



KASIKORNTHAI

คำอธิบายและการวิเคราะห์ ของฝ่ายจัดการ

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2564

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2564

ภาวะเศรษฐกิจไทยในไตรมาส 3 ปี 2564 ได้รับผลกระทบมากขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และมาตรการควบคุมโรคระบาดที่มีความเข้มงวดในหลายพื้นที่ ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจภายในประเทศบางส่วนเผชิญภาวะหยุดชะงัก ขณะที่ภาคการส่งออกขยายตัวในอัตราชะลอตัวจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจไทยอาจมีแนวโน้มทยอยฟื้นกลับมาได้บางส่วนในไตรมาสสุดท้ายของปี เนื่องจากความคืบหน้าในการกระจายวัคซีน การผ่อนคลายมาตรการควบคุมโรคระบาด และมาตรการสนับสนุนเศรษฐกิจของภาครัฐ

ท่ามกลางความเสี่ยงของเศรษฐกิจไทยจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์โรคโควิด-19 ธนาคารกสิกรไทยยังคงดำเนินธุรกิจตามหลักการของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม รวมทั้งการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางด้วยปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติโรคโควิด-19 ทั้งตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยและด้วยแนวทางช่วยเหลือเพิ่มเติมของธนาคาร เพื่อร่วมประคองธุรกิจและสถานะทางการเงินของลูกค้าให้สามารถก้าวผ่านอุปสรรคไปได้ด้วยดี

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งบริการด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน เพื่อยกระดับขีดความสามารถและความปลอดภัยไซเบอร์ในการให้บริการ ที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าและการนำเสนอโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ให้กับทุกภาคส่วนในระบอบนิเวศน์ของธนาคาร ภายใต้บริบทธุรกิจใหม่ที่ไร้ขอบเขต โดยตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ ให้มีความพร้อมรับมือกับความผันผวนของเศรษฐกิจทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติได้อย่างทัน่วงที

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 8,631 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 263 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.96 ประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,024 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.45 ส่วนใหญ่เกิดจากการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ โดยมีอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.23 ในขณะที่รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายลดลงจำนวน 1,936 ล้านบาท หรือร้อยละ 17.38 ส่วนใหญ่เกิดจากการปรับมูลค่ายุติธรรม (Mark to Market) ของสินทรัพย์ทางการเงินซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด

สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ลดลงเล็กน้อยจำนวน 104 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.61 จากการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในช่วงเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้อยู่ที่ระดับร้อยละ 42.47 นอกจากนี้ ธนาคารและบริษัทย่อยตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 489 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.53 เพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจและการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง

สถานะเงินกองทุน ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ระดับร้อยละ 18.82 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 16.53 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 15.49 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อันสะท้อนถึงความแข็งแกร่งและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องทั้งภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤติ โดยมีการบริหารเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีโครงสร้างเงินทุนที่เหมาะสม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 3 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
3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก	9
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	9
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย	9
3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	10
3.4 ช่องทางการให้บริการ	13
3.5 รางวัลเกียรติคุณ	17
4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน	18
4.1 ผลการดำเนินงาน	18
4.2 ฐานะทางการเงิน	25
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก	27
4.4 การบริหารเงิน	29
4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย	30
4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ	31
5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ	33
5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล	33
5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	34

1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 3 ปี 2564

เศรษฐกิจโลกมีสัญญาณขยายตัวต่อเนื่องในช่วงครึ่งหลังของปี 2564 แต่แรงส่งการฟื้นตัวเริ่มชะลอลงท่ามกลางผลกระทบจากปัญหาการขาดแคลนอุปทานในภาคอุตสาหกรรม และสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยืดเยื้อซึ่งส่งผลทำให้ทางการหลายประเทศยังคงต้องมีมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ก่อนที่จะทยอยผ่อนคลายมาตรการลงบางส่วนในไตรมาสสุดท้ายของปี ทั้งนี้ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ปรับบทพจนแนวโน้มเศรษฐกิจโลกในปี 2564 โดยคาดว่า เศรษฐกิจโลกจะขยายตัวที่ร้อยละ 5.9 ต่ำลงกว่าตัวเลขคาดการณ์เดิมที่ร้อยละ 6.0 โดยหลักเป็นผลจากการทบทวนตัวเลขประมาณการของเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาซึ่งเผชิญกับความล่าช้าของแผนลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน

แม้แรงส่งของเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาเริ่มชะลอลง แต่กิจกรรมทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในภาพรวมยังคงมีสัญญาณฟื้นตัวต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลทำให้ธนาคารกลางสหรัฐอเมริกามีพิจารณาปรับลดวงเงินซื้อสินทรัพย์ที่ดำเนินการผ่านมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี 2564 อย่างไรก็ดี ธนาคารกลางยุโรป ธนาคารกลางญี่ปุ่น และธนาคารกลางของอีกหลายประเทศ ยังคงดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลายต่อเนื่อง เนื่องจากแนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจยังคงมีความไม่แน่นอน แม้ว่าแรงกดดันเงินเฟ้อจะเริ่มก่อตัวขึ้นก็ตาม

สำหรับสถานการณ์เศรษฐกิจไทยในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2564 การระบาดและมาตรการควบคุมสถานการณ์ของโรคโควิด-19 ในประเทศ ยังคงส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายภาคส่วน แม้ว่าภาครัฐจะผลักดันมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและประคองกำลังซื้อของภาคครัวเรือนออกมาอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 การใช้จ่ายของภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจจะลดลง ขณะที่ภาคการส่งออกขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงตามทิศทางเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้า เช่นเดียวกับภาคการท่องเที่ยวที่ยังไม่ฟื้นตัวกลับมาเนื่องจากยังคงมีมาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศ

อย่างไรก็ดี สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่คลี่คลาย การทยอยคลายมาตรการล็อกดาวน์และเริ่มเปิดประเทศในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี น่าจะช่วยหนุนให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจในไตรมาสที่ 4 ปี 2564 ปรับตัวดีขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ซึ่งน่าจะเป็นจุดต่ำสุดของปี สำหรับภาพรวมทั้งปี 2564 คาดว่า เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวร้อยละ 0.2 เทียบกับที่หดตัวร้อยละ 6.1 ในปี 2563 ขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวโน้มคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0.50 ตามเดิม พร้อมกับเร่งผลักดันมาตรการด้านการเงินและสินเชื่อ ตลอดจนสนับสนุนให้สถาบันการเงินดำเนินมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้และเร่งปรับโครงสร้างหนี้เพื่อบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์และช่วย ประคองทิศทางเศรษฐกิจ ในภาพรวม

1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยมีกำไรสุทธิในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ชัยชนะเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน แต่ลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 2 ปี 2564 ที่มีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยรายการพิเศษจากการบันทึกกำไรจากเงินลงทุน นอกจากนี้ สถานการณ์โรคโควิด-19 ที่ปะทุขึ้นในระหว่างไตรมาสที่ 3 ยังมีผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจภายในประเทศ และจำกัดกรอบการฟื้นตัวของรายได้จากธุรกิจหลัก อีกทั้งทำให้ธนาคารหลายแห่งยังคงตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความล่าช้าและความไม่แน่นอนของแนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยในระยะข้างหน้า

สำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2564 รายได้ดอกเบี้ยสุทธิขยับขึ้นเล็กน้อยจากไตรมาสก่อนหน้า เพราะแม้สินเชื่อจะเติบโตต่อเนื่อง แต่ส่วนใหญ่ก็เป็นสินเชื่อธุรกิจเพื่อช่วยเหลือด้านสภาพคล่องซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยไม่สูง ส่งผลทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ยังคงทรงตัวอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับไตรมาสก่อนหน้า ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2564 นั้น ปรับขึ้นในกรอบจำกัด แม้จะมีแรงหนุนจากค่าธรรมเนียมในบางรายการ เช่น ค่าธรรมเนียมธุรกิจหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมจัดการกองทุน และค่าธรรมเนียมจากการอำนวยความสะดวกสำหรับสถานการณ์คุณภาพสินทรัพย์นั้น สัดส่วนสินเชื่อด้วยคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ขยับสูงขึ้นต่อเนื่อง ขณะที่ธนาคารพาณิชย์ยังคงติดตามและดูแลให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับสุทธิของระบบธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยรวม 19 แห่ง ปรับตัวขึ้นร้อยละ 4.08 จากสิ้นปี 2563 ตามการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อภาคธุรกิจและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และเติบโตขึ้นร้อยละ 5.57 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน ขณะที่ยอดคงค้างเงินรับฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.42 จากสิ้นปี 2563 และเติบโตร้อยละ 5.03 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน

ด้านแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในระยะที่เหลือของปี 2564 นั้น คาดว่าทิศทางเศรษฐกิจไทยที่เริ่มมีสัญญาณทยอยฟื้นตัวกลับมาบางส่วน น่าจะเอื้อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถประคองผลการดำเนินงานในไตรมาสสุดท้ายของปีนี้ให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าช่วงเดียวกันปีก่อน อย่างไรก็ตาม ใจหายที่ยังต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องจะเป็นเรื่องการดูแลปัญหาคุณภาพสินทรัพย์ การเร่งปรับโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ และการเตรียมกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการแข่งขันของตลาดผลิตภัณฑ์บริการทางการเงินที่มีแนวโน้มทวีความเข้มข้นมากขึ้นหลังสถานการณ์โรคโควิด-19 คลี่คลายลง

1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- **มาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้**

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผนส2.ว. 489/2564 เรื่อง นำส่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการจัดหน้าหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ สำหรับมาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564 ดังนี้

1. พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 721) พ.ศ. 2564 ลงประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2564 และประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 34) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข กรณีหนี้ที่ต้องดำเนินการตามมาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ตามพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 721) พ.ศ. 2564 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 กรกฎาคม 2564
 - (1) ยกเว้นภาษีเงินได้ให้แก่ลูกหนี้ของสถาบันการเงิน สำหรับเงินได้ที่ได้รับจากสถาบันการเงินด้วยการโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ กำหนด ภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564

(2) ยกเว้นภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ ให้แก่ลูกหนี้ของสถาบันการเงิน และสถาบันการเงินสำหรับเงินได้ที่ได้รับจากการโอนทรัพย์สิน การขายสินค้า และการกระทำตราสาร อันเนื่องมาจากการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564

2. กฎกระทรวง ฉบับที่ 375 (พ.ศ. 2564) ออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ ลงประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2564 โดยกำหนดให้สถาบันการเงิน เจ้าหนี้ที่รับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้จากลูกหนี้ ตามพระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564 สามารถจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ได้ โดยไม่ต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ การฟ้องร้องดำเนินคดี และการยื่นคำขอเฉลี่ยหนี้ในกรณีที่มีเจ้าหนี้อื่นยื่นฟ้อง ตามหลักเกณฑ์ในกฎกระทรวงฉบับที่ 186 (พ.ศ. 2534) ออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ ข้อ 4 ข้อ 5 หรือข้อ 6

กฎหมายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าว เปิดโอกาสให้ลูกหนี้สามารถโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้แก่สถาบันการเงิน โดยมีสิทธิซื้อทรัพย์สินหลักประกันคืนได้ ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดแล้ว

• การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้

ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ ลงประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2564 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 12 กันยายน 2564 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้และมีการทวงถามหนี้ ผู้ทวงถามหนี้อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ได้ ตามอัตราดังนี้
 - (1) ไม่เกิน 50 บาทต่อรอบการทวงถามหนี้ในกรณีที่ลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระ 1 งวด
 - (2) ไม่เกิน 100 บาทต่อรอบการทวงถามหนี้ในกรณีที่ลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระมากกว่า 1 งวด
2. สำหรับหนี้ประเภทให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลิสซิ่งในสินค้าประเภทรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้เพิ่มเติมจากข้อ 1 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการลงพื้นที่ติดตามทวงถามหนี้ตามที่เกิดขึ้นจริงได้ แต่ต้องไม่เกิน 400 บาทต่อรอบการทวงถามหนี้ และให้เรียกเก็บได้เฉพาะกรณีที่ลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระมากกว่า 1 งวด
3. ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ตามข้อ 1 และ 2 สำหรับกรณีลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระหรือหนี้ที่ถึงกำหนดชำระสะสมที่ไม่เกิน 1,000 บาท
4. ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ซ้ำอีก ภายหลังจากผู้ทวงถามหนี้ได้รับชำระหนี้ครบตามจำนวน หรือมีการบอกเลิกสัญญาแล้วตามกฎหมาย

ธนาคารได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนดแล้ว

• มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศที่ สกส 1. 3/2564 เรื่อง มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ ภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ.2564 (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2564 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม 2564 เป็นต้นไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ปรับปรุงหลักเกณฑ์วงเงินสินเชื่อให้สูงขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงสินเชื่อฟื้นฟูได้มากขึ้น ดังนี้
 - (1) ไม่เกิน 50 ล้านบาท สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่เคยมีวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินใดมาก่อน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564
 - (2) ไม่เกินร้อยละ 30 ของวงเงินสินเชื่อธุรกิจเดิมที่มีอยู่กับธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 หรือ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 หรือไม่เกิน 50 ล้านบาท แล้วแต่จำนวนใดสูงกว่า แต่ต้องไม่เกิน 150 ล้านบาท
2. ปรับเพิ่มจำนวนครั้งที่ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอกู้ยืมเงินตามมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ เป็นไม่เกิน 6 ครั้ง

ธนาคารได้ดำเนินการตามมาตรการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

• มาตรการแก้หนี้อย่างยั่งยืน

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหนังสือเวียน ที่ ธพท.ผนส 2.ว. 802/2564 เรื่อง แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (มาตรการแก้หนี้อย่างยั่งยืน) เพื่อส่งเสริมให้มีการแก้ไขหนี้เดิมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยเน้นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระยะยาว รวมทั้งส่งเสริมให้ลูกหนี้สามารถรักษาสภาพคล่องเดิมและได้รับสภาพคล่องใหม่ ดังสาระสำคัญต่อไปนี้

1. ผ่อนปรนหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล จนถึงสิ้นปี 2565 ดังนี้
 - ลดอัตราค่าธรรมเนียมขั้นต่ำของบัตรเครดิต: เป็นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น
 - ขยายเพดานวงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (ไม่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน): สำหรับผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท เป็นไม่เกิน 2 เท่าของรายได้ และไม่จำกัดจำนวนผู้ให้สินเชื่อสำหรับกรณีสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
 - ขยายวงเงินและระยะเวลาการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล: เป็นรายละไม่เกิน 40,000 บาท และมีระยะเวลาการชำระคืนสินเชื่อแต่ละสัญญาไม่เกิน 12 เดือนนับแต่วันสิ้นเดือนของการเบิกเงินกู้ครั้งแรก อย่างไรก็ตาม กรณีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สามารถขยายระยะเวลาการชำระคืนแต่ละสัญญาได้เกินกว่า 12 เดือน
2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบระยะยาว เพื่อแก้ไขภาระหนี้ที่ยั่งยืน
 - ต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้จะได้รับเป็นหลัก สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้และประมาณการกระแสเงินสดของลูกหนี้ในอนาคต มีความยืดหยุ่นในการปรับเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่เพื่อรองรับความไม่แน่นอนสูงที่รายได้ของลูกหนี้ในอนาคตอาจไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ และสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว

- สำหรับลูกหนี้ที่เข้าสู่กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แต่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในปี 2564 ธนาคารสามารถคงการจัดชั้นสำหรับลูกหนี้ดังกล่าวได้จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565
- ให้ธนาคารสามารถใช้หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองอย่างยืดหยุ่นกว่าหลักเกณฑ์ปกติสำหรับกรณีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีเงื่อนไขมากกว่าการขยายระยะเวลาชำระหนี้เพียงอย่างเดียว เช่น การลดดอกเบี้ยคงค้าง การลดอัตราดอกเบี้ยตามสัญญา หรือผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้อื่น ๆ สำหรับลูกหนี้ทุกประเภท ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 - 31 ธันวาคม 2566

ธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย

● การถือหุ้นของสถาบันการเงิน หรือบริษัทโฮลดิ้งที่เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศที่ สนส. 9/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นของสถาบันการเงิน หรือบริษัทโฮลดิ้งที่เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินเกินร้อยละ 10 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 กรกฎาคม 2564 เป็นต้นไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. บุคคลที่ประสงค์จะถือหุ้นหรือมีไว้ซึ่งหุ้นของสถาบันการเงิน หรือบริษัทโฮลดิ้งฯ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมเกินร้อยละ 10 ให้ยื่นขออนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนดำเนินการ
2. ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน สถาบันคุ้มครองเงินฝาก นิติบุคคลที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น บุคคลที่ถือหุ้นจากเหตุความจำเป็นต้องแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงานของสถาบันการเงิน หรือบุคคลอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สามารถถือหรือมีหุ้นของสถาบันการเงิน หรือบริษัทโฮลดิ้ง (Holding Company) เกินร้อยละ 10 ได้
3. ให้สถาบันการเงิน หรือบริษัทโฮลดิ้ง ตรวจสอบทะเบียนผู้ถือหุ้นทุกครั้งก่อนการประชุมผู้ถือหุ้น หรือก่อนจ่ายปันผล หรือผลตอบแทนอื่นใดแก่ผู้ถือหุ้น และจัดทำรายการแสดงรายละเอียดผู้ถือหุ้นตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยเก็บรักษาไว้เพื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

ธนาคารได้รับทราบหลักเกณฑ์และสื่อสารให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทราบแล้ว

● แนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR และอัตราดอกเบี้ย THBFIX

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหนังสือเวียน ที่ ธปท.ผตง.(41) ว. 623/2564 เรื่อง แนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR และอัตราดอกเบี้ย THBFIX ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2564 เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านของการใช้อัตราดอกเบี้ย Thai Overnight Repurchase Rate (THOR) เป็นอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงทดแทนอัตราดอกเบี้ย Thai Baht Interest Rate Fixing (THBFIX) ที่จะถูกยุติการเผยแพร่ในวันที่ 30 มิถุนายน 2566 ดำเนินไปอย่างราบรื่นและส่งเสริมการพัฒนาอัตราดอกเบี้ย THOR ให้มีสภาพคล่องสูงโดยเร็ว โดยมีแนวทางการขอความร่วมมือจากธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1. งดปล่อยสินเชื่อใหม่และงดออกตราสารที่มีอายุครบกำหนดหลังวันที่ 30 มิถุนายน 2566 โดยอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THBFIX ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 เป็นต้นไป รวมทั้งหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมอนุพันธ์อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THBFIX เพิ่มเติมโดยไม่จำเป็น
2. ปรับลดยอดคงค้างธุรกรรม (Gross Exposure) ที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THBFIX ซึ่งครบกำหนดหลังวันที่ 30 มิถุนายน 2566 โดยดำเนินการทำ Portfolio Compression และเร่งหารี้อกับลูกค้าเพื่อเปลี่ยนสัญญาที่อ้างอิง

อัตราดอกเบี้ย THBFIX ไปเป็นอัตราดอกเบี้ย THOR ให้แล้วเสร็จก่อนการยุติการเผยแพร่อัตราดอกเบี้ย THBFIX

- เตรียมความพร้อมในการทำธุรกรรมอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR ทั้งธุรกรรมกับลูกค้า และธุรกรรมระหว่างสถาบันการเงิน เช่น สินเชื่อ ตราสารหนี้ ทุนกู้ยืมพันธบัตร ธุรกรรมอนุพันธ์ เพื่อแลกเปลี่ยนดอกเบี้ย เป็นต้น เพื่อให้สถาบันการเงินมีความพร้อมและสามารถเริ่มปล่อยสินเชื่ออ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 เป็นต้นไป

ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 สถานการณ์โดยรวมทั้งภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนยังคงมีความเปราะบาง จากปัญหาในประเทศที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่ ทำให้มีมาตรการล็อกดาวน์ที่เข้มงวดขึ้น และปัญหาภายนอกประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่ และการขาดแคลนชิ้นส่วนและวัตถุดิบ (Supply Disruption) ซึ่งส่งผลกระทบให้การเติบโตของภาคการส่งออกและการผลิตภาคอุตสาหกรรมของไทยชะลอตัวลง ขณะที่ภาคการท่องเที่ยวและภาคครัวเรือนอ่อนแอลง

ธนาคารได้ดำเนินมาตรการช่วยเหลือลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการประเมินโอกาสการฟื้นตัวของธุรกิจต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญในการช่วยเหลือลูกค้า โดยนำเสนอแนวทางการดูแลลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม ตั้งแต่การพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย การให้วงเงินเพิ่มสภาพคล่อง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงมาตรการสนับสนุนสินเชื่อฟื้นฟูธุรกิจและการพักทรัพย์ พักหนี้ (Asset Warehousing) เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้กลุ่มลูกค้าธุรกิจสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้และชำระหนี้คืนได้ตามเงื่อนไข นอกจากนี้ธนาคารยังมีการติดตามสถานะลูกค้าที่เข้ามาตราการความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด รวมทั้งมุ่งขยายตลาดสินเชื่อเพิ่มเติมไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงินและมีศักยภาพในการชำระหนี้

ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งดูแลสัดส่วนเงินให้สินเชื่อมิให้กระจุกตัว และกำหนดเป้าหมายการเติบโตของเงินให้สินเชื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ทั้งในมุมมองด้านกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยให้ความสำคัญกับสัญญาเงินต้นล่วงหน้าและการติดตามพฤติกรรมลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่กระบวนการบริหารและติดตามความเสี่ยง รวมถึงการติดตามหนี้ ตลอดจนการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสมเพียงพอ ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวัง โดยตระหนักถึงความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ความเปราะบางของภาคเศรษฐกิจไทยทำให้ความเสี่ยงเศรษฐกิจไทยเพิ่มขึ้น ประกอบกับตลาดโลกเข้าสู่ภาวะกลัวความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของการปรับลดวงเงินซื้อสินทรัพย์ตามมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณ และการขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของสหรัฐอเมริกา จึงส่งผลให้สกุลเงินบาทมีแนวโน้มอ่อนค่าลงเมื่อเทียบกับสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐฯ และอ่อนค่ามากกว่าสกุลเงินภูมิภาค เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทยรุนแรงขึ้น ทำให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจล่าช้าออกไป ซึ่งส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยในประเทศ โดยเฉพาะอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลปรับตัวลดลงตามความเสี่ยงดังกล่าว ท่ามกลางการคาดการณ์ของตลาดว่าแนวโน้มปริมาณการออกพันธบัตรรัฐบาลในปีงบประมาณ 2565 ยังเพิ่มสูงขึ้น ภายใต้แนวทางการขยายกรอบการก่อหนี้สาธารณะเพิ่มเติมเป็นร้อยละ 70 ของจีดีพี จากเดิมที่กำหนดไว้ร้อยละ 60 ของจีดีพี

ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบจากอัตราตลาดในแต่ละขณะอย่างใกล้ชิด เพื่อรักษาขีดความสามารถในการรองรับความผันผวนของตลาด และดูแลฐานะความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมทัน่วงที ภายในขอบเขตที่ธนาคารกำหนด โดยยังคงให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ

2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ภาพรวมสภาพคล่องของตลาดเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศอยู่ในระดับสูงและเพียงพอ เนื่องจากธนาคารกลางหลายแห่งทั้งไทยและต่างประเทศยังคงดำเนินนโยบายการเงินแบบผ่อนคลายต่อเนื่อง โดยคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายในระดับต่ำ เพื่อสนับสนุนและบรรเทาผลกระทบจากการชะลอตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ แม้ว่าในไตรมาสนี้ ธนาคารกลางสหรัฐอเมริกาได้เริ่มส่งสัญญาณปรับลดการผ่อนคลายนโยบายการเงินในช่วงปลายปี 2564 ก็ตาม

อย่างไรก็ดี การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทยที่รุนแรงขึ้น ยังคงส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินของลูกหนี้ทุกกลุ่ม ทั้งลูกหนี้นิติบุคคลและลูกหนี้บุคคลธรรมดา ซึ่งธนาคารได้ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งการขยายระยะเวลาการดำเนินมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ รวมทั้งยกระดับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ในกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและลูกหนี้สินเชื่อรายย่อย

ธนาคารมีการติดตามสถานการณ์วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด โดยมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกเหนือจากนี้ ยังติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณสินเชื่อ เงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 คณะกรรมการธนาคารพิจารณาแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระยะ 3 ปีข้างหน้า (Sustainability Roadmap and 3 Years Focus) และการเข้าร่วมหลักการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อ (United Nation Principles for Responsible Investment: UN PRI) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายด้านการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำที่เป็นศูนย์ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ขณะเดียวกัน ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญในการบริหารกิจการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรมและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ได้ดำเนินการดังนี้

- เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอข้อบุคคลเพื่อเข้ารับการศึกษาเลือกตั้งเป็นกรรมการและเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
- ทบทวนการดำเนินการของธนาคาร ตามหลักเกณฑ์การสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนในระดับอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard)
- จัดงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการภายในธนาคารแก่คณะกรรมการ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- สื่อความให้ความรู้แก่กรรมการเกี่ยวกับข้อกำหนดของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผ่านธรรมาภิบาลสาร และ KBank Bulletin
- จัดบรรยายให้ความรู้หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยง การกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และการควบคุมภายใน (Governance, Risk Management and Compliance: GRC) แก่ผู้บริหารผ่าน MS Teams
- อบรมให้ความรู้ และประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันผลกระทบประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning
- สื่อความการห้ามใช้ข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจตามหลักการของธนาคารแห่งความยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างความสมดุลทั้ง 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 บริษัทในกลุ่ม

ธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพ และพันธมิตรทางธุรกิจ ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อธนาคารกสิกรไทย (KASIKORNBANK)

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ด้วยการออกมาตรการความช่วยเหลือต่าง ๆ ตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยและแนวทางช่วยเหลือเพิ่มเติมของธนาคาร ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงลูกค้าเครดิตเชิงรุกและการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์หลัก 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างการเติบโตทางธุรกิจและตอบใจพหุลูกค้าทั้งในประเทศและในภูมิภาค AEC+3 การสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งและเชื่อถือได้ (Strong Trusted Brand) และการยกระดับความสามารถด้านการแข่งขันในระยะยาวอย่างต่อเนื่องตามโครงการ Transformation ทั้ง 8 โครงการ

สำหรับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สร้างการเติบโตทางธุรกิจและตอบใจพหุลูกค้าทั้งในประเทศและในภูมิภาค AEC+3 ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการในรูปแบบดิจิทัลเพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการชำระเงิน (Dominate Digital Payment) โดยยกระดับ K PLUS ให้เป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีบทบาทใน Ecosystem ของลูกค้า และพัฒนานวัตกรรมใหม่จากฐานข้อมูลดิจิทัลของลูกค้าธนาคาร เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการที่ตอบใจพหุลูกค้าแต่ละรายได้อย่างครอบคลุมทั้งบริการด้านการชำระเงิน 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 โดยกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้านการบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยได้ดำเนินการเพื่อรองรับแนวนโยบายและมาตรการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานกำกับดูแลอื่นกำหนดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามมาตรฐานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงมุ่งเน้นยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ต่อลูกค้าธนาคารทุกกลุ่ม รวมถึงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภควิถีใหม่ (New Normal) ธนาคารจึงเร่งพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถช่วยเหลือและให้บริการลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า

■ กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล
ดังนี้

ลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง: สถานการณ์ตลาดการลงทุนเริ่มฟื้นตัวแต่ยังมีความไม่แน่นอนสูง ธนาคารจึงยังคง
แนะนำลูกค้าให้มุ่งเน้นสร้างพอร์ตการลงทุนที่มีความมั่นคงสูง และสามารถให้ผลตอบแทนในทุกสถานการณ์ ภายใต้
กลยุทธ์ 3S อันประกอบด้วย การหาโอกาสการลงทุนใหม่เพื่อเพิ่มโอกาสสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้น (S-Curve) การแบ่งปัน
เพื่อคืนสู่สังคม (Sharing) และการสร้างความยั่งยืนทั้งในมิติตนเอง สังคมและโลก (Sustainability)

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้สานต่อพันธกิจในการ เป็นผู้ให้คำแนะนำการลงทุนที่ครบถ้วนที่สุด ด้วยการจัดทำ
รายการ “KPB What's Next?” ที่นำเสนอข้อมูลภาพรวมเศรษฐกิจโลกในรอบสัปดาห์ รวมถึงให้คำแนะนำการลงทุนที่
เหมาะสมในรูปแบบพ็อดคาสต์เป็นประจำทุกวันทำการแรกของสัปดาห์ผ่านช่องทาง YouTube และ LINE Official
Account ของ KBank Private Banking เพื่อตอบโจทย์การเข้าถึงผู้ฟังได้มากขึ้น อีกทั้งยังจัดสัมมนาออนไลน์ในหัวข้อ
“องค์กรสาธารณกุศลต้องปรับตัวอย่างไรในสถานการณ์ปัจจุบัน” เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรและการ
วางแผนประชาสัมพันธ์ รวมถึงจัดทำวีดิทัศน์ขนาดสั้นเพื่อแนะนำองค์กรสาธารณกุศลขนาดเล็กให้กับลูกค้าของธนาคาร
ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นและเจตนารมณ์ของธนาคารในการสนับสนุนองค์กรสาธารณกุศลที่ครอบคลุม
ทั้งด้านการบริหารจัดการองค์กร การบริหารจัดการทรัพย์สินและการลงทุน ตลอดจนการเข้าถึงผู้บริจาค

ลูกค้าบุคคลพิเศษ ลูกค้าบุคคลระดับกลาง และลูกค้าบุคคลทั่วไป: นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ดังนี้

- โปรแกรมคะแนนสะสม K Point รูปแบบดิจิทัลบน K PLUS: มอบคะแนนจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ
ตามเงื่อนไขที่กำหนดให้กับลูกค้า ซึ่งแตกต่างจากคะแนนสะสมที่มอบให้เฉพาะลูกค้าบัตรเครดิต โดยลูกค้า
สามารถนำคะแนนสะสมดังกล่าวไปใช้ในการจ่ายบิล เติมเงินกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) หรือใช้
เป็นส่วนลดร้านค้า และใช้จ่ายผ่าน K+ market เทียบเคียงเงินสด นอกจากนี้ยังสามารถโอนคะแนนสะสมไป
รวมกับโปรแกรมคะแนนสะสมของแบรนด์ชั้นนำต่าง ๆ อีกด้วย
- นำเสนอทางเลือกในการลงทุนที่หลากหลาย: เพื่อโอกาสรับผลตอบแทนที่สูง อาทิ กองทุนเปิด เคโกลบอล
ไดนามิก บอนด์ (K-GDBOND) กองทุนใหม่ที่ลงทุนในตราสารหนี้ทุกประเภททั่วโลก โดยเน้นสร้าง
ผลตอบแทนรวมที่ดีอย่างสม่ำเสมอจากกระแสรายรับดอกเบี้ยและการเติบโตของเงินลงทุน
- นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตสำหรับลูกค้ารายย่อย: โดยร่วมกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
(มหาชน) นำเสนอผลิตภัณฑ์ “mGrow615” ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Linked) ซึ่งจ่ายเบี้ยประกันราย
หลักเพียง 6 ปี ได้รับความคุ้มครองยาว 15 ปี โดยสามารถขยายความคุ้มครองไปจนถึงอายุครบ 99 ปี พร้อม
รับโบนัสพิเศษร้อยละ 2 ของเบี้ยประกันรายหลักที่ชำระแล้วตามเงื่อนไขที่กำหนด
- ขยายช่องทางการชำระเงินของแอปพลิเคชัน Blue CONNECT แบบ Cashless & Touchless ที่สถานีบริการ
น้ำมัน ปตท. ทั่วประเทศ: โดยเพิ่มการใช้งานที่ร้านคาเฟ่ อะเมซอน จากเดิมที่ใช้ซื้อสินค้าในเครือ PTTOR
ได้แก่ ร้าน Jiffy ร้าน Texas Chicken ร้าน Pearly Tea และร้านฮั่วเซ่งฮง นอกจากนี้ ยังอยู่ระหว่างพัฒนา
ระบบเพื่อเปิดให้สมัครใช้บริการสินเชื่อ KPay Later และชำระเงินค่าสินค้าด้วยวงเงินสินเชื่อผ่าน
แอปพลิเคชัน Blue CONNECT ได้
- พัฒนาช่องทางดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการใช้บัตร YouTrip Multi-Currency Card: อันเป็นการเตรียมความพร้อม
รองรับการเปิดเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศหลังสถานการณ์โรคโควิด-19 คลี่คลาย โดยจัดทำแคมเปญ
ส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นและจูงใจให้ลูกค้าแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสำหรับซื้อสินค้าและบริการ

ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ในขณะที่ยังไม่สามารถเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศได้ ด้วยกลยุทธ์การกำหนดราคาอัตราแลกเปลี่ยนที่จูงใจและแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียมทุกประเภท ทั้งค่าธรรมเนียมแรกเข้า รายปี และค่าธรรมเนียมการถอนเงินที่ตู้ ATM ต่างประเทศ

- ส่งเสริมการใช้บัตรเดบิตกสิกรไทยในช่องทางออนไลน์: โดยออกโปรโมชั่นสำหรับการสั่งอาหารผ่านแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่และการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าและแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุ่มค่าในการใช้บัตรให้แก่ลูกค้าในช่วงล็อกดาวน์ และกระตุ้นการใช้จ่าย รวมถึงรักษาสถานลูกค้า นอกจากนี้ ยังออกบัตรเดบิต ยูเนียนเพย์ กสิกรไทย เพื่อขยายฐานลูกค้าเป้าหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับสาธารณรัฐประชาชนจีน เขตบริหารพิเศษฮ่องกงและมาเก๊าแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน และสิงคโปร์ ทั้งกลุ่มผู้ทำธุรกิจ นักเรียน นักศึกษา และนักท่องเที่ยว

■ กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนลูกค้าทั้งในด้านการเงินและนอกเหนือจากเรื่องการเงิน (Beyond Banking Solution) เพื่อให้ลูกค้ามีศักยภาพในการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยการดำเนินการที่สำคัญในไตรมาสนี้มีดังนี้

- นำเสนอโครงการพิเศษ “เงินกู้ผู้ไปด้วยกัน”: เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านอาหารรายเล็กและรายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติโรคโควิด-19 ให้สามารถเข้าถึงเงินทุนได้ง่ายขึ้น โดยคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3 ระยะเวลาพักชำระเงินต้น 3 เดือน วงเงินกู้สูงสุด 3 แสนบาท และไม่ต้องมีหลักประกัน
- นำเสนอโปรโมชั่น “ร่วมด้วย ช่วยเปย์”: เพื่อสนับสนุนธุรกิจร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการบนแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่ Grab และ LINE MAN โดยเลือกชำระเงินด้วยบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตกสิกรไทย บัตรเดบิต LINE BK หรือกระเป๋าเงิน GrabPayWallet ธนาคารช่วยออกค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าจำนวน 100 บาทต่อรายการตามเงื่อนไขที่กำหนด
- นำเสนอสินเชื่อเงินด่วนเพื่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง: โดยใช้เพียงบัตรประชาชน ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ บุคคลค้าประกันและทะเบียนการค้า สามารถรับวงเงินสูงสุด 3 แสนบาท ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 60 เดือน
- ให้การสนับสนุนร้านค้า: โดยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายใน K+ market บนแอปพลิเคชัน K PLUS รวมถึงการทำกิจกรรมโปรโมตร้านผ่านสื่อต่าง ๆ ของธนาคาร ตลอดจนร่วมมือกับเพจออนไลน์ที่มีชื่อเสียง เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มยอดขายให้ร้านค้ามีสภาพคล่องเพิ่มขึ้น
- ขยายระยะเวลายกเว้นค่าบริการรายเดือนสำหรับร้านค้ารับบัตร (K-Merchant): โดยยกเว้นค่าบริการรายเดือนร้านค้ารับบัตร (เครื่อง EDC และ Mini EDC) ให้ร้านค้ารับบัตรตั้งแต่เดือนเมษายน-ธันวาคม 2564 เพื่อช่วยบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายจากผลกระทบของโรคโควิด-19 ที่รุนแรงขึ้นและรัฐมีมาตรการปิดสถานที่หลายประเภท ซึ่งทำให้ร้านค้าไม่สามารถจำหน่ายสินค้าและบริการได้ตามปกติ
- ส่งเสริมบริการระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) และการบริจาคด้วย QRCode บริจาค (Donation): โดยสานต่อโครงการ “ปีบ e-Donation สุขขุมใจ” ซึ่งธนาคารช่วยสมทบเงินบริจาคอีก 9 บาท สำหรับรายการที่มียอดบริจาคตั้งแต่ 99 บาทขึ้นไป รวมทั้งให้คะแนนสะสม K Point 50 คะแนน แก่ผู้บริจาค e-Donation ผ่าน K PLUS ตั้งแต่ 99 บาทต่อรายการขึ้นไป

■ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจรทั้งในมิติของบริษัท คู่ค้า เจ้าของธุรกิจ และพนักงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขันและยกระดับการบริหารจัดการธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนรักษาความเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้ใช้บริการ

ธนาคารเน้นให้ลูกค้าสมัครใช้บริการและทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยในไตรมาสนี้ได้นำเสนอบริการ Payment Link ซึ่งเป็นช่องทางใหม่ในการชำระเงินออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว โดยร้านค้าสามารถสร้าง Link การชำระเงินส่งให้กับลูกค้าเพื่อนำไปชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต และ Thai QR พร้อมเพย์ ซึ่งร้านค้าจะได้รับแจ้งผลยืนยันการชำระเงินทันที ขณะเดียวกันธนาคารยังมุ่งสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อาทิ การทำรายการจ่ายเงินผ่านช่องทาง K-Cash Connect Plus และการออกหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทาง KCONNECT-LG

3.4 ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารได้มุ่งพัฒนาช่องทางบริการระหว่างออนไลน์และออฟไลน์อย่างไร้รอยต่อทั้งในประเทศไทยและประเทศภูมิภาค AEC+3 ครอบคลุมทั้งธนาคารกสิกรไทยและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้ร่วมกันพัฒนา Ecosystem ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางหลักเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีทุกที่ทุกเวลาให้กับลูกค้า ภายใต้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1. เครือข่ายสาขา: การบริหารจัดการเครือข่ายสาขาในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ที่สำคัญ ได้แก่

- **ในประเทศ:** ธนาคารให้ความสำคัญกับทุกช่องทางบริการที่มีคุณค่าและบทบาทในการให้บริการลูกค้าที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการทางการเงินที่เข้ากับวิถีชีวิตประจำวันในทุกที่ทุกเวลาได้อย่างอย่างไร้รอยต่อ ควบคู่กับการขยายช่องทางให้บริการแต่ละประเภทและการขยายเครือข่ายการให้บริการไปสู่ภูมิภาค โดยยังคงนโยบายควบรวมสาขาในพื้นที่ที่ซับซ้อนหรือมีปริมาณผู้ใช้บริการน้อยต่อเนื่อง เพื่อให้มีจำนวนสาขาเพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาบริการและกระบวนการภายในสาขา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบริหารต้นทุนอย่างเหมาะสม ตลอดจนสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่นิยมใช้ช่องทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น

โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารเปิดสาขารูปแบบใหม่ (Hybrid Branch) เพิ่ม 1 แห่ง รวมเป็น 15 แห่ง ซึ่งอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมด้วยตนเองที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีบริการสาขาคอมมูนิตี้ (K PARK) จำนวน 5 สาขา และสาขาขนาดเล็ก (Mini Branch) ที่ให้บริการธุรกรรมการเงินพื้นฐานในพื้นที่ของพันธมิตรทางธุรกิจ จำนวน 3 สาขา นอกจากนี้ ธนาคารยังขยายขอบเขตการให้บริการของ “เคแบงก์ เซอร์วิส” โดยเพิ่มบางบริการแก่ร้านค้าของพันธมิตร อาทิ ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านมัทลีโมโตะ คิโยชิ และร้านโกลบอลเฮ้าส์ (Global House) เพื่อให้ครอบคลุมธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด การชำระเงินและยืนยันตัวตน ควบคู่กับการสร้างการรับรู้ช่องทางบริการนี้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สำหรับบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งประเทศไทยยังไม่เปิดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าออกได้ปกติ ธนาคารจึงเปิดให้บริการสำนักแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเฉพาะในสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 7 จุด บริเวณสถานีรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ สุวรรณภูมิ จำนวน 2 จุด สนามบินดอนเมือง จำนวน 1 จุด และสนามบินภูเก็ต จำนวน 2 จุด โดยยังมีจุดบริการเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ (Automated FX Machine) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง และอาคารคิง พาวเวอร์ มหานคร รวมทั้งสิ้น 9 จุด

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารมีเป้าหมายเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำแห่งภูมิภาค (Regional Digital Bank) โดยมีแผนขยายธุรกิจไปในต่างประเทศ 3 ด้าน ได้แก่ การให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดใหญ่แก่ลูกค้าท้องถิ่น การร่วมลงทุนสร้างดิจิทัลแบงก์กับพันธมิตรท้องถิ่นเพื่อเข้าถึงฐานลูกค้าท้องถิ่นจำนวนมาก และการเป็นผู้ให้บริการโซลูชันและเทคโนโลยีแพลตฟอร์มแก่บริษัทพันธมิตร โดยมีแผนระยะยาวในการสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ให้แก่ธนาคารท้องถิ่นขนาดเล็กที่ไม่มีความสามารถในการพัฒนาระบบของตนเอง

ปัจจุบัน ธนาคารมีเครือข่ายสาขาต่างประเทศรวม 16 แห่ง ในประเทศกลุ่ม AEC+3 และหมู่เกาะเคย์แมน อาณานิคมโพ้นทะเลของสหราชอาณาจักร รวมทั้งเป็นพันธมิตรกับสถาบันการเงินทั้งในและนอกกลุ่ม AEC+3 รวมทั้งสิ้น 84 แห่งใน 16 ประเทศ นอกจากนี้ ยังขยายช่องทางให้บริการทางการเงินดิจิทัลทคโนโลยีในต่างประเทศในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และราชอาณาจักรกัมพูชา โดยมีความคืบหน้า ดังนี้

- บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) หรือ QR KBank ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว: เป็นบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ซึ่งส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยต้นทุนการทำธุรกรรมที่ไม่แพง ควบคู่กับการลดการใช้และสัมผัสเงินสด โดยนอกจากการเติมเงิน จ่ายเงิน โอนเงิน และถอนเงิน ยังมีฟีเจอร์การโอนเงินระหว่างสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและไทย ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน QR KBank เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในไตรมาสนี้เป็นกว่า 1.3 แสนราย จำนวนธุรกรรมรวม 1.2 ล้านรายการ คิดเป็นมูลค่ากว่า 3.89 แสนล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังติดตั้งตู้เอทีเอ็มในนครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 30 ตู้ ซึ่งให้บริการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ถอนเงินและโอนเงินภายในประเทศ แก่ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มที่ออกโดยสมาชิก Lao National Payment Network (LAPNeT) รวมทั้งรองรับการถอนเงินด้วยแอปพลิเคชัน QR KBank ซึ่งส่งเสริมการชำระเงินดิจิทัลเพิ่มขึ้นทดแทนการใช้เงินสด อันเป็นช่องทางหลักที่ยังมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 90 ของการชำระเงินในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- บริการแอปพลิเคชัน Wing Mobile เพื่อให้สินเชื่อส่วนบุคคล (Payday Loan) ในราชอาณาจักรกัมพูชา: เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล Salary Advance ที่เปิดให้ยื่นคำขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน Wing Mobile ของพันธมิตร เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อในระบบสถาบันการเงินและลดภาระการกู้ยืมนอกระบบที่มีต้นทุนสูง โดยในระยะแรกเปิดให้บริการแก่ลูกค้าในกรุงพนมเปญ และมีแผนจะขยายขอบเขตบริการให้ครอบคลุมทั่วราชอาณาจักรกัมพูชาภายใน 2 ปี โดย ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 มีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 2,349 ราย ปล่อยสินเชื่อไปแล้วกว่า 518,300 ดอลลาร์สหรัฐฯ หรือ 15.78 ล้านบาท

สาขาและเครือข่ายบริการทางการเงิน

ในประเทศ	จำนวน (แห่ง)		ต่างประเทศ	ต่างประเทศ	
	ก.ย. 2564	มิ.ย. 2564		ก.ย. 2564	มิ.ย. 2564
เครือข่ายสาขานาคร ¹⁾	857	857	สาขานาครพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนต่างประเทศ	6	6
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	67	68	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (สปป.ลาว)	2	2
ศูนย์บริการเดอะวิสดอม	94	94	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด	4	4
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ²⁾	151	165	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:** ธนาคารมุ่งบริหารจัดการติดตั้งเครื่องอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ครอบคลุมและเพียงพอกับความต้องการลูกค้า นอกจากนี้ยังมีเมนูสมัครบริการสินเชื่อ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการทำรายการถอนเงินสำหรับผู้บกพร่องทางการเห็นด้วยปุ่มกดพิเศษ ตลอดจนสามารถรองรับการทำธุรกรรมตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมด้วยตนเอง

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (เครื่อง)	
	ก.ย. 2564	มี.ย. 2564
Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	10,783	10,805
K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	8,832	8,854
K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	1,951	1,951
K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	994	996
เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ	9	9

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง:** มุ่งพัฒนาแพลตฟอร์มทางการเงินให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการ และรักษาความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้งที่มีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย โดยเชื่อมต่อบริการทางการเงินของธนาคารกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจในทุก Ecosystem และพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่สามารถรองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมีการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

- 1) **K PLUS:** มุ่งสู่การเป็นแพลตฟอร์มทางการเงินที่เชื่อมต่อข้อมูลกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจ (Open Banking Platform) เพื่อเชื่อมโยงทุกมิติการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล (Digital Lifestyle Ecosystem) เติมรูปแบบ โดยการดำเนินการที่สำคัญในไตรมาสนี้มีดังนี้
 - พัฒนาพีเจอาร์ธุรกรรมการเงินต่างประเทศ ให้รองรับสกุลเงินเยนประเทศญี่ปุ่นซึ่งเป็นไปตามแผนการยกระดับบริการให้สามารถรองรับสกุลเงินของประเทศในภูมิภาค AEC+3
 - เพิ่มเมนู “ธุรกรรมด่วน” และ “ข้อเสนอพิเศษ” รวมถึงการเช็คยอดเงินได้ถึง 3 บัญชีในหน้าแรก เพื่อให้ลูกค้าทำธุรกรรมและรับรู้สิทธิพิเศษเฉพาะบุคคลได้อย่างรวดเร็ว
 - พัฒนาพีเจอาร์สแกนคิวอาร์โค้ดให้รองรับการชำระเงินด้วยคะแนนสะสม K Point สำหรับร้านค้าที่รองรับ Standard Thai QR อีกทั้งลูกค้ายังสามารถสแกนจ่ายด้วยคะแนน K Point ร่วมกับการตัดเงินในบัญชีได้ที่ร้าน K PLUS shop
 - เพิ่มบริการให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องยกเลิกและสมัครใช้บริการใหม่
 - นำเสนอแคมเปญกระตุ้นการเติมเงินเพื่อนำเสนอสิทธิพิเศษเฉพาะกลุ่ม โดยลูกค้าที่เติมเงินเพื่อใช้จ่ายผ่านกระเป๋าเงินออนไลน์ ShopeePay และเล่นเกม Garena TermGame จะได้รับ Coin เพื่อใช้เป็นส่วนลดแต้มสะสม K Point หรือสิทธิลุ้นรางวัล ตามเงื่อนไขกำหนด
- 2) **K-Cyber:** รักษาเสถียรภาพของระบบและสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินของทุกช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง ด้วยระบบรักษาข้อมูลสูงสุดระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013

- 3) **K-Payment Gateway:** มุ่งพัฒนาบริการให้สามารถรองรับร้านค้าออนไลน์ทุกประเภทธุรกิจและทุกรูปแบบการเชื่อมต่อบริการ ทั้งโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ตและคอมพิวเตอร์ ด้วยมาตรฐานรักษาความปลอดภัยข้อมูลในระดับสากล (PCI-DSS) ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมชำระเงินออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นได้ ทั้งการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเครดิต คิวอาร์โค้ด (Thai QR Payment) กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของอาลีเพย์และวีแชตเพย์ รวมถึงการชำระด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS (Pay with K PLUS)
- 4) **KBank Live:** ช่องทางที่สื่อสารกับลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน Facebook, Twitter, Instagram, YouTube และ LINE โดยลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ บริการ โปรโมชั่น ความรู้ทางการเงิน ตลอดจนข้อมูลข่าวสาร อาทิ โครงการร่วมด้วยช่วยเปย์ การนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต LINE POINT และบัตรเครดิต Shopee รวมถึงโปรโมชั่นของบัตร การนำเสนอสินค้าบุคคลต่าง ๆ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน FinVest และ Blue CONNECT รวมทั้งการแนะนำธุรกรรมการเงินต่างประเทศและการลงทุนของธนาคาร
- 5) **แพลตฟอร์มอื่น ๆ:** พัฒนาแพลตฟอร์มทางการเงินสำหรับพันธมิตรธุรกิจในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการและการทำธุรกรรมต่าง ๆ อาทิ
 - Open API: บริการที่ช่วยให้พันธมิตรธุรกิจสามารถเสนอทางเลือกในการทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้าเป้าหมายของตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อกับบริการของธนาคารได้ง่ายขึ้น ได้แก่ การชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด บริการเงินโอนต่างประเทศเข้า 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: บริการเปรียบเทียบใบหน้า เพื่อสนับสนุนพันธมิตรของธนาคารในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การยืนยันตัวตนในการสมัครบริการ หรือการเข้าออกอาคาร เป็นต้น

-บริการ K-Contact Center : ธนาคารยกระดับขีดความสามารถของศูนย์ให้บริการเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาแก่ลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร และต่อยอดสู่การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้ตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตและนำไปสู่เป้าหมายในการเป็นธนาคารที่อยู่เคียงข้างลูกค้าในชีวิตประจำวันหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือก โดยส่งมอบประสบการณ์เหนือความคาดหมายและเป็นอันดับหนึ่งในใจลูกค้า ภายใต้แนวทางเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางข้อจำกัดจากการมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคสู่ยุคดิจิทัลและสังคมไร้เงินสด โดยการดำเนินการที่สำคัญมีดังนี้

- 1) พัฒนาโปรแกรมตอบคำถามอัตโนมัติ (Chat Bot): ขยายขอบเขตความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการให้ครอบคลุม แม่นยำและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- 2) เพิ่มช่องทางติดต่อด้วยบริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Voice Call) บน K PLUS: โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงด้วยระบบการยืนยันตัวตนลูกค้าผ่าน K PLUS ซึ่งช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระค่าบริการ โดยเฉพาะลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ
- 3) พัฒนาองค์ความรู้สำหรับพนักงาน: เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการแก้ไขปัญหา: ให้สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าทุกกลุ่มทั้งออนไลน์และออฟไลน์ได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว รวมทั้งช่วยบรรเทาผลกระทบต่อลูกค้า ตลอดจนความตื่นตระหนกและข่าวลือในเชิงลบ อันเป็นการรักษาภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมธนาคารอีกทางหนึ่ง

3.5 รางวัลเกียรติคุณ

การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีดังนี้

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย
<p>รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 8 รางวัล จากนิตยสาร The Asset ได้แก่ รางวัล Best Service Provider-Cash Management รางวัล Best Service Provider-E-Solutions Partner รางวัล Project Finance House of the Year รางวัล Battery Storage Deal of the Year รางวัล Power Deal of the Year รางวัล Green Project of the Year รางวัล Best Private Bank และรางวัล Best Private Bank – HNWI ● 3 รางวัล จาก Refinitiv ได้แก่ รางวัล Best OIS Data Contributor 2020 รางวัล Best Foreign Currency FX Bank 2020 (Runner-up) และรางวัล Best Bank - Refinitiv Matching 2020 (Runner-up) ● 2 รางวัล จากวารสาร The Digital Banker ได้แก่ รางวัล Winner: Best Private Bank Thailand และรางวัล Highly Acclaimed: Best Private Bank for client Experience ● 2 รางวัล จากนิตยสาร The Asian Banking & Finance ได้แก่ รางวัล Thailand Domestic Cash Management Bank of the Year และรางวัล Thailand Domestic COVID Management Initiative of the Year ● รางวัล Best Cash Management Bank จากนิตยสาร Alpha Southeast Asia ● รางวัล TSCFP Award Best SME Deal with WBG จาก Asian Development Bank ● รางวัล Retail Outward Remittance Infrastructure จาก IDC Future of Digital Infrastructure ● รางวัล Best Consumer Digital Bank in Thailand จากวารสาร Global Finance <p>รางวัลสำหรับบริษัท กสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป จำกัด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รางวัล The Best Office Architecture Thailand 2021-2022 จาก The PropertyGuru Asia Real Estate Summit ● รางวัล Corporate Building 2021 (Architecture) จาก Iconic World Platform <p>รางวัลสำหรับบริษัท กสิกรไลน์ จำกัด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รางวัล Winner: Bank + NewTech category (LINE BK) จาก Capgemini ร่วมกับ Efma

4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

4.1 ผลการดำเนินงาน

สถานการณ์โรคโควิด-19 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ที่ทวีความรุนแรงขึ้น และนำไปสู่การดำเนินมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดอย่างเข้มงวดในหลายพื้นที่ ได้ส่งผลกระทบต่อภาพรวมเศรษฐกิจไทย รวมถึงผลการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อย โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 8,631 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 263 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.96 ประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,024 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.45 ส่วนใหญ่เกิดจากการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ โดยมีอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.23 ในขณะที่รายได้ที่มีค่าใช้จ่ายลดลงจำนวน 1,936 ล้านบาท หรือร้อยละ 17.38 ส่วนใหญ่เกิดจากการปรับมูลค่ายุติธรรม (Mark to Market) ของสินทรัพย์ทางการเงินซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด

สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ลดลงเล็กน้อยจำนวน 104 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.61 จากการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในช่วงเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้อยู่ที่ระดับร้อยละ 42.47 นอกจากนี้ ธนาคารและบริษัทย่อยตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 489 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.53 เพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจและการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 3 ปี 2564

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3 ปี 2564	ไตรมาสที่ 2 ปี 2564	การเปลี่ยนแปลง		9 เดือน ปี 2564	9 เดือน ปี 2563	การเปลี่ยนแปลง	
			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	30,741	29,717	1,024	3.45	88,590	82,419	6,171	7.49
รายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	9,202	11,138	(1,936)	(17.38)	32,235	33,561	(1,326)	(3.95)
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	39,943	40,855	(912)	(2.23)	120,825	115,980	4,845	4.18
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	16,965	17,069	(104)	(0.61)	50,566	49,724	842	1.69
ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	11,296	10,807	489	4.53	30,752	42,879	(12,127)	(28.28)
กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)	8,631	8,894	(263)	(2.96)	28,151	16,229	11,922	73.47
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท) ¹⁾	3.49	3.75	(0.26)	(6.93)	11.59	6.83	4.76	69.69

¹⁾ กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน = กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร) หักผลตอบแทนของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายหุ้นหลังหักภาษีเงินได้ ทหารด้วยจำนวนหุ้นสามัญถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการดำเนินงานในงวด 9 เดือนแรกปีนี้ ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 28,151 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันปีก่อนจำนวน 11,922 ล้านบาท หรือร้อยละ 73.47 ส่วนใหญ่เป็นผลจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจำนวน 30,752 ล้านบาท ซึ่งลดลงจำนวน 12,127 ล้านบาท หรือร้อยละ 28.28 เมื่อเทียบกับงวด 9 เดือนแรกปี 2563 โดยยังคงอยู่ภายใต้หลักความระมัดระวัง รวมทั้งมีการประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างต่อเนื่องผ่านมาตรการต่าง ๆ และการให้สินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องแก่ลูกค้า

กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและภาษีเงินได้สำหรับงวด 9 เดือนแรกปี 2564 มีจำนวน 70,259 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนจำนวน 4,003 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.04 เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 6,171 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.49 สอดคล้องกับอัตราดอกเบี้ยของเงินให้สินเชื่อที่ร้อยละ 8.87 แม้ว่าธนาคารได้รับลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อบรรเทาภาระทางการเงินให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ สินเชื่อที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อในกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพและสินเชื่อเสริมสภาพคล่องตามมาตรการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้ปกติ ซึ่งธนาคารได้ติดตามดูแลคุณภาพของลูกหนี้อย่างใกล้ชิดเพื่อให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีลูกค้าบางส่วนอยู่ภายใต้มาตรการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ทำให้ธนาคารต้องมีการบริหารจัดการดอกเบี้ยค้างรับที่เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกัน ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยปรับลดลงตามการบริหารจัดการต้นทุนทางการเงินอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ ในงวด 9 เดือนแรกปีนี้ อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.21

ในขณะที่รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 1,326 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.95 ส่วนใหญ่เป็นผลจากการปรับมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์ทางการเงินซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด และรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยที่ลดลง แม้ว่ารายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,864 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.55 จากค่าธรรมเนียมรับในการจัดการกองทุนและค่านายหน้ารับจากการซื้อขายหลักทรัพย์ สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 842 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.69 ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าใช้จ่ายจากโครงการบรรเทาภาระให้แก่ลูกค้า ในช่วงที่มีมาตรการควบคุมการระบาด โดยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ อยู่ที่ระดับร้อยละ 41.85

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	ไตรมาสที่ 3 ปี 2564	ไตรมาสที่ 2 ปี 2564	เพิ่ม (ลด)	9 เดือน ปี 2564	9 เดือน ปี 2563	เพิ่ม (ลด)
กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) ¹⁾	0.87	0.93	(0.06)	0.98	0.63	0.35
กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) ²⁾	7.44	8.11	(0.67)	8.39	5.31	3.08
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) ¹⁾	3.23	3.22	0.01	3.21	3.34	(0.13)
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	42.47	41.78	0.69	41.85	42.87	(1.02)

¹⁾ อัตราส่วนคำนวณเป็นรายปี (Annualized)

²⁾ กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) = กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร) หักผลตอบแทนของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายหุ้นหลังหักภาษีเงินได้คำนวณเป็นรายปี (Annualized) หารด้วยส่วนของผู้ถือหุ้นตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายหุ้นเฉลี่ยระหว่างยอดต้นไตรมาส/งวด/ปี และยอดปลายไตรมาส/งวด/ปี

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	30 ก.ย.	30 มิ.ย.	เพิ่ม (ลด)	30 ก.ย.	เพิ่ม (ลด)
	2564	2564		2563	
เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ของความเสี่ยงด้านเครดิต ³⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁴⁾	7.11	7.85	(0.74)	9.52	(2.41)
เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ของความเสี่ยงด้านเครดิตและเงินให้สินเชื่อที่ มีการด้อยค่าด้านเครดิต ⁵⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁴⁾	11.05	11.88	(0.83)	13.53	(2.48)
เงินให้สินเชื่อโดยคุณภาพ ⁶⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁷⁾	3.85	3.95	(0.10)	3.95	(0.10)
ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ⁸⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อโดยคุณภาพ	156.96	154.09	2.87	161.12	(4.16)
เงินให้สินเชื่อ ⁹⁾ ต่อเงินรับฝาก	96.55	96.07	0.48	94.85	1.70
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น ¹⁰⁾	18.82	18.19	0.63	18.45	0.37
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ¹⁰⁾	16.53	15.86	0.67	15.74	0.79

³⁾ เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต

⁴⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงิน และดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

⁵⁾ เงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต

⁶⁾ เงินให้สินเชื่อโดยคุณภาพ (NPL gross) ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินโดยคุณภาพ ซึ่งไม่รวมเงินให้สินเชื่อเพื่อซื้อหลักทรัพย์ และเงินให้สินเชื่อของธุรกิจประจำวัน

⁷⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงิน

⁸⁾ รวมค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของภาระผูกพันวงเงินสินเชื่อและสัญญาค้ำประกันทางการเงิน เงินรับฝากสถาบันการเงิน เงินลงทุนและสินทรัพย์ทางการเงินอื่น

⁹⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้

¹⁰⁾ อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทย

□ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2564 จำนวน 30,741 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 1,024 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.45 จากไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อจำนวน 1,078 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.14 ตามการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ โดยอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2564 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.23 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 3.22

ผลการดำเนินงานในงวด 9 เดือนแรกปี 2564 มีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิจำนวน 88,590 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันปีก่อนจำนวน 6,171 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.49 ส่วนใหญ่เป็นผลจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจำนวน 3,785 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.12 ตามการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย แม้ว่าอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยปรับตัวลดลงตามอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง ในขณะที่รายได้ดอกเบี้ยรับจากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินลดลงจำนวน 1,011 ล้านบาท หรือร้อยละ 39.32 ส่วนใหญ่เป็นการลดลงของอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยและปริมาณเงินรับฝากเฉลี่ย สำหรับค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยลดลงจำนวน 2,885 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.63 โดยหลักเป็นผลของอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากที่ลดลงตามการปรับลดของอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย ส่งผลให้อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิสำหรับงวด 9 เดือนปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 3.21

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง		9 เดือน	9 เดือน	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2564	ปี 2564	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2564	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย								
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	553	496	57	11.52	1,559	2,570	(1,011)	(39.32)
เงินรับฝาก	(214)	(214)	-	0.16	(595)	259	(854)	(329.91)
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	326	290	36	12.49	869	524	345	65.87
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	441	420	21	4.89	1,285	1,787	(502)	(28.10)
เงินลงทุน	5,680	5,583	97	1.74	16,683	16,246	437	2.68
เงินลงทุนเพื่อค้า	43	34	9	28.96	110	122	(12)	(9.36)
เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม								
ผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น	963	1,090	(127)	(11.61)	2,952	3,092	(140)	(4.57)
เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุน								
ตัดจำหน่าย	4,686	4,484	202	4.50	13,658	12,932	726	5.61
อื่นๆ	(12)	(25)	13	52.22	(37)	100	(137)	(136.57)
เงินให้สินเชื่อ	27,094	26,016	1,078	4.14	77,672	73,887	3,785	5.12
การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	1,499	1,508	(9)	(0.62)	4,483	4,404	79	1.82
อื่นๆ	2	2	-	1.10	7	11	(4)	(40.65)
รวมรายได้ดอกเบี้ย	34,828	33,605	1,223	3.64	100,404	97,118	3,286	3.38
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	4,087	3,888	199	5.12	11,814	14,699	(2,885)	(19.63)
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	30,741	29,717	1,024	3.45	88,590	82,419	6,171	7.49
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	3.66	3.64		0.02	3.64	3.93		(0.29)
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	0.59	0.58		0.01	0.59	0.83		(0.24)
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)	3.23	3.22		0.01	3.21	3.34		(0.13)

□ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2564 จำนวน 9,202 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,936 ล้านบาท หรือร้อยละ 17.38 ส่วนใหญ่เกิดจากกำไรสุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนปรับตัวลดลงตามภาวะตลาด จำนวน 1,386 ล้านบาท หรือร้อยละ 115.32 และรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยลดลงจำนวน 370 ล้านบาท หรือร้อยละ 425.49

หากเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ในงวด 9 เดือนของปี 2564 มีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยจำนวน 32,235 ล้านบาท ลดลงจำนวน 1,326 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.95 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของกำไรสุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน จำนวน 2,112 ล้านบาท หรือร้อยละ 42.73 ซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด ประกอบกับรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยลดลงจำนวน 1,166 ล้านบาท หรือร้อยละ 956.54 ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,864 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.55 ส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของค่าธรรมเนียมรับในการจัดการกองทุนและค่านายหน้าจากการซื้อขายหลักทรัพย์ ในขณะที่ค่าธรรมเนียมรับจากธุรกิจบัตร และค่าธรรมเนียมรับจากการโอนเงินลดลง

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง		9 เดือน	9 เดือน	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2564	ปี 2564	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2564	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย								
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	11,949	11,839	110	0.94	36,404	34,119	2,285	6.70
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	3,389	3,264	125	3.85	9,837	9,416	421	4.47
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	8,560	8,575	(15)	(0.18)	26,567	24,703	1,864	7.55
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่								
วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	(184)	1,202	(1,386)	(115.32)	2,830	4,942	(2,112)	(42.73)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเงินลงทุน	286	330	(44)	(13.27)	732	713	19	2.62
ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	(166)	(90)	(76)	(83.14)	(379)	9	(388)	(4,060.43)
รายได้เงินปันผล	949	882	67	7.66	2,641	2,033	608	29.91
รายได้เบี่ยประกันภัยรับสุทธิ	17,255	17,264	(9)	(0.06)	51,204	51,775	(571)	(1.10)
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	214	326	(112)	(34.42)	888	1,039	(151)	(14.52)
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	17,712	17,351	361	2.08	52,248	51,653	595	1.15
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	9,202	11,138	(1,936)	(17.38)	32,235	33,561	(1,326)	(3.95)

□ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 จำนวน 16,965 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนเล็กน้อยจำนวน 104 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.61 ส่วนใหญ่ลดลงจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ในขณะที่อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ อยู่ที่ระดับร้อยละ 42.47 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 41.78

หากเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ในงวด 9 เดือนของปี 2564 มีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ จำนวน 50,566 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 842 ล้านบาทหรือร้อยละ 1.69 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากประมาณการค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าใช้จ่ายจากโครงการบรรเทาภาวะของลูกค้าในช่วงที่มีมาตรการควบคุมการระบาด ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดการหนี้ และอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ลดลง ซึ่งเป็นผลจากการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในสถานะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ อยู่ที่ร้อยละ 41.85 ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 42.87

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง		9 เดือน	9 เดือน	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2564	ปี 2564	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2564	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	8,375	8,446	(71)	(0.85)	25,319	23,821	1,498	6.29
ค่าตอบแทนกรรมการ	28	74	(46)	(61.50)	124	138	(14)	(10.57)
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	2,829	2,836	(7)	(0.25)	8,380	8,896	(516)	(5.80)
ค่าภาษีอากร	1,364	1,379	(15)	(1.06)	4,060	3,851	209	5.42
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	4,369	4,334	35	0.80	12,683	13,018	(335)	(2.58)
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	16,965	17,069	(104)	(0.61)	50,566	49,724	842	1.69
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ								
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	42.47	41.78		0.69	41.85	42.87		(1.02)

□ **เงินให้สินเชื่อจัดชั้น และผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น**

● **เงินให้สินเชื่อจัดชั้น**

ธนาคารจัดชั้นคุณภาพสินเชื่อเป็น 3 ระดับตาม TFRS 9 ซึ่งเงินให้สินเชื่อระดับที่ 2 จะครอบคลุมถึงเงินให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตที่สูงขึ้นจากวันแรกที่ธนาคารให้สินเชื่อแต่ยังไม่ถึงระดับที่มีการด้อยคุณภาพ โดย ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และสถาบันการเงินรวมจำนวน 2,764,565 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (ไม่รวมสถาบันการเงิน) ที่รวมดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระรวมทั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นมีดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	30 ก.ย. 2564		30 มิ.ย. 2564	
	เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ¹⁾	ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ¹⁾	ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
ระดับที่ 1 เงินให้สินเชื่อที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต	2,155,373	49,418	2,074,463	43,536
ระดับที่ 2 เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต	196,425	49,578	213,522	53,833
ระดับที่ 3 เงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต	108,937	47,522	109,577	48,554
รวม	2,460,735	146,518	2,397,562	145,923

¹⁾ รวมเงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้า และดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่ออยู่ที่ร้อยละ 7.11 และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตและเงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่ออยู่ที่ร้อยละ 11.05 ปรับตัวลดลงต่อเนื่องจากไตรมาสก่อนซึ่งอยู่ที่ระดับร้อยละ 7.85 และ 11.88 ตามลำดับ

● **เงินให้สินเชื่อสำหรับลูกหนี้ที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข**

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการทำสัญญาที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของลูกหนี้ด้อยคุณภาพและลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพแต่มีส่วนสูญเสีย โดยไม่รวมลูกหนี้ที่เข้ามาตราการช่วยเหลือของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมียอดเงินให้สินเชื่อตามบัญชีก่อนการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในงวด 9 เดือนแรกปี 2564 จำนวน 3,080 ล้านบาท และมีผลขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขจำนวน 350 ล้านบาท

● **ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น**

ธนาคารและบริษัทย่อยมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2564 จำนวน 11,296 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 489 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.53 เพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และเตรียมความพร้อมตามหลักความระมัดระวังอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับไตรมาสที่ 3 ปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 1.87 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนที่อยู่ร้อยละ 1.85

ในงวด 9 เดือนของปี 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจำนวน 30,752 ล้านบาท ลดลงจากงวดเดียวกันของปีก่อน จำนวน 12,127 ล้านบาท หรือร้อยละ 28.28 โดยงวด 9 เดือนของปีก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยได้ตั้งสำรองในระดับที่สูงถึง 42,879 ล้านบาท ภายใต้หลักความระมัดระวัง เพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อันเป็นวิกฤติการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในลักษณะนี้มาก่อน รวมถึงผลที่อาจเกิดขึ้นจากมาตรการของทางการที่ให้สถาบันการเงินให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านมาตรการต่าง ๆ และการให้สินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ลูกค้า ทำให้ธนาคารและบริษัทย่อยต้องติดตามดูแลคุณภาพหนี้และประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับงวด 9 เดือนของปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 1.75 ลดลงจากงวดเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 2.75

ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 2	การเปลี่ยนแปลง		9 เดือน	9 เดือน	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2564	ปี 2564	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2564	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	11,296	10,807	489	4.53	30,752	42,879	(12,127)	(28.28)
อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	1.87	1.85	0.02		1.75	2.75		(1.00)

ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจำนวน 146,518 ล้านบาท

– เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 105,930 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.85 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 103,023 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.89 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงินดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

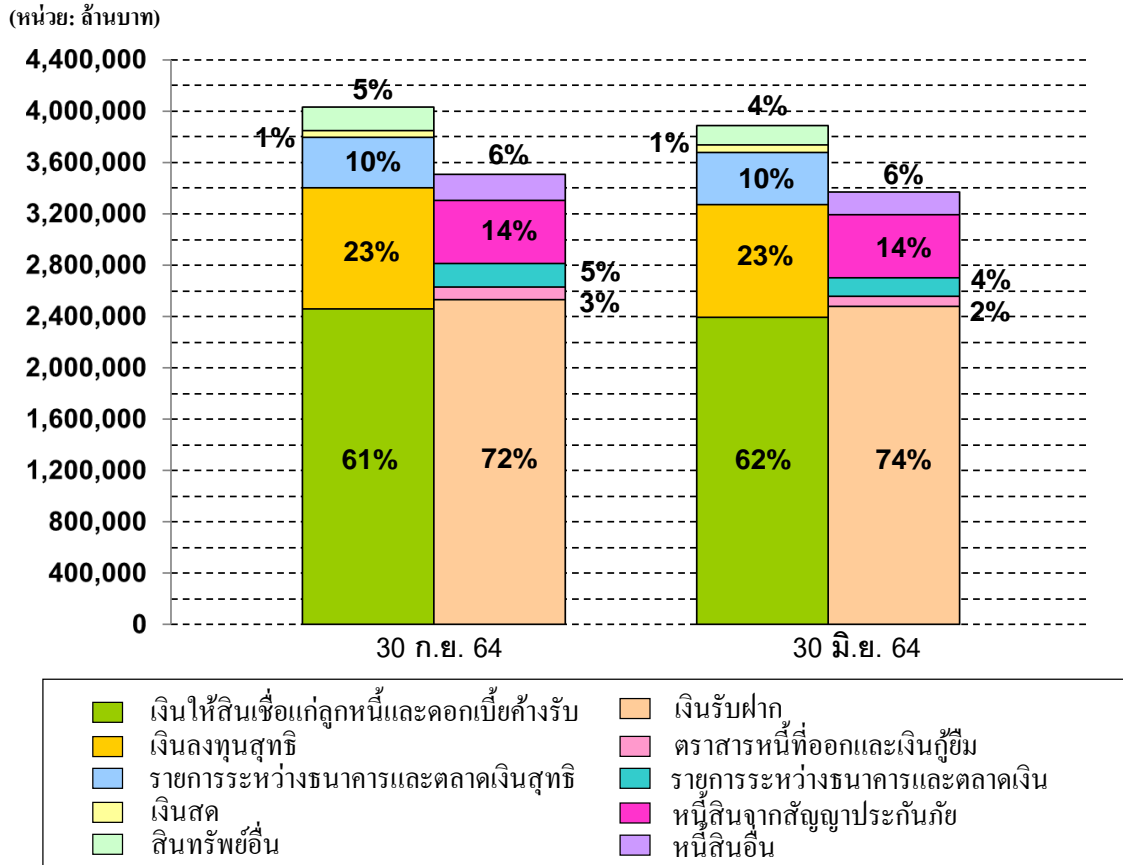
สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	30 ก.ย. 2564	30 มิ.ย. 2564
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	105,930	106,920
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.85	3.95
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	103,023	104,332
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.89	3.99

– ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามสุทธิ จำนวน 32,887 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.82 ของสินทรัพย์รวม

4.2 ฐานะทางการเงิน

โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

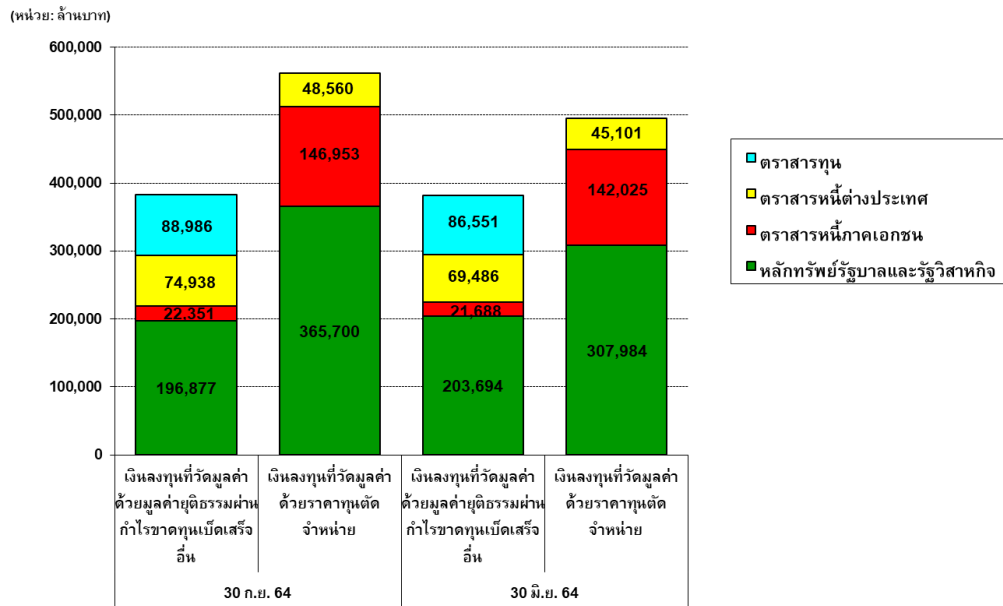


□ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีจำนวน 4,029,831 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 142,968 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.68 โดยส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินลงทุนสุทธิ และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 จำนวน 944,365 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 67,836 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.74 ส่วนใหญ่เกิดจากการลงทุนเพิ่มขึ้นในพันธบัตรรัฐบาล
- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีจำนวน 2,444,018 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 60,698 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.55 ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ และเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

เงินลงทุนในหลักทรัพย์



□ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีจำนวน 3,507,795 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 134,472 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.99 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญมีดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีจำนวน 2,531,290 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 50,509 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.04 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากออมทรัพย์
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีจำนวน 181,890 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 31,732 ล้านบาท หรือร้อยละ 21.13 เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีจำนวน 100,362 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 26,034 ล้านบาท หรือร้อยละ 35.03 ส่วนใหญ่เกิดจากการออกตราสารทางการเงินประเภทด้อยสิทธิและไม่มีผู้ถือแทนผู้ถือตราสาร ที่สามารถนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 โดยมีข้อกำหนดให้ตราสารสามารถรองรับผลขาดทุนของธนาคารได้ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด และไม่มีกำหนดอายุของตราสาร และการออกหุ้นกู้ระยะสั้นของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีจำนวน 464,367 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 7,538 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.65 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน โดยส่วนใหญ่เกิดจากกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 จำนวน 8,631 ล้านบาท

□ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 3,507,795 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของธนาคาร) จำนวน 464,367 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 7.55 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 มีจำนวน 2,531,290 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 62.81 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้น มีสัดส่วนร้อยละ 4.51 และร้อยละ 2.49 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ซึ่ง ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 มีจำนวน 2,444,018 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของผู้ถือหุ้นให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 96.55 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

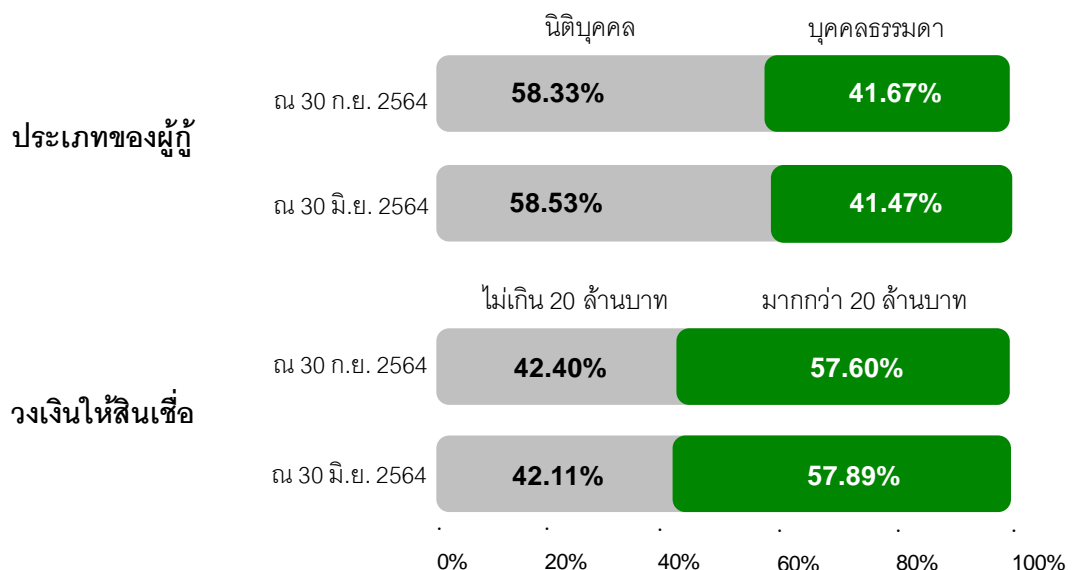
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

□ เงินให้สินเชื่อ

ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 2,444,018 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 60,698 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.55 จากยอดสินเชื่อจำนวน 2,383,320 ล้านบาท ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 58.33 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามวงเงินการให้กู้ยืม ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 57.60 เป็นการกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 42.40 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทผู้กู้และวงเงินสินเชื่อ



สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	30 ก.ย. 2564		30 มิ.ย. 2564	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾
เงินให้สินเชื่อ	1,650,494	704,224	1,616,575	694,810

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

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

ธนาคารขยายมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย อีกทั้งยังเตรียมความพร้อมรองรับการสนับสนุนลูกค้าทุกกลุ่มเพิ่มเติมในกรณีที่สถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง โดยพร้อมให้ความร่วมมือกับภาครัฐอย่างเต็มที่ในการดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าทั้งภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ และลูกค้าบุคคลรายย่อย เพื่อส่งเสริมการฟื้นฟูเศรษฐกิจไทยอย่างต่อเนื่อง

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) เติบโต 33,919 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.10 จาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 โดยเพิ่มขึ้นในสินเชื่อกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่ง อุตสาหกรรมสาธารณูปโภค และอุตสาหกรรมเคมีและเคมีภัณฑ์ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นการให้สินเชื่อตามมาตรการให้ความช่วยเหลือเพื่อเสริมสภาพคล่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการให้สินเชื่อเพื่อหมุนเวียนในธุรกิจ โดยธนาคารมีแนวทางบริหารการเติบโตของสินเชื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ได้รับอานิสงส์จากการลงทุนของภาครัฐและการกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคลในไตรมาสนี้ ปรับตัวเพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2564 จำนวน 9,414 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 1.35 อันเป็นผลจากการเติบโตของสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากธนาคารมีนโยบายขยายฐานสินเชื่อบุคคล โดยเพิ่มช่องทางการสมัครสินเชื่อด้วยตนเองพร้อมรับเงินโอนเข้าบัญชีผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ธนาคารยังคงมุ่งนำเสนอสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มทั้งสินเชื่อบ้านใหม่ สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ และสินเชื่อบ้านช่วยได้ ขณะที่สินเชื่อบัตรเครดิตค่อนข้างทรงตัวเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน แต่เริ่มเห็นสัญญาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ปรับตัวดีขึ้นหลังจากที่รัฐบาลผ่อนคลายการล็อกดาวน์ในเดือนกันยายนที่ผ่านมา

□ เงินรับฝาก

เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		30 ก.ย. 2564	30 มิ.ย. 2564	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
เงินรับฝากรวม	100.00	2,531,290	2,480,781	50,509	2.04
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.77	146,170	150,205	(4,035)	(2.69)
เงินรับฝากออมทรัพย์	75.49	1,910,766	1,844,219	66,547	3.61
เงินรับฝากประจำ	18.74	474,354	486,357	(12,003)	(2.47)

ยอดเงินรับฝากรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 เพิ่มขึ้นจาก ไตรมาสก่อน 50,509 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.04 ซึ่งสะท้อนนโยบายการปรับลดการแข่งขันด้านเงินฝาก เพื่อให้สอดคล้องกับระดับสภาพคล่องของธนาคารที่ยังคงเพียงพอรองรับการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ ภายใต้การบริหารจัดการต้นทุนเงินรับฝากให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีการกระจายพอร์ตเงินรับฝากจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างสมดุล เพื่อให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ธนาคารแห่งความยั่งยืนและการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าและใช้เป็นเครื่องมือในการระดมทุนเพื่อบริหารจัดการสภาพคล่องของธนาคาร โดยมีอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันในตลาดได้ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมุ่งปรับปรุงบริการเพื่อตอบสนองความนิยมใช้งานบัญชีเงินฝากผ่านช่องทางดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในสถานการณ์การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยออกแคมเปญให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝาก LINE BK ด้วยการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่ซื้อของออนไลน์และชำระเงินด้วยการโอนผ่านช่องทาง LINE BK และให้เงินคืนแก่แม่ค้าออนไลน์เจ้าของร้านที่สมัครใช้ LINE BK ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเข้าใจวิธีการใช้งานฟีเจอร์การออมเงิน Cloud Pocket บนแอปพลิเคชัน MAKE by KBank ซึ่งช่วยลูกค้าแบ่งกระเป๋าเก็บเงินตามวัตถุประสงค์และสามารถตั้งเป้าหมายจำนวนเงินได้ตามต้องการ รวมทั้งยังสามารถร่วมเก็บเงินในกระปุกนี้กับเพื่อนได้อีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด ให้บริการแนะนำและบริหารจัดการการลงทุนในกองทุนรวมแบบอัตโนมัติ Wealth PLUS (รูปแบบใหม่) บน K PLUS ที่เหมาะสำหรับผู้ที่สนใจลงทุนระยะยาว และมีเป้าหมายในการลงทุนที่ชัดเจน ท่ามกลางภาพรวมเศรษฐกิจโลกที่ทยอยเริ่มปรับเข้าสู่ทิศทางที่เติบโตได้ตามปกติมากขึ้น ขณะเดียวกันยังนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์นักลงทุนทั้งเพื่อการลงทุนระยะยาวและการพักเงินระยะสั้น ดังนี้

1. กองทุนตราสารทุน: กองทุนเปิดเค เอเชีย คอนโทรล โวลตาติลิตี้ (K-ASIACV) ซึ่งเป็นกองทุนหุ้นเอเชียที่มีโมเดลควบคุมความเสี่ยงในช่วงที่ภาวะตลาดหุ้นผันผวนสูง โดยลงทุนหุ้นเอเชียในบริษัทขนาดใหญ่หลากหลายอุตสาหกรรมและกลุ่มกองทุนดัชนี (Index Funds) ที่ลงทุนตามเศรษฐกิจประเทศต่าง ๆ ครอบคลุมทุกตลาดหุ้นที่สำคัญใน 8 ตลาด 3 ทวีปทั่วโลก
2. กองทุนผสม: กองทุนเปิดเค โกลบอล อินคัม (K-GINCOME)
3. กองทุนหุ้นไทย: กองทุนเปิดเค สตาร์ หุ้นทุน (K-STAR)
4. กองทุนตราสารหนี้: ได้แก่ กองทุนเปิดเค ตราสารหนี้ พลัส (K-FIXEDPLUS)

4.4 การบริหารเงิน

ธุรกรรมการกู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 0.45 ต่อปี ใกล้เคียงกับไตรมาสก่อนที่อยู่ในระดับเฉลี่ยร้อยละ 0.43 ต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับมติคณะกรรมการนโยบายการเงินที่ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0.50 ต่อปี ในการประชุมเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2564 และวันที่ 29 กันยายน 2564

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุนที่คำนึงถึงการดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นเป้าหมายหลัก โดยกำหนดกลยุทธ์การลงทุนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจและความเคลื่อนไหวของตลาดเงินตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในไตรมาสนี้ ธนาคารมีรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนใกล้เคียงกับไตรมาสก่อน และได้ปรับเพิ่มการถือครองพันธบัตรรัฐบาลไทยให้สอดคล้องกับทิศทางคาดการณ์อัตราดอกเบี้ยนโยบาย เพื่อเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนในพอร์ตสินทรัพย์สภาพคล่องของธนาคารภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 3 ปี 2564	ไตรมาสที่ 2 ปี 2564	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรับ ¹⁾					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ²⁾	27.36	464	476	(12)	(2.52)
เงินลงทุน	72.64	1,232	1,258	(26)	(2.07)
รวม	100.00	1,696	1,734	(38)	(2.19)

หมายเหตุ: ¹⁾ เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

²⁾ รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

รายได้ดอกเบี้ยรับในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 รวมเป็นจำนวน 1,696 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อน จำนวน 38 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.19 โดยมีสาเหตุจากการปรับตัวของผลตอบแทนเงินลงทุนตามภาวะตลาด

4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยมีเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้นจำนวน 494,346 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 434,151 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 60,195 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 18.82 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 เท่ากับร้อยละ 16.53 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่มตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง¹⁾

- กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย²⁾

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ³⁾	Basel III				
		30 ก.ย. 2564	30 มิ.ย. 2564	31 มี.ค. 2564	31 ธ.ค. 2563	30 ก.ย. 2563
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.50	16.53	15.86	15.80	16.13	15.74
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	8.00	15.49	15.25	15.17	15.48	15.74
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.29	2.33	2.64	2.67	2.71
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	12.00	18.82	18.19	18.44	18.80	18.45

- งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุน ต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ³⁾	Basel III				
		30 ก.ย. 2564	30 มิ.ย. 2564	31 มี.ค. 2564	31 ธ.ค. 2563	30 ก.ย. 2563
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.50	15.37	14.68	14.65	14.94	14.47
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	8.00	14.28	14.03	13.99	14.26	14.47
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.42	2.45	2.77	2.80	2.82
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	12.00	17.79	17.13	17.42	17.74	17.29

- หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดแรกเป็นเงินกองทุนหลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุนหลังจากผ่านมติที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีที่มีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี
- ²⁾ กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส.เพทาย และบริษัทอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
- ³⁾ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่ม 2 ประเภท ประกอบด้วย
- เงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤติ (Conservation Buffer): ธปท. กำหนดให้ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ เพิ่มเติมอีกเกินกว่าร้อยละ 2.50
 - เงินกองทุนส่วนเพิ่มสำหรับธนาคารที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (Domestic Systematically Important Banks: D-SIBs Buffer): ธปท. กำหนดให้ธนาคารเป็น D-SIBs ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสียหายในรูปของเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของอีกร้อยละ 1

4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ปี 2564 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ		30 ก.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 พัวร์¹⁾อันดับความน่าเชื่อถือสากล

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

ฟิทช์ เรตติ้งส์¹⁾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 และฟิทช์ เรตติ้งส์ คือ ระดับตั้งแต่ Baa3 BBB- และ BBB- ตามลำดับ ขณะที่อันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้นนั้น ระดับที่นำลงทุนสำหรับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ และฟิทช์ เรตติ้งส์ ได้แก่ ระดับตั้งแต่ P-3 A-3 และ F3 ตามลำดับ

5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารมุ่งบริหารจัดการงานทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม เพื่อรองรับการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ดังการดำเนินงานที่สำคัญต่อไปนี้

1. การสร้างความมั่นใจและสร้างวัฒนธรรมผู้นำองค์กรที่เหมาะสม: พัฒนาคุณลักษณะของผู้นำที่ธนาคารคาดหวัง ประกอบด้วย รู้ตนเอง (Self) ส่งมอบผลงาน (Result) สร้างทีม (Team) และผนึกกำลัง (Integration) โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาผู้นำอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การประเมิน 360 องศา (360 Degree Feedback) การจัดประชุมออนไลน์ในหัวข้อ “Leadership in Action” เพื่อสื่อความในระดับผู้บริหาร รวมถึงการเรียนรู้ผ่านการแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งหลักสูตรการเรียนรู้จากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงระดับโลก และการเรียนรู้ผ่านการแบ่งปันประสบการณ์ของกรรมการผู้จัดการผ่านวิดีโอคลิปสั้น (Micro Learning) ในหัวข้อ Hi Leaders in Action

นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาบุคลากร ดำเนินโครงการพัฒนาขีดความสามารถของผู้บริหารสาขาทั่วประเทศ โดยเริ่มจากหลักสูตรการเรียนรู้สำหรับกลุ่มผู้นำเครือข่ายช่องทางธุรกิจยุคใหม่ เพื่อให้สามารถนำศักยภาพของตนเองมาใช้รับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และพฤติกรรมของลูกค้าได้อย่างเต็มที่

2. การสนับสนุนยุทธศาสตร์การเติบโตทางธุรกิจและตอบโจทย์ลูกค้า: ธนาคารปรับปรุงแบบกระบวนการและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละขณะ ครอบคลุมการดำเนินงานใน 4 มิติหลัก ได้แก่ 1.บริการระบบการชำระเงิน 2.การให้สินเชื่อ 3.การบริหารความมั่งคั่ง และ 4.การเป็นผู้นำในประเทศภูมิภาค ควบคู่กับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- คัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ประสบการณ์และแนวความคิดที่หลากหลายเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาธุรกิจของธนาคาร พร้อมกับเสริมสร้างทักษะในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการทำงานรูปแบบใหม่
- เพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน (Agile Way of Work) เพื่อให้การทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและรวดเร็ว รวมทั้งจัดกิจกรรมมอบรางวัล Way of Work Award (WoW Award) ให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น
- ตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการทำงานและออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับเป็นต้นแบบกิจกรรมที่นำปรับใช้กับส่วนงานอื่นต่อไป

3. การดูแลพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

- **การบริหารงานทรัพยากรบุคคลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19:** ธนาคารประสานความช่วยเหลือให้กับพนักงาน ทั้งในการตรวจหาเชื้อแบบ RT-PCR และการจัดหาสถานรักษาพยาบาล รวมถึงจัดหาเงินกู้สวัสดิการสำหรับพนักงานที่ได้รับผลกระทบด้านค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังจัดชุดอุปกรณ์ตรวจคัดกรองการติดเชื้อแบบเร็ว (ATK) ให้กับพนักงานทั่วประเทศที่ต้องเข้าปฏิบัติงานในสำนักงาน รวมถึงการบริหารจัดการให้พนักงานเข้าถึงวัคซีนและการจองวัคซีนเข็ม 3 ให้กับพนักงาน

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแนวทางการดูแลสุขภาพจิตของพนักงาน โดยจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขและผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานที่บ้านในสถานการณ์โรคโควิด-19 อาทิ กิจกรรม

Health Me Up ที่นำเสนอการออกกำลังกายแบบโยคะเพื่อบรรเทาอาการออฟฟิศซินโดรม กิจกรรม Get Fit Burn Fat ซึ่งเน้นการออกกำลังกายเพื่อเพิ่มความสดชื่นให้กับร่างกาย รวมถึงกิจกรรมการแข่งขันประชันการร่อนจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้มุมมองการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข และกิจกรรม KOKO KOKO แข่งขันวิธีคลายเครียดของพนักงานในรูปแบบคลิปวิดีโอ ตลอดจนให้บริการปรึกษาปัญหาความเครียด ปัญหาสุขภาพจิต และภาวะซึมเศร้ากับจิตแพทย์และนักจิตวิทยาในรูปแบบวิดีโอคอลบนแอปพลิเคชัน OOCA โดยมีพนักงานให้ความสนใจเข้ารับการศึกษาจำนวนมาก

- **การบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ:** ธนาคารจัดการประชุมร่วมกันระหว่างสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย กับผู้บริหารของธนาคาร รวมทั้งจัดการประชุมคณะกรรมการลูกจ้างเป็นประจำ ภายใต้อาตราการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับธนาคาร ด้วยการเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2564 บริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีด้านการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทั้งในประเทศและภูมิภาค สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมไร้เงินสดที่รวดเร็วขึ้นท่ามกลางผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยืดเยื้อ ภายใต้อุปสรรคควบคุมความปลอดภัยไซเบอร์ขั้นสูงสุด ทั้งนี้ เพื่อให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ของธนาคารในการเป็นผู้นำองค์กรเทคโนโลยีระดับภูมิภาคที่ลูกค้าไว้วางใจ ดังการดำเนินงานที่สำคัญต่อไปนี้

- **พัฒนาบริการ LINE BK:** ร่วมมือกับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (มหาชน) จำกัด หรือดีแทค ออกผลิตภัณฑ์ “ใจดีมีวงเงินให้ยืม” ซึ่งเปิดโอกาสให้ลูกค้าดีแทคสามารถสมัครบริการสินเชื่อได้
- **พัฒนาบริการ Device Financing:** ร่วมกับบริษัท ฟอर्थ สมาร์ท เซอร์วิส (บุญเติม) บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด และบริษัท ทีจี เซลลูลาร์เวิลด์ จำกัด (TG FONE) ให้บริการผ่อนชำระค่าเครื่องสมาร์ทโฟนซัมซุงผ่านบุญเติมทั่วประเทศกว่า 130,000 ตู้ ด้วยบัตรประชาชนเพียงใบเดียว โดยสามารถรับเครื่องได้ที่ร้าน TG FONE สาขาที่ร่วมรายการได้
- **พัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน K PLUS:** โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบอาทิ
 - โอนเงินไปยังผู้รับปลายทางประเทศญี่ปุ่นได้โดยไม่มีขั้นต่ำ
 - เพิ่มรายการโปรดหลังทำธุรกรรมโอนเงินต่างประเทศ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำในรอบถัดไป
 - ตั้งค่าปรับเปลี่ยนเบอร์มือถือใหม่ได้ในแอปพลิเคชัน
- **พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อออนไลน์สำหรับลูกค้ารายย่อยในสาธารณรัฐประชาชนจีน:** โดยบริษัท กสิกรวิชั่น อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อออนไลน์สำหรับลูกค้ารายย่อยของธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) ที่สามารถอนุมัติสินเชื่อได้ทันที ซึ่ง ณ เดือนกันยายน 2564 มีลูกค้าใช้บริการกว่า 10,000 ราย นอกจากนี้ ยังอยู่ระหว่างพัฒนาโครงการกว่า 10 โครงการ อาทิ พัฒนาการประเมินความเสี่ยงโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advanced Data Analytics) สินเชื่อเพื่อการศึกษา (Education Loan) สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Loan) บริการเงินฝากออนไลน์ (Online Deposit) และการบริหารจัดการความมั่งคั่ง (Wealth Management)

- **บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตในราชอาณาจักรกัมพูชา:** เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งแก่ลูกค้าทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย สาขากรุงพนมเปญ ราชอาณาจักรกัมพูชา ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2564
- **พัฒนาเทคโนโลยีด้านการขายดิจิทัลโทเคน:** โดยบริษัท คิวบิกซ์ ดิจิทัล แอสเสท จำกัด (Kubix) ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการระบบเสนอขายดิจิทัลโทเคน (ICO Portal) จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการเตรียมความพร้อมก่อนเปิดให้บริการเสนอขายดิจิทัลโทเคน (Digital Token) ในตลาดแรกผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชน

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 starts as a point at the top left and curves downwards and to the right, ending in a vertical line on the right side. The shape is smooth and occupies the upper two-thirds of the page.

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