ส่งสัญญาณคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่กรอบร้อยละ 0.00-0.25 และยังคงอยู่ระหว่างประเมินจังหวะเวลาและเงื่อนไขทางเศรษฐกิจที่เหมาะสมก่อนที่จะตัดสินใจปรับลดวงเงินสำหรับมาตรการซื้อสินทรัพย์ ขณะที่ธนาคารกลางยุโรป ธนาคารกลางญี่ปุ่น และธนาคารกลางอีกหลายประเทศ ยังคงทำที่พร้อมผ่อนคลายการเงินต่อเนื่องตลอดช่วงครึ่งหลังของปีนี้ เนื่องจากแนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจยังคงมีความไม่แน่นอน

สำหรับแนวโน้มเศรษฐกิจไทย การระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศที่ยืดเยื้อยังส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการใช้จ่ายของภาคเอกชน ทั้งในส่วนของภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจที่มีปัญหาการขาดสภาพคล่องและสถานะทางการเงินมีความเปราะบางมากขึ้น ประกอบกับจังหวะการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวต้องเลื่อนเวลาออกไปนานขึ้น เนื่องจากมาตรการจำกัดการเดินทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศท่ามกลางความเสี่ยงของสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงดำรงอยู่ ขณะที่สัญญาณบวกของภาคการส่งออกสินค้า รวมถึงมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและประคองกำลังซื้อของภาครัฐจากทางภาครัฐยังไม่สามารถชดเชยผลกระทบทางเศรษฐกิจโดยรวมได้ ทั้งนี้ ภายใต้อุปสงค์ในการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยในระยะที่เหลือของปี ทำให้ประเมินว่า เศรษฐกิจไทยในปีนี้อาจหดตัวติดต่อกันเป็นปีที่สองที่ร้อยละ 0.5 ขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวโน้มคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0.50 พร้อมกับเร่งผลักดันมาตรการด้านการเงินและสินเชื่อ ตลอดจนสนับสนุนให้สถาบันการเงินดำเนินมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้และเร่งปรับโครงสร้างหนี้เพื่อบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์และช่วยประคองทิศทางเศรษฐกิจในภาพรวม

1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยมีกำไรสุทธิในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าและช่วงเดียวกันปีก่อน โดยกำไรสุทธิที่ขยับขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อนเป็นผลมาจากการลดลงของค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองสำหรับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม รายได้จากธุรกิจหลักยังคงได้รับผลกระทบจากวิกฤติโรคโควิด-19 ที่กดดันกิจกรรมทางเศรษฐกิจในภาพรวม

สำหรับกำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า แม้ว่าธนาคารพาณิชย์หลายแห่งกลับมาตั้งสำรองเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามความเสี่ยงของเศรษฐกิจที่สูงขึ้น แต่เนื่องจากมีรายการพิเศษในการบันทึกกำไรจากเงินลงทุนที่สูงขึ้น ประกอบกับรายได้ดอกเบี้ยสุทธิขยับขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อยตามการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อ อย่างไรก็ตาม อัตรากำไรสุทธิ (Net Interest Margin: NIM) มีแรงหนุนที่ค่อนข้างจำกัด เพราะยังคงได้รับผลกระทบจากการทยอยปรับลดอัตรากำไรสุทธิในช่วงที่ผ่านมา ด้านรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิในช่วงไตรมาสที่ 2 ปี 2564 นั้น ปรับตัวลดลง นอกจากนี้ คุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ยังคงถดถอยลงตามความเสี่ยงเศรษฐกิจ โดยสัดส่วนสินเชื่อต่อเงินให้สินเชื่อในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ขยับสูงขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ยังคงติดตามและดูแลให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างใกล้ชิดต่อเนื่อง

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าและดอกเบี้ยค้างรับสุทธิของระบบธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยรวม 19 แห่ง ปรับตัวขึ้นร้อยละ 2.26 จากสิ้นปี 2563 ตามการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อภาคธุรกิจและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และเติบโตขึ้นร้อยละ 3.92 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน ขณะที่ยอดคงค้างเงินรับฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.65 จากสิ้นปี 2563 และเติบโตร้อยละ 4.02 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน

ด้านแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในระยะที่เหลือของปี 2564 นั้น คาดว่า การประคองผลการดำเนินงาน การดูแลปัญหาคุณภาพสินทรัพย์ รวมไปถึงการเร่งปรับโครงสร้างหนี้และเดินหน้ามาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ยังคงเป็นโจทย์ที่มีความท้าทาย เพราะสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจยังคงขึ้นอยู่กับแนวโน้มการบริหารจัดการปัญหาการระบาดของโรคโควิด-19 และการเร่งเยียวยาภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังต้องเตรียมวางแนวทางสำหรับการแก้ไขระยะยาวหลังโควิด-19 สิ้นสุดลง โดยเฉพาะการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจในช่องทางออนไลน์ และดิจิทัลแพลตฟอร์ม

1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- **พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พ.ศ. 2564**

ราชกิจจานุเบกษาลงประกาศเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2564 เผยแพร่กฎหมายใหม่เรื่อง “พระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พ.ศ. 2564” ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 11 เมษายน 2564 เป็นต้นไป โดยมีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร คือ กำหนดฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้สำหรับหนี้ที่เจ้าหนี้กำหนดให้ลูกหนี้ผ่อนชำระเป็นงวด โดยเมื่อลูกหนี้ผิดนัดไม่ชำระหนี้ในงวดใด เจ้าหนี้อาจคำนวณจำนวนดอกเบี้ยผิดนัดได้เฉพาะจากต้นเงินของงวดที่ลูกหนี้ผิดนัดแล้วเท่านั้น

ธนาคารดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดแล้ว

- **พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564**

ราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2564 ประกาศเผยแพร่กฎหมายใหม่เรื่อง “พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564” ซึ่งมีผล

ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2564 เป็นต้นไป โดยให้กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และบริษัทประกัน
สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม มีอำนาจดำเนินการตามที่กำหนดในกฎหมายฉบับนี้ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ยกเว้นค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการจำนองและการจดทะเบียนสัญญาหลักประกันทางธุรกิจ รวมถึง
ค่าธรรมเนียมอันเนื่องมาจากการโอนทรัพย์สินเพื่อชำระหนี้: โดยให้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจเจ้าของ
ทรัพย์สินหลักประกัน และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมดังกล่าว
จากการดำเนินการตามกฎหมายฉบับนี้
2. มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ: ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจให้กู้ยืมเงินแก่
สถาบันการเงินเป็นการเฉพาะคราวภายในวงเงินไม่เกิน 350,000 ล้านบาท เพื่อให้สถาบันการเงินนำไปให้ผู้
ประกอบธุรกิจกู้ยืมตามเงื่อนไขที่กฎหมายฉบับนี้กำหนด โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 0.01 ต่อปี และต้อง
ชำระคืนพร้อมดอกเบี้ยภายใน 5 ปีนับแต่วันที่ได้รับเงินกู้ ทั้งนี้ ให้บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม
เข้าค้ำประกันเงินกู้ไม่เกินร้อยละ 40 ของวงเงินสินเชื่อทั้งหมดที่สถาบันการเงินแต่ละแห่งให้กู้แก่ผู้ประกอบการ
โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการค้ำประกันไม่เกินร้อยละ 1.75 ต่อปี ของวงเงินที่ค้ำประกัน นอกจากนี้ กำหนดให้
สถาบันการเงินยื่นคำขอกู้เงินต่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้ภายใน 2 ปีนับแต่วันที่กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับ และ
อาจขยายเวลาการขอกู้เงินออกไปได้ไม่เกิน 1 ปีตามความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี หรือยุติลงก่อนกำหนดได้

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศที่ สกส1.1/2564 เรื่อง มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ
ภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโค
โรนา 2019 พ.ศ. 2564 โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2564 สาระสำคัญมีดังนี้

- (1) กำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเข้าร่วม: เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนและมีสถานประกอบการ
ในไทย โดยกรณีลูกหนี้เดิมต้องมีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารไม่เกิน 500 ล้านบาท และไม่เป็นลูกหนี้ด้วย
คุณภาพ ณ 31 ธันวาคม 2562 ส่วนลูกหนี้ใหม่ ณ 28 กุมภาพันธ์ 2564 ต้องไม่มีวงเงินสินเชื่อกับ
ธนาคารทุกแห่ง (ไม่รวมวงเงินสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค) นอกจากนี้ ต้องไม่เป็นบริษัทที่จดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และไม่เป็นผู้ประกอบการทางการเงิน
- (2) กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อ:
 - วงเงินสินเชื่อ: ลูกหนี้ใหม่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ส่วนลูกหนี้เดิมไม่เกินร้อยละ 30 ของวงเงินสินเชื่อที่มีอยู่
กับธนาคาร แต่ต้องไม่เกิน 150 ล้านบาท
 - ระยะเวลาและดอกเบี้ย: อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปีในช่วง 5 ปีแรก และไม่เกินร้อยละ 2
ต่อปีในช่วง 2 ปีแรก โดยไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยเป็นเวลา 6 เดือนแรกนับจากได้รับสินเชื่อแรกของการ
ยื่นขอกู้ยืมเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละครั้ง นอกจากนี้ ธนาคารต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม
ใด ๆ รวมถึงดอกเบี้ยผิดนัดจากลูกหนี้จากวงเงินสินเชื่อตามประกาศนี้ในช่วง 5 ปีแรกของสัญญา และ
ต้องไม่กำหนดข้อสัญญาใด ๆ ให้ผู้ประกอบการต้องชำระเบี้ยปรับหรือค่าเสียหายแก่ธนาคาร
3. มาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้: ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจให้
กู้ยืมเงินแก่สถาบันการเงินภายในวงเงินไม่เกิน 100,000 ล้านบาท ซึ่งสถาบันการเงินที่จะขอกู้ยืมเงินจากธนาคาร
แห่งประเทศไทยภายใต้มาตรการนี้ ต้องทำสัญญารับโอนทรัพย์สินหลักประกันจากลูกหนี้โดยให้สิทธิซื้อคืน
ทรัพย์สินดังกล่าวภายในระยะเวลาที่ตกลงกันแต่ต้องไม่เกิน 5 ปีนับแต่วันที่โอนทรัพย์สิน ทั้งนี้ สถาบันการเงิน
ต้องยื่นคำขอกู้ยืมเงินต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ไม่เกินจำนวนเงินที่เป็นราคาทรัพย์สินหลักประกัน ใน

อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.01 ต่อปี ภายใน 2 ปีนับแต่วันที่กฎหมายฉบับนี้มีผลใช้บังคับ และอาจขยายเวลาการขอกู้เงินออกไปได้ไม่เกิน 1 ปีตามความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ซึ่งสถาบันการเงินจะต้องชำระคืนเงินกู้ยืมให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 5 ปีนับแต่วันที่ได้รับเงินกู้

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศที่ สนส.4/2564 เรื่อง มาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2564 โดยกำหนดคุณสมบัติของลูกหนี้และทรัพย์สินหลักประกันที่มีสิทธิเข้าร่วมมาตรการนี้ ต้องเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจและมีสถานประกอบการในไทย และไม่เป็นผู้ประกอบการทางการเงิน ซึ่งเป็นลูกหนี้ของธนาคารและมีทรัพย์สินเป็นหลักประกันกับธนาคารก่อนวันที่ 1 มีนาคม 2564 และไม่เป็นลูกหนี้ด้วยคุณภาพ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

สาระสำคัญของมาตรการพักทรัพย์ พักหนี้ (Asset Warehousing) เพื่อลดภาระหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจ จะช่วยให้ลูกหนี้ได้รับสิทธิดังต่อไปนี้

1. สิทธิในการเช่าทรัพย์สินดังกล่าวกลับ เพื่อนำไปประกอบธุรกิจต่อได้
2. สิทธิในการซื้อทรัพย์สินคืนได้ภายในระยะเวลา 3-5 ปี นับแต่วันรับโอน
3. สิทธิได้รับยกเว้นภาษีและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการโอนทรัพย์สินทั้งขาที่โอนให้กับธนาคารและขาซื้อคืน ธนาคารได้ดำเนินการปฏิบัติตามพระราชกำหนด และหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

● มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระยะที่ 3

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศที่ ธปท.กปน.ว.480/2564 เรื่อง มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระยะที่ 3 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2564 โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้

- คุณสมบัติของลูกหนี้ ต้องไม่เป็นลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็นหนี้ด้วยคุณภาพ หรือเป็นลูกหนี้ที่ไม่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน นับแต่วันครบกำหนดชำระ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2563 โดยครอบคลุมลูกหนี้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือตามมาตรการเดิมและลูกหนี้ที่ยังไม่เคยเข้าร่วมมาตรการมาก่อน
- ต้องจัดให้มีช่องทางให้ลูกหนี้แจ้งความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ (opt-in) ตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2564 - 31 ธันวาคม 2564 โดยให้ลูกหนี้แจ้งความประสงค์พร้อมแสดงข้อมูลที่ได้รับผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Mobile Application, Website, Call Center, การส่งข้อความทาง SMS รวมถึงการติดต่อที่สำนักงานใหญ่หรือสาขา

2. มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยระยะที่ 3

(1) บัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

- บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่มีลักษณะเป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน: ให้เปลี่ยนประเภทหนี้เป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลาตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยบัตรเครดิตคิดดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 12 ต่อปี และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ คิดดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี

- สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่มีลักษณะการชำระเป็นรายงวด: ให้ปรับลดต่างงวดลงตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี
 - ปรับเปลี่ยนประเภทสินเชื่อรายย่อยโดยนำมารวมกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- (2) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน
- ลดค่างวด หรือพักชำระเงินต้นและจ่ายดอกเบี้ยเพียงบางส่วน หรือพักชำระเงินต้นและพิจารณาลดอัตราดอกเบี้ย หรือพักชำระค่างวด
 - ทายอดชำระคืนเป็นขั้นบันไดตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ หลังลดค่างวดหรือพักชำระหนี้
 - รวมหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อรายย่อยอื่น

ธนาคารได้ดำเนินการปฏิบัติตามพระราชกำหนด และหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

● แนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ธนาคารแห่งประเทศไทย ขยายขอบเขตของมาตรการสนับสนุนการปรับโครงสร้างหนี้ ให้ครอบคลุมถึงลูกหนี้วิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 อย่างรุนแรง ซึ่งธนาคารไม่สามารถประเมินกระแสเงินสดของลูกหนี้ได้ จึงทำให้ไม่สามารถปรับโครงสร้างหนี้ได้ทันภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2564 ทั้งนี้ ลูกหนี้ดังกล่าวต้องไม่เป็นลูกหนี้ที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (Non-Performing) ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 โดยกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการปรับโครงสร้างหนี้ ดังนี้

- (1) ธนาคารสามารถพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ โดยชะลอการชำระหนี้เงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย รวมทั้งสามารถพิจารณาคงการจัดชั้นเดิมในระหว่างที่ชะลอการชำระหนี้ตามสถานะของลูกหนี้ก่อนเข้าร่วมมาตรการนี้ได้ไม่เกินวันที่ 31 ธันวาคม 2564
- (2) ให้ธนาคารเร่งหาแนวทางในการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้โดยเร็ว โดยสามารถถือปฏิบัติตามแนวทางในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย
- (3) ธนาคารไม่สามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราผิวนัด หรือค่าบริการ เบี้ยปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติมจากลูกหนี้ได้ รวมถึงการเรียกเก็บเงินต้นและดอกเบี้ยที่คิดคำนวณในช่วงชะลอการชำระหนี้ดังกล่าว นอกจากนี้ให้ธนาคารใช้วิธีที่จะไม่ก่อให้เกิดภาระกับลูกหนี้มากเกินไป โดยไม่ให้เรียกเก็บเป็นเงินก้อนในครั้งเดียวเมื่อสิ้นระยะเวลาการชะลอการชำระหนี้

ธนาคารได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว

● นโยบายการจ่ายเงินปันผลเพื่อเสริมสร้างเงินกองทุนสำหรับรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผ.นส.1. ว. 552/2564 เรื่อง นโยบายการจ่ายเงินปันผล เพื่อเสริมสร้างเงินกองทุนสำหรับรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 10 มิถุนายน 2564 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- ให้ธนาคารกำหนดอัตราการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลได้ไม่เกินอัตราการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio) ของแต่ละธนาคารในปี 2563 และไม่เกินร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิครั้งแรกของปี 2564

- ห้ามซื้อหุ้นคืน โฉกอนหรือซื้อคืนตราสารที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 หรือ 2 ก่อนครบกำหนด แต่หากธนาคารต้องการโฉกอนหรือซื้อคืนตราสารดังกล่าวเพื่อลดต้นทุนทางการเงิน ให้จัดทำแผนการระดมทุนหรือออกตราสารทางการเงินที่สามารถนับเป็นเงินกองทุนได้ทดแทนตราสารเดิม เพื่อรักษาระดับเงินกองทุนไว้

ธนาคารได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

- **พระราชกฤษฎีกากำหนดหน่วยงานและกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564**

ราชกิจจานุเบกษาลงประกาศเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564 เผยแพร่กฎหมายใหม่ เรื่อง “พระราชกฤษฎีกากำหนดหน่วยงานและกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564” มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2564 จนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2565 โดยมีสาระสำคัญในการขยายระยะเวลาการใช้บังคับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แก่หน่วยงานหรือกิจการบางประเภทที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งรวมถึงกิจการด้านการเงิน การธนาคาร และการประกันภัย จากเดิมที่มีผลใช้บังคับในวันที่ 1 มิถุนายน 2564 เป็นวันที่ 1 มิถุนายน 2565 อย่างไรก็ตาม ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวต้องจัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกำหนดด้วย

ธนาคารมีกระบวนการรองรับการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวแล้ว

- **หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาของสถาบันการเงิน บริษัทแม่ของสถาบันการเงิน และบริษัทลูกที่ประกอบธุรกิจทางการเงิน**

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศที่ สนส.3/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาของสถาบันการเงิน บริษัทแม่ของสถาบันการเงิน และบริษัทลูกที่ประกอบธุรกิจทางการเงิน ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2564 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- เพิ่มลักษณะต้องห้ามของคุณสมบัติของกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาให้ครอบคลุมการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงิน ความผิดเกี่ยวกับการปลอมและการแปลงตามประมวลกฎหมายอาญา และความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- ห้ามบุคคลที่เคยถูกถอดถอนจากการเป็นกรรมการ ผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินและระบบการชำระเงิน มาดำรงตำแหน่งที่สถาบันการเงิน บริษัทแม่ของสถาบันการเงิน และบริษัทลูกที่ประกอบธุรกิจทางการเงิน

ธนาคารได้ดำเนินการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 สถานการณ์โดยรวมทั้งภาคธุรกิจและภาคครัวเรือน ยิ่งเพิ่มความเปราะบางจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่ ซึ่งนอกจากความไม่แน่นอนของมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดที่ยืดเยื้อและยังไม่เห็นสัญญาณที่ดีในเร็ววัน ส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาคการท่องเที่ยวและการบริโภคภาคเอกชน แม้ว่าการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้ามีส่วนช่วยสนับสนุนให้การส่งออกและการผลิตภาคอุตสาหกรรมของไทยปรับตัวดีขึ้นก็ตาม

ธนาคารจึงมุ่งคัดกรอง ติดตาม และมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยนำฐานข้อมูลภายในของธนาคารและการประเมินโอกาสการฟื้นตัวของธุรกิจต่าง ๆ ภายใต้อุปสงค์ของเศรษฐกิจในภาวะไม่ปกติ มาใช้ในการระบุความเสี่ยงและจัดลำดับการให้ความช่วยเหลือลูกค้า เพื่อให้สามารถนำเสนอแนวทางที่เหมาะสม ทันทต่อเหตุการณ์ และสอดคล้องกับแนวทางภาครัฐ ในการดูแลลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม และกลุ่มลูกค้ารายย่อย อันประกอบด้วย แนวทางการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย การให้วงเงินเพิ่มสภาพคล่อง และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อีกทั้งยังมีมาตรการใหม่ในการสนับสนุนสินเชื่อฟื้นฟูธุรกิจและการดำเนินมาตรการพักทรัพย์ พักหนี้ (Asset Warehousing) เพื่อช่วยเยียวยาฐานะการเงินของลูกค้าให้สามารถชำระหนี้คืนได้ตามเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ที่กำหนด ขณะเดียวกัน ธนาคารได้มุ่งขยายตลาดสินเชื่อทดแทนไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงินและมีศักยภาพในการชำระหนี้ที่แข็งแกร่ง

ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งดูแลสัดส่วนเงินให้สินเชื่อมีให้กระจุกตัว และกำหนดเป้าหมายการเติบโตของเงินให้สินเชื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ทั้งในมุมมองด้านกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยให้ความสำคัญกับสัญญาณเตือนล่วงหน้าและการติดตามพฤติกรรมลูกค้า เพื่อช่วยให้กระบวนการบริหารและติดตามความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้า ตลอดจนกระบวนการติดตามหนี้ของธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้บริหารจัดการการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสมเพียงพอ ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังโดยตระหนักถึงความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังไม่มีสัญญาณยุติ

2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

สถานการณ์โรคโควิด-19 ในประเทศไทย เกิดการแพร่ระบาดระลอกใหม่และยืดเยื้อเข้าสู่ช่วงครึ่งหลังของปี ภายใต้อุปสงค์ในการควบคุมโรคจากอัตราการฉีดวัคซีนในระดับต่ำ จึงส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจไทยที่มีความเปราะบางและยังไม่ฟื้นตัว แม้ว่าภาครัฐจะดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจควบคู่ไปกับออกมาตรการเยียวยาผู้ประกอบการและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเร่งจัดหาวัคซีนทางเลือกร่วมกับโรงพยาบาลเอกชน เพื่อควบคุมสถานการณ์และบรรเทาผลกระทบข้างเคียงในช่วงที่เหลือของปี ขณะที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในต่างประเทศมีทิศทางปรับตัวดีขึ้นจากความคืบหน้าของการกระจายวัคซีน โดยภาพรวมผู้ติดเชื้อในหลายประเทศมีแนวโน้มลดลง และนำไปสู่การทยอยผ่อนคลายมาตรการควบคุมโรคระบาด ซึ่งมีผลต่อโอกาสการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา

แม้ว่าการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าหลักของไทย จะเป็นปัจจัยบวกต่อภาคการส่งออกของไทย แต่ยังมีผลให้เกิดกระแสการเคลื่อนย้ายเงินทุนออกจากตลาดที่มีความเสี่ยง และส่งผลให้ค่าเงินบาทอ่อนค่าลงเมื่อเทียบกับไตรมาส

ก่อนหน้า เนื่องจากปัจจัยภายในของไทยที่ยังคงอ่อนแอ โดยยังทำให้อัตราดอกเบี้ยในประเทศเคลื่อนไหวในทิศทางที่ปรับลดลงในช่วงกลางและปลายไตรมาสที่ 2 ปี 2564 โดยเฉพาะอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาล

ทั้งนี้ ในภาวะที่ตลาดเงินและตลาดทุนมีความไม่แน่นอน ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบจากอัตราตลาดในแต่ละขณะอย่างใกล้ชิด เพื่อรักษาขีดความสามารถในการรองรับความผันผวนของตลาดและดูแลฐานะความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง โดยยังคงให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้ทันเวลา มีประสิทธิภาพ และมั่นใจว่าระดับความเสี่ยงต่าง ๆ อยู่ภายในขอบเขตที่ธนาคารกำหนด

2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ภาพรวมสภาพคล่องของตลาดเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศอยู่ในระดับสูง เนื่องจากธนาคารกลางหลายแห่งทั้งไทยและต่างประเทศยังคงดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลายต่อเนื่อง โดยคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายในระดับต่ำ เพื่อสนับสนุนและบรรเทาผลกระทบจากการชะลอตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ แม้ว่าในไตรมาสนี้ ธนาคารกลางสหรัฐอเมริกาได้เริ่มส่งสัญญาณลดการผ่อนคลายด้านนโยบายการเงินลงก็ตาม

อย่างไรก็ดี การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่ในไทย ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินของลูกหนี้ธนาคารอย่างกว้างขวางและทวีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งลูกหนี้นิติบุคคลและลูกหนี้บุคคลธรรมดา ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงขยายระยะเวลาการดำเนินมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ รวมทั้งยกระดับมาตรการเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ในกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและลูกหนี้สินเชื่อรายย่อย นอกจากนี้ ยังผ่อนปรนเกณฑ์การบริหารสภาพคล่องเป็นการชั่วคราวให้แก่ธนาคารพาณิชย์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการช่วยเหลือลูกค้าได้เต็มที่ยิ่งขึ้น

ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ควบคู่ไปกับการติดตามสถานการณ์วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด โดยมีกรอบทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ ยังติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณสินเชื่อ เงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

2.4 ความเสี่ยงด้านดิจิทัล

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

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ธนาคารได้เร่งดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยคุกคามในปัจจุบันและผลการดำเนินการที่ผ่านมา โดยครอบคลุมถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่ให้บริการแก่ลูกค้า ตลอดจนกฎเกณฑ์ของทางราชการที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ธนาคารมีการประเมินระดับการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์โดยบริษัทที่ปรึกษา เพื่อกำหนดแผนการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงที่เทียบเท่ากับธนาคารสากลชั้นนำ

สำหรับภาพรวมการบริหารความเสี่ยง ธนาคารมุ่งเน้นควบคุมความเสี่ยงทั้งในมิติของการระบุความเสี่ยง การป้องกัน การตรวจจับ การตอบสนอง การกู้คืนระบบ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ โดยครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานที่สำคัญของธนาคารใน 4 ด้าน คือ การกำกับดูแล นโยบาย กระบวนการ และระบบเทคโนโลยี และบุคลากร ดังสรุปการดำเนินการที่สำคัญต่อไปนี้

- ด้านการกำกับดูแล: นำเสนอรายงานผลการดำเนินการและระดับความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ ให้กับคณะกรรมการที่กำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- ด้านนโยบาย: ทบทวนนโยบายและปรับปรุงกรอบการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะการปรับปรุงกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เพื่อให้สามารถจัดกลุ่มความเสี่ยงและบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
- ด้านกระบวนการและระบบเทคโนโลยี: ยกระดับมาตรการป้องกันภัยไซเบอร์ โดยมุ่งปรับปรุงเทคโนโลยีและบริการทางการเงินดิจิทัลของธนาคาร ให้สามารถป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ได้อย่างทันท่วงที ขณะเดียวกัน ได้ปรับปรุงมาตรการด้านการทำงานทางไกลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและแนวปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย
- ด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร: ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างความตระหนักรู้เท่าทันภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับภัยคุกคามในปัจจุบัน และรูปแบบการทำงานทางไกล โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติการจัดการข้อมูลลูกค้าให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยการสื่อสารความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ และจัดการทดสอบแบบเสมือนจริงต่อการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตและอีเมล (Phishing Drill) เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถแยกแยะ ตอบสนอง และป้องกันได้ถูกต้องอย่างต้อง นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาในการประเมินวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงแผนงานที่สามารถผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง

3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 คณะกรรมการธนาการพิจารณาทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และทบทวนปรับปรุงเป้าหมายระยะยาวด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2564-2568 ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาการจัดตั้งคณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานและกรรมการผู้จัดการเป็นสมาชิก เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ภายใต้กรอบนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมีภารกิจในการกำหนดกรอบและแผนงาน การกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องตามหลักการ ข้อกำหนด และมาตรฐานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล

ธนาการมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญในการบริหารกิจการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรมและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งยังมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการ ดังการดำเนินการในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ที่สำคัญ ดังนี้

- ทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและนโยบายด้านภาษีของธนาการ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเกณฑ์การประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)
- ทบทวนการดำเนินการของธนาการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2564 ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย รวมทั้งเข้ารับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการจากหน่วยงานภายนอก อาทิ สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- จัดปฐมนิเทศกรรมการใหม่และสื่อความให้ความรู้แก่กรรมการ รวมถึงส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมหรือสัมมนาในหลักสูตรเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติหน้าที่กรรมการ และข้อกำหนดทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ข้อมูลที่สำคัญผ่านธรรมาภิบาลสาร และ KBank Bulletin
- จัดบรรยายให้ความรู้หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ (Governance, Risk Management and Compliance: GRC) ผ่าน MS Teams แก่ผู้บริหารและพนักงาน
- ทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของพนักงาน ประจำปี 2564 และปรับรูปแบบการลงนามรับทราบจรรยาบรรณของพนักงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- สื่อความการห้ามใช้ข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ แก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจตามหลักการของธนาคารแห่งความยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างความสมดุล ทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยยังคงให้ความสำคัญกับการยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) และปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” เพื่อเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer’s Life and Business) ด้วยการส่งมอบบริการที่เบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้าและสังคมอย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา และเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผ่านการประสานความร่วมมือระหว่างธนาคารกสิกรไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพ และพันธมิตรทางธุรกิจ ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อธนาคารกสิกรไทย (KASIKORNBANK)

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ธนาคารมุ่งให้ความสำคัญกับการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ด้วยการออกมาตรการความช่วยเหลือต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงลูกค้าเครดิตเชิงรุกและการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์หลัก 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างการเติบโตทางธุรกิจและตอบโจทย์ลูกค้าทั้งในประเทศและในภูมิภาค AEC+3 การสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งและเชื่อถือได้ (Strong Trusted Brand) และการยกระดับความสามารถด้านการแข่งขันในระยะยาวอย่างต่อเนื่องตามโครงการ Transformation ทั้ง 8 โครงการ

สำหรับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สร้างการเติบโตทางธุรกิจและตอบโจทย์ลูกค้าทั้งในประเทศและในภูมิภาค AEC+3 ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการในรูปแบบดิจิทัลเพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการชำระเงิน (Dominate Digital Payment) โดยยกระดับ K PLUS ให้เป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีบทบาทใน Ecosystem ของลูกค้า และพัฒนานวัตกรรมใหม่จากฐานข้อมูลดิจิทัลของลูกค้าธนาคาร เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละรายได้ อย่างครอบคลุมทั้งบริการด้านการชำระเงิน การให้สินเชื่อแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล รวมถึงบริการด้านการลงทุนและประกันในกลุ่มลูกค้ารายย่อยโดยเฉพาะผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการดังกล่าว โดยเชื่อมต่อการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ ของธนาคารอย่างไร้รอยต่อ ตลอดจนร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อนำเสนอบริการร่วมกัน ทั้งพันธมิตรในประเทศไทยและการเข้าร่วมลงทุนกับพันธมิตรท้องถิ่นในประเทศภูมิภาค AEC+3 ที่เป็นผู้เล่นหลักที่ให้บริการทางเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของธนาคารในการขยายฐานไปยังลูกค้ากลุ่มใหม่ ภายใต้กลยุทธ์ที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นหลักโดยมุ่งยกระดับประสบการณ์บริการและการขาย (Strengthen Harmonized Sales and Service Experience) เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทั้งด้านการเงินและด้านไลฟ์สไตล์ที่สะดวกเข้าถึงง่าย ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าเพิ่ม (Improve Value-Based Productivity)

ขณะเดียวกัน ธนาคารกสิกรไทยในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ ยังให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยได้ดำเนินการเพื่อรองรับแนวนโยบายและมาตรการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานกำกับดูแลอื่นกำหนดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามมาตรฐานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงมุ่งเน้นยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ต่อลูกค้าธนาคารทุกกลุ่ม รวมถึงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภควิถีใหม่ (New Normal) ธนาคารจึงเร่งพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถช่วยเหลือและให้บริการลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า

■ กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล ดังนี้

ลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง: ท่วมกลางสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอน ทำให้ตลาดการลงทุนมีความผันผวนสูง ธนาคารยังคงมุ่งมั่นให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการสร้างพอร์ตการลงทุนที่มีความมั่นคงสูงและสามารถให้ผลตอบแทนในทุกสถานการณ์ ภายใต้กลยุทธ์ 3S อันประกอบด้วย การหาโอกาสการลงทุนใหม่เพื่อเพิ่มโอกาสสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้น (S-Curve) การแบ่งปันเพื่อคืนสู่สังคม (Sharing) และการสร้างความยั่งยืนทั้งในมิติตนเอง สังคมและโลก (Sustainability)

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ธนาคารได้นำเสนอเครื่องมือการลงทุนใหม่ด้วยหุ้นกู้อนุพันธ์ (Structured Note) ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์การลงทุนที่เปิดโอกาสให้ได้รับผลตอบแทนสูงภายใต้ภาวะที่ตลาดหุ้นปรับตัวในช่วงแคบ รวมทั้งนำเสนอกองทุนเปิด K-SUSTAIN-UI ที่ลงทุนในธีมธุรกิจเพื่อความยั่งยืนซึ่งเป็นโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงในระยะยาว

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดสัมมนาออนไลน์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ข้อมูลความรู้ที่จำเป็นและน่าสนใจแก่ลูกค้า ซึ่งช่วยสร้างความตระหนักรู้สถานการณ์และการปรับปรุงพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสม อาทิ งาน New Way to Invest In Sustainability Megatrend ซึ่งให้ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มการลงทุนโลกที่มุ่งสู่ธุรกิจที่ยั่งยืน และงาน Mid-year Economic Outlook ซึ่งให้ข้อมูลเศรษฐกิจและการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญการลงทุนจากธนาคาร ลอมบาร์ด โอเดียร์ (Lombard Odier) ขณะเดียวกัน ธนาคารยังสานต่อเจตนารมณ์ในการเป็นผู้สนับสนุนองค์กรสาธารณกุศลในไทย ด้วยการจัดงานสัมมนาออนไลน์ “แนวทางการบริหารทรัพย์สินขององค์กรสาธารณกุศลอย่างยั่งยืนในสถานการณ์ปัจจุบัน” ซึ่งถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพย์สินเพื่อให้สามารถสร้างประโยชน์ต่อสังคมได้อย่างยั่งยืน

ลูกค้าบุคคลพิเศษ ลูกค้าบุคคลระดับกลาง และลูกค้าบุคคลทั่วไป: นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ดังนี้

- บัตรเครดิตกสิกรไทย: เพิ่มความคุ้มค่าให้กับลูกค้าที่ใช้งานบัตรเครดิต “LINE POINTS Credit card” ด้วยสิทธิประโยชน์รับคะแนน LINE Point ร้อยละ 3 ทุกการใช้จ่าย (1 LINE point = 1 บาท) และเพิ่มความสะดวกด้วยการรับคะแนนภายใน 1 วันทันทีหลังจากการใช้จ่าย
- บัตรเดบิตกสิกรไทย: เน้นกระตุ้นการใช้จ่ายบัตรเดบิตและการรักษาสถานะลูกค้าเป็นหลัก โดยออกไปโรมัน “อัปเดตบัตรเดบิตใหม่ในราคาค่าธรรมเนียมบัตรเดิม” ผ่านช่องทาง K PLUS ให้กับลูกค้าบัตรเดบิตที่หมดอายุ รวมทั้งประชาสัมพันธ์การให้สิทธิประโยชน์ REWARD PLUS DEBIT CARD ผ่านไลน์ KBank Live เพื่อสร้างการรับรู้และกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต

- บัตร YouTrip Multi-Currency Card กระเป๋าเงินดิจิทัลรองรับหลายสกุลเพื่อการเดินทาง: ดำเนินกลยุทธ์ด้านราคาด้วยการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า รายปี และการถอนเงินที่ตู้ ATM ต่างประเทศ รวมทั้งกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่จูงใจและแข่งขันได้ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าสมัครใช้บริการ รวมทั้งแลกเปลี่ยนสกุลต่างประเทศสำหรับซื้อสินค้าและบริการในช่องทางออนไลน์มากขึ้น
 - นำเสนอทางเลือกในการลงทุนที่หลากหลาย: เพื่อโอกาสรับผลตอบแทนที่สูงขึ้น อาทิ กองทุนเปิดเค เอเซีย เทคโนโลยี หุ้นทุน (K-A TECH) กองทุนใหม่ที่เน้นลงทุนในหุ้นกลุ่มเทคโนโลยีชั้นนำของภูมิภาคเอเชีย และกองทุนเปิดเค เอเซีย คอนโทรล โวลตาติลิตี (K-ASIACV) ที่เน้นลงทุนในหุ้นขนาดใหญ่จากหลากหลายอุตสาหกรรมในภูมิภาคเอเชีย
 - นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันสำหรับลูกค้ารายย่อย: โดยร่วมกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ออกแผนประกันสุขภาพในราคาที่เหมาะสม อาทิ ประกันชีวิตและสุขภาพ “ป่วยมีจ่าย” ที่ให้ความคุ้มครองทั้งกรณีผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกด้วยเบี้ยประกันเริ่มต้นที่ 392 บาทต่อเดือน สมัครได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ ยังขยายความคุ้มครองผลกระทบจากการแพ้วัดขึ้นโควิด-19 ให้กับสัญญาประกันสุขภาพทุกตัว เพื่อลดความกังวลให้กับลูกค้า รวมทั้งปรับลดระยะเวลาที่ไม่คุ้มครอง (Waiting period) กรณีป่วยด้วยโรคโควิด-19 จากเดิม 30 วัน เป็น 14 วัน สำหรับลูกค้าที่ซื้อสัญญาประกันสุขภาพฉบับใหม่
- นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เสนอขายประกันข้อปออนไลน์ F เก่ง ที่คุ้มครองการถูกหลอกลวงให้กับกลุ่มผู้ซื้อและผู้ค้าออนไลน์ ทั้งการหลอกลวงผู้ค้าให้จัดส่งสินค้าและไม่ได้รับการชำระเงิน และคุ้มครองผู้ซื้อกรณีไม่ได้รับสินค้าหรือได้รับแต่ไม่ครบ ไม่ตรง หรือสินค้าเสียหาย รวมทั้งคุ้มครองการถูกโจรกรรมบัตร บัญชีเงินฝาก และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเบี้ยประกันราคาต่ำและสามารถซื้อประกันได้สะดวกผ่านช่องทางออนไลน์

■ กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนลูกค้าทั้งในด้านการเงินและนอกเหนือจากเรื่องการเงิน (Beyond Banking Solution) เพื่อให้ลูกค้ามีศักยภาพในการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีการดำเนินการที่สำคัญ อาทิ

- นำเสนอสินเชื่อเงินด่วนเพื่อธุรกิจสำหรับลูกค้านิติบุคคล: สมัครผ่าน K PLUS และอนุมัติวงเงินภายใน 5 นาที เพื่อให้ลูกค้าผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 60 เดือน นอกจากนี้ ยังให้บริการสินเชื่อเงินด่วนสำหรับร้านค้าออนไลน์บนแอปพลิเคชันลาชาต้าและช้อปบี ซึ่งสมัครผ่าน K PLUS โดยไม่ต้องยื่นเอกสารและหลักประกัน
- นำเสนอมาตรการสินเชื่อฟื้นฟูเพื่อช่วยเหลือลูกค้าผู้ประกอบการรายย่อยที่เป็นคู่ค้าของกลุ่มธุรกิจค้าปลีกรายใหญ่: อาทิ คู่ค้าของบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ บริษัท ดุโฮม จำกัด (มหาชน) บริษัท สยามแมคโคร จำกัด (มหาชน) และบริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด โดยให้วงเงินสินเชื่อสูงสุด 150 ล้านบาท และมีระยะเวลาปลอดเงินต้นและดอกเบี้ยนาน 6 เดือน เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้ธุรกิจผ่านพ้นวิกฤติโควิด-19
- นำเสนอสินเชื่อธุรกิจเพื่อร้าน “ถูกดี มีมาตรฐาน” ในเครือบริษัท คาราบาวกรุ๊ป จำกัด (มหาชน): โดยสมัครผ่านเว็บไซต์ทางการของร้านถูกดี มีมาตรฐาน เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องทางการเงินด้วยสินเชื่อที่มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยและเงินต้นนาน 2 เดือน ให้แก่ผู้ประกอบการค้าปลีกรายย่อยที่เข้าร่วมโครงการยกระดับมาตรฐานบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ค้ารายย่อย

- ส่งเสริมร้านอาหารที่เข้าร่วมบริการจัดส่งอาหารกับแกร็บ: โดยให้สิทธิประโยชน์แก่ร้านอาหารที่เปิดบัญชีกสิกรไทยครั้งแรก และเปิดใช้ K PLUS ผูกบัญชีกับแกร็บและรับรายได้ผ่านแกร็บฟู้ด ซึ่งร้านค้าจะได้รับ e-Voucher ของเทสโก้ โลตัส พร้อมสิทธิการประชาสัมพันธ์ร้านค้าบนแอปพลิเคชันแกร็บ ส่วนลูกค้าของร้านจะได้รับส่วนลดแกร็บฟู้ด
- พัฒนาบริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS shop): โดยจัดทำแผนส่งเสริมการตลาด “QR สู้โควิด ไม่ต้องพกเงินสด ไม่ต้องพกบัตร” เพื่อนำเสนอแก่กลุ่มร้านค้าเป้าหมาย นอกเหนือจากการสานต่อการส่งเสริมการชำระเงินในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในรูปแบบอื่น ๆ อาทิ ช่องทาง K PLUS และ QR API ที่รองรับการรับชำระเงินด้วย Thai QR Payment, QR บัตรเครดิตวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และยูเนียนเพย์ รวมถึงกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) อาลีเพย์ และวีแชทเพย์ ตลอดจนการรับชำระด้วยอุปกรณ์รับบัตร mPOS (Mobile Point of Sale) เพื่อลดการใช้เงินสดและตอบโต้ภัยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
- พัฒนารูทกิจร้านค้ารับบัตร (K-Merchant): ในไตรมาสนี้ธนาคารได้เข้าตรวจสอบร้านค้ารับบัตรที่ไม่มีการใช้งานเครื่องรูดบัตร (Inactive) เพื่อบริหารจัดการเครื่องรูดบัตรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยดำเนินการหมุนเวียนเครื่องไปยังร้านค้าอื่น รวมทั้งกำหนดวงเงินสำหรับกลุ่มร้านค้ารายใหม่และรายเดิม (Set Control Limit) เพื่อลดและป้องกันความเสี่ยง โดยเฉพาะกรณีร้านค้ามีรายการที่ต้องสงสัย (Suspicious Transaction) นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโต้ภัยการดำเนินธุรกิจของลูกค้าที่หลากหลาย อาทิ สนับสนุนและขยายการใช้เครื่องสแกน (Scanner) ที่ร้านค้าแพคาเฟ่อะเมซอน ในเครือบริษัท ปตท. น้ำมัน และการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) และพัฒนาการใช้งานของเครื่องรูดบัตร Android EDC สำหรับบริษัท สห ลอว์สัน จำกัด
- บริการระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) และการบริจาคด้วย QR Code บริจาค: ส่งเสริมและสนับสนุนกลไกการรับบริจาคเงินที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับสังคมไทย ด้วยโครงการป๊อป QR บริจาค ซึ่งมีหน่วยรับบริจาคที่เข้าร่วมโครงการ 550 หน่วย ครอบคลุมทั้งโรงพยาบาล มูลนิธิ สถานศึกษา และวัด

■ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร ทั้งในมิติของบริษัท คู่ค้า เจ้าของธุรกิจ และพนักงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขันและยกระดับการบริหารจัดการธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนรักษาความเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารยังคงให้ความช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตรการช่วยเหลืออื่น ๆ ของธนาคาร เพื่อรักษาสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

ในไตรมาสนี้ ธนาคารเน้นให้ลูกค้าสมัครใช้บริการและทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อลดต้นทุน ลดเวลาในการทำธุรกรรม และเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 อาทิ บริการ K-Cash Connect Plus และหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (K CONNECT-LG) โดยธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาบริการในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และสามารถรองรับปริมาณธุรกรรมของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องได้

3.4 ช่องทางการให้บริการ

เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดที่ทุกเวลาให้กับลูกค้า ธนาคารได้มุ่งพัฒนาช่องทางบริการระหว่างออนไลน์และออฟไลน์อย่างไร้รอยต่อทั้งในประเทศไทยและประเทศภูมิภาค AEC+3 ครอบคลุมทั้งธนาคารกสิกรไทยและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้ร่วมกันพัฒนา Ecosystem ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางหลักเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการอันน่าประทับใจ ภายใต้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1. **เครือข่ายสาขา:** การบริหารจัดการเครือข่ายสาขาในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ที่สำคัญ ได้แก่

- **ในประเทศไทย:** ธนาคารมุ่งพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างไร้รอยต่อและสอดคล้องกับพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการที่หลากหลายตามวิถีชีวิตประจำวัน เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดที่ทุกเวลาให้กับลูกค้า ทั้งในการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ควบคู่กับการขยายช่องทางบริการและการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาที่สอดคล้องกับลูกค้าแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ โดยยังคงนโยบายควบรวมสาขาในพื้นที่ทับซ้อนหรือมีปริมาณผู้ใช้บริการน้อยต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาบริการและกระบวนการภายในสาขา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบริหารต้นทุนอย่างเหมาะสม

โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารให้บริการสาขารูปแบบใหม่ (Hybrid Branch) จำนวน 14 แห่ง ซึ่งอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมด้วยตนเองที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ และสาขาคอมมูนิตี้ (K PARK) จำนวน 5 แห่ง ตลอดจนสาขาขนาดเล็ก (Mini Branch) จำนวน 3 แห่ง ที่ให้บริการธุรกรรมการเงินพื้นฐานในพื้นที่ของพันธมิตรทางธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารยังขยายจุดให้บริการเคแบงก์ เซอร์วิส ไปยังสาขาของตัวแทนผู้ให้บริการ (Banking Agent) มากกว่า 26,100 แห่ง โดยเปิดรับฝาก-ถอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งบริการยืนยันตัวตน ขณะเดียวกัน ยังมีจุดให้บริการตัวแทนการเงินในรูปแบบเครื่อง (Machine Agent) มากกว่า 200,000 จุด

สำหรับบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารเปิดให้บริการสำนักแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศรวม 9 จุด ในสนามบินสุวรรณภูมิ บริเวณสถานีรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ สถานีสุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมือง นอกจากนี้ ยังมีจุดบริการเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ (Automated FX Machine) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง และอาคารคิง พาวเวอร์มหานคร

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารตั้งเป้าหมายเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำแห่งภูมิภาค (Regional Digital Bank) ด้วยความเข้าใจลักษณะตลาดท้องถิ่นในแต่ละประเทศ โดยมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อขยายธุรกิจในแต่ละประเทศ 3 แผน ได้แก่

1. การให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดใหญ่แก่ลูกค้าท้องถิ่น
2. การร่วมลงทุนกับพันธมิตรท้องถิ่นเพื่อสร้างดิจิทัลแบงก์ที่มีศักยภาพเข้าถึงฐานลูกค้าท้องถิ่นจำนวนมากได้
3. การเป็นผู้ให้บริการโซลูชันและเทคโนโลยีแพลตฟอร์มแก่บริษัทพันธมิตรเพื่อต่อยอดการพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินผ่านระบบของธนาคาร (Banking as a Service: BaaS) โดยมีแผนระยะยาวในการสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับให้บริการแก่ธนาคารท้องถิ่นขนาดเล็กที่ไม่สามารถพัฒนาระบบของตนเอง

ปัจจุบัน ธนาคารมีเครือข่ายสาขาต่างประเทศรวม 16 แห่ง ใน 8 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ประเทศญี่ปุ่น และสหราชอาณาจักร ที่หมู่เกาะเคย์แมน โดยในปีนี้มีแผนเปิดสาขาที่

นครโฮจิมินห์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ขณะเดียวกัน ธนาคารยังเป็นพันธมิตรกับสถาบันการเงินทั้งในและนอกกลุ่ม AEC+3 รวมทั้งสิ้น 84 แห่ง ใน 16 ประเทศ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ขยายช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ โดยเปิดให้บริการแล้วใน 2 ประเทศ ดังนี้

- บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) หรือ QR KBank ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว: เป็นบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ซึ่งส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินควบคู่กับการลดการใช้และสัมผัสเงินสด ภายใต้แนวคิด “สะดวกคนขาย สบายคนซื้อ ทั้งเติมเงิน จ่ายเงิน โอนเงิน และถอนเงิน” โดยในปีนี้ ธนาคารได้เพิ่มฟีเจอร์การโอนเงินระหว่างประเทศ (สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและไทย) ผ่านระบบ QR KBank รวมทั้งลงพื้นที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคท้องถิ่นเพื่อขยายการบริการให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ จากปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน QR KBank กว่า 120,000 ราย เป็นจำนวนธุรกรรมรวม 790,000 รายการ คิดเป็นมูลค่ากว่า 38,000 ล้านบาท

นอกจากนี้ ในปีนี้ธนาคารเปิดบริการถอนเงินและโอนเงินภายในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผ่านตู้ ATM ของธนาคารที่ติดตั้งแล้วรวม 30 ตู้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเงินสดยังเป็นรูปแบบการชำระเงินหลักกว่าร้อยละ 99 ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยให้บริการเฉพาะบัตร ATM ที่เป็นสมาชิกของ Lao National Payment Network (LAPNeT) ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบทันทีและศูนย์ชำระเช็ค ซึ่งปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารไทยธนาคารเดียวที่เป็นสมาชิก

- บริการสินเชื่อส่วนบุคคล (Payday Loan) ในราชอาณาจักรกัมพูชา ผ่านแอปพลิเคชัน Wing Mobile: โดยธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล Salary Advance ที่เปิดให้ยื่นคำขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน Wing Mobile ของพันธมิตร เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์การเงินในระบบของประชาชนในราชอาณาจักรกัมพูชา และลดภาระการกู้ยืมจากสินเชื่อนอกระบบที่มีต้นทุนสูง โดยในระยะแรกเปิดให้บริการแก่ลูกค้าในกรุงเทพมหานคร และมีแผนจะขยายขอบเขตบริการให้ครอบคลุมทั่วราชอาณาจักรกัมพูชาภายใน 2 ปี ปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 1,200 ราย และปล่อยสินเชื่อแล้วกว่า 220,000 ดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 7 ล้านบาท

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังอยู่ระหว่างการพัฒนา Mobile Banking ในสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มให้บริการธุรกรรมด้านเงินฝากและเงินโอนได้ภายในไตรมาสที่ 3 ปีนี้

สาขาและเครือข่ายบริการทางการเงิน

| ในประเทศ | จำนวน (แห่ง) | | ต่างประเทศ | ต่างประเทศ | |
|---|--------------|------------|---|------------|------------|
| | มิ.ย. 2564 | มี.ค. 2564 | | มิ.ย. 2564 | มี.ค. 2564 |
| เครือข่ายสาขานาคาร ¹⁾ | 857 | 859 | สาขานาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนต่างประเทศ | 6 | 6 |
| สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน | 68 | 70 | บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (สปป.ลาว) | 2 | 2 |
| ศูนย์บริการเคอะวิสคอม | 94 | 94 | บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด | 4 | 4 |
| ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ²⁾ | 165 | 156 | สาขา | 3 | 3 |
| ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ | 58 | 58 | สำนักงานผู้แทน | 7 | 7 |
| บริการจ่ายเช็ค | 21 | 21 | | | |

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่รวมสาขาทั่วไปในรูปแบบอื่นตามเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย 6 แห่ง

²⁾ จำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ใน 1 สาขา

2. เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- บริการ K-ATM และ K-CDM: เน้นเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มเมนูการสมัครสินเชื่อผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อให้ลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อได้ทันทีเมื่อเงินคงเหลือในบัญชีไม่เพียงพอกับจำนวนเงินที่ทำการรายการ โดยธนาคารบริหารจัดการเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความพร้อมรองรับการทำธุรกรรมตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมด้วยตนเอง รวมถึงมีจุดให้บริการที่เพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

| บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน (เครื่อง) | |
|--|-----------------|------------|
| | มี.ย. 2564 | มี.ค. 2564 |
| Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM) | 10,805 | 10,864 |
| K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย) | 8,854 | 8,836 |
| K-CDM (เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติกสิกรไทย) | 1,951 | 2,028 |
| K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ) | 996 | 1,009 |
| เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ | 9 | 9 |

- บริการดิจิทัลแบงกิ้ง: มุ่งพัฒนาแพลตฟอร์มทางการเงินเพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการและรักษาความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้งที่มีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย โดยเชื่อมต่อบริการทางการเงินของธนาคารกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจในทุก Ecosystem เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่สามารถรองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- 1) K PLUS: มุ่งสู่การเป็นแพลตฟอร์มทางการเงินที่เชื่อมต่อข้อมูลกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจ (Open Banking Platform) เพื่อเชื่อมโยงทุกมิติการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบ ด้วยการนำเสนอบริการใหม่พร้อมเพย์-เพย์นาว (PromptPay-Paynow) ที่รองรับการโอนเงินจากประเทศไทยไปลิงคิโปรแบบทันที ด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ (PayNow ID) ที่ลงทะเบียนไว้ และเพิ่มสกุลเงินในการทำธุรกรรมโอนเงินต่างประเทศ 2 ประเทศ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่นและสาธารณรัฐประชาชนจีน จากเดิมที่รองรับสกุลเงินจาก 6 ประเทศในภูมิภาค AEC+3

นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาพีเจอร์ K PLUS Lobby ที่เปิดให้ลูกค้าที่ไม่มีบัญชีกับธนาคาร สามารถเข้าศึกษาและทดลองใช้แอปพลิเคชัน K PLUS ก่อน และยังคงค้นหาสินค้าราคาพิเศษใน K+ market ได้ ทั้งมีการจัดแคมเปญฉลองผู้ใช้บริการ K PLUS ครบ 15 ล้านบัญชี ด้วยการให้สิทธิประโยชน์ซื้อสินค้าผ่าน K+ market ในราคาพิเศษ รวมถึงการร่วมลุ้นรับรางวัลคะแนน K Point และรับโค้ดส่วนลดเมื่อปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด

- 2) K-Cyber: มุ่งรักษาเสถียรภาพของระบบ และสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินทุกช่องทางดิจิทัลแบงกิ้งอย่างต่อเนื่อง ด้วยระบบบริหารจัดการความปลอดภัยสารสนเทศระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013
- 3) K-Payment Gateway: พัฒนาบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทยให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (PCI-DSS) เพื่อให้สามารถรองรับร้านค้าออนไลน์ทุกประเภทธุรกิจและทุกรูปแบบการเชื่อมต่อ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับปริมาณธุรกรรมชำระเงินแบบออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

- 4) **KBank Live:** ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน Facebook, Twitter, Instagram, YouTube และ LINE โดยลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ บริการ โปรโมชั่น ความรู้ทางการเงิน ตลอดจนข้อมูลข่าวสาร อาทิ โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ภัยโควิด การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงโปรโมชั่นของบัตรเครดิต LINE POINTS บัตรเดบิต และบ้านมือสองสกลีกรไทย ตลอดจนแนะนำการทำธุรกรรมการเงินและการลงทุนผ่านบริการต่าง ๆ ของธนาคาร
- 5) **แพลตฟอร์มอื่น ๆ:** พัฒนาแพลตฟอร์มทางการเงินสำหรับพันธมิตรธุรกิจในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ รวมถึงการทำธุรกรรมต่างๆ อาทิ
 - Open API: บริการที่ช่วยให้พันธมิตรธุรกิจสามารถเสนอช่องทางที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเข้าถึงบริการของธนาคารได้ง่ายขึ้น ได้แก่ การชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด บริการเงินโอนต่างประเทศฯ การใช้ข้อมูลร่วมกัน การยืนยันรายการใช้จ่าย และการชำระค่าสินค้าและบริการออนไลน์
 - National Digital ID (NDID) Service: บริการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล เพื่อสมัครหรือใช้บริการต่าง ๆ ของภาครัฐและภาคเอกชน โดยอยู่ระหว่างให้บริการภายใต้ Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย
 - RP (Relying Party) Proxy: บริการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลางสำหรับการยืนยันและพิสูจน์ตัวตน (NDID Platform) โดยอยู่ระหว่างให้บริการภายใต้ Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย
 - Face API: บริการประมวลผลและเปรียบเทียบใบหน้า เพื่อสนับสนุนพันธมิตรของธนาคารในการทำธุรกรรมต่าง ๆ อาทิ การยืนยันตัวตนในการสมัครบริการ หรือการเข้าออกอาคาร เป็นต้น

-บริการ K-Contact Center: ยกกระดับบริการให้เป็นศูนย์ให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Customer Fulfillment Center) รวมทั้งมุ่งต่อยอดสู่การเป็นศูนย์กลางในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสานต่อการใช้บริการธนาคารอย่างต่อเนื่อง (Customer Engagement center) ด้วยบริการที่เข้าถึงชีวิตประจำวันทุกที่ทุกเวลาของลูกค้า ภายใต้แนวทางการขยายขีดความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางข้อจำกัดจากมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และตอบโต้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลและสังคมไร้เงินสด โดยการดำเนินการที่สำคัญในไตรมาสนี้มีดังนี้

- 1) พัฒนาโปรแกรมตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot): ขยายขอบเขตความสามารถในการข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการให้ครอบคลุม แม่นยำ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) เพิ่มช่องทางติดต่อด้วยบริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Voice Call) ผ่าน K PLUS: โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงด้วยระบบการยืนยันตัวตนผ่าน K PLUS ซึ่งช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระค่าบริการ โดยเฉพาะลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ
- 3) พัฒนาองค์ความรู้สำหรับพนักงาน (Knowledge Management Smart Agent Portal): เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการแก้ไขปัญหา (Case and Incident Management): ให้สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว รวมทั้งช่วยบรรเทาผลกระทบต่อลูกค้า ตลอดจนความตื่นตระหนกและข่าวลือในเชิงลบ อันเป็นการรักษาภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมธนาคารอีกทางหนึ่ง

3.5 รางวัลเกียรติคุณ

การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีดังนี้

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย

- 4 รางวัล จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ได้แก่ รางวัล Most Prominent Fund House in Corporate Bond Market ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 รางวัล Best Bond House รางวัล Top Underwriting Bank และรางวัล Best THOR Engagement
- 4 รางวัล จาก Morningstar ได้แก่ รางวัล Best Fund House - Domestic Equity ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 รางวัล Best Retirement Mutual Fund – Equity จากกองทุน KGHRMF รางวัล Best Thailand Equity Large-Cap Fund จากกองทุน K-STEQ และรางวัล Best Thailand Mid/Long-Term Bond Fund จากกองทุน K-FIXED
- 3 รางวัล จากนิตยสาร The Asset ได้แก่ รางวัล Best Service Provider-Cash Management รางวัล Best Service Provider-E-Solutions Partner และรางวัล Digital Private Bank of the Year, Thailand
- 4 รางวัล จากนิตยสาร Alpha Southeast Asia ได้แก่ รางวัล Best FX Bank for Structured Product: Commodities Credit Equity FX and Multi-Assets รางวัล Best Corporate Treasury Sales and Structuring Team รางวัล Best FX Bank for Retail Clients และรางวัล Best Bond House in Thailand
- 3 รางวัล จากวารสาร The Asian Banker ได้แก่ รางวัล Best Retail Bank in Thailand ต่อเนื่อง 12 ปี รางวัล Best Merchant Service (Facebook Pay) และรางวัล Best Digital/Mobile Banking Service (K PLUS)
- 6 รางวัล จากวารสาร The Digital Banker ได้แก่ รางวัล Winner: Best Digital Bank for CX - Thailand (LINE BK Powered by KBank) รางวัล Winner: Best Fintech for Digital CX-Alternative Wealth Management (FinVest) รางวัล Highly Acclaimed: Best CX Business Model รางวัล Highly Acclaimed: Best Digital CX Partner/Vendor (LINE BK Powered by KBank) รางวัล Winner: Outstanding Innovation in Digital CX - Investment Product/Service และรางวัล Winner: Outstanding Innovation in Digital CX – Platform/Website
- 2 รางวัล จากนิตยสาร ASIAMONEY ได้แก่ รางวัล Best for ESG in Thailand และรางวัล Best for HNW in Thailand
- 3 รางวัล จากนิตยสาร FinanceAsia ได้แก่ รางวัล Best Bank in Thailand รางวัล Best Private Bank และรางวัล Best Sustainable Bank
- รางวัล Bank of the Year 2021 จากนิตยสาร Money and Banking
- รางวัล Best Private Bank for Digital Marketing & Communication, Asia จาก PWM Wealth Tech

รางวัลสำหรับบริษัท กสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป จำกัด

- รางวัล The Best Office Architecture Thailand 2021-2022 จาก Asia Bankers Club
- รางวัล Most Inspiring Leader จาก HR Employee Experience Award 2021

รางวัลสำหรับบริษัท กสิกรไลน์ จำกัด

- รางวัล Winner: Best Fintech for Digital CX - Personal Finance (LINE BK KLINE) จากวารสาร The Digital Banker

4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

4.1 ผลการดำเนินงาน

ภาวะเศรษฐกิจไทยในไตรมาส 2 ปี 2564 ได้รับผลกระทบมากขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกที่สาม ซึ่งเพิ่มแรงกดดันต่อทิศทางการใช้จ่ายของภาคครัวเรือนและธุรกิจ และมีผลให้การฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวถูกเลื่อนออกไป แม้ว่ามาตรการเยียวยาเศรษฐกิจของภาครัฐและการขยายตัวของภาคส่งออกจะยังคงเป็นปัจจัยหนุนเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องในระยะข้างหน้า แต่ความเสี่ยงของเศรษฐกิจไทยยังอยู่ในระดับสูงจากความกังวลและความไม่แน่นอนของสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการกระจายวัคซีนเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรจากการดำเนินงานก่อนหักผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและภาษีเงินได้จำนวน 23,786 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 290 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.23 ขณะที่กำไรสุทธิปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,733 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.31 มาอยู่ที่ 8,894 ล้านบาท เนื่องจากมีการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss: ECL) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 2,157 ล้านบาท หรือร้อยละ 24.93 เพื่อรองรับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจและผลต่อคุณภาพหนี้ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปจากการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสนี้ยังเพิ่มขึ้นจำนวน 1,584 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.63 ส่วนใหญ่เกิดจากการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ ส่งผลให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.22 ในขณะที่รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายลดลงจำนวน 756 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.36 เป็นผลจากการลดลงของค่าธรรมเนียมและบริการรับสุทธิ รวมทั้งการปรับมูลค่ายุติธรรม (Mark to Market) ของสินทรัพย์ทางการเงินตามภาวะตลาด อย่างไรก็ตาม รายได้สุทธิจากการรับประกันภัยปรับตัวเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 538 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่มาจากค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถรองรับความต้องการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 41.78

สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2 ปี 2564

(หน่วย: ล้านบาท)

| | ไตรมาสที่ 2 | ไตรมาสที่ 1 | การเปลี่ยนแปลง | | งวดแรก | งวดแรก | การเปลี่ยนแปลง | |
|--|-------------|-------------|----------------|---------|---------|---------|----------------|---------|
| | ปี 2564 | ปี 2564 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ | ปี 2564 | ปี 2563 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ |
| รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ | 29,717 | 28,133 | 1,584 | 5.63 | 57,850 | 55,164 | 2,686 | 4.87 |
| รายได้ที่มีค่าใช้จ่าย | 11,138 | 11,894 | (756) | (6.36) | 23,032 | 24,063 | (1,031) | (4.28) |
| รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ | 40,855 | 40,027 | 828 | 2.07 | 80,882 | 79,227 | 1,655 | 2.09 |
| รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ | 17,069 | 16,531 | 538 | 3.25 | 33,600 | 33,277 | 323 | 0.97 |
| ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น | 10,807 | 8,650 | 2,157 | 24.93 | 19,457 | 32,064 | (12,607) | (39.32) |
| กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร) | 8,894 | 10,627 | (1,733) | (16.31) | 19,521 | 9,550 | 9,971 | 104.40 |
| กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท) ¹⁾ | 3.75 | 4.35 | (0.60) | (13.79) | 8.10 | 4.02 | 4.08 | 101.49 |

¹⁾ กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน = กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร) หักผลตอบแทนของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับหุ้นหลังหักภาษีเงินได้ หหารด้วยจำนวนหุ้นสามัญเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

สำหรับผลการดำเนินงานในงวดแรกปีนี้เปรียบเทียบกับงวดเดียวกันของปีก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 9,971 ล้านบาท หรือร้อยละ 104.40 ส่วนใหญ่เกิดจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นลดลงร้อยละ 39.32 หลังจากที่มีการตั้งสำรองไว้แล้วเป็นจำนวนสูงถึง 32,064 ล้านบาท ในงวดแรกของปีก่อน อย่างไรก็ตาม ในงวดนี้ธนาคารและบริษัทย่อยได้พิจารณาตั้งสำรองจำนวน 19,457 ล้านบาท โดยยังคงยึดหลักความระมัดระวังความเสี่ยง เพื่อให้สามารถรองรับความไม่แน่นอนของสถานการณ์โรคโควิด-19 และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินมาตรการช่วยเหลือลูกค้าซึ่งรวมถึงการให้สินเชื่อใหม่เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ลูกค้าตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ท่ามกลางความเสี่ยงของเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่

กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและภาษีเงินได้สำหรับงวดแรกปี 2564 มีจำนวน 47,282 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากงวดเดียวกันของปีก่อนจำนวน 1,332 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.90 โดยเกิดจากรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 2,686 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.87 ตามการให้สินเชื่อที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.17 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อที่มีศักยภาพและอยู่ภายใต้การติดตามดูแลคุณภาพของลูกหนี้อย่างใกล้ชิด แม้ว่าธนาคารได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังมีลูกค้ำบางส่วนอยู่ภายใต้มาตรการความช่วยเหลือของธนาคารซึ่งรวมถึงมาตรการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ทำให้ธนาคารต้องบริหารจัดการดอกเบี้ยค้างรับที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้ทั้งลูกค้ำและธนาคารสามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ ขณะเดียวกัน ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเงินรับฝากปรับตัวลดลงตามภาวะดอกเบี้ยในประเทศ ทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.20

นอกจากนี้ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 1,031 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.28 ส่วนใหญ่เป็นผลจากการปรับมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์ทางการเงินตามภาวะตลาด และรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยลดลง แม้ว่ารายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิยังคงเพิ่มขึ้นจำนวน 1,110 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.57 ตามค่าธรรมเนียมรับจากการจัดการกองทุนและค่านายหน้ารับจากการซื้อขายหลักทรัพย์ สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจำนวน 323 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.97 จากการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในช่วงเศรษฐกิจชะลอตัว โดยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิอยู่ที่ระดับร้อยละ 41.54

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และเมื่อเทียบกับงวดเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

| อัตราส่วนทางการเงิน | ไตรมาสที่ 2 ปี 2564 | ไตรมาสที่ 1 ปี 2564 | เพิ่ม (ลด) | งวดแรก ปี 2564 | งวดแรก ปี 2563 | เพิ่ม (ลด) |
|---|---------------------|---------------------|------------|----------------|----------------|------------|
| กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) ¹⁾ | 0.93 | 1.14 | (0.21) | 1.03 | 0.56 | 0.47 |
| กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ²⁾ | 8.11 | 9.57 | (1.46) | 8.87 | 4.72 | 4.15 |
| ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) ¹⁾ | 3.22 | 3.16 | 0.06 | 3.20 | 3.34 | (0.14) |
| ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ | 41.78 | 41.30 | 0.48 | 41.54 | 42.00 | (0.46) |

¹⁾ อัตราส่วนคำนวณเป็นรายปี (Annualized)

²⁾ กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) = กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร) / หักผลตอบแทนของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับหุ้นหลังหักภาษีเงินได้คำนวณเป็นรายปี (Annualized) / หากรด้วยส่วนของผู้ถือหุ้นของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงระหว่างยอดต้นไตรมาส/งวดปี และยอดปลายไตรมาส/งวดปี

(หน่วย: ร้อยละ)

| อัตราส่วนทางการเงิน | 30 มิ.ย. | 31 มี.ค. | เพิ่ม (ลด) | 31 ธ.ค. | เพิ่ม (ลด) |
|--|----------|----------|------------|---------|------------|
| | 2564 | 2564 | | 2563 | |
| เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ของความเสียด้านเครดิต ³⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁴⁾ | 7.85 | 7.88 | (0.03) | 7.80 | 0.05 |
| เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ของความเสียด้านเครดิตและเงินให้สินเชื่อที่ มีการด้อยค่าด้านเครดิต ⁵⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁴⁾ | 11.88 | 11.89 | (0.01) | 11.81 | 0.07 |
| เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ ⁶⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁷⁾ | 3.95 | 3.93 | 0.02 | 3.93 | 0.02 |
| ค่าเมื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ⁸⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ | 154.09 | 153.98 | 0.11 | 149.19 | 4.90 |
| เงินให้สินเชื่อ ⁹⁾ ต่อเงินรับฝาก | 96.07 | 95.91 | 0.16 | 95.73 | 0.34 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น ¹⁰⁾ | 18.19 | 18.44 | (0.25) | 18.80 | (0.61) |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ¹⁰⁾ | 15.86 | 15.80 | 0.06 | 16.13 | (0.27) |

³⁾ เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสียด้านเครดิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสียด้านเครดิต

⁴⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงิน และดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

⁵⁾ เงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต

⁶⁾ เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL gross) ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินด้วยคุณภาพ ซึ่งไม่รวมเงินให้สินเชื่อเพื่อซื้อหลักทรัพย์ และเงินให้สินเชื่อของธุรกิจประกันชีวิต

⁷⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงิน

⁸⁾ รวมค่าเมื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของภาระผูกพันเงินสินเชื่อและสัญญาค้ำประกันทางการเงิน เงินรับฝากสถาบันการเงิน เงินลงทุน และสินทรัพย์ทางการเงินอื่น

⁹⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้

¹⁰⁾ อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

□ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2564 จำนวน 29,717 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 1,584 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.63 จากไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อจำนวน 1,454 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.92 ตามการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ ส่งผลให้อัตรามผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2564 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.22 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 3.16

สำหรับงวดแรกปีนี้ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิปรับตัวเพิ่มขึ้นจำนวน 2,686 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.87 จากงวดเดียวกันของปีก่อน ส่วนใหญ่เป็นผลของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยลดลงจำนวน 2,841 ล้านบาท หรือร้อยละ 26.88 ตามการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝาก ในขณะที่รายได้ดอกเบี้ยรับลดลงจากรายได้ดอกเบี้ยรับของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินที่ลดลงจำนวน 917 ล้านบาท หรือร้อยละ 47.65 แม้ว่ารายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อยังเพิ่มขึ้นจำนวน 543 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.08 ตามปริมาณเงินให้สินเชื่อ ส่งผลให้อัตรามผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิสำหรับงวดแรกอยู่ที่ร้อยละ 3.20

(หน่วย: ล้านบาท)

| | ไตรมาสที่ 2 | | ไตรมาสที่ 1 | | การเปลี่ยนแปลง | | งวดแรก | งวดแรก | การเปลี่ยนแปลง | |
|---|---------------|---------------|--------------|-------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|--|
| | ปี 2564 | ปี 2564 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ | ปี 2564 | ปี 2563 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ | | |
| รายได้ดอกเบี้ย | | | | | | | | | | |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน | 496 | 511 | (15) | (2.95) | 1,006 | 1,923 | (917) | (47.65) | | |
| เงินรับฝาก | (214) | (166) | (48) | (29.37) | (381) | 208 | (589) | (283.24) | | |
| เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน) | 290 | 253 | 37 | 14.69 | 543 | 321 | 222 | 69.07 | | |
| ธุรกรรมตลาดซื้อคืน | 420 | 424 | (4) | (0.83) | 844 | 1,394 | (550) | (39.46) | | |
| เงินลงทุน | 5,583 | 5,420 | 163 | 3.00 | 11,003 | 10,933 | 70 | 0.64 | | |
| เงินลงทุนเพื่อค้า | 34 | 34 | - | (1.90) | 68 | 77 | (9) | (12.54) | | |
| เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม | | | | | | | | | | |
| ผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น | 1,090 | 898 | 192 | 21.26 | 1,988 | 2,151 | (163) | (7.55) | | |
| เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุน | | | | | | | | | | |
| ตัดจำหน่าย | 4,484 | 4,488 | (4) | (0.10) | 8,972 | 8,578 | 394 | 4.59 | | |
| อื่น ๆ | (25) | - | (25) | (100.00) | (25) | 127 | (152) | (119.44) | | |
| เงินให้สินเชื่อ | 26,016 | 24,562 | 1,454 | 5.92 | 50,578 | 50,035 | 543 | 1.08 | | |
| การให้สินเชื่อและสัญญาเช่าการเงิน | 1,508 | 1,477 | 31 | 2.06 | 2,985 | 2,835 | 150 | 5.29 | | |
| อื่น ๆ | 2 | 2 | - | - | 5 | 6 | (1) | (28.92) | | |
| รวมรายได้ดอกเบี้ย | 33,605 | 31,972 | 1,633 | 5.10 | 65,577 | 65,732 | (155) | (0.24) | | |
| รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย | 3,888 | 3,839 | 49 | 1.25 | 7,727 | 10,568 | (2,841) | (26.88) | | |
| รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ | 29,717 | 28,133 | 1,584 | 5.63 | 57,850 | 55,164 | 2,686 | 4.87 | | |
| อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ) | 3.62 | 3.59 | | 0.03 | 3.62 | 3.98 | | (0.36) | | |
| ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ) | 0.59 | 0.60 | | (0.01) | 0.59 | 0.88 | | (0.29) | | |
| ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ) | 3.22 | 3.16 | | 0.06 | 3.20 | 3.34 | | (0.14) | | |

□ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2564 จำนวน 11,138 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 756 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.36 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลงจำนวน 856 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.07 ตามการลดลงของค่าธรรมเนียมรับจากการจัดการกองทุน ธุรกิจับตร และการเป็นผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ประกอบกับกำไรสุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนปรับตัวลดลงตามภาวะตลาดจำนวน 610 ล้านบาท หรือร้อยละ 33.66 ในขณะที่รายได้สุทธิจากการรับประกันภัยเพิ่มขึ้นจำนวน 412 ล้านบาท หรือร้อยละ 82.54

หากเปรียบเทียบกับงวดเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 1,031 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.28 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของกำไรสุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนจำนวน 1,409 ล้านบาท หรือร้อยละ 31.85 ซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด ประกอบกับรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยลดลงจำนวน 745 ล้านบาท หรือร้อยละ 469.96 ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,110 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.57 ส่วนใหญ่มาจากค่าธรรมเนียมรับในการจัดการกองทุน และค่านายหน้าจากการซื้อขายหลักทรัพย์ ในขณะที่ค่าธรรมเนียมรับจากการโอนเงินลดลง

(หน่วย: ล้านบาท)

| | ไตรมาสที่ 2 | ไตรมาสที่ 1 | การเปลี่ยนแปลง | | งวดแรก | งวดแรก | การเปลี่ยนแปลง | |
|--|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| | ปี 2564 | ปี 2564 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ | ปี 2564 | ปี 2563 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ |
| รายได้ที่มีโชคกเบี้ย | | | | | | | | |
| รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ | 11,839 | 12,615 | (776) | (6.15) | 24,455 | 23,265 | 1,190 | 5.11 |
| ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ | 3,264 | 3,184 | 80 | 2.49 | 6,448 | 6,368 | 80 | 1.25 |
| รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ | 8,575 | 9,431 | (856) | (9.07) | 18,007 | 16,897 | 1,110 | 6.57 |
| กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่ | | | | | | | | |
| วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน | 1,202 | 1,812 | (610) | (33.66) | 3,014 | 4,423 | (1,409) | (31.85) |
| กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเงินลงทุน | 330 | 116 | 214 | 184.24 | 446 | 350 | 96 | 27.56 |
| ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย | (90) | (124) | 34 | 26.94 | (214) | 19 | (233) | (1,250.02) |
| รายได้เงินปันผล | 882 | 810 | 72 | 8.85 | 1,691 | 1,529 | 162 | 10.61 |
| รายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิ | 17,264 | 16,686 | 578 | 3.47 | 33,950 | 33,888 | 62 | 0.18 |
| รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ | 326 | 348 | (22) | (6.32) | 674 | 686 | (12) | (1.72) |
| หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย | 17,351 | 17,185 | 166 | 0.97 | 34,536 | 33,729 | 807 | 2.39 |
| รวมรายได้ที่มีโชคกเบี้ย | 11,138 | 11,894 | (756) | (6.36) | 23,032 | 24,063 | (1,031) | (4.28) |

□ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 จำนวน 17,069 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 538 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้า และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์การให้บริการต่าง ๆ ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยอยู่ที่ระดับร้อยละ 41.78 จากไตรมาสก่อนอยู่ที่ร้อยละ 41.30

หากเปรียบเทียบกับงวดเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจำนวน 323 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.97 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากประมาณการค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายทางการตลาด และค่าใช้จ่ายในการจัดการหนี้ลดลง ซึ่งเป็นผลจากการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกับการชะลอตัวของเศรษฐกิจ ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 41.54

(หน่วย: ล้านบาท)

| | ไตรมาสที่ 2 | ไตรมาสที่ 1 | การเปลี่ยนแปลง | | งวดแรก | งวดแรก | การเปลี่ยนแปลง | |
|---|---------------|---------------|----------------|-------------|---------------|---------------|----------------|-------------|
| | ปี 2564 | ปี 2564 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ | ปี 2564 | ปี 2563 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ |
| ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน | 8,446 | 8,498 | (52) | (0.61) | 16,944 | 15,674 | 1,270 | 8.11 |
| ค่าตอบแทนกรรมการ | 74 | 22 | 52 | 234.09 | 95 | 117 | (22) | (18.56) |
| ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ | 2,836 | 2,716 | 120 | 4.42 | 5,552 | 5,951 | (399) | (6.70) |
| ค่าภาษีอากร | 1,379 | 1,316 | 63 | 4.80 | 2,695 | 2,624 | 71 | 2.71 |
| ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ | 4,334 | 3,979 | 355 | 8.92 | 8,314 | 8,911 | (597) | (6.71) |
| รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ | 17,069 | 16,531 | 538 | 3.25 | 33,600 | 33,277 | 323 | 0.97 |
| อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ | | | | | | | | |
| ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ) | 41.78 | 41.30 | 0.48 | 41.54 | 42.00 | | | (0.46) |

□ **เงินให้สินเชื่อจัดชั้น และผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น**

● **เงินให้สินเชื่อจัดชั้น**

ธนาคารจัดชั้นคุณภาพสินเชื่อเป็น 3 ระดับตาม TFRS 9 ซึ่งเงินให้สินเชื่อระดับที่ 2 จะครอบคลุมถึงเงินให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตที่สูงขึ้นจากวันที่ธนาคารให้สินเชื่อแต่ยังไม่ถึงระดับที่มีการด้อยคุณภาพ โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และสถาบันการเงินรวมจำนวน 2,719,509 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (ไม่รวมสถาบันการเงิน) ที่รวมดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระรวมทั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น มีดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

| | 30 มิ.ย. 2564 | | 31 มี.ค. 2564 | |
|--|---|---|---|---|
| | เงินให้สินเชื่อและ ดอกเบี้ยค้างรับ ¹⁾ | ค่าเผื่อผลขาดทุน ด้านเครดิต ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น | เงินให้สินเชื่อและ ดอกเบี้ยค้างรับ ¹⁾ | ค่าเผื่อผลขาดทุน ด้านเครดิต ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น |
| ระดับที่ 1 เงินให้สินเชื่อที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมี นัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต | 2,074,463 | 43,536 | 2,004,345 | 44,203 |
| ระดับที่ 2 เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมี นัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต | 213,522 | 53,833 | 205,973 | 52,423 |
| ระดับที่ 3 เงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่า ด้านเครดิต | 109,577 | 48,554 | 104,918 | 43,062 |
| รวม | 2,397,562 | 145,923 | 2,315,236 | 139,688 |

¹⁾ รวมเงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้า และดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่ออยู่ที่ร้อยละ 7.85 และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตและเงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่ออยู่ที่ร้อยละ 11.88 ปรับตัวลดลงเล็กน้อยจาก ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564 ซึ่งอยู่ที่ระดับร้อยละ 7.88 และ 11.89 ตามลำดับ

● **เงินให้สินเชื่อสำหรับลูกหนี้ที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข**

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการทำสัญญาที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของลูกหนี้ด้อยคุณภาพและลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพแต่มีส่วนสูญเสีย โดยไม่รวมลูกหนี้ที่เข้ามาตราการการช่วยเหลือของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมียอดเงินให้สินเชื่อตามบัญชีก่อนการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในงวดแรกปี 2564 จำนวน 1,668 ล้านบาท และมีผลขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขจำนวน 161 ล้านบาท

● **ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น**

ธนาคารและบริษัทย่อยตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น สำหรับไตรมาสนี้จำนวน 10,807 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 2,157 ล้านบาท หรือร้อยละ 24.93 เพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 และผลกระทบต่อคุณภาพหนี้ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปจากการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ท่ามกลางความเสี่ยงเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นจากการแพร่ระบาดของ

โรคโควิด-19 ระลอกใหม่ โดยอัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 1.85 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 1.52

อย่างไรก็ดี หากเทียบกับงวดเดียวกันปีก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยตั้งผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในงวดแรกปีนี้ลดลงจำนวน 12,607 ล้านบาท หรือร้อยละ 39.32 โดยยังคงยึดหลักความระมัดระวังเพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้ อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับงวดแรกปีนี้อยู่ที่ร้อยละ 1.68 ลดลงจากงวดเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 3.11

ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

(หน่วย: ล้านบาท)

| | ไตรมาสที่ 2 ปี 2564 | ไตรมาสที่ 1 ปี 2564 | การเปลี่ยนแปลง | | งวดแรก ปี 2564 | งวดแรก ปี 2563 | การเปลี่ยนแปลง | |
|---|------------------------|------------------------|----------------|--------|-------------------|-------------------|----------------|---------|
| | | | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ | | | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ |
| ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น | 10,807 | 8,650 | 2,157 | 24.93 | 19,457 | 32,064 | (12,607) | (39.32) |
| อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ) | 1.85 | 1.52 | | 0.33 | 1.68 | 3.11 | | (1.42) |

ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจำนวน 145,923 ล้านบาท

— เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 106,920 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.95 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 104,332 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.99 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

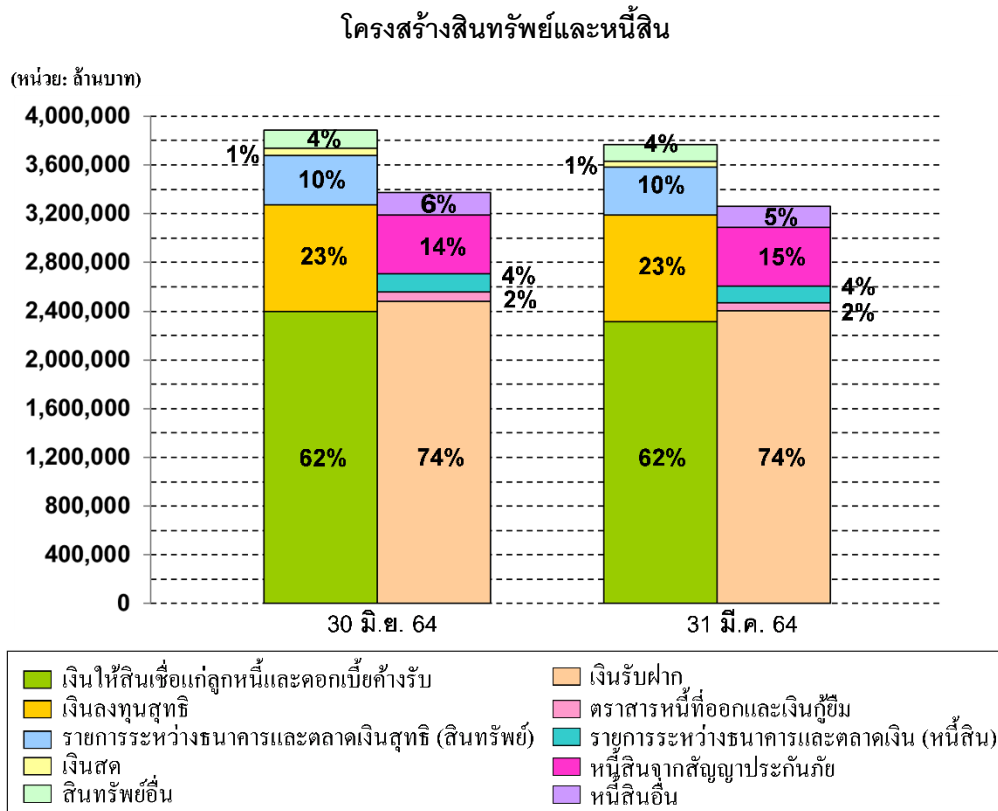
(หน่วย: ล้านบาท)

| สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ | 30 มิ.ย. 2564 | 31 ธ.ค. 2563 |
|---|---------------|--------------|
| เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย | 106,920 | 101,007 |
| ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน | 3.95 | 3.93 |
| เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร | 104,332 | 98,221 |
| ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน | 3.99 | 3.94 |

— ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามสุทธิ จำนวน 27,748 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.71 ของสินทรัพย์รวม

4.2 ฐานะทางการเงิน

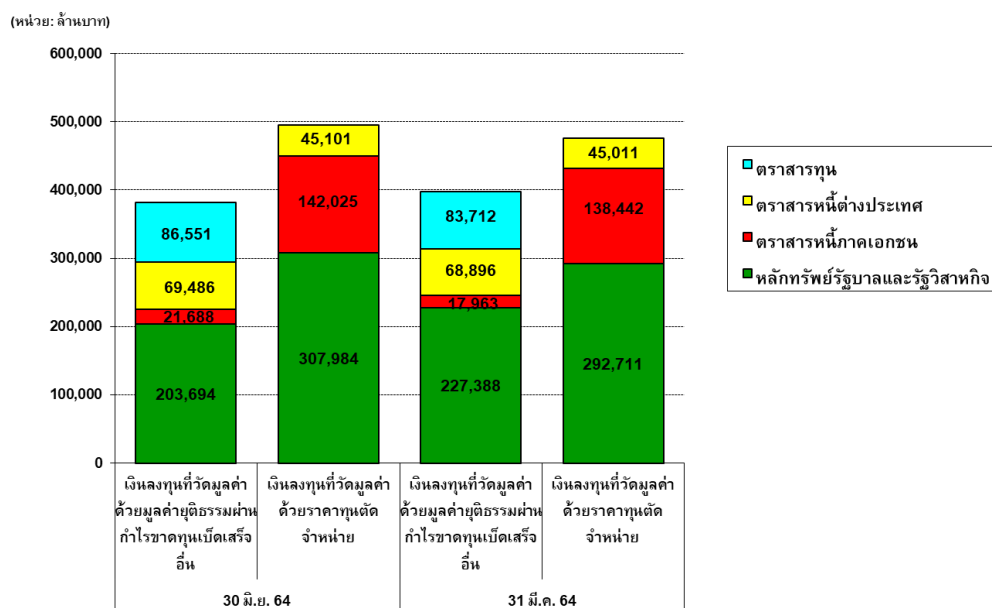


□ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีจำนวน 3,886,863 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 119,748 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.18 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน และรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีจำนวน 2,383,320 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 80,968 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.52 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ เงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และเงินให้สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ
- สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีจำนวน 66,167 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 14,717 ล้านบาท หรือร้อยละ 28.60 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลในส่วนของบัญชีเพื่อการค้า
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีจำนวน 406,152 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 13,485 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.43 ตามการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร

เงินลงทุนในหลักทรัพย์



□ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีจำนวน 3,373,323 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 113,174 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.47 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก และรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีจำนวน 2,480,781 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 80,166 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.34 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากออมทรัพย์ และเงินรับฝากประจำ
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีจำนวน 150,158 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 12,509 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.09 เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของธนาคาร) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 มีจำนวน 456,829 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 4,800 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.06 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 จำนวน 8,894 ล้านบาท แต่ในเดือนเมษายน 2564 ธนาคารได้อนุมัติการจ่ายปันผลจากการกำไรสุทธิสำหรับปี 2563 จำนวน 5,923 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้สถาบันการเงินสามารถจ่ายเงินปันผลจากผลการดำเนินงานปี 2563 ได้ไม่เกินอัตราการจ่ายในปี 2562 และต้องไม่เกินร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิในปี 2563

□ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 3,373,323 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของธนาคาร) จำนวน 456,829 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 7.38 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน

2564 มีจำนวน 2,480,781 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 63.82 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้น มีสัดส่วนร้อยละ 3.86 และร้อยละ 1.91 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญของธนาคารและบริษัทย่อย

(หน่วย: ล้านบาท)

| ระยะเวลา | เงินรับฝาก | | | | เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ¹⁾ | | | |
|------------|------------------|---------------|------------------|---------------|---|---------------|------------------|---------------|
| | 30 มิ.ย. 2564 | ร้อยละ | 31 ธ.ค. 2563 | ร้อยละ | 30 มิ.ย. 2564 | ร้อยละ | 31 ธ.ค. 2563 | ร้อยละ |
| ≤ 1 ปี | 2,463,932 | 99.32 | 2,322,875 | 99.06 | 1,006,051 | 41.96 | 952,391 | 42.21 |
| > 1 - 5 ปี | 16,849 | 0.68 | 22,124 | 0.94 | 491,490 | 20.50 | 498,520 | 22.10 |
| > 5 ปี | - | - | - | - | 900,021 | 37.54 | 805,182 | 35.69 |
| รวม | 2,480,781 | 100.00 | 2,344,999 | 100.00 | 2,397,562 | 100.00 | 2,256,093 | 100.00 |

¹⁾ รวมเงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าและดอกเบี้ยค้างรับ และรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

จำนวนเงินรับฝากที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนมากกว่าเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ซึ่งถือว่าเป็นปกติของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในประเทศไทย โดยเงินรับฝากส่วนใหญ่ของธนาคารมีแนวโน้มอยู่กับธนาคารเป็นเวลานานกว่าระยะเวลาตามสัญญา ทำให้ธนาคารสามารถใช้เป็นแหล่งเงินสนับสนุนการให้สินเชื่อได้

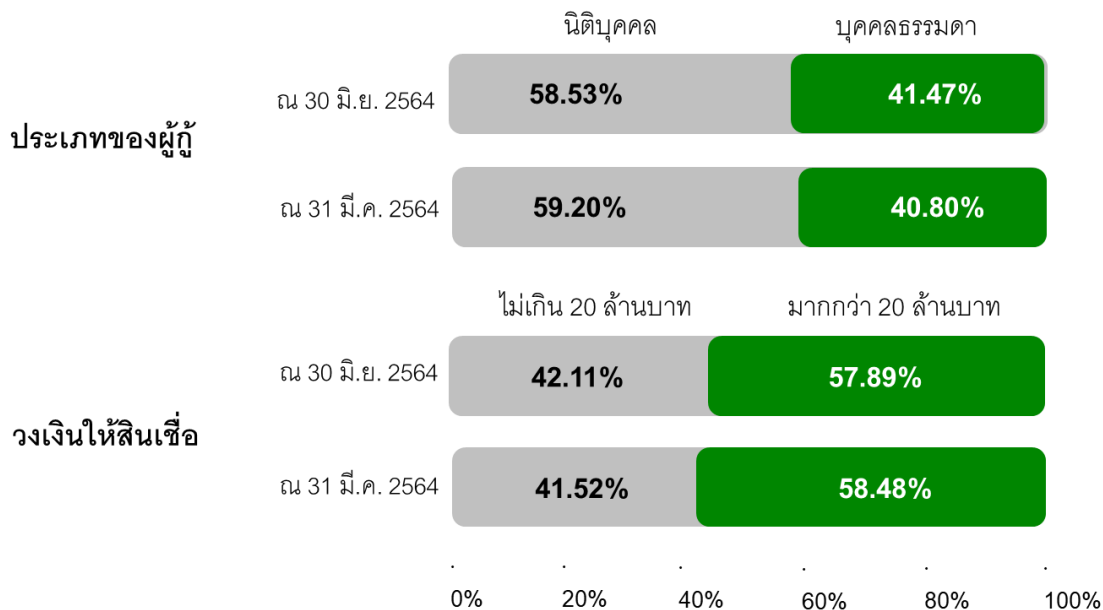
ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 มีจำนวน 2,383,320 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 96.07 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

□ เงินให้สินเชื่อ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 2,383,320 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 80,968 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.52 จากยอดสินเชื่อจำนวน 2,302,352 ล้านบาท ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 58.53 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามวงเงินการให้กู้ยืม ส่วนใหญ่เป็นการกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 1,341,500 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 57.89 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 42.11 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท



สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

| | 30 มิ.ย. 2564 | | 31 มี.ค. 2564 | |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| | กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾ | กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾ | กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾ | กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾ |
| เงินให้สินเชื่อ | 1,616,575 | 694,810 | 1,579,290 | 660,373 |

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

ธนาคารขยายมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ระลอกใหม่ ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้เตรียมความพร้อมเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถรองรับและสนับสนุนแผนนโยบายภาครัฐในกรณีที่สถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถสนับสนุนและช่วยเหลือลูกค้าทั้งภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ และลูกค้าบุคคลรายย่อย ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังยืดเยื้อและไม่มีสัญญาณยุติ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) เติบโต 37,284 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.36 จากสิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2564 โดยเพิ่มขึ้นจากการให้สินเชื่อตามมาตรการความช่วยเหลือเพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้าง อุตสาหกรรมการขนส่ง และอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ ภายใต้แนวทางการบริหารการเติบโตของสินเชื่อที่สอดคล้องกับการเติบโตของภาคธุรกิจและภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ได้รับอานิสงส์จากการลงทุนของภาครัฐและการกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคลในไตรมาสนี้ ปรับตัวเพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2564 จำนวน 34,437 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 5.21 อันเป็นผลจากการเติบโตของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งธนาคารยังคงมุ่งนำเสนอสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มทั้งสินเชื่อบ้านใหม่ สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ และ

สินเชื่อบ้านช่วยได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีนโยบายขยายฐานสินเชื่อบุคคล โดยเพิ่มช่องทางการสมัครสินเชื่อด้วยตนเอง พร้อมรับเงินโอนเข้าบัญชีผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ขณะที่สินเชื่อบัตรเครดิตอยู่ในระดับทรงตัว

□ เงินรับฝาก

เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

| | สัดส่วน (ร้อยละ) | ยอดเงินรับฝาก | | การเปลี่ยนแปลง | |
|-----------------------|---------------------|---------------|---------------|----------------|--------|
| | | 30 มิ.ย. 2564 | 31 มี.ค. 2564 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ |
| เงินรับฝากรวม | 100.00 | 2,480,781 | 2,400,615 | 80,166 | 3.34 |
| เงินรับฝากกระแสรายวัน | 6.06 | 150,205 | 135,657 | 14,548 | 10.72 |
| เงินรับฝากออมทรัพย์ | 74.34 | 1,844,219 | 1,799,308 | 44,911 | 2.50 |
| เงินรับฝากประจำ | 19.60 | 486,357 | 465,650 | 20,707 | 4.45 |

ยอดเงินรับฝากรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 80,166 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.34 โดยธนาคารมุ่งบริหารจัดการต้นทุนเงินรับฝากให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถแข่งขันในตลาดได้ และมีการกระจายพอร์ตเงินรับฝากจากลูกค้าทุกกลุ่มอย่างสมดุล เพื่อให้สอดคล้องกับภาพรวมการแข่งขันด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ซึ่งอยู่ในระดับต่ำตามความต้องการสินเชื่อที่ชะลอตัว และทิศทางอัตราดอกเบี้ยนโยบายซึ่งคาดว่าจะทรงตัวตลอดปีท่ามกลางความเสี่ยงเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น

โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษอัตราดอกเบี้ยที่สามารถแข่งขันในตลาดได้ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าและเป็นเครื่องมือระดมทุนสำหรับบริหารจัดการสภาพคล่องของธนาคาร ควบคู่ไปกับการนำเสนอบริการเงินฝากดิจิทัลบนแพลตฟอร์ม LINE BK ที่ตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้า โดยเพิ่มฟีเจอร์การโอนเงินผ่านฟังก์ชัน Chat จากบัญชีเงินฝาก LINE BK ไปยังบุคคลอื่นได้โดยไม่ต้องมีบัญชี LINE BK รองรับ ขณะเดียวกัน ธนาคารได้มีแคมเปญทางการตลาดเพื่อกระตุ้นการเปิดบัญชีเงินฝาก K-eSavings และการใช้บริการโอนเงินบนแอปพลิเคชัน MAKE by KBank ซึ่งลูกค้าจะได้รับเงินคืนหรือ e-Voucher ตามเงื่อนไขของธนาคาร รวมทั้งเน้นสื่อความทางการตลาดให้เข้าถึงลูกค้าในช่องทาง Social Media อีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning: BCP) เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมการลงทุนในกองทุนรวมผ่านช่องทางดิจิทัลทั้งแอปพลิเคชัน K PLUS และ K-My Funds รวมทั้งร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการลงทุน โดยตระหนักถึงความสำคัญในการให้คำแนะนำการจัดพอร์ตการลงทุนแก่ลูกค้า ด้วยการคัดเลือกกองทุนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ลงทุนภายใต้เงื่อนไขทางเศรษฐกิจในแต่ละขณะ รวมทั้งมีการกระจายความเสี่ยงจากการลงทุนเพื่อลดความผันผวน โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ทั้งการลงทุนระยะยาวและการพักเงินระยะสั้น ได้แก่ (1) กองทุนเปิดเค เอเชีย เทคโนโลยี หุ้นทุน (K-ATECH) ที่ลงทุนในหุ้นกลุ่มเทคโนโลยีซึ่งปัจจัยพื้นฐานยังไม่เปลี่ยนแปลงโดยและมีแนวโน้มเติบโตสูง (2) กองทุนเปิดเค เอเชีย คอนโทรล โวลิตีลิตี้ (K-ASIACV) ที่ลงทุนในหุ้นเอเชียซึ่งมีเกณฑ์การควบคุมความเสี่ยงในภาวะตลาดหุ้นผันผวน (3) กองทุนเปิดเค โกลบอล อินคัม (K-GINCOME) ที่เป็นกองทุนผสม (4) กองทุนเปิดเค สตาร์ หุ้นทุน (K-STAR) ที่ลงทุนในตลาดหุ้นไทย และ (5) กองทุนเปิดเค ตรวสารหนี้ พลัส (K-FIXEDPLUS)

4.4 การบริหารเงิน

อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยของธุรกรรมการกู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 0.43 ต่อปี ใกล้เคียงกับไตรมาสก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 0.44 ต่อปี และสอดคล้องกับมติคณะกรรมการนโยบายการเงินที่ให้อัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0.50 ต่อปี ในการประชุมเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2564 และวันที่ 23 มิถุนายน 2564

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุนที่คำนึงถึงการดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นเป้าหมายหลัก โดยกำหนดกลยุทธ์การลงทุนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจและความเคลื่อนไหวของตลาดเงินตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งด้วยภาวะอัตราดอกเบี้ยที่ปรับตัวลดลงตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจจากผลกระทบของโรคโควิด-19 ทำให้ในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ธนาคารปรับลดสัดส่วนการถือครองพันธบัตรรัฐบาลไทยเพื่อให้เหมาะสมกับอัตราผลตอบแทนและระดับความเสี่ยง

รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

| โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร) | สัดส่วน (ร้อยละ) | ไตรมาส | | การเปลี่ยนแปลง | |
|--|---------------------|------------------------|------------------------|----------------|--------------|
| | | ไตรมาสที่ 2 ปี 2564 | ไตรมาสที่ 1 ปี 2564 | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ |
| รายได้ดอกเบี้ยรับ¹⁾ | | | | | |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ²⁾ | 27.45 | 476 | 506 | (30) | (5.93) |
| เงินลงทุน | 72.55 | 1,258 | 1,041 | 217 | 20.85 |
| รวม | 100.00 | 1,734 | 1,547 | 187 | 12.09 |

หมายเหตุ: ¹⁾ เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

²⁾ รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

รายได้ดอกเบี้ยรับในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 รวมเป็นจำนวน 1,734 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 187 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.09 โดยมีสาเหตุหลักจากการปรับพอร์ตการลงทุนตามกลยุทธ์ดังกล่าว

□ อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง

ธนาคารดำรงเงินฝากกระแสรายวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดโดยเฉลี่ยรายบัญชีแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1.00 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมบางประเภท โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ธนาคารมีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและเงินสดที่ศูนย์เงินสด รวมเป็นจำนวน 31,066 ล้านบาท

4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย¹⁾ และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(หน่วย: ล้านบาท)

| | ผลการดำเนินงาน | งวดแรกปี 2564 | งวดแรกปี 2563 | ปี 2563 |
|---|--------------------------------|---------------|---------------|-----------|
| บจก.หลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย | สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ | 1,567,839 | 1,415,539 | 1,477,369 |
| | ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ) | 18.16 | 19.85 | 17.84 |
| บมจ.หลักทรัพย์ กสิกรไทย | ปริมาณการซื้อขาย | 818,895 | 575,427 | 1,118,984 |
| | ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ) | 3.90 | 3.79 | 3.75 |
| บจก.ลีสซิ่งกสิกรไทย | ยอดคงค้างสินเชื่อ | 114,856 | 112,623 | 114,895 |
| บจก.แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย | ยอดคงค้างสินเชื่อ | 25,259 | 23,082 | 25,106 |
| บมจ.เมืองไทยประกันชีวิต | เบี้ยประกันชีวิตรับรวม | 35,971 | 35,943 | 75,327 |
| | ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ) | 12.20 | 12.57 | 12.55 |

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่รวม บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย เนื่องจากเป็นบริษัทที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจทางการเงิน

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีภาพรวมผลการดำเนินงานในงวดแรกปี 2564 เป็นที่น่าพอใจทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อันเป็นผลจากการร่วมแรงร่วมใจของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดังนี้

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด มุ่งติดตามสถานการณ์การลงทุน ผลตอบแทน และความเสี่ยงของตราสารทางการเงินทุกประเภท ทั้งในและต่างประเทศอย่างใกล้ชิด ทำให้สามารถประเมินระดับผลตอบแทนและความเสี่ยงของหลักทรัพย์ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รวมทั้งกำหนดแนวทางในการพิจารณาปรับสัดส่วนการลงทุนให้เหมาะสม และสร้างโอกาสในการได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนในสินทรัพย์ต่าง ๆ ตลอดจนควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลสถานการณ์การลงทุนผ่านช่องทางดิจิทัลให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการการลงทุนของบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกในการลงทุนและการบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท ทั้งแอปพลิเคชัน K-My Funds, e-News และ Facebook

การดำเนินงานดังกล่าว ทำให้งวดแรกปี 2564 บริษัทมีสินทรัพย์ภายใต้การจัดการเป็นอันดับ 1 ในประเภทธุรกิจจัดการกองทุนรวม ด้วยส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 21.90 และมีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการทั้งหมดที่ร้อยละ 18.16 อันเป็นผลจากความร่วมมือกันเป็นอย่างดีกับธนาคารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พร้อมสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดระลอกใหม่ โดยนำเสนอกองทุนรวมตราสารหนี้และเงินฝากต่างประเทศที่มีโอกาสรับผลตอบแทนที่มากกว่า รวมทั้งเข้าทำธุรกรรม Bond Forward อย่างต่อเนื่อง อาทิ กองทุน Term Fund Plus (KFF221), Term Fund Extra (KEC7-AI), และ Structured Funds ตลอดจนนำเสนอกองทุนรวมที่ลงทุนในสินทรัพย์ต่างประเทศ โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชีย ได้แก่กองทุนเปิด เค เอเชีย เทคโนโลยี หุ้นทุน (K-ATECH) ที่ลงทุนในบริษัทเทคโนโลยีรายใหญ่ชั้นนำของเอเชีย นอกจากนี้ ยังนำเสนอกองทุนเปิดเค ทาร์เก็ต รีโทรัเมนต์ 2035 และ 2040 เพื่อการเลี้ยงชีพ (K2035RMF และ K2040RMF) ที่มีการปรับสัดส่วนการลงทุนให้เหมาะสมตามสภาวะ

ตลาด พร้อมลดความเสี่ยงของพอร์ตการลงทุนให้อัตโนมัติเมื่อเข้าใกล้วันเกษียณอายุ สำหรับนักลงทุนที่ต้องการวางแผนเกษียณ

ในด้านช่องทางการขาย บริษัทได้ร่วมกับธนาคารในการพัฒนาผู้ขายกองทุนให้มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งด้านความสามารถในการขายและการริเริ่มพัฒนาเครื่องมือในการสนับสนุนการขายที่ให้ข้อมูลและแนะนำการลงทุนผ่านช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งเว็บไซต์ สื่อออนไลน์ แอปพลิเคชัน K PLUS และ K-My Funds นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาการเปิดบัญชีกองทุนรวมออนไลน์ให้รองรับบัญชีเงินฝากจากธนาคารอื่น เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าและขยายฐานลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ โดยพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนของลูกค้า รวมทั้งร่วมมือกับธนาคาร กสิกรไทยพัฒนาระบบการเปิดบัญชีหลักทรัพย์ออนไลน์สำหรับนักลงทุนรายใหม่ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีการเปิดบัญชีลูกค้าในช่องทางออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น ขณะเดียวกัน ได้ส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการลงทุนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของนักลงทุนในโลกยุคดิจิทัลให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการลงทุนได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้ในงวดแรกปี 2564 บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 3.90

บริษัท ลีส์ซิงกสิกรไทย จำกัด สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่ ส่งผลกระทบต่อสถานะและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า บริษัทจึงออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบระยะที่ 3 และได้เข้าร่วมในมหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้ การปรับโครงสร้างหนี้ ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย โดยผ่อนผันให้ลูกหนี้สินเชื่อเช่าซื้อพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 เดือน หรือปรับลดยอดผ่อนต่องวดและขยายระยะเวลาสัญญาการชำระหนี้ สำหรับลูกหนี้สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ได้ผ่อนผันการปรับลดค้างงวดร้อยละ 30 และขยายระยะเวลาสัญญาการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังนำเสนอสินเชื่อรถช่วยได้สำหรับลูกค้าที่มีประวัติชำระดีที่ต้องการเงินสดเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน

สำหรับการให้สินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถใหม่ในงวดแรกปีนี้ ขยายตัวได้สูงถึงร้อยละ 23 จากระยะเดียวกันปีก่อน อันเป็นผลจากการปรับกลยุทธ์การขยายธุรกิจควบคู่กับการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้สามารถเข้าถึงตลาดใหม่ที่ยังเติบโตดีภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยมุ่งเน้นให้บริการในกลุ่มดีลเลอร์รถยนต์ที่เป็นพันธมิตรของบริษัทและมีปริมาณยอดขายสูง ส่งผลให้บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 6 แม้ว่าตลาดรถยนต์ใหม่ในงวดแรกปีนี้หดตัวลงร้อยละ 6 จากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่

นอกจากนี้ บริษัทยังประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรถช่วยได้ และเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางเลือกให้กับลูกค้าในการนำรถที่ยังไม่ปลดภาระมาขอสินเชื่อเพิ่มเติมได้ เพื่อให้ตอบโจทย์ลูกค้าที่มีความต้องการเงินทุนฉุกเฉินสำหรับใช้จ่ายในยามวิกฤติ ส่งผลให้ยอดสินเชื่อรถช่วยได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน

บริษัท แพลตเตอร์ แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด ณ สิ้นงวดแรกปีนี้ บริษัทมียอดคงค้างสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อเครื่องจักร ขยายตัวที่ร้อยละ 9.43 จากระยะเดียวกันปีก่อน โดยยังคงมุ่งเน้นสร้างพันธมิตรในกลุ่มผู้จำหน่ายเครื่องจักรอย่างต่อเนื่อง และได้เพิ่มสัดส่วนการให้บริการสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อเครื่องจักรอุตสาหกรรมใหม่ ได้แก่ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ (Robotics) และเทคโนโลยีดิจิทัล ซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรมการแพทย์ และอุตสาหกรรมพลังงานทดแทน อาทิ การผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบเชื่อมต่อสายส่ง (Solar Rooftop) ขณะเดียวกัน บริษัทได้ขยายระยะเวลามาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 ด้วยการลดภาระการผ่อนชำระหนี้ของลูกค้าตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ยังรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิตด้วยส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันชีวิตรวมน้อยละ 12.20 เป็นอันดับที่ 4 ของอุตสาหกรรม และมีเบี้ยรับรายใหม่เป็นอันดับ 2 ในการขายผ่านช่องทางธนาคาร อันเป็นผลจากความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยในช่วงแรกปี 2564 บริษัทมียอดขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบคุ้มครองตลอดชีพเพิ่มขึ้น ซึ่งช่วยให้ยอดขายของผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพและโรคร้ายแรงเพิ่มขึ้นตาม

สำหรับความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพ เพื่อสานต่อนโยบายความหลากหลายด้านผลิตภัณฑ์ ที่สามารถเพิ่มทางเลือกความคุ้มครองให้ตรงกับความต้องการเฉพาะบุคคล และยังสามารถครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการประกันชีวิตและสุขภาพ Elite Health, Delight Health และป่วยหายห่วง ที่ตอบโจทย์ความต้องการการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยใน (IPD) ซึ่งเหมาะสมกับลูกค้าที่มองหาสวัสดิการการรักษาพยาบาล หรือสำหรับผู้ที่มิได้มีสวัสดิการแล้วแต่ต้องการความคุ้มครองเพิ่มเติม

นอกจากนี้ ได้มีการพัฒนาแบบประกันเพิ่มเติม ได้แก่ (1) การเพิ่มทางเลือกความคุ้มครองการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอก (OPD) ที่สามารถเลือกซื้อได้ทั้งในลักษณะสัญญาเดี่ยว และสัญญาเพิ่มเติมจากกรมธรรม์ประกันชีวิตหลัก (2) โครงการประกันชีวิตและสุขภาพป่วยมีจ่าย (IPD+OPD) สำหรับกลุ่มลูกค้าอาชีพรับจ้างอิสระและผู้ประกอบการเอสเอ็มอี (3) การนำเสนอการประกันชีวิตควบการลงทุน Unit Linked ทั้งแบบชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว (UN-SP) และแบบชำระเบี้ยประกันภัยรายงวด (UN-RP) เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ รวมถึงการสร้างโอกาสเพื่อรับผลตอบแทนจากการลงทุน (4) แบบประกันชีวิต “OnePlus 10/1” ซึ่งเสนอขายบน K PLUS สำหรับลูกค้าที่ต้องการออมเงินผ่านการทำประกันชีวิต และยังได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี และ (5) ความคุ้มครองประกันชีวิต COVID-19 ฟรี สำหรับลูกค้าที่สมัครแจ้งยอดบัตรเครดิตผ่าน KBank Live บนแอปพลิเคชัน LINE

นอกจากนี้ บริษัทได้ร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทย ยกกระดับคุณภาพกระบวนการขายและการบริการ โดยพัฒนาเครื่องมือขายในรูปแบบ “Sales Story” เพื่อเป็นที่ปรึกษาและสนับสนุนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของทีมขาย อาทิ เครื่องมือการเสนอขายประกันชีวิตและสุขภาพ (BA Sales Tool) โปรแกรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน (ILP SalesTool) รวมถึงการแนะนำแอปพลิเคชัน MTL Click ที่ลูกค้าสามารถเลือกทำรายการเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้ด้วยตนเอง ตลอดจนการพัฒนากระบวนการขายแบบ Digital face-to-face เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ในภาวะที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภายใต้การรักษามาตรฐานของกระบวนการเสนอขายประกันชีวิตอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนของช่องทางขายผ่านธนาคาร

4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยมีเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 463,617 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 404,336 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 59,281 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 18.19 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 เท่ากับร้อยละ 15.86 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่มตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง¹⁾

● กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย²⁾

(หน่วย: ร้อยละ)

| อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง | Basel III | | | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ³⁾ | 30 มิ.ย. 2564 | 31 มี.ค. 2564 | 31 ธ.ค. 2563 | 30 ก.ย. 2563 | 30 มิ.ย. 2563 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 | 9.50 | 15.86 | 15.80 | 16.13 | 15.74 | 15.38 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น | 8.00 | 15.25 | 15.17 | 15.48 | 15.74 | 15.38 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2 | - | 2.33 | 2.64 | 2.67 | 2.71 | 2.71 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น | 12.00 | 18.19 | 18.44 | 18.80 | 18.45 | 18.09 |

● งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

| อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง | Basel III | | | | | |
|---|---|------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ³⁾ ตามที่ ธปท. กำหนด | 30 มิ.ย. 2564 | 31 มี.ค. 2564 | 31 ธ.ค. 2563 | 30 ก.ย. 2563 | 30 มิ.ย. 2563 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 | 9.50 | 14.68 | 14.65 | 14.94 | 14.47 | 14.15 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น | 8.00 | 14.03 | 13.99 | 14.26 | 14.47 | 14.15 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2 | - | 2.45 | 2.77 | 2.80 | 2.82 | 2.83 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น | 12.00 | 17.13 | 17.42 | 17.74 | 17.29 | 16.98 |

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดแรกเป็นเงินกองทุนหลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุนหลังจากผ่านมติที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีที่มีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี

²⁾ กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส.เพทาย และบริษัทอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

³⁾ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่ม 2 ประเภท ประกอบด้วย

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤติ (Conservation Buffer): ธปท. กำหนดให้ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น เพิ่มเติมอีกเกินกว่าร้อยละ 2.50 ของสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มสำหรับธนาคารที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs Buffer): ธปท. กำหนดให้ธนาคารเป็น D-SIBs ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสียหายในรูปของเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 1

4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับไตรมาสแรกปีนี้ และ ณ สิ้นปี 2563

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ

30 มิ.ย. 2564

มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส ¹⁾

สกุลเงินต่างประเทศ

| | |
|---|-------------|
| แนวโน้ม | มีเสถียรภาพ |
| ระยะยาว – ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ | Baa1 |
| - เงินฝาก | Baa1 |
| - ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk) | A3 |
| - ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ | Baa3 |
| ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก | P-2 |
| - ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk) | P-2 |

ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment) baa1

สกุลเงินในประเทศ

| | |
|---|-------------|
| แนวโน้ม | มีเสถียรภาพ |
| ระยะยาว - เงินฝาก | Baa1 |
| - ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk) | A3 |
| ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก | P-2 |
| - ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk) | P-2 |

สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ ¹⁾

อันดับความน่าเชื่อถือสากล

| | |
|--|----------|
| แนวโน้ม | มุมมองลบ |
| ระยะยาว | BBB+ |
| บัตรเงินฝากระยะยาว | BBB+ |
| ระยะสั้น | A-2 |
| บัตรเงินฝากระยะสั้น | A-2 |
| ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ) | BBB+ |

ฟิทช์ เรตติ้งส์ ¹⁾

อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)

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

อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ

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

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

5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ธนาคารมุ่งบริหารจัดการงานทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม เพื่อรองรับการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ดังการดำเนินงานที่สำคัญต่อไปนี้

1. การยกระดับศักยภาพของพนักงาน (Uplift People and Talent):

- **พัฒนากลุ่มผู้นำและกลุ่มผู้มีศักยภาพ** โดยมุ่งพัฒนาคุณลักษณะที่สำคัญใน 4 มิติ ได้แก่
 - มิติที่ 1 รู้ตนเอง (Self): มีความตระหนักรู้เท่าทันตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์แวดล้อม
 - มิติที่ 2 ส่งมอบผลงาน (Result): ปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนและมีวิจรรย์ญาณที่ถูกต้อง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามความมุ่งหมาย
 - มิติที่ 3 สร้างทีม (Team): มีจุดร่วมหรือเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน (Make Work Meaningful) โดยส่งเสริมให้กล้าคิด กล้าลอง รู้จักรับฟังและตั้งคำถามเพื่อต่อยอดให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็น รวมทั้งให้คำติชมหรือข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
 - มิติที่ 4 ผนึกกำลัง (Integration): ส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างสมานฉันท์ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและลูกค้าเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีการประเมิน 360 องศา (360 Degree Feedback) ซึ่งเป็นเสมือนการให้รางวัลแก่เพื่อนพนักงานด้วยกัน (Feedback is a gift) เนื่องจากสามารถนำข้อคิดเห็นและคำติชมต่าง ๆ มาใช้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้มีความพร้อมในการเป็นผู้นำที่ดี รวมถึงนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลงานเพื่อนำมาให้ความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานที่องค์กรพึงประสงค์

- **พัฒนาความสามารถของพนักงานเพื่อตอบโจทย์กลยุทธ์การเติบโต** ด้วยการปรับปรุงและยกระดับประสิทธิภาพของบริการ ดังเช่น การพัฒนาหลักสูตรผลิตภัณฑ์ใหม่สำหรับกลุ่มผู้จัดการผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงขึ้นสำหรับงานด้านการตลาด การอนุมัติสินเชื่อ และการบริหารข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดจนการสร้างทักษะใหม่ (Reskill) ให้แก่พนักงานที่เครือข่ายบริการ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ด้านการขายและวิเคราะห์เครดิตได้ดียิ่งขึ้น

2. การพัฒนาองค์กรและวัฒนธรรมในการทำงาน (Untangle Organization and Unify Culture):

ธนาคารได้ออกแบบและพัฒนาองค์กรและวัฒนธรรมการทำงานเพื่อให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ของธนาคาร ดังนี้

- **การเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน (Agile Way of Work):** ธนาคารมุ่งเน้นการทำงานรูปแบบ Agile ที่มีความคล่องตัวสูงเพื่อเพิ่มประสิทธิผลตามเป้าหมายของธนาคาร โดยปรับรูปแบบการทำงานตามยุทธศาสตร์การเติบโตของธนาคารใน 4 มิติหลัก ได้แก่ 1. บริการระบบการชำระเงิน 2. การให้สินเชื่อ 3. การบริหารความมั่งคั่ง และ 4. การเป็นผู้นำในประเทศภูมิภาค AEC+3 ภายใต้การจัดแบ่งเป็นคณะทำงานรวม 121 ทีม ซึ่งพนักงานทุกคนจะได้ร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้มีพื้นฐานทำงานร่วมกันแบบ Agile ด้วยเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน (Objective Key Result: OKR) และมีระบบช่วยตรวจสอบการทำงาน (Health Check) เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและธนาคารสามารถตอบสนองการขอรับความ

ช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ยังได้เปิดช่องทาง ในการเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Agile Knowledge Management Portal) ให้พนักงานทุกคนได้เข้ามาแลกเปลี่ยนและเรียนรู้เบื้องหลังความสำเร็จของ Project Agile ต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานแบบ Agile

- **การสื่อความเรื่องความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น (Empathy):** ธนาคารมุ่งเน้นพัฒนาความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงานที่สามารถตอบโจทย์ทั้งลูกค้าและการทำงานร่วมกันในองค์กร โดยจัดกิจกรรม CEO Townhall “เดินหน้า Empower ตอบโจทย์ด้วย Empathy” และหลัก สูตร รออนไลน์ในหัวข้อ Empathy: The Power of Deep Listening for Understanding People เพื่อสร้างความรู้ถึงพลังจากความเข้าใจผู้อื่นให้แก่บุคลากร และความสามารถในการส่งต่อการให้บริการด้วยความเข้าใจไปยังลูกค้าของธนาคาร โดยมีพนักงานธนาคารเข้ารับการอบรมกว่า 2,200 คน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าเรียนรู้หลักสูตรดังกล่าวได้ผ่านแอปพลิเคชัน “Klasssi”

3. การดูแลพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee Engagement and Relation):

ธนาคารมีความห่วงใยต่อความปลอดภัยและสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจของพนักงาน โดยดำเนินการดูแลพนักงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- **การบริหารงานทรัพยากรบุคคลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19:** ธนาคารมีนโยบายขอให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from Home) และหากจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานต้องปฏิบัติตามแนวทางการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) อย่างเข้มงวด เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ โดยจัดให้มี Call Center สำหรับให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพอนามัย มาตรการดูแลพนักงานและแจ้งเหตุติดเชื้อ รวมถึงข้อสงสัยอื่นเกี่ยวกับโรคโควิด-19 รวมทั้งจัดทำแอปพลิเคชันให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดแบบออนไลน์ โดยนักจิตวิทยาและจิตแพทย์ที่พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารยังได้จัดตั้งบริการ K-Care U ซึ่งเป็นบริการจัดการดูแลพนักงานที่ป่วยหรือได้รับเชื้อโควิด-19 ขณะเดียวกัน ธนาคารยังอยู่ระหว่างการศึกษาเพื่อนำบริการด้าน Telemedicine มาใช้กับพนักงานในอนาคตอีกด้วย ทั้งนี้ ธนาคารยังช่วยเหลือพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ชะลอการชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการพนักงานเป็นระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมโครงการ 5,317 ราย สนับสนุนเงินกู้พนักงานเป็นเงินประมาณ 600 ล้านบาท รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานฉีดวัคซีนในทุกช่องทาง ช่วยเหลือค่าเดินทางและยกเว้นการนับวันลางานเพื่อฉีดวัคซีน และทำประกันการแพ้วัคซีนให้อีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับสำนักงานประกันสังคมเขต 7 จัดตั้งศูนย์ฉีดวัคซีนเพื่อผู้ประกันตนมาตรา 33 เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการกระจายการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 อย่างครอบคลุมทั้งพนักงานของธนาคารและองค์กรอื่นในเขตพื้นที่

- **การบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ:** ธนาคารได้จัดการประชุมร่วมระหว่างสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย กับผู้บริหารของธนาคาร รวมทั้งจัดการประชุมคณะกรรมการลูกจ้างเป็นประจำทุกไตรมาส ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะพนักงานในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับธนาคาร โดยเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กสิกร บิชีเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้อุปกรณ์วิทยาศาสตร์ของธนาคารในการรักษาความสามารถการแข่งขัน และการเป็นผู้นำองค์กรเทคโนโลยีระดับภูมิภาคที่ถูกค่าให้ความไว้วางใจ โดยมีกลยุทธ์หลักในการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยียุคใหม่และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ที่สอดคล้องกับเป้าหมายธนาคาร ภายใต้กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และมีระบบควบคุมความปลอดภัยด้านไซเบอร์ขั้นสูงสุด

โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2564 KBTG ได้ศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการเงินเพื่อมุ่งสู่สังคมไร้เงินสด รวมทั้งการบริหารจัดการผลกระทบในช่วงรอยต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้น กลางและยาว ดังการดำเนินงานที่สำคัญต่อไปนี้

- **พัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน K PLUS:** โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ อาทิ
 - โอนเงินไปยังผู้รับปลายทางสิงคโปร์ด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ (PayNow ID) โดยไม่ต้องกรอกเลขบัญชีและเงินเข้าทันที
 - สร้าง K PLUS Lobby ให้ผู้ใช้ที่ไม่มีบัญชีหรือบัตรธนาคารกสิกรไทย สามารถสำรวจพีเจอาร์และค้นหาสินค้าบน K+ Market ได้
 - ปลดล็อก K PLUS และตั้งรหัสใหม่ด้วยบัตรประชาชนได้ด้วยตนเองที่ตู้ K-ATM เมื่อลืมรหัสผ่าน
- **พัฒนาแพลตฟอร์ม LINE BK:** โดยร่วมมือกับบริษัท ไลน์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ให้บริการธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ Social Banking ผ่านแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งในไตรมาสนี้ได้เพิ่มฟีเจอร์ที่สามารถโอนเงินผ่านการเลือกชื่อเพื่อนใน LINE (LINE Friends) แม้ผู้ใช้ไม่ใช่ผู้ใช้บริการ LINE BK เพิ่มเติมจากฟังก์ชันการใช้งานเดิม อาทิ เปิดบัญชี โอนเงิน แจ้งเตือนความเคลื่อนไหวของธุรกรรมแบบเรียลไทม์ และบริการสินเชื่อที่สามารถอนุมัติได้ในระยะเวลารวดเร็ว
- **พัฒนาแอปพลิเคชัน MAKE by KBank:** นำเสนอฟีเจอร์หลักที่ตอบโจทย์การใช้งานของกลุ่มผู้บริโภครุ่นใหม่ที่เน้นการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ได้แก่ การโอนเงินผ่าน Bluetooth ได้โดยไม่ต้องขอเลขบัญชี หมายเลขโทรศัพท์ หรือ QR Code การแสดงประวัติธุรกรรมในรูปแบบแชท และการแยกกระเป๋าเงินออกเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์การใช้ที่แตกต่างกันโดยไม่ต้องเปิดหลายบัญชี
- **พัฒนาโซเชี่ยลแชทบอท KhunThong:** บนแอปพลิเคชัน LINE ที่ช่วยแบ่งยอดชำระเงินกับเพื่อนในกลุ่ม ด้วยเทคโนโลยีสแกนข้อมูลในใบเสร็จรับเงิน (Optical Character Recognition: OCR) อาทิ ค่าบริการ Netflix และเพิ่มความสามารถในการแบ่งยอดชำระหลายบิล (Multiple Bills)
- **พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลลงทะเบียนบริการวัคซีนทางเลือก:** ร่วมกับบริษัท ธนบุรี เฮลท์แคร์ กรุ๊ป สร้างแพลตฟอร์มเพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนลงทะเบียนนัดหมายและชำระค่าบริการล่วงหน้าเพื่อรับการฉีดวัคซีนทางเลือก Moderna กับโรงพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลธนบุรี 17 แห่งทั่วประเทศ ผ่านแอปพลิเคชัน LINE
- **พัฒนาระบบ COVID-19 Hospitel Management Solution:** ร่วมกับโรงพยาบาลพระรามเก้า สร้างระบบเพื่อรองรับการลงทะเบียนเข้ารับการรักษาใน Hospitel สำหรับผู้ป่วยที่ไม่มีอาการหรือมีอาการเล็กน้อย ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรทางการแพทย์ในการประเมินความเสี่ยงของผู้ป่วยตามเกณฑ์การคัดกรองมาตรฐานและดำเนินการรักษาได้อย่างเหมาะสมและทัน่วงที่

- **พัฒนาแอปพลิเคชัน Chula Care:** อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่องทางออนไลน์ โดยสามารถแจ้งเตือนวันและคิวพบแพทย์ล่วงหน้า พร้อมแจ้งผลตรวจสุขภาพในการรักษา อาทิ ประกันสังคม ประกันสุขภาพล่วงหน้า แจ้งสถานะใบนำทางการชำระเงินผ่านธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของทุกธนาคาร นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังสามารถปรึกษาแพทย์ได้ผ่านแอปพลิเคชันโดยตรงและมีบริการจัดส่งยาให้ทางไปรษณีย์ หรือที่ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาใกล้บ้าน

นอกจากนี้ KBTG ยังได้ขยายการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ในประเทศภูมิภาค AEC+3 ดังนี้

- **สาธารณรัฐประชาชนจีน:** พัฒนาสินเชื่อและผลิตภัณฑ์ Supply Chain โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้กว่าล้านคน
- **สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา:** พัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือและกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ให้กับธนาคารเอยาวดี ฟาร์มเมอร์ ดีเวลลอปเม้นท์ (Ayeyarwaddy Farmers Development Bank: A Bank)
- **สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว:** ติดตั้งเครื่อง ATM ในนครเวียงจันทน์จำนวน 30 เครื่องสำหรับรองรับบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์และธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
- **อื่น ๆ:** ร่วมกับกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พัฒนาระบบตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa) ซึ่งนำไปปรับใช้กับผู้ถือวีซ่าจากสาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐเกาหลี สหรัฐอเมริกา แคนาดา นอร์เวย์ สวีเดน และเดนมาร์ค

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 หรือกฎระเบียบระดับโลกหรือระดับประเทศ ดังนั้น ผู้อ่านหรือผู้รับข้อมูลจึงต้องศึกษาบทความด้วยความระมัดระวัง และใช้วิจารณญาณของตนเอง รวมทั้งพิจารณาข้อเท็จจริง/ข้อมูลที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือเข้าทำธุรกรรม

A large, solid green abstract shape that resembles a stylized leaf or a teardrop. It is positioned on the left side of the page, with its top edge curved and its bottom edge tapering to a point. The shape is oriented vertically, with its widest part at the top.

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