



KASIKORNTHAI

คำอธิบายและการวิเคราะห์ ของฝ่ายจัดการ

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2564

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2564

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปี 2564 ขยายตัวร้อยละ 1.6 ปรับตัวดีขึ้นหลังจากที่หดตัวลงร้อยละ 6.2 ในปี 2563 แต่เป็นการฟื้นตัวแบบเปราะบางเนื่องจากการฟื้นตัวที่ไม่กระจายตัวไปยังทุกภาคเศรษฐกิจ โดยภาพรวมเศรษฐกิจยังได้รับแรงกดดันจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทยที่ยกระดับความรุนแรงขึ้น และยังคงมีความไม่แน่นอนสูงจากการกลายพันธุ์ของไวรัสที่ส่งผลให้เป็นข้อจำกัดในการกลับสู่วิถีชีวิตและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจตามปกติ ซึ่งความยืดหยุ่นของสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เป็นอุปสรรคต่อการฟื้นตัวของภาคธุรกิจ โดยเฉพาะที่มีส่วนสัมพันธ์กับห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และธุรกิจค้าปลีก รวมทั้งมีผลต่อการจ้างงานและเพิ่มความเปราะบางต่อรายได้ของครัวเรือน จึงกระทบต่อสถานะทางการเงินของลูกค้าธนาคารโดยรวมและมีผลส่งผ่านมายังผลการดำเนินงานของธนาคาร

ท่ามกลางสถานการณ์ที่มีความท้าทายสูงตามความเสี่ยงของเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจตามกรอบการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนที่สร้างความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและทุกธุรกิจของลูกค้า ด้วยแนวทางการให้บริการที่เบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกด้านของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางด้วยปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ธนาคารจึงดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโรคโควิด 19 ตามแนวทางการแก้ไขหนี้ที่ยั่งยืนของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อร่วมประคับประคองลูกค้าของธนาคารให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งบริการด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เพื่อยกระดับขีดความสามารถและความปลอดภัยไซเบอร์ในการให้บริการ ที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าและการนำเสนอโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ให้กับทุกภาคส่วนในระบบนิเวศน์ของธนาคารภายใต้บริบทธุรกิจใหม่ที่ไร้ขอบเขต โดยตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำให้มีความพร้อมรับมือกับความผันผวนของเศรษฐกิจทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างทันทั่วถึง

ผลการดำเนินงานในปี 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 38,053 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 8,566 ล้านบาท หรือร้อยละ 29.05 ส่วนหนึ่งเกิดจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss : ECL) จำนวน 40,332 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนจำนวน 3,216 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.38 ซึ่งเป็นการตั้งสำรองที่อยู่บนหลักความระมัดระวัง สอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละขณะ และมีความเพียงพอสำหรับรองรับการดำเนินการเชิงรุกของธนาคารและบริษัทย่อยในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านมาตรการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สะท้อนจากอัตราส่วนค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อโดยคุณภาพ (Coverage ratio) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ที่สูงขึ้นเป็นร้อยละ 159.08 จากระดับร้อยละ 149.19 ณ สิ้นปี 2563

โดยธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรจากการดำเนินงานก่อนหักผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและภาษีเงินได้ จำนวน 92,305 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 7,410 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.73 ตามการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ จำนวน 10,368 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.51 ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ ทั้งจากการขยายสินเชื่อใหม่ตามยุทธศาสตร์ของธนาคารแก่ลูกค้าที่มีศักยภาพ และการให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่องตามมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้า รวมทั้งสินเชื่อบางส่วนที่ยังอยู่ภายใต้มาตรการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ทำให้ธนาคารยังคงต้องมีการบริหารจัดการดอกเบี้ยค้างรับอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.21

ขณะที่รายได้ที่มีขีดดอกเบี้ยลดลงจำนวน 1,910 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.17 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของรายได้จากการจำหน่ายหลักทรัพย์ และรายได้สุทธิจากการรับประกันภัย ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 2,312 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.01 ส่วนใหญ่มาจากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนและค่านายหน้ารับจากการซื้อขายหลักทรัพย์ สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 1,048 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.50 ตามการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายทางการตลาดลดลง โดยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 43.49

สำหรับสถานะเงินกองทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย มีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้นตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ระดับร้อยละ 18.77 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้นอยู่ที่ร้อยละ 16.49 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้นอยู่ที่ร้อยละ 15.46 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อันสะท้อนถึงความแข็งแกร่งและเพียงพอต่อการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องทั้งภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต โดยมีการบริหารเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีโครงสร้างเงินทุนที่เหมาะสม

ด้านภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัทย่อยของธนาคารกสิกรไทย อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากการร่วมแรงร่วมใจของทุกหน่วยงาน โดยบริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับธนาคารกสิกรไทย พัฒนาระบบการเปิดบัญชีหลักทรัพย์ออนไลน์ รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีการติดตามและบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักลงทุนในยุคดิจิทัล ส่งผลให้บริษัทมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น ขณะที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด ยังคงครองอันดับ 1 ของธุรกิจจัดการกองทุนประเภทกองทุนรวม สำหรับบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สามารถขยายสินเชื่อใหม่ให้เติบโตได้ท่ามกลางการหดตัวของตลาดรถยนต์ในประเทศ ควบคู่กับการรักษาคุณภาพสินทรัพย์ ขณะเดียวกัน บริษัท แพลตฟอร์มี แอนด์ อีควิปีเมนท์ กสิกรไทย จำกัด ยังประสบความสำเร็จอย่างดียิ่ง นอกจากนี้ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมกับธนาคารกสิกรไทย พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพ โดยมีส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันชีวิตรวมผ่านช่องทางธนาคารสูงเป็นอันดับ 2 ของอุตสาหกรรม

ผลการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในปีที่ผ่านมา สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจตามที่มุ่งหวังสอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ โดยการดำเนินงานต่าง ๆ ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันสะท้อนได้จากรางวัลแห่งความสำเร็จมากมาย ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยทั้งหมดนี้ ยังอยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานอย่างระมัดระวังและเท่าทันความเปลี่ยนแปลง โดยตระหนักถึงความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจในระยะถัดไปเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ยังไม่ยุติ เพื่อให้สามารถวางแผนรับมือผลกระทบต่อธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงดูแลลูกค้าได้อย่างทัน่วงทีและมีประสิทธิภาพในอนาคต

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในปี 2564 และแนวโน้มปี 2565	1
1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	2
1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน	7
2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง	12
2.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง	12
2.2 การบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ	17
□ ความเสี่ยงด้านเครดิต	17
□ ความเสี่ยงด้านตลาด	21
□ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	24
□ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	25
□ ความเสี่ยงด้านดิจิทัล	26
□ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	27
3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก	29
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	29
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในปี 2564 และแนวโน้มในอีก 5 ปีข้างหน้า	30
3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	34
3.4 ช่องทางการให้บริการ	37
3.5 รางวัลเกียรติคุณ	42
4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน	44
4.1 ผลการดำเนินงาน	44
4.2 ฐานะทางการเงิน	50
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก	53
4.4 การบริหารเงิน	56
4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	57
4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย	59
4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ	61
4.8 ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19	63
5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ	64
5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล	64
5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	65
6. นโยบายการลงทุนของธนาคารในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และกิจการร่วมค้า	67
7. ความเสี่ยงของผู้ถือหุ้น	68

1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในปี 2564 และแนวโน้มปี 2565

ในปี 2564 เศรษฐกิจโลกพลิกกลับมาขยายตัวได้หลังจากที่หดตัวอย่างหนักในปี 2563 จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการประกอบกิจการฟื้นตัวของเศรษฐกิจของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการควบคุมสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 รวมถึงความคืบหน้าในการเร่งฉีดวัคซีนให้กับประชาชน

สำหรับแนวโน้มเศรษฐกิจโลกในปี 2565 กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) มีมุมมองที่ระมัดระวังมากขึ้นโดยปรับลดตัวเลขคาดการณ์อัตราการเติบโตของเศรษฐกิจโลกลงมาที่ร้อยละ 4.4 (ณ วันที่ 25 มกราคม 2565) อันเป็นผลจากการระบาดของโรคโควิด 19 สายพันธุ์โอมิครอนที่กระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจในช่วงไตรมาสแรกของปี รวมทั้งทบทวนตัวเลขคาดการณ์เศรษฐกิจสหรัฐฯ และจีน ลงมาที่ร้อยละ 4.0 และร้อยละ 4.8 ชะลอลงจากปี 2564 ที่เติบโตร้อยละ 5.6 และ 8.1 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ประเด็นที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิดในปี 2565 คือ สถานการณ์การเงินเพื่อซึ่งมีแนวโน้มทรงตัวอยู่ในระดับสูง แม้มีทิศทางที่อาจจะเริ่มผ่อนคลายแรงกดดันลงบางส่วนในช่วงครึ่งหลังของปี 2565 ก็ตาม โดยอัตราเงินเฟ้อที่สูงนับเป็นหนึ่งในปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญร่วมกับความเสี่ยงจากการระบาดของโรคโควิด 19 ปัญหาการขาดแคลนอุปทาน และทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารกลางสหรัฐฯ ซึ่งด้วยสัญญาณบ่งชี้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจสหรัฐฯ คงเอื้อให้ธนาคารกลางสหรัฐฯ กลับเข้าสู่วัฏจักรการคุมเข้มนโยบายการเงินได้ หลังจากที่มาตราการผ่อนคลายเชิงปริมาณ (มาตรการ QE) สิ้นสุดลง โดยอาจเห็นการทยอยปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของสหรัฐฯ จากปัจจุบันที่อยู่ในกรอบร้อยละ 0.00-0.25 ควบคู่ไปกับการปรับลดระดับงบดุลในช่วงที่เหลือของปีเพื่อสกัดแรงกดดันเงินเฟ้อ ขณะเดียวกันธนาคารกลางในประเทศเศรษฐกิจหลักอื่น ๆ อาจพิจารณาจังหวะการคุมเข้มนโยบายการเงินที่เหมาะสมกับบริบทเศรษฐกิจและเงินเฟ้อของแต่ละประเทศด้วยเช่นกัน

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปี 2564 ขยายตัวร้อยละ 1.6 ปรับตัวดีขึ้นหลังจากที่หดตัวลงร้อยละ 6.2 ในปี 2563 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับเศรษฐกิจโลก นำโดยการฟื้นตัวในภาคการส่งออกเป็นสำคัญ ขณะที่ภาคการผลิต การลงทุนรวม และการอุปโภคบริโภคภาคเอกชน ฟื้นตัวได้แตกต่างกัน ส่วนภาคการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงการขนส่ง ยังคงอยู่ภายใต้แรงกดดันจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ทางการไทยต้องมีมาตรการช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเปราะบาง และประคองกำลังซื้อของภาคครัวเรือน รวมถึงช่วยเหลือภาคธุรกิจและเอสเอ็มอี ตลอดจนดูแลเสถียรภาพของตลาดการเงินและระบบการเงินของไทย ขณะที่สถาบันการเงินได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้า ปรับโครงสร้างหนี้ และให้สินเชื่อใหม่เพื่อบรรเทาปัญหาด้านสภาพคล่อง ทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล

ด้านแนวโน้มเศรษฐกิจไทยในปี 2565 แม้ว่าอาจสามารถประกอบกิจการฟื้นตัวได้ดีขึ้นกว่าปี 2564 ที่ผ่านมา แต่คงต้องติดตามปัจจัยเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อภาพรวมเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญของเงื่อนไขการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และโอกาสการฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในประเทศอย่างต่อเนื่องและกระจายตัวดีขึ้น นอกจากนี้ การเร่งตัวของอัตราเงินเฟ้อและค่าครองชีพที่สูงขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการใช้จ่ายของภาคครัวเรือน ท่ามกลางแรงกดดันจากกำลังซื้อและรายได้ที่ยังไม่ฟื้นตัวกลับมาเป็นปกติ สำหรับทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของไทย คาดว่า คณะกรรมการนโยบายการเงินมีแนวโน้มตรึงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0.50 ในช่วงเวลาส่วนใหญ่ของปี 2565 เพื่อช่วยสนับสนุนเศรษฐกิจในภาพรวม

1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ และความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

□ ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทย

ภาพรวมผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในปี 2564 มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2563 อันเป็นผลจากการปรับตัวลงของค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย ทั้งในส่วนของรายการกำไรพิเศษจากเงินลงทุนและรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมจากการจัดการกองทุน นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจบริหารความมั่งคั่ง และการขายประกันผ่านช่องทางธนาคาร อย่างไรก็ตาม รายได้ดอกเบี้ยสุทธิขยับขึ้นได้เพียงเล็กน้อย เนื่องจากผลกระทบของการปรับลดอัตราดอกเบี้ยและการปรับลดเพดานดอกเบี้ยสินเชื่อรายย่อยบางประเภท ขณะที่สินเชื่อที่ขยายตัวได้ดีเป็นสินเชื่อธุรกิจซึ่งมีอัตราผลตอบแทนจากการปล่อยสินเชื่อไม่สูง จากภาพดังกล่าวส่งผลทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ปรับตัวลดลง นอกจากนี้ อัตราส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวมปรับตัวลดลงตามการเร่งจัดการปัญหาคุณภาพหนี้ในเชิงรุก และการเร่งปรับโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ 18 แห่ง มียอดคงค้างเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับสุทธิรวมกันอยู่ที่ 13.512 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.71 จาก ณ สิ้นปี 2563 ขณะที่ยอดคงค้างของเงินรับฝากอยู่ที่ 15.223 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 4.04 จาก ณ สิ้นปี 2563 โดยธนาคารกสิกรไทยมีสัดส่วนเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับสุทธิเป็นอันดับที่ 2 ของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ด้วยส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 15.52 และมีสัดส่วนเงินรับฝากและสินทรัพย์สูงเป็นอันดับที่ 3 ด้วยส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 16.15 และร้อยละ 15.16 ตามลำดับ

สำหรับแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2565 คาดว่า ธนาคารพาณิชย์จะยังคงดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังท่ามกลางความไม่แน่นอนจากความยืดหยุ่นของสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งมีผลต่อจังหวะการฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ภาพรวมเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มขยายตัวได้ดีกว่าในปี 2564 ที่ผ่านมา จึงอาจมีส่วนช่วยสนับสนุนความสามารถในการทำกำไรของระบบธนาคารพาณิชย์ให้ทยอยฟื้นตัวขึ้นได้ ขณะที่ยังคงมีความท้าทายที่รออยู่ในประเด็นเกี่ยวกับการดูแลคุณภาพสินทรัพย์ การเตรียมกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการแข่งขันภายใต้ภูมิทัศน์ของระบบการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งรวมถึงการช่วงชิงโอกาสจากบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ เพื่อสอดแทรกรายได้ที่สะอาดไปในช่วงผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด 19

ส่วนแบ่งตลาดสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิ ของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ

(หน่วย: ล้านบาท)

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
กรุงเทพ	3,753,832	16.55	2,665,646	16.62	2,025,671	14.17
กรุงไทย	3,462,922	15.27	2,619,066	16.33	2,401,462	16.80
กสิกรไทย	3,437,504	15.16	2,590,807	16.15	2,219,173	15.52
ไทยพาณิชย์	3,300,014	14.55	2,469,201	15.39	2,160,070	15.11
กรุงศรีอยุธยา	2,331,179	10.28	1,760,331	10.97	1,641,531	11.48
ทหารไทยธนชาติ	1,754,689	7.74	1,343,728	8.38	1,324,479	9.26
ยูโอบี	725,455	3.20	520,846	3.25	476,263	3.33
เกียรตินาคิน	418,905	1.85	288,904	1.80	300,967	2.11
ซีไอเอ็มบี ไทย	394,879	1.74	182,779	1.14	202,709	1.42
ไอซีบีซี (ไทย)	253,732	1.12	158,931	0.99	107,455	0.75
แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์	251,531	1.11	192,513	1.20	170,144	1.19
ทีเอสโก้	228,615	1.01	167,925	1.05	188,215	1.32
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	168,051	0.74	71,809	0.45	39,948	0.28
ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย	115,580	0.51	88,736	0.55	95,513	0.67
ซูมิโตโม มิตรูย ทรัสต์ (ไทย)	98,514	0.43	21,838	0.14	62,384	0.44
ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย)	70,952	0.31	44,605	0.28	47,856	0.33
เอเอ็นแซด (ไทย)	45,521	0.20	16,598	0.10	22,058	0.15
เมกะ สากลพาณิชย์	29,519	0.13	19,194	0.12	26,177	0.18
รวมธนาคารพาณิชย์						
จดทะเบียนในประเทศ	20,841,394	91.89	15,223,457	94.89	13,512,075	94.51
สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ	1,840,005	8.11	819,367	5.11	784,377	5.49
ระบบธนาคารพาณิชย์	22,681,399	100.00	16,042,824	100.00	14,296,452	100.00

ที่มา: ธ.พ. 1.1 และ ธ.พ. 1.2 (งบการเงินเฉพาะธนาคาร)

□ ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risks)

ในระยะ 5 ปีข้างหน้า ธนาคารได้เตรียมรับมือกับความเสียหายหลายประการที่มีความชัดเจนขึ้นในอนาคต ซึ่งมีผลกระทบต่อทิศทางเศรษฐกิจและธุรกิจ ตลอดจนจนธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร	แผนบรรเทาผลกระทบ
ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Risk)	ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) เช่น ความเสียหายที่เกิดจากน้ำท่วม ภัยแล้ง เป็นต้น และความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎระเบียบของทางการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและ	ความเสี่ยงด้านกายภาพจากภัยพิบัติที่มีสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งในลักษณะที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันหรือเป็นผลจากการสั่งสมเป็นระยะเวลา ยาวนาน ต่างมีแนวโน้มความถี่ในการอุบัติที่เพิ่มสูงขึ้นและทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจทั้งห่วงโซ่	ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงและความสำคัญของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งอาจกลายเป็นความเสี่ยงต่อทั้งภาพลักษณ์และความเสียหายทางการเงินกับธนาคาร จึงกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร	แผนบรรเทาผลกระทบ
	<p>การตลาด (Transition Risk) เช่น มาตรการภาษีคาร์บอน การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่หันมาคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เป็นต้น</p>	<p>อุปทาน รวมทั้งความเสี่ยงหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าและธนาคาร ตลอดจนมีผลให้ธุรกิจต้องหยุดชะงัก และมีต้นทุนในการป้องกันและเยียวยาผลกระทบเพิ่มขึ้น</p> <p>ขณะที่การเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนเป็นศูนย์ ที่นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย ระเบียบนโยบาย และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ล้วนส่งผลต่อการเพิ่มต้นทุนของภาคธุรกิจ ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การลงทุนในอุปกรณ์เพิ่มเติม ใช้จ่ายค่าชดเชยค่าวิจัยและพัฒนา ค่าเสียโอกาสจากความล่าช้าในการเริ่มดำเนินการเชิงพาณิชย์ การถูกบังคับให้ต้องยกเลิกโครงการ การด้อยค่าของสินทรัพย์ ตลอดจนผลทางอ้อมต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจลูกค้าและผู้สนับสนุน ดังนั้นหากภาคธุรกิจไม่มีการปรับตัวที่เหมาะสมและรวดเร็วเพียงพอ จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจและศักยภาพในการชำระหนี้ รวมทั้งมีผลกระทบต่อชื่อเสียงคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคาร และส่งผลกระทบทางการเงินต่อธนาคารในท้ายที่สุด</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผนวกความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร • กำหนดโครงสร้างนโยบายและการบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ (Climate-Related Scenario Analysis) ตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ของ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) • ประเมินผลกระทบจากการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนธุรกิจต่าง ๆ ในระดับพอร์ตโฟลิโอ ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม • ศึกษาแนวทางการกำหนดเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อนำไปสู่การวางกลยุทธ์การบริหารจัดการในแต่ละอุตสาหกรรม • สร้างความร่วมมือต่าง ๆ กับลูกค้าในการปรับตัวสู่สังคมคาร์บอนเป็นศูนย์ ทั้งนี้ เพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสามารถบรรลุเป้าหมายการลดปริมาณปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมายของธนาคารและสอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย
<p>ความเสี่ยงด้านภัยไซเบอร์ (Cyber Risk)</p>	<p>ธนาคารมีเป้าหมายในการเติบโตและเป็นผู้นำในการให้บริการดิจิทัลแบงกิ้ง จึงมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ในช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เช่น ธุรกิจดิจิทัล ธุรกิจรวมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset) เป็นต้น ซึ่งรวมถึงการเชื่อมโยงกับ</p>	<p>การถูกโจมตีทางไซเบอร์ จะส่งผลกระทบต่อธนาคารในหลายระดับ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการของธนาคารหยุดชะงัก หากการโจมตีหวังผลให้ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารเสียหาย 2. ข้อมูลของธนาคารถูกนำไปเผยแพร่โดยมิได้รับอนุญาต 	<p>ธนาคารกำหนดมาตรการเพื่อบริหารความเสี่ยงและจัดการภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยครอบคลุมทั้งระบบงาน และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ผ่านการระบุความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพทั้ง 4 กระบวนการ ได้แก่ การป้องกันภัยคุกคาม การตรวจจับและเฝ้าระวังภัยคุกคามเชิงรุก การตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามอย่างทันทีทันด่วนและมีประสิทธิภาพ และการสร้าง</p>

ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร	แผนบรรเทาผลกระทบ
	<p>พันธมิตรทางธุรกิจ และการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและวิถีชีวิตที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น</p> <p>ภัยคุกคามทางไซเบอร์จึงมีแนวโน้มที่จะเกิดและก่อความเสียหายมากขึ้น โดยรูปแบบการโจมตีจะถูกพัฒนาควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วและซับซ้อนขึ้น เช่น การโจมตีระบบบน Cloud Computing หรือการโจมตีที่มีเป้าหมายไปยังกลุ่มคนจำนวนมาก โดยใช้การหลอกลวงเพื่อขอข้อมูลสำคัญนำไปกระทำการทุจริต อาทิ การหลอกลวงด้วยฟิชชิ่ง การหลอกลวงโดยให้หลักจิตวิทยาในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับเหยื่อ (Social Engineering) ซึ่งหากเกิดความผิดพลาดขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อตนเองและองค์กร</p>	<p>สำหรับผลกระทบต่อธนาคาร</p> <p>นอกจากความเสียหายด้านการเงินแล้ว ยังอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคาร รวมถึงกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร อีกทั้งยังอาจมีบทลงโทษจากหน่วยงานทางการหากมีการละเมิดกฎเกณฑ์ทางการเกิดขึ้น</p> <p>ขณะเดียวกัน ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ยังอาจทำให้ลูกค้าได้รับความเสียหายทางการเงิน หากการโจมตีมุ่งไปที่ลูกค้าของธนาคารด้วย</p>	<p>วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ตระหนักรู้เท่าทันภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่องในทุกระดับ ตั้งแต่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า พันมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า</p> <p>สำหรับการป้องกันและรับมือในระดับองค์กรของธนาคาร ได้มุ่งจัดหาเครื่องมือและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถป้องกันการโจมตีที่ซับซ้อนหรือการโจมตีที่ไม่รู้จักได้</p> <p>นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการบริการให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องตามกฎเกณฑ์ทางการ อาทิ มาตรฐาน ISO 27001 มาตรฐาน PCI DSS มาตรฐาน PCI PIN Security และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>
<p>ความเสี่ยงหลังการแพร่ระบาดของไวรัส (Post Pandemic Risk)</p>	<p>ความเสี่ยงหลังการระบาดของโรคติดต่อแพร่เชื้อ รวมถึงโอกาสเกิดการระบาดของโรคอุบัติใหม่ ยังคงเป็นความเสี่ยงสำคัญที่ธนาคารและองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกต้องติดตามและรับมือกับสถานการณ์ ทั้งกรณีเกิดการระบาดครั้งใหม่ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและธุรกิจที่เกิดขึ้นหลังการระบาด ซึ่งยากต่อการกำหนดขอบเขตของผลกระทบได้ เนื่องจากความไม่แน่นอนทั้งด้านการกลายพันธุ์ของโรค ความรุนแรง ความรวดเร็วในการแพร่ระบาด และความยืดหยุ่นของสถานการณ์ ซึ่งหลายกรณีวัคซีนที่มีอยู่ไม่สามารถป้องกันหรือควบคุมได้โดยสมบูรณ์</p> <p>นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใน</p>	<p>สถานการณ์ความเสี่ยงจากโรคระบาดอาจมีแนวโน้มเกิดขึ้นซ้ำได้ในอนาคต และอาจทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อทั้งระบบเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการดำเนินงานของธนาคาร ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การให้บริการลูกค้า ธนาคารต้องปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจและการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถได้รับการบริการอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย ตอบโจทย์การให้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการช่วยเหลือ และเยียวยาลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ● การปรับกระบวนการปฏิบัติงาน และการควบคุม เพื่อให้ครอบคลุมถึงด้านผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน 	<p>ธนาคารกำหนดมาตรการเชิงรุกในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากโรคระบาดสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีแผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทั้งด้านการป้องกัน การติดตาม และการรับมือ ให้มีความยืดหยุ่นพร้อมปรับตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการลูกค้าและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ตลอดจนการผลักดันรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน และการแบ่งกลุ่มพนักงานสำคัญที่จำเป็นต้องเข้าอาคารเพื่อแยกการปฏิบัติงาน ภายใต้การควบคุมกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยเทียบเท่ากับการปฏิบัติงานในอาคาร</p> <p>ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมีแผนการกันเงินสำรองที่ครอบคลุมถึงความเสี่ยงในระยะ</p>

ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร	แผนบรรเทาผลกระทบ
	<p>รูปแบบใหม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านพฤติกรรม ความต้องการของลูกค้า รวมถึง รูปแบบการทำงานของพนักงาน การปรับปรุงกระบวนการและการควบคุมต่าง ๆ</p>	<p>ช่องทางต่าง ๆ การปฏิบัติงานของพนักงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานและการสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน รวมทั้งเป็นไปตามแนวทางของภาครัฐ</p>	<p>ข้างหน้า (Dynamic Provisioning) เพื่อรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการถดถอยของคุณภาพสินทรัพย์ในช่วงวิกฤต ซึ่งทำให้อาคารสามารถดำเนินการมาตรการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาผลกระทบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น สังคม และชุมชน</p> <p>นอกจากนี้ ธนาคารได้ยกระดับกระบวนการและแบบจำลองสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในลักษณะมองไปข้างหน้าและเป็นเชิงป้องกันได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน</p>
<p>ความเสี่ยงด้านภูมิทัศน์ของระบบการเงินในอนาคต (Financial Landscape Risk)</p>	<p>การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงิน ได้เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงินสามารถให้บริการธุรกรรมทางการเงินหลายประเภทได้ เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ซึ่งในมิติหนึ่งได้ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการทางการเงินที่ต่อยอดออกไปนอกเหนือขอบเขตบริการทางการเงินเดิม แต่ในขณะเดียวกันยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์ระบบการเงินในอนาคต ไปสู่การทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่มีตัวกลาง (Decentralized Finance: DeFi) ซึ่งส่งผลกระทบต่อบทบาททางธุรกิจของสถาบันการเงิน</p> <p>นอกจากนี้ การพัฒนาสกุลเงินดิจิทัล ทั้งภาคเอกชนและธนาคารกลาง เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนมูลค่าแทนการใช้เงินสด อาจก่อให้เกิดการพลิกโฉมโครงสร้างระบบการเงินของโลกครั้งสำคัญ ทั้งต่อการลงทุนระดับบุคคล การรักษาสกุลค่าทางเศรษฐกิจและเสถียรภาพของระบบการเงินในระดับประเทศ ซึ่งอาจเพิ่มและส่งผ่านความเสี่ยงเชิงระบบในหลาย</p>	<p>พัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงทุกกลไกในระบบเศรษฐกิจและการเงิน เป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงของธนาคาร กล่าวคือธนาคารในฐานะองค์กรที่มีปัจจัยสนับสนุนทั้งด้านเงินทุน ขนาดธุรกิจ และฐานลูกค้าที่ครอบคลุมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และบุคคล ได้สร้างโอกาสการเป็นหนึ่งในองค์กรแนวหน้าที่มีความพร้อมสูงในการพัฒนาเทคโนโลยีที่เท่าทัน</p> <p>ขณะเดียวกัน การพัฒนาเทคโนโลยีด้านธุรกรรมทางการเงินในช่องทางดิจิทัล ได้เพิ่มความเสี่ยงหลักให้แก่ธนาคาร จากบทบาทในการเป็นตัวกลางทางการเงินที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธนาคาร เข้ามาแข่งขันมากขึ้น ด้วยต้นทุนทางการเงินที่ต่ำลง ซึ่งเป็นโจทย์สำคัญที่ธนาคารต้องดูแลควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงอย่างเท่าทัน เพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับผู้เล่นรายใหม่ซึ่งอาจมีกรอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่แตกต่างตามขอบเขตและลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกัน</p> <p>นอกจากนี้ บทบาทของสกุลเงินดิจิทัลและการพัฒนาสกุลเงินดิจิทัลของธนาคารกลางในระดับรายย่อย (Retail Central Bank</p>	<p>ธนาคารตระหนักถึงบริบทการทำธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการรักษาความสามารถในการแข่งขันกับผู้เล่นรายใหม่จากหลากหลายอุตสาหกรรม โดยได้ดำเนินการศึกษาระบบการเงินแบบกระจายอำนาจผ่านบล็อกเชนที่ไม่ต้องอาศัยตัวกลางทางการเงิน (DeFi) เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการพัฒนาในรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างจากธุรกิจธนาคารแบบดั้งเดิม และรักษาความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์</p> <p>ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้ยื่นขอเข้าร่วมแผนทดสอบการใช้งานสกุลเงินดิจิทัลของธนาคารกลางในระดับรายย่อย (Retail CBDC) ที่พัฒนาโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีกำหนดทดสอบในปี 2565 เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถนำมาต่อยอดการใช้งานร่วมกับบริการต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าของธนาคารต่อไป</p> <p>นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ขยายการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ดิจิทัลและเทคโนโลยีบล็อกเชนในหลายมิติ อาทิ จัดตั้งบริษัทย่อยเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัล (ICO Portal) ในตลาดแรก และการเข้าลงทุนในบริษัทที่ปรึกษาการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล รวมถึงการพัฒนา</p>

ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร	แผนบรรเทาผลกระทบ
	รูปแบบต่อการดำเนินงานของธนาคาร	Digital Currency: Retail CBDC) รวมถึง Stablecoin ในระยะข้างหน้า ยังอาจกระทบรูปแบบการทำธุรกรรม และธุรกิจของธนาคาร อาทิ การระดมเงินฝากทั้งในมิติของราคาและปริมาณ ซึ่งเป็นโจทย์ใหม่ที่อาจเพิ่มความเสี่ยงในการบริหารจัดการความผันผวนในตลาดเงินตลาดทุน ตลอดจนการดูแลสภาพคล่องของธนาคาร	Marketplace Platform เพื่อสนับสนุนการสร้างและขาย Non-Fungible Token (NFT) ตลอดจนเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในการจัดตั้งศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลไทย (Thai Digital Assets Exchange: TDX) ทั้งนี้ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในการเป็นแพลตฟอร์มกลางที่เชื่อมต่อการลงทุนไปยังสินทรัพย์ประเภทอื่น โดยยังคงให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ และการบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเส้นทางพัฒนาในรูปแบบการให้บริการภายใต้สภาวการณ์แข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป

1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน¹

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญ ซึ่งอาจมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- **หลักเกณฑ์การรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้**

ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 34) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข กรณีหนี้ที่ต้องดำเนินการตามมาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ตามพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 721) พ.ศ. 2564 ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2564 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 กรกฎาคม 2564 เป็นต้นไป สาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. ยกเว้นภาษีเงินได้ให้ลูกหนี้ของสถาบันการเงิน สำหรับเงินได้ที่ได้รับการปลดหนี้ของสถาบันการเงิน โดยมีเงื่อนไข ดังนี้
 - ลูกหนี้ เจ้าของทรัพย์สิน และสถาบันการเงิน ต้องร่วมกันจัดทำหนังสือรับรองการเข้ามาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้
 - ลูกหนี้ แจ้งและส่งมอบหนังสือรับรองดังกล่าวต่ออธิบดีกรมสรรพากร ผ่านสรรพากรพื้นที่ในเขตพื้นที่ที่ลูกหนี้มีภูมิลำเนา หรือสถานประกอบการตั้งอยู่ หรือผ่านผู้อำนวยการกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่
 - ต้องยื่นเอกสารดังกล่าวภายในวันสุดท้ายของปีภาษี หรือวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีที่มีการปลดหนี้

¹ รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในรอบปี 2564 สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในรายงานคำอธิบายและภาวะวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ ประจำปีไตรมาสที่ 1-3 ปี 2564

2. ยกเว้นภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ให้ลูกหนี้ของสถาบันการเงิน หรือ เจ้าของทรัพย์สิน สำหรับเงินได้ที่ได้รับจากการโอนทรัพย์สิน การขายสินค้า และการกระทำตราสาร ที่กระทำกับสถาบันการเงิน โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- ลูกหนี้หรือเจ้าของทรัพย์สิน แจ้างและส่งมอบแบบยื่นยันการเข้ามาตราการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยต่อเจ้าพนักงานที่ดินผู้รับจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ ขณะจดทะเบียน
- ลูกหนี้ เจ้าของทรัพย์สิน และสถาบันการเงิน ร่วมกันจัดทำหนังสือรับรองการเข้ามาตราการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้
- ลูกหนี้หรือเจ้าของทรัพย์สิน แจ้างและส่งมอบหนังสือรับรองดังกล่าวต่ออธิบดีกรมสรรพากร ผ่านสรรพากรพื้นที่ในเขตพื้นที่ที่ลูกหนี้มีภูมิลำเนา หรือสถานประกอบการตั้งอยู่ หรือผ่านผู้อำนวยการกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่
- ต้องยื่นเอกสารดังกล่าวภายในวันสุดท้ายของของปีภาษี หรือวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีที่มีการโอน

3. ยกเว้นภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ ให้สถาบันการเงิน สำหรับเงินได้ที่ได้รับจากการโอนทรัพย์สิน การขายสินค้า และการกระทำตราสาร ที่กระทำกับลูกหนี้หรือเจ้าของทรัพย์สิน โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- สถาบันการเงินแจ้างและส่งมอบแบบยื่นยันการเข้ามาตราการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยต่อเจ้าพนักงานที่ดินผู้รับจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ ขณะจดทะเบียน
- สถาบันการเงินจัดทำหนังสือรับรองการโอนทรัพย์สินอันเป็นหลักประกันคืน ตามมาตราการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้
- สถาบันการเงินแจ้างและส่งมอบหนังสือรับรองดังกล่าวต่ออธิบดีกรมสรรพากร ผ่านสรรพากรพื้นที่ในเขตพื้นที่ที่สถาบันการเงินมีภูมิลำเนา หรือสถานประกอบการตั้งอยู่ หรือผ่านผู้อำนวยการกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่
- ต้องยื่นเอกสารดังกล่าวภายในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีที่มีการโอน

ธนาคารได้ดำเนินการตามประกาศดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

• **มาตรการแก้หนี้รายย่อยระยะยาวด้วยการรีไฟแนนซ์และการรวมหนี้**

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผนส2.ว. 1079/2564 เรื่อง แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (มาตรการแก้หนี้ระยะยาวด้วยการรีไฟแนนซ์ (Refinance) และการรวมหนี้ (Debt Consolidation)) ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2564 เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีประวัติการชำระหนี้ดี หรือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ให้ได้รับการปรับโครงสร้างหนี้ที่ยั่งยืนและลดภาระดอกเบี้ย โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่สนับสนุนให้มีการทำรีไฟแนนซ์ และการรวมหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสินเชื่อรายย่อย ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. ไม่เรียกเก็บค่าปรับจากการไถ่ถอนสินเชื่อก่อนครบกำหนด (Prepayment Fee) สำหรับกรณีไถ่ถอนสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ โดยให้มีผลจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566
2. ขยายขอบเขตการรวมหนี้โดยสามารถรวมหนี้ระหว่างสถาบันการเงินและ/หรือผู้ประกอบการธุรกิจได้จากเดิมที่สามารถรวมหนี้ได้เฉพาะหนี้ภายในสถาบันการเงินเดียวกันเท่านั้น
3. กำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อรายย่อยประเภทอื่นที่นำมารวมหนี้ โดยให้เรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยเพิ่มจากอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยไม่เกินร้อยละ 2 ต่อปี
4. ลูกหนี้สามารถรวมหนี้ได้ไม่เกินมูลค่าของหลักประกัน

ธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการออกแบบผลิตภัณฑ์และปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามแนวนโยบายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

● **แนวนโยบายด้านวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงของสถาบันการเงิน**

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกแนวนโยบายเรื่อง วัฒนธรรมด้านความเสี่ยง (Risk Culture) ของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2564 เพื่อให้สถาบันการเงินใช้เป็นแนวทางเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงที่เข้มแข็งและหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ครอบคลุมปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ การริเริ่มและผลักดันโดยผู้นำองค์กร ความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง การสื่อสารและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้เกิดการถ่วงดุลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับโครงสร้าง ขนาด และความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจของตนเอง เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินธุรกิจที่เท่าทันกับความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ธนาคารดำเนินการปรับปรุงนโยบายการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่มให้สอดคล้องกับแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

● **แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม**

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564 ซึ่งรวบรวมหลักการที่สำคัญและแนวทางการให้สินเชื่อที่เป็นธรรมตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยใช้กำกับดูแลผู้ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ให้บริการนำไปปรับใช้สำหรับดูแลลูกหนี้ ผู้ค้าประกัน และควบคุมดูแลบุคคลหรือนิติบุคคลที่ทำหน้าที่แทนผู้ให้บริการ เช่น การติดตามวงถامنหนี้ หรือการดำเนินคดี โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าย่อยและธุรกิจเอสเอ็มอี โดยเฉพาะการให้ความช่วยเหลือลูกค้ำที่ประสบปัญหาหนี้สินอย่างตรงจุดและทันท่วงที โดยครอบคลุมตลอดทั้งกระบวนการให้สินเชื่อรวม 6 กระบวนการ ดังนี้

1. การพัฒนาและการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ: ให้มีเงื่อนไขราคาสอดคล้องกับความเสี่ยง รูปแบบการให้สินเชื่อมีความเหมาะสม และชี้แจงรายละเอียดครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้ำได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ครบถ้วนเพียงพอ
2. การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ: ให้มีการประเมินราคาหลักประกันที่เหมาะสม แจงสิทธิของลูกหนี้และผู้ค้าประกันอย่างชัดเจนถึงขอบเขตความรับผิดชอบตามกฎหมาย และไม่กำหนดเงื่อนไขที่สร้างภาระแก่ลูกหนี้เกินสมควร อาทิ การเรียกหลักประกันหรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพื่อคุ้มครองความเสี่ยงเพิ่มเติม

3. การติดตามทวงถามหนี้และการเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้: ควบคุมดูแลพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้
อย่างเหมาะสม แจ้งอัตราค่าติดตามทวงถามหนี้และเรียกเก็บตามอัตราที่กำหนด โดยคำนึงถึงความเป็น
ธรรมต่อลูกค้าและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ตามนโยบายของธนาคารแห่ง
ประเทศไทย ตลอดจนข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้คืน โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และการไกล่
เกลี่ยปัญหาหนี้สิน: ให้ทางเลือกความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่เหมาะสมและไม่เพิ่มภาระหนี้เดิมเกินสมควร
รวมทั้งสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ซึ่งป้องกันและการไกล่เกลี่ยหนี้
5. กระบวนการดำเนินคดี: กำกับดูแลการดำเนินคดีให้เป็นธรรม และแจ้งข้อมูลการดำเนินคดีให้ลูกค้าทราบ
ในกรณีที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลมายังธนาคาร
6. การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น: แจ้งข้อมูลการโอนขายหนี้ให้ครบถ้วนแก่ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือ
โอนหนี้ โดยผู้ให้บริการที่รับซื้อหนี้ควรพิจารณาถึงรูปแบบการผ่อนชำระของผู้ให้บริการเดิม โดยให้ลูกหนี้
ได้รับสิทธิเทียบเท่าหรือดีกว่า หรือพิจารณาให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และ
แจ้งการโอนเปลี่ยนเจ้าหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ

ธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการให้สอดคล้องตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

● แนวนโยบายการรู้จักและการบริหารความเสี่ยงร้านค้าที่รับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผนช.(02) ว. 948/2564 เรื่อง นำส่งแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Policy Guideline: Know Your Merchant (KYM)) ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการกำหนดกระบวนการรู้จักและการบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้า สำหรับดูแลให้ระบบการชำระเงินมีความปลอดภัยในการให้บริการ โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. มีกระบวนการรู้จักและพิสูจน์ทราบร้านค้า รวมทั้งการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของร้านค้า โดยจัดให้มีการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า (Merchant Categorization) เป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) ร้านค้าทั่วไป (2) ร้านค้าที่เข้าลักษณะความเสี่ยงสูง (3) ร้านค้าที่เข้าลักษณะต้องห้าม
2. กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติและมาตรการบริหารความเสี่ยง กระบวนการควบคุมภายใน การติดตามตรวจสอบและทบทวนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของร้านค้า ตั้งแต่เริ่มกระบวนการรู้จักร้านค้าจนถึงการยุติความสัมพันธ์
3. กำหนดแนวปฏิบัติในการรู้จักและบริหารติดตามความเสี่ยงร้านค้าเป็น 3 ระดับ ได้แก่ แนวปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับร้านค้าทั่วไป แนวปฏิบัติขั้นต้นและแนวปฏิบัติเพิ่มเติมสำหรับร้านค้าที่เข้าลักษณะความเสี่ยงสูง และไม่ให้บริการใด ๆ แก่ร้านค้าที่เข้าลักษณะต้องห้าม

ธนาคารได้กำหนดนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องตามแนวนโยบายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว

- **หลักเกณฑ์การนำส่งเงินเข้ากองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน**

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศที่ สกส 1. 4/2564 เรื่อง การกำหนดอัตราเงินนำส่ง หลักเกณฑ์และวิธีการในการส่งเงินนำส่ง และการนำส่งเงินเพิ่มเข้าบัญชีสะสมเพื่อการชำระคืนต้นเงินกู้ขาดใช้ความเสียหายของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2564 มีผลใช้บังคับวันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป โดยขยายระยะเวลาการปรับลดอัตราเงินนำส่งเป็นการชั่วคราวอีก 1 ปี สำหรับเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2565 จากอัตราร้อยละ 0.46 ต่อปี เป็นร้อยละ 0.23 ต่อปี ของยอดเงินฝากถัวเฉลี่ยของบัญชีที่ได้รับการคุ้มครอง และยอดเงินที่ได้รับจากประชาชน เพื่อให้สถาบันการเงินมีภาระต้นทุนทางการเงินที่ลดลงและช่วยบรรเทาผลกระทบต่อภาคธุรกิจและประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ กำหนดเงินนำส่งในอัตราร้อยละ 0.46 สำหรับงวดเดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2566 เป็นต้นไป

ธนาคารได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเรียบร้อยแล้ว

2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง²

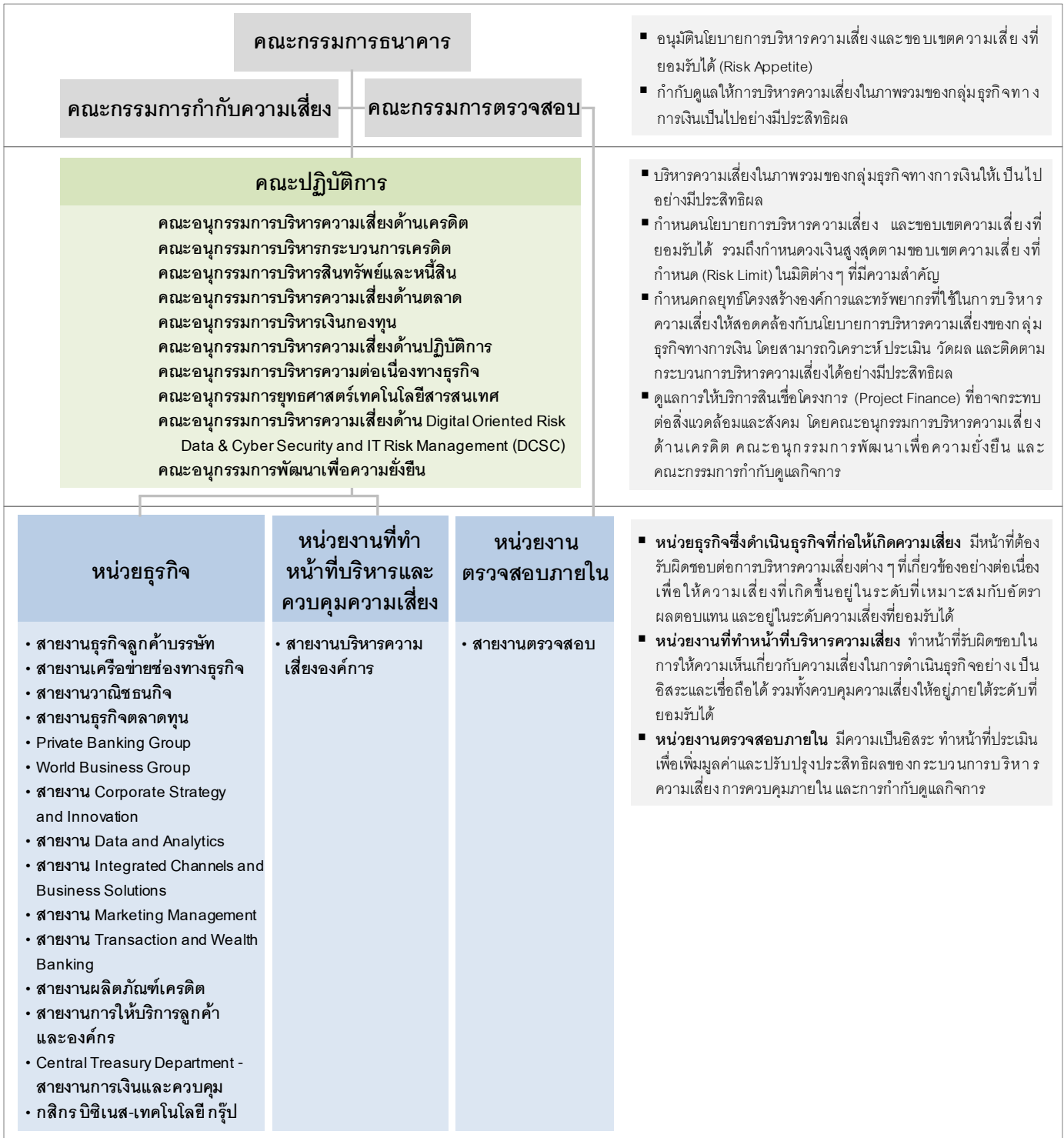
2.1 ภาพรวมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมุ่งเสริมสร้างการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยนำแนวทางการบริหารความเสี่ยงมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้ธุรกิจเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่ม อาทิ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านดิจิทัล และความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ภายใต้โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงซึ่งกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ ขณะที่หน่วยธุรกิจจะถูกวัดผลตามการประเมินผลงานโดยคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงแล้ว

นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การบริหารจัดการเงินกองทุนและสภาพคล่อง เพื่อให้ธนาคารมีเงินกองทุนและสภาพคล่องอยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของเงินกองทุนและสภาพคล่องสำหรับรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยธนาคารได้จัดให้มีนโยบาย กระบวนการ รวมถึงระบบการควบคุม ติดตามและรายงานระดับความเสี่ยง เงินกองทุนและสภาพคล่อง ตลอดจนการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบและสายการรายงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับหลักการควบคุมภายในที่ดี อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยง เงินกองทุน และสภาพคล่องต่อสาธารณะให้มีความถูกต้องและครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ

² รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลในหลักการที่ 3 (Pillar 3) ของธนาคารแห่งประเทศไทย และหลักการเปิดเผยข้อมูลที่ตีแสดงในรายงาน “การเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์ Basel III หลักการที่ 3” บนเว็บไซต์ธนาคาร และรายละเอียดเกี่ยวกับการให้สินเชื่อและลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2564

โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง



ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564

๑ การพัฒนาเพื่อส่งเสริมการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลและทันต่อสถานการณ์จึงดำเนินการพัฒนาและทบทวนนโยบาย เครื่องมือ และกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับความเสี่ยงที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามความผันผวนของตลาด รวมทั้งมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับกฎเกณฑ์ทางการที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจของประเทศไทยและต่างประเทศ ดังนี้

- **พัฒนาแนวทางการจัดการและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ** โดยการประเมินผลกระทบจากการสนับสนุนสินเชื่อของธนาคารในทุกมิติ การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ และนำผลที่ได้มาใช้วางแผนกลยุทธ์ กำหนดนโยบายเครดิตด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล และแผนงานในการบริหารจัดการพอร์ตโฟลิโอ โดยมุ่งเน้นที่จะลดผลกระทบเชิงลบหรือเพิ่มผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ เพื่อให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายของธนาคาร
- **กำหนดมาตรการเชิงรุกในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากโรคโควิด 19** ทั้งเชิงการป้องกัน ติดตาม และรับมือกับสถานการณ์โรคโควิด 19 ทำให้ธนาคารสามารถ ให้บริการและดำเนินงานสำคัญได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย ครอบคลุมทั้งการดูแลสุขภาพอนามัยและขวัญกำลังใจของพนักงาน การจัดการมาตรฐานอนามัยตามแนวทางของสาธารณสุข (Distancing, Mask wearing, Hand washing, Testing: D-MH-T) การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน และการแบ่งกลุ่มพนักงานสำคัญที่จำเป็นต้องเข้าอาคารเพื่อแยกการปฏิบัติงาน อันเป็นการช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อเป็นกลุ่ม นอกจากนี้ มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงจากโรคโควิด 19 และมาตรการช่วยเหลือผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ผู้ถือหุ้น สังคม และชุมชน
- **ยกระดับกระบวนการด้านการกันสำรองการด้อยค่าของสินทรัพย์ตามมาตรฐานบัญชี TFRS9** โดยพัฒนาแบบจำลองความเสี่ยงด้านเครดิต เกณฑ์การจัดชั้นสินทรัพย์ การกันเงินสำรอง และการกำหนดปัจจัยทางเศรษฐกิจ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน TFRS9 นอกจากนี้ ยังได้ยกระดับกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตให้สอดคล้องกับการจัดชั้นสินทรัพย์และการกันเงินสำรองตาม TFRS9 รวมถึงวางแผนการกันเงินสำรองในลักษณะ Dynamic Provisioning เพื่อรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการถดถอยของคุณภาพสินทรัพย์ ในช่วงที่เศรษฐกิจมีความผันผวนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19
- **ยกระดับกระบวนการและแบบจำลองสำหรับการทดสอบภาวะวิกฤต** เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทิศทางการเติบโตของธนาคารจะอยู่ในขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความเสี่ยง การบริหารเงินสำรองและการประเมินความเสี่ยงพหุของเงินกองทุนและสภาพคล่อง เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ในลักษณะมองไปข้างหน้าและเป็นเชิงป้องกัน (Forward-Looking and Preventive Portfolio Management) ได้ดียิ่งขึ้นในสภาวะทางเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความผันผวนสูง และสอดคล้องกับข้อกำหนดและทิศทางของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ได้พัฒนาแบบจำลองการระบาด (Susceptible-Exposed-Infectious-Recovered: SEIR Model) ที่พิจารณาถึงนโยบายของรัฐบาล อาทิ นโยบายการฉีดวัคซีน และนโยบายควบคุมการเดินทาง เพื่อคาดการณ์สถานการณ์การติดเชื้อ รวมถึงพิจารณาผลกระทบทางเศรษฐกิจผ่านเครื่องชี้วัดด้านการเดินทาง (Google Mobility Index) ที่มีความสัมพันธ์กับการ

บริโภคนของเอกชน เพื่อระบุกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด และเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ ติดตาม และบริหารความเสี่ยงของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

- **จัดการความเสี่ยงลูกค้าเครดิตเชิงรุก (Active Credit Portfolio Management: ACPM) ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อลดผลกระทบทางเศรษฐกิจจากโรคโควิด 19** โดยใช้ข้อมูลธุรกรรมของลูกค้า ประกอบการวิเคราะห์และประเมินระดับความเสี่ยงของลูกค้า รวมทั้งจัดกลุ่มลูกค้าตามผลกระทบและความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ผ่านการนำเสนอมาตรการทั้งด้านการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าผู้ประกอบการ และมาตรการผ่อนปรนการชำระหนี้สำหรับลูกค้ารายย่อย ซึ่งช่วยบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ต่อลูกค้า และให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโต ภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่เหมาะสมภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต
- **จัดการความเสี่ยงลูกค้าเครดิตเชิงรุกผ่านการวิเคราะห์ผลตอบแทนปรับความเสี่ยง (Economic Value: EV) ของการปล่อยสินเชื่อใหม่** เพื่อประเมินความสามารถในการสร้างมูลค่าตามเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ โดยมีการวิเคราะห์คุณภาพสินทรัพย์ของลูกค้ารายใหม่จากอัตราผิดนัดชำระหนี้สะสม (Vintage Analysis) เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้นักธุรกิจสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การเติบโต มุ่งเน้นไปในกลุ่มลูกค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่สร้างผลตอบแทนปรับความเสี่ยงที่เหมาะสมภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- **พัฒนามาตรฐานในการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง** โดยได้การรับรองมาตรฐานสากล ISO 27001:2013 เป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับการรับรองมาตรฐาน PCI DSS V3.2.1 สำหรับระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิต ซึ่งครอบคลุมระบบงาน Payment Gateway On Cloud ที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นร้านค้ารับบัตร และได้รับการรองรับมาตรฐาน PCI PIN Security V3.0 สำหรับระบบการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานบัตรที่ตู้เอทีเอ็ม
- **ยกระดับมาตรการในการป้องกันและการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า** โดยมีคณะทำงานดำเนินการเตรียมความพร้อมทั้งด้านนโยบาย กระบวนการทำงาน มาตรการในการให้ความยินยอมและการใช้สิทธิของลูกค้าตลอดจนระบบงาน มาตรการควบคุม และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งจัดให้มีการสื่อสารความแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่จะมีผลบังคับใช้ในเดือนมิถุนายน 2565 โดยมีการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ
- **เสริมสร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงด้านดิจิทัลที่มีความซับซ้อน** ทั้งการป้องกันภัยคุกคามที่มีความซับซ้อน อาทิ การเสริมประสิทธิภาพของระบบป้องกันภัยไซเบอร์เพื่อป้องกันการโจมตีที่ไม่รู้จัก การตรวจจับภัยคุกคามเชิงรุก อาทิ การเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคามจากภายนอก และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น
- **เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการตระหนักรู้เท่าทันภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่องในทุกกระดับ** ตั้งแต่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า ผ่านการจัดทำสื่อต่าง ๆ อาทิ โครงการสติ สำหรับลูกค้า การเรียนรู้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายข่าว ระบบแจ้งเตือนข่าวในแวดวงไซเบอร์ และสารสนเทศ รวมทั้งดำเนินการทดสอบอีเมลปลอมแบบเสมือนจริง เพื่อเตือนภัยความเสี่ยงจากอีเมลหรือเว็บไซต์ปลอม

- **กำหนดกรอบการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ (Product Management Framework: PMF) แบบ End to End** ตั้งแต่การคิดค้นพัฒนาจนถึงการยกเลิกผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ และมีการควบคุมความเสี่ยง อย่างครบถ้วน และเหมาะสม
- **กำหนดแนวทางการดำเนินการและการควบคุมที่เหมาะสม ในการบริหารความเสี่ยงและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** เพื่อให้มีการทำงานเชิงบูรณาการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีคณะทำงานพิจารณาความเสี่ยงและบริการลูกค้า (Risk and Customer Working Group: RCWG) ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนของหน่วยงานที่ทำหน้าที่พิจารณาความเสี่ยงจากการให้บริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และรองรับการเติบโตของบริการในโลกดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การควบคุมความเสี่ยงอย่างครบถ้วนรัดกุม และเหมาะสม
- **ยกระดับการบริหารความเสี่ยงจากพันธมิตรทางธุรกิจและบุคคลภายนอก (Business Partner and Third Party Risk Management)** ให้ครอบคลุมตั้งแต่การประเมินความเสี่ยง การคัดเลือก การจัดทำสัญญา การติดตามความเสี่ยง และการยกเลิกบริการกับพันธมิตรทางธุรกิจและบุคคลภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้บริการ การเชื่อมต่อ หรือการเข้าถึงข้อมูลจากพันธมิตรทางธุรกิจ และบุคคลภายนอกที่ปลอดภัย เหมาะสม และสอดคล้องกับเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
- **พัฒนาระบบ Fraud Management and Intelligent System อย่างต่อเนื่อง** เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานธุรกรรมของธนาคารได้อย่างปลอดภัย และเพิ่มศักยภาพในการตรวจจับการทุจริตรูปแบบต่างๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น
- **มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Management)** โดยคำนึงถึงความต้องการและศักยภาพของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูล บริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ
- **การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการยุติการเผยแพร่อัตราดอกเบี้ย LIBOR** ธนาคารได้ดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ทั้งด้านกฎหมายและสัญญา การสื่อสารกับลูกค้าระบบและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมามาธนาคารได้มีการทำธุรกรรมอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR (Thai Overnight Repurchase Rate) ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงตัวใหม่ที่จะมาทดแทน THBFIX (Thai Baht Interest Rate Fixing) ในอนาคตเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกัน ยังได้เตรียมความพร้อมในการจัดการธุรกรรมที่ยังอ้างอิงอัตราดอกเบี้ยเดิม เพื่อผลักดันให้การเปลี่ยนผ่านของตลาดการเงินในประเทศไทยเป็นไปอย่างราบรื่น

2.2 การบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทุกด้านจึงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านดิจิทัล และความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ดังนี้

□ ความเสี่ยงด้านเครดิต

ความเสี่ยงด้านเครดิต เกิดจากการที่คู่สัญญาหรือผู้กู้ยืมไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงในสัญญา หรืออาจไม่ปฏิบัติตามสัญญาอันส่งผลให้เกิดความเสียหาย ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และกฎระเบียบของทางการ โดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนและให้ผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม

ในปี 2564 ธนาคารเน้นการให้บริการลูกค้าควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตในทุกกลุ่มลูกค้าให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากลูกค้าหลายกลุ่มธุรกิจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ยืดเยื้อ รวมถึงสภาพเศรษฐกิจและการค้าโลกที่ไม่ฟื้นตัวทั่วถึง ขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Digital Disruption) ทำให้ธนาคารต้องดำเนินการคัดกรอง ติดตาม และยกระดับมาตรการช่วยเหลือลูกค้าอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม และ กลุ่มลูกค้ารายย่อย อีกทั้งยังต้องหาแนวทางในการขยายตลาดทดแทนไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงินและมีความสามารถในการชำระหนี้ที่แข็งแกร่ง ประกอบกับธนาคารมีนโยบายผนวกความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Risk) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจของลูกค้า ทั้งความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) และความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎระเบียบของทางการ ตลอดจนความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการตลาด (Transition Risk) เข้ามาเป็นปัจจัยหนึ่งในกระบวนการพิจารณาเครดิตและใช้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการประเมินผลกระทบต่อเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งดูแลสัดส่วนเงินให้สินเชื่อมีให้กระจุกตัว และกำหนดเป้าหมายการเติบโตของเงินให้สินเชื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ทั้งในมุมมองด้านกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยธนาคารให้ความสำคัญกับสัญญาอันเตือนล่วงหน้าและการติดตามพฤติกรรมลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่กระบวนการบริหารและติดตามความเสี่ยง รวมถึงการติดตามหนี้ ตลอดจนการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสมเพียงพอ ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังโดยตระหนักถึงความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ดังนี้

นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเครดิตที่มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนและรักษาสมดุลระหว่างการสร้างมูลค่าเพิ่มของพอร์ตโฟลิโอ (Value Creation) กับการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (Value Protection) ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่กำหนดไว้ โดยกำหนดนโยบายและกระบวนการด้านเครดิตที่สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ และแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรมของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนการปรับตัวของนโยบายและแผนงานของภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

(Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งรวมถึงการรับมือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผ่านไปยังผู้ประกอบการทั้งในมุมความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ

ธนาคารได้ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งในกระบวนการออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ รวมถึงการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ อาทิ การจัดการบรรเทาผลกระทบต่อลูกค้าจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอี สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ภายใต้การจัดการคุณภาพเครดิตอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังยกระดับมาตรฐานแนวทางการให้สินเชื่อที่เอื้อต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร รวมทั้งมีการติดตามผลของการเปลี่ยนแปลงนโยบายดังกล่าวต่อพอร์ตโฟลิโอ และจัดทำเป็นคู่มืออ้างอิงไว้ในระบบฐานข้อมูลของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงหลักเกณฑ์ในการให้เครดิต กระบวนการบริหารเครดิต และเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงและขยายตัวเป็นวงกว้าง ประกอบกับสถานการณ์ดังกล่าวมีความไม่แน่นอนสูงและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ธนาคารจึงได้ติดตามดูแลลูกค้า และดำเนินมาตรการช่วยเหลือลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการประเมินโอกาสการฟื้นตัวของธุรกิจต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญในการช่วยเหลือลูกค้า โดยนำเสนอแนวทางการดูแลลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ ตั้งแต่การพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย การให้วงเงินเพิ่มสภาพคล่อง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงมาตรการสนับสนุนสินเชื่อฟื้นฟูธุรกิจ และการพักทรัพย์พักหนี้ (Asset Warehousing) โดยธนาคารมีการติดตามสถานะลูกค้าที่เข้ามาตราการให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด รวมทั้งมุ่งขยายตลาดสินเชื่อเพิ่มเติมไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงินและมีศักยภาพในการชำระหนี้

นอกจากนี้ การดำเนินธุรกิจของลูกค้าอาจได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) และความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎระเบียบของทาง การ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการตลาด (Transition Risk) ธนาคารจึงพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงที่คำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว เพื่อลดผลกระทบเชิงลบหรือเพิ่มผลกระทบเชิงบวก และมุ่งเน้นช่วยเหลือลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนเป็นศูนย์

ธนาคารกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างครอบคลุม ตั้งแต่การบริหารพอร์ตโฟลิโอจนถึงการติดตามหนี้ โดยมีการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจของธนาคารท่ามกลางผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเร่งแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังนี้

● การบริหารพอร์ตโฟลิโอ

ธนาคารมุ่งเน้นการจัดการพอร์ตโฟลิโอเชิงรุกเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ โดยเฉพาะจากความผันผวนของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและสถานะของพอร์ตโฟลิโอผ่านกระบวนการ Active Credit Portfolio Management (ACPM) และการทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถบริหารจัดการ ระบุ และจัดลำดับการให้ความช่วยเหลือลูกค้า รวมถึงการนำเสนอมาตรการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างทันท่วงที ขณะเดียวกัน ธนาคารได้บริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ โดยดูแลสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ

มิให้กระจุกตัวในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป และติดตามสถานะของลูกค้ำในแต่ละกลุ่มอย่างใกล้ชิด รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการเติบโตของเงินให้สินเชื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ทั้งในมุมมองด้านกลุ่มลูกค้ำ กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุดภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ประเมินผลกระทบจากการสนับสนุนสินเชื่อของธนาคารให้กับธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการพอร์ตโฟลิโอ โดยกำหนดเป้าหมายและกรอบการให้สินเชื่อตามประเภทธุรกิจเพื่อควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Financed Emission) ตามการปรับสัดส่วนพอร์ตโฟลิโอ เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนเป็นศูนย์ และสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

สำหรับกลไกที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยงทางด้านเครดิตของธนาคาร มีดังนี้

- **คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และคณะอนุกรรมการบริหารกระบวนการเครดิต** ช่วยสร้างสมดุลระหว่างการจัดการความเสี่ยงกับกระบวนการให้เครดิต โดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกันทุกกระบวนการ อันจะทำให้ธนาคารสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้ำ ตลอดจนเป็นไปตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและหลักการของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน
- **การปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาลูกค้ำให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงอยู่เสมอ** โดยมีนโยบายเครดิตที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้ำ พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้ำในแต่ละอุตสาหกรรม (Pre-Screening Criteria) และจัดกลุ่มอุตสาหกรรมตามระดับความเสี่ยง เพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการคัดเลือกลูกค้ำได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
- **การกำหนดกลไกในการบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าจะกระทบกับลูกค้ำ** โดยส่งสัญญาณเตือนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องประเมินพอร์ตโฟลิโอของธุรกิจที่ถูกระทบในเชิงลึก และทดสอบภาวะวิกฤตเพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารล่วงหน้า พร้อมทั้งระบุลูกค้ำกลุ่มเสี่ยงเพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วที่ ก่อนที่ลูกค้ำจะมีปัญหาในการชำระหนี้และส่งผลกระทบต่อคุณภาพเครดิตของธนาคาร
- **การกำหนดกระบวนการติดตามทบทวนการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้ำ พร้อมทั้งติดตามสถานะของลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง** ผ่านสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า รวมถึงการติดตามพฤติกรรมกรรมการใช้วงเงิน (Behavioral Score) โดยกำหนดแนวทางการจัดการให้ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้ำติดต่อลูกค้ำตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณที่ไม่ดี
- **การบริหารความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ** ทั้งในด้านการกระจุกตัวของกลุ่มลูกค้ำ การกระจุกตัวระดับอุตสาหกรรม และการกระจุกตัวของประเทศคู่สัญญา โดยมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

● การพิจารณาและการอนุมัติเครดิต

ธนาคารกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตของธนาคารและบริษัท ของธนาคารมีมาตรฐานการพิจารณาเครดิตที่ดีในแนวทางเดียวกันและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่ง

ประเทศไทย นอกจากนี้ ยังกำหนดข้อพึงระวังและหลีกเลี่ยงสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิต ตลอดจนข้อพึงสนับสนุนเพื่อให้การขยายเครดิตดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ

ธนาคารบริหารเครดิตโดยเน้นการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โปร่งใส และได้มาตรฐาน โดยออกแบบกระบวนการอนุมัติเครดิตและระบบงานที่สอดคล้องกับลักษณะลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ที่มีความต้องการทางการเงินที่ซับซ้อน มีการจัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าที่เข้าใจความเสี่ยงทางธุรกิจและการเงินของกลุ่มธุรกิจลูกค้าเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และนำเสนอโครงสร้างผลิตภัณฑ์ บริการ และวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับลูกค้า สำหรับนำเสนอขออนุมัติต่อผู้พิจารณาเครดิต ซึ่งมีอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างที่แบ่งตามระดับภาวะเครดิตรวม และมีการติดตามสถานะของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สำหรับลูกค้าสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล อาทิ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทอื่น ๆ รวมถึงสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมนั้น ธนาคารดำเนินการอนุมัติเครดิตด้วยเครื่องมืออนุมัติเครดิต (Credit Scoring) โดยเน้นขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลรายได้และหนี้สินของลูกค้าแต่ละราย ตลอดจนให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติเครดิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักการควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ ธนาคารตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยกำหนดให้มีการพิจารณาลักษณะของผู้ขอเครดิตและประเภทธุรกิจ ที่ต้องไม่จัดอยู่ในประเภทเครดิตที่อาจมีความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งธนาคารไม่ให้การสนับสนุน (Exclusion List) และกำหนดให้มีการพิจารณาสินเชื่อโครงการ (Project Finance) ทั้งที่ดำเนินงานในประเทศและต่างประเทศ ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีการติดตามดูแลในแนวทางที่กำหนดตลอดระยะเวลาที่ให้การสนับสนุนทางการเงิน ขณะที่การปล่อยสินเชื่อเชิงพาณิชย์ให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป ต้องผ่านการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาแนวปฏิบัติในการประเมินภัยสำคัญของผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อใช้เป็นแนวทางการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector - Specific Guidelines) อีกด้วย

- **การปฏิบัติการหลังการอนุมัติเครดิต**

ธนาคารใช้หลักการรวมศูนย์งานปฏิบัติการด้านเครดิต ทั้งในเรื่องเอกสารสัญญา การจัดทำนิติกรรม ด้านหลักประกัน การตั้งวงเงินการเบิกใช้วงเงิน การเก็บรักษาเอกสาร และการสนับสนุนข้อมูลเครดิต โดยมีกระบวนการติดตามให้เป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญาเครดิต เพื่อสร้างมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพให้งานปฏิบัติการหลังขั้นตอนการอนุมัติเครดิต

- **การด้อยค่าของทรัพย์สินทางการเงิน**

การตั้งสำรองค่าเผื่อการด้อยค่าของทรัพย์สินทางการเงิน คือ การประมาณจำนวนเงินที่คาดว่าจะไม่ได้รับคืน ซึ่งธนาคารใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยคำนึงถึงความเป็นที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ มูลค่าเงินตามเวลา ข้อมูลสนับสนุนที่มีความสมเหตุสมผลทั้งหมด และการคาดการณ์ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาคในอนาคต

- **การติดตามคุณภาพหนี้**

ธนาคารพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดสำหรับติดตามและควบคุมคุณภาพเครดิต (Risk Indicators) รวมทั้งตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้เงินของลูกค้า เพื่อเป็นสัญญาณเตือนล่วงหน้าในการบริหารจัดการคุณภาพหนี้ก่อนที่จะเป็นหนี้มีปัญหา นอกจากนี้ยังนำข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติมาใช้เพื่อการบริหารเครดิตทั้งในด้านของการต่ออายุวงเงิน และการติดตามคุณภาพเครดิตของลูกค้า ซึ่งช่วยให้ระบบและกระบวนการติดตามความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ มีการประเมินสถานะของลูกค้าอย่างใกล้ชิดผ่านตัวชี้วัดต่างๆ ที่กำหนดขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาก่อนที่จะกลายเป็นหนี้มีปัญหา โดยกำหนดแนวทางการจัดการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มลูกค้าตามระดับความเสี่ยง ตั้งแต่การทบทวนเครดิต จนถึงการระงับวงเงิน ขณะที่กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม และกลุ่มลูกค้ารายย่อย ธนาคารได้ออกมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์การติดตามหนี้ที่มีความแตกต่างและเหมาะสมในแต่ละกลุ่มตามระดับของความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นในเรื่องของความเร็วในการติดตามหนี้ และประสิทธิภาพในการจัดการก่อนที่ลูกค้าจะกลายเป็นหนี้ด้อยคุณภาพ และดำเนินการให้มีการติดตามหนี้ที่ค้างชำระอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- **การทบทวนนโยบายและกระบวนการด้านเครดิต**

ธนาคารทบทวนคุณภาพของนโยบายและกระบวนการเครดิต ตั้งแต่ขั้นตอนการนำเสนอ การอนุมัติ การทำสัญญา การทบทวนเครดิต รวมถึงการติดตามและทบทวนคุณภาพสินทรัพย์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการเครดิตของธนาคารมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับต่าง ๆ และนโยบายของธนาคาร อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดการและการพัฒนามาตรฐานการบริหารเครดิตของธนาคารต่อไป

□ **ความเสี่ยงด้านตลาด**

ความเสี่ยงด้านตลาด คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาตราสารทุนราคาสินค้าโภคภัณฑ์และผลตอบแทนส่วนที่ชดเชยความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Spread) ซึ่งทำให้เกิดความผันผวนต่อรายได้ เงินกองทุน รวมถึงมูลค่าของสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบแสดงฐานะทางการเงินของธนาคารและบริษัทของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยธนาคารบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่มด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันเหตุการณ์ โดยกำหนดกระบวนการในการบริหารผลิตภัณฑ์ทั้งผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้วและผลิตภัณฑ์ใหม่ตามแผนธุรกิจให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการทำธุรกรรม ปัจจัยความเสี่ยงด้านตลาดที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนแนวทางการประเมินและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว

ในปี 2564 เศรษฐกิจโลกเผชิญแรงกดดันจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในระดับที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความผันผวนจากเงื่อนไขทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะประเทศเศรษฐกิจหลักซึ่งมีอิทธิพลต่อภาพรวมสูง โดยหลายประเทศประสบภาวะเงินเฟ้อที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับราคาพลังงานที่เพิ่มสูงขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก ทำให้ธนาคารกลางในหลายประเทศส่งสัญญาณดำเนินนโยบายการเงินแบบตึงตัวเร็วขึ้นกว่าที่คาดไว้ ขณะเดียวกัน การผิมนัดชำระหนี้ของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ในจีน ก่อให้เกิดความกังวลของนักลงทุนเพิ่มขึ้นและส่งผลกระทบต่อความผันผวนในตลาดทุนและตลาดเงิน

สำหรับเศรษฐกิจไทยในปี 2564 ประสบความผันผวนทั้งจากปัจจัยภายนอกดังกล่าว และปัจจัยภายในที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างหนักและยืดเยื้อ ส่งผลให้ค่าเงินบาทอ่อนค่าลงแตะระดับต่ำสุดนับตั้งแต่ปี 2561 ที่ 33.99 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯ สะท้อนปัญหาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่อ่อนแอลง ในขณะที่ความจำเป็นในการดำเนินนโยบายการคลังเพื่อเป็นรัฐสวัสดิการแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด 19 และเพิ่มอำนาจซื้อให้แก่ประชาชน มีผลกดดันเสถียรภาพทางการคลังของประเทศในระยะยาว ซึ่งกระทบต่อการเคลื่อนไหวของอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลไทยที่แตกต่างกันในแต่ละขณะ

ทั้งนี้ ความเสี่ยงหลักจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 สายพันธุ์ใหม่ ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้แนวโน้มเศรษฐกิจในปี 2565 มีความไม่แน่นอนสูง ประกอบกับทิศทางเงินเฟ้อที่ยังอยู่ในระดับสูงต่อเนื่อง และแนวโน้มการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของสหรัฐฯ นอกจากนี้ ยังต้องติดตามประเด็นความขัดแย้งระหว่างสหรัฐฯ กับจีน ซึ่งล้วนส่งผลต่อเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม ภายใต้การทยอยกลับเข้าสู่วิถีชีวิตปกติของกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในไทย

● ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้า

ปัจจุบันธนาคารมีความเสี่ยงด้านตลาดจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อค้า ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุน และผลตอบแทนส่วนที่ขาดความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Spread) ขณะที่ธนาคารไม่มีนโยบายถือฐานะความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ จึงบริหารจัดการความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้แนวทางการปิดความเสี่ยงด้านตลาดอย่างสมบูรณ์ (Back-to-Back) สำหรับความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุนของธนาคารนั้น มาจากธุรกิจรับประกันการจำหน่ายตราสารทุน (Equity Underwriting) และธุรกิจเพื่อค้าตราสารทุนแบบไม่เก็งกำไรจากทิศทางราคา (Non-Directional Trading) ซึ่งเกิดจากการตอบสนองของความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเท่านั้น โดยธนาคารมีกระบวนการเพื่อวัดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้ ภายใต้การกำกับและควบคุมโดยสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร

● ความเสี่ยงจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงหลักด้านตลาดจากธุรกรรมในบัญชีเพื่อการธนาคาร ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านราคาตราสารทุน และความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน โดยมีรายละเอียดดังนี้

➢ ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ หนี้สิน และรายการนอกงบแสดงฐานะการเงินทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร

ธนาคารมีการบริหารจัดการฐานะการเงิน เพื่อเพิ่มรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจ โดยคำนึงถึงระดับสภาพคล่องของธนาคารที่ต้องมีความเพียงพอ ดังนั้น การบริหารจัดการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคารจึงได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้จัดการฐานะให้อยู่ภายใต้ความเสี่ยงที่กำหนด และเพื่อจำกัดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังติดตามความเคลื่อนไหวของทิศทางอัตราดอกเบี้ยและพฤติกรรมของลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการฐานะการเงินและบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ธนาคารติดตามความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำ Interest Rate Risk Gap เพื่อประเมินความอ่อนไหวต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income Sensitivity) ในระยะ 12 เดือนข้างหน้า ภายใต้สมมติฐานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 ของรายการสินทรัพย์และหนี้สินทุกประเภทตามระยะเวลาการปรับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละรายการ ทั้งนี้ผลจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว เป็นดังนี้

ผลการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2564
	+100 จุด
สกุลเงินบาท	(2,263)
สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐฯ	(40)
สกุลเงินหยวน	(281)
สกุลเงินอื่น ๆ	(162)
รวมผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	(2,746)
ร้อยละของประมาณการรายได้ดอกเบี้ยสุทธิในอีก 1 ปีข้างหน้า	(2.83)

➢ ความเสี่ยงด้านตราสารทุนในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ธนาคารมีความเสี่ยงด้านตราสารทุนจากการลงทุนในตราสารทุนโดยตรงหรือลงทุนผ่านกองทุน โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดและระเบียบต่างๆ ของทางการที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนด อย่างไรก็ตาม ธนาคารไม่มีนโยบายที่จะขยายการลงทุนในตราสารทุนที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารมีการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิดเพื่อบริหารจัดการให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

➢ ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนในบัญชีเพื่อการธนาคาร

ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเกิดจากการดำเนินงาน การลงทุนในต่างประเทศของธนาคาร หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเพื่อการธนาคารที่อาจทำให้เกิดฐานะเงินตราต่างประเทศ โดยธนาคารมีนโยบายที่จะไม่ถือครองฐานะความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนดังกล่าว ยกเว้นในกรณีที่มีข้อจำกัดของตลาดในการป้องกันความเสี่ยงหรือเพื่อบริหารจัดการต้นทุนในการป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมในบางช่วงเวลา ซึ่งธนาคารได้กำหนดกระบวนการติดตามและการควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าระดับความเสี่ยงอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ การบริหารจัดการความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนข้างต้น อยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ธนาคารบริหารจัดการต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการธนาคาร

๑ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง หมายถึง ความเสี่ยงที่ธนาคารไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอสำหรับปฏิบัติตามภาระผูกพันต่าง ๆ เมื่อครบกำหนดได้ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม และ/หรือไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์ที่มีอยู่เป็นเงินสด ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายได้

ภาพรวมสภาพคล่องของธนาคารในช่วงปี 2564 ยังคงอยู่ในระดับสูง เนื่องจากยอดคงค้างเงินรับฝากเติบโตสูงกว่าการขยายตัวของสินเชื่อสุทธิ อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ด้านสภาพคล่องและแนวทางการบริหารจัดการสภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจมีผลต่อการจัดการสภาพคล่องของธนาคารในแต่ละขณะ ธนาคารจึงได้เตรียมความพร้อมและพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดการสภาพคล่องทั้งสกุลเงินต่างประเทศและสกุลเงินบาทเพื่อป้องกันปัญหาการขาดสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยมีกระบวนการในการติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องรวมถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวของธนาคารอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อบรรเทาความรุนแรงและลดผลกระทบจากเหตุการณ์หรือปัจจัยที่อาจทำให้การดำเนินงานและระบบงานที่สำคัญของธนาคารหยุดชะงัก ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีความสามารถที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันต่าง ๆ ได้ตามกำหนด

ธนาคารมีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีสภาพคล่องเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ ผ่านการวิเคราะห์ส่วนต่างสภาพคล่อง (Liquidity Gap Analysis) ทั้งในภาวะปกติ (Normal Situation) และภาวะวิกฤต (Crisis Situation) โดยมีการประเมินเหตุการณ์วิกฤตที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคารใน 3 กรณี คือ กรณีเกิดวิกฤตสภาพคล่องเฉพาะกับธนาคาร (Bank-specific Liquidity Crisis) กรณีเกิดวิกฤตกับทั้งระบบ (Market-wide Liquidity Crisis) และกรณีเกิดวิกฤตพร้อมกันทั้งกับธนาคารและระบบ (Combination Liquidity Crisis)

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอตามแนวทางที่สอดคล้องกับหลักสากล ได้แก่ หลักเกณฑ์การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเพื่อรองรับสถานการณ์ด้านสภาพคล่องที่มีความรุนแรง (Liquidity Coverage Ratio: LCR) และอัตราส่วนแหล่งเงินที่มีความมั่นคงต่อความต้องการแหล่งเงินที่มีความมั่นคง (Net Stable Funding Ratio: NSFR) นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจทางการเงินยังได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างสม่ำเสมอตามแนวทางที่สอดคล้องกับหลักสากล เพื่อให้สามารถวางแผนการจัดการสภาพคล่องได้ดียิ่งขึ้น ทั้งสภาพคล่องในภาพรวมและสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง รวมทั้งการปรับโครงสร้างแหล่งที่มาของเงินทุนให้เหมาะสมกับสภาวะตลาดและแนวโน้มสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนพิจารณากลยุทธ์ในการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศขั้นต่ำที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างปริมาณสภาพคล่องสกุลเงินตราต่างประเทศให้สอดคล้องกับการเติบโตของปริมาณเงินรับฝากสกุลเงินต่างประเทศ และสามารถรองรับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจมีสูงขึ้นจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลกและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน โดยคำนึงถึงศักยภาพการเติบโตทางธุรกิจ

ทั้งนี้ ธนาคารได้ติดตามปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในระยะต่อไปอย่างใกล้ชิด ประกอบด้วย

- แนวโน้มเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในระยะสั้นและระยะกลาง รวมถึงผลกระทบจากสงครามทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

- แนวโน้มอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารกลางของประเทศเศรษฐกิจสำคัญ
- การไหลเข้าและออกของกระแสเงินลงทุนจากต่างประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม จากปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ
- การแข่งขันของผลิตภัณฑ์การออมและการลงทุนของสถาบันการเงินที่อาจปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องโดยรวมของระบบธนาคารพาณิชย์
- แนวโน้มความต้องการสินเชื่อที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์

□ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงจากความผิดพลาด หรือความไม่เพียงพอของกระบวนการทำงาน พนักงาน ระบบงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเหตุการณ์ หรือปัจจัยภายนอก ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อรายได้ หรือเงินกองทุนของธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารจึงกำหนดนโยบาย และพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ตลอดจนควบคุมและบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐานเดียวกัน อันเป็นการป้องกันความเสี่ยงก่อนที่จะเกิดความเสียหาย

ในปี 2564 ธนาคารมุ่งเน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ โดยเร่งผลักดันการพัฒนาขีดความสามารถและยกระดับการจัดการหรือควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่เป็นธรรมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เหมาะสม และต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งการกำหนดมาตรการเชิงรุกในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากโรคโควิด 19 เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ การยกระดับการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์แบบ End to End ตั้งแต่การคิดค้นจนถึงยกเลิกผลิตภัณฑ์ การปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดจากพันธมิตรทางธุรกิจและบุคคลภายนอก ตลอดจนความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการเชื่อมต่อระบบสำคัญหรือการเข้าถึงข้อมูลสำคัญของลูกค้าหรือธนาคาร การยกระดับการทำงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ให้มีความเข้มแข็งและมีการทำงานเชิงบูรณาการมากขึ้น และการปรับปรุงภาพรวมการจัดการด้านการขายและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ธนาคารมีกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ได้แก่ การระบุประเมิน และบรรเทาผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศต่อธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยขั้นตอนการพิจารณาความเสี่ยงดังกล่าวเป็นกระบวนการบริหารความเสี่ยง ในภาพรวมซึ่งดำเนินการเป็นประจำทุกปีหรือมากกว่าหนึ่งครั้งต่อปี เพื่อให้ทันกับแนวโน้มและสามารถรับมือกับผลกระทบด้านสภาพอากาศที่เกิดขึ้นใหม่ได้อย่างทัน่วงที่

1. การระบุความเสี่ยง: ระบุสถานการณ์และ/หรือภัยคุกคามที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศที่สำคัญ ทั้งความเสี่ยงทางกายภาพและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยอิงตามแนวโน้มความเสี่ยงหลักทั่วโลก (Megatrend) รวมถึงพิจารณากฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การประเมินความเสี่ยง: ประเมินความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลาง และต่ำ โดยพิจารณาจากการประเมินผลกระทบของความเสี่ยง โอกาสเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง และประสิทธิภาพของกลไกการควบคุมที่มีอยู่

3. การจัดการความเสี่ยง: ธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งในด้านการป้องกัน ติดตาม และรับมือความเสี่ยง โดยความเสี่ยงใดที่มีระดับความเสี่ยงสูงหรือมีนัยสำคัญ ธนาคารจะดำเนินการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อป้องกัน แก้ไข หรือกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Disaster Recovery Plan: IT DRP) เพื่อรองรับเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

□ ความเสี่ยงด้านดิจิทัล

ความเสี่ยงด้านดิจิทัล คือ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล การจัดการข้อมูล ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยที่ความเสี่ยงดังกล่าวอาจเกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินต่อธนาคารและลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทั้งนี้ ภายใต้ยุทธศาสตร์การเป็นผู้นำในการให้บริการดิจิทัลแบงกิ้งของไทย ธนาคารตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า โดยมุ่งจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ รวมทั้งกำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม เพื่อให้มีมาตรฐานในการจัดการที่สอดคล้อง เท้าทัน และเพียงพอต่อสถานการณ์ความเสี่ยงที่มีความซับซ้อน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน การควบคุม และการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ISO 27001 และ ISO 31000 ตลอดจนเป็นไปตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่ดีของธนาคารแห่งประเทศไทย

ในปี 2564 ธนาคารได้ปรับปรุงแผนพัฒนาระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ภัยคุกคามและผลการดำเนินการที่ผ่านมา โดยความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการให้บริการ หรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบใหม่ หรือช่องทางใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ความเสี่ยงในการเชื่อมต่อกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีมากขึ้น การนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีรูปแบบที่หลากหลายและมีผลกระทบที่รุนแรงขึ้น รวมทั้งกฎเกณฑ์ทางการที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีความเข้มงวดมากขึ้น

การบริหารความเสี่ยงในภาพรวมมุ่งเน้นการควบคุมความเสี่ยงทั้งในเชิงการป้องกัน การตรวจจับ การตอบสนอง การกู้คืนระบบ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานที่สำคัญของธนาคารใน 4 ด้าน คือ การกำกับดูแล นโยบาย กระบวนการและระบบเทคโนโลยี และบุคลากร ซึ่งสรุปการดำเนินการที่สำคัญได้ดังนี้

- **ด้านการกำกับดูแล:** คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee) ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ ภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- **ด้านนโยบาย:** มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร วิสัยทัศน์ของธนาคารในการรักษาการเติบโตและการเป็นผู้นำดิจิทัลแบงกิ้งของไทย รวมถึงกฎระเบียบทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสามารถรับมือกับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- **ด้านกระบวนการและระบบเทคโนโลยี:** ให้ความสำคัญกับการขยายมาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้ครอบคลุมถึงธุรกรรมและบริการทางการเงิน ควบคู่กับการวางมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล และเสริมสร้างขีดความสามารถในการป้องกันภัยคุกคามที่มีความซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง

- **ด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร:** เสริมสร้างความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางของธุรกิจ ความเสี่ยงและภัยคุกคามใหม่ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กร ความตระหนักรู้เท่าทันต่อภัยไซเบอร์ และความเชื่อมั่นในความปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคารแก่บุคลากรทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า ผ่านการสื่อสารความในในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเตือนภัยไซเบอร์และให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดี นอกจากนี้มีการทดสอบการตอบสนองเมื่อพบอีเมลปลอมและเว็บไซต์ปลอมแบบเสมือนจริง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถแยกแยะตอบสนอง และป้องกันได้ถูกต้อง

□ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการกำหนดและการดำเนินแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ขาดประสิทธิภาพหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้เงินกองทุน ตลอดจนความมั่นคงของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการกำหนดกระบวนการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ของธนาคารให้เหมาะสม โดยแปลงกลยุทธ์ระดับธนาคารเป็นแผนกลยุทธ์ระดับธุรกิจและตัววัดความสำเร็จ (Objectives and Key Results: OKRs) รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรในธนาคารให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ การสื่อสารแผนกลยุทธ์ให้เกิดความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร การวางแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนการติดตามความคืบหน้าตามแผนปฏิบัติงานและการระบุประเด็นปัญหาเพื่อแก้ไขอย่างทัน่วงที

ในปี 2564 ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ มาจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ยืดเยื้อและยกระดับความรุนแรงขึ้นจากปี 2563 ซึ่งส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลายภาคส่วน ขณะเดียวกัน ยังมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากการดำเนินงานตามนโยบายภาครัฐ รวมถึงกฎเกณฑ์ และมาตรฐานใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลสถาบันการเงินเพื่อขยายความช่วยเหลือภาคธุรกิจและลูกค้ารายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ท่ามกลางความผันผวนของกระแสเงินทุนโลกที่เกิดจากจังหวะการฟื้นตัวแตกต่างกันของประเทศต่างๆ โดยเฉพาะประเทศเศรษฐกิจหลัก

ทั้งนี้ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน โดยแบ่งการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

- **การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการกำหนดแผนกลยุทธ์:** โดยกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ สำหรับขั้นตอนการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ เพื่อใช้ในการทบทวนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทั้งในระดับธนาคารและระดับธุรกิจ ได้อย่างเหมาะสมและทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ ภายใต้การคาดการณ์ทิศทางและการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือได้ในสถานการณ์ต่างๆ
- **การบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ:** มีการดำเนินงานดังนี้
 - จัดทำและรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินเป็นประจำทุกเดือน และรายงานผลบาลานซ์สกอร์การ์ดเป็นประจำทุก 6 เดือน นอกจากนี้ ยังจัดการประชุมเพื่อติดตามการดำเนินงานในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงจัดการประชุมการบริหารจัดการประเด็นปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เพื่อหาแนวทางแก้ไข

- จัดทำและรายงานผลการดำเนินงานระดับธุรกิจและตัววัดความสำเร็จ (OKRs) เป็นรายไตรมาส เพื่อชี้วัดแนวทางการปฏิบัติ และสะท้อนถึงภาพแผนกลยุทธ์ที่กำหนด
- กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์สำหรับขั้นตอนการนำกลยุทธ์ของธนาคารไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรของธนาคาร

3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

□ การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน³

ในปี 2564 คณะกรรมการธนาकारพิจารณาทบทวนกรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าหมายระยะยาว และแผนธุรกิจ ตลอดจนพิจารณาอนุมัติข้อความที่ใช้ในการสื่อสารความต่อสาธารณะเพื่อมุ่งสู่การปล่อย ก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ดังนี้

1. ธนาकारมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเพื่อเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า และพร้อมสนับสนุนลูกค้าก้าวสู่ เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำสุทธิเป็นศูนย์ เพื่อปลูกฝังหลักการความยั่งยืนในวิถีการดำเนินธุรกิจและการให้บริการลูกค้าของธนาकार
2. ธนาकारมุ่งมั่นให้การสนับสนุนประเทศไทยและลูกค้าของธนาकारที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจทั้งภูมิภาค ในการ ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งยังสนับสนุนความพยายามของประชาคมโลกในช่วงเปลี่ยนผ่าน เข้าสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายความตกลงปารีส
3. ธนาकारมุ่งมั่นเป็นธนาकारแห่งความยั่งยืนชั้นนำของประเทศไทย โดยสนับสนุนด้านการเงินและการลงทุน เพื่อความยั่งยืน เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 1-2 แสนล้านบาท ภายในปี 2573 และจะเป็นผู้บุกเบิกการเสนอ ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
4. ธนาकारกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาकार (ขอบเขต ที่ 1 และ 2) ภายในปี 2573 รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอ ของธนาकारให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย โดยเร่งดำเนินการในส่วนที่เป็นไปได้ให้รวดเร็วขึ้น ด้วยการประเมินโอกาสทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างทันท่วงที และสอดคล้องกับ เทคโนโลยีกฎระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละขณะ

นอกจากนี้ ธนาकारได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการ บริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

□ การกำกับดูแลกิจการ

ธนาकारมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการบริหาร กิจการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาकारแห่งความยั่งยืน โดยในปี 2564 ได้ดำเนินการที่สำคัญ ได้แก่ การทบทวนวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย และค่านิยมหลัก โดยเพิ่มประเด็นการยึดมั่น ในจริยธรรมให้เป็นหนึ่งในค่านิยมหลักของธนาकार และการทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงปรับปรุง

³ รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาकार สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในรายงาน การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ประจำปี 2564

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนให้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ขณะเดียวกัน ธนาคารมุ่งเน้นสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร และอยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกระดับ จึงกำหนดแผนการสื่อสารและให้ความรู้แก่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณของพนักงาน และนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์โดยมิชอบ รวมถึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานผ่านระบบ e-Learning และทำแบบทดสอบความรู้ก่อนลงนาม สื่อความรื่องานเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ตลอดปี เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบและส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติ จัดอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจแก่ผู้บริหารและพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างถูกต้องและเหมาะสม และจัดให้มีการประเมินความเข้าใจเรื่องจรรยาบรรณของพนักงานให้กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ให้บริการสนับสนุนงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ให้บริการสนับสนุนงานของธนาคาร มีความเข้าใจต่อจรรยาบรรณและหลักการที่ธนาคารมุ่งหวัง นอกจากนี้ธนาคารยังได้สนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน และเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริตผ่านการสื่อสารความประจำปีด้วย

3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ในปี 2564 และแนวโน้มในอีก 5 ปีข้างหน้า

ธนาคารกำหนดทิศทางและแผนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจตามครองของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน (Bank of Sustainability) ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิต และทุกธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business) ด้วยแนวทางการให้บริการที่เบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกด้านของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและสังคม เพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อธนาคารกสิกรไทย (KASIKORNBANK) ซึ่งประสานการทำงานร่วมกันระหว่างธนาคารกสิกรไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพ และพันธมิตรทางธุรกิจ

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ธนาคารแห่งความยั่งยืนดังกล่าว ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาขีดความสามารถการแข่งขันในโลกธุรกิจที่มีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นตัวนำ (Beyond Banking and Innovation) เพื่อต่อยอดการดำเนินธุรกิจธนาคารแบบเดิมให้สามารถตอบโจทย์การให้บริการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค และสภาพแวดล้อม โดยกำหนดยุทธศาสตร์ทางธุรกิจที่สำคัญ ดังนี้

- **เป็นผู้นำในการให้บริการชำระเงินในทุกแพลตฟอร์มดิจิทัลและรองรับทุกประเภทของการชำระเงิน ใน Ecosystem ของลูกค้า:** โดยมุ่งพัฒนานวัตกรรมการรับชำระเงินรูปแบบใหม่ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ที่ตอบโจทย์ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลได้ครบวงจรและมีความปลอดภัยเชื่อถือได้ นอกจากนี้ยังใช้ประโยชน์จากการจัดเก็บข้อมูลการใช้บริการเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม
- **ยกระดับการปล่อยสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อบุคคล:** โดยนำข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าและคู่ค้าในห่วงโซ่ธุรกิจ มาวิเคราะห์และคัดกรองลูกค้าที่มีความสนใจและมีศักยภาพในการชำระหนี้ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในช่องทางที่เหมาะสม อาทิ นำเสนอสินเชื่อในช่องทางดิจิทัลเพื่อ

ขยายฐานลูกค้าบุคคลรายเล็ก ร่วมกับการพิจารณาราคาตามความเสี่ยงของลูกค้า เพื่อบริหารจัดการต้นทุน และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **ขยายบริการด้านการลงทุนและการรับประกันภัยไปยังลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการนี้:** สำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายใหญ่ มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาด้านการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และประสานความร่วมมือภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร ส่วนลูกค้ารายเล็ก ธนาคารได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่อำนวยความสะดวกในการลงทุนด้วยตนเอง และมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้ลูกค้าได้ศึกษาอย่างเพียงพอบนต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ
- **เจาะตลาดและขยายการเติบโตทางธุรกิจในประเทศภูมิภาค AEC+3 ด้วยกลยุทธ์การเข้าถึงลูกค้าใน 3 แนวทาง:** ประกอบด้วย
 - (1) รุกขยายสินเชื่อให้กับลูกค้าธุรกิจ (Aggressive Play) โดยอาศัยความได้เปรียบด้านความสัมพันธ์ที่มีกับลูกค้าธนาคาร โดยเฉพาะลูกค้าไทย-จีน ในสาธารณรัฐประชาชนจีน และกลุ่มลูกค้าธุรกิจท้องถิ่นขนาดใหญ่ของประเทศในภูมิภาค AEC
 - (2) ขยายฐานลูกค้าผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรของธนาคารในสาธารณรัฐประชาชนจีน (Mass Acquisition Play) และพัฒนาช่องทางดิจิทัลด้านธุรกรรมทางการเงินของประเทศในภูมิภาค AEC ซึ่งเบื้องต้นมุ่งเน้นลูกค้าในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
 - (3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่รองรับการให้สินเชื่อดิจิทัล (Disruptive Play) โดยประมวลข้อมูลลูกค้าจากการทำธุรกรรมร่วมกับพันธมิตรของธนาคารและการทำธุรกรรมทางการเงินในธนาคาร ซึ่งมีการพัฒนาความสามารถของเครื่องมือการจัดการความเสี่ยง และสามารถต่อยอดเป็นธุรกิจ Lending-as-a-Service ทั้งในสาธารณรัฐประชาชนจีนและสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
- **ยกระดับประสบการณ์บริการและการขาย:** ผ่านการประสานการให้บริการอย่างไร้รอยต่อระหว่างช่องทางบริการของธนาคารกับพันธมิตร เพื่อให้ลูกค้าทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา ด้วยรูปแบบการบริการและการขายที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแบบ End to End เพื่อพัฒนาบริการที่มีคุณค่าเพิ่มสำหรับส่งมอบให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งทรัพยากรบุคคล ข้อมูล การเงิน และเทคโนโลยีเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวอย่างต่อเนื่องตามโครงการ Transformation ทั้ง 8 โครงการ ดังนี้

1. การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้าง Ecosystem ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางขายและให้บริการของธนาคาร เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย
3. การระบุความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแนวทางการป้องกันในเชิงรุก
4. การพัฒนาบริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ
5. การพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน
6. การรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์
7. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น Agile Organization
8. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในระดับภูมิภาค

ทั้งนี้ ธนาคารมีแนวทางการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ ด้วยการกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและมีความต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการเป็นผู้นำ (Purposeful and Practical Leadership) และวัฒนธรรมองค์กร

ธนาคารกสิกรไทย (K-Culture) เพื่อหลอมรวมเป็นทัศนคติและพฤติกรรมของคนในองค์กรที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ด้วยค่านิยมที่ยึดถือลูกค้าคือหัวใจ (Customer at Heart) ปฏิบัติงานอย่างว่องไวคล่องตัว (Agility) ร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) สร้างสรรค์อย่างยั่งยืน (Innovativeness) และยึดมั่นในจริยธรรม (Integrity) ควบคู่ไปกับการสร้างแบบแผนที่แข็งแกร่งบนความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ได้แก่ ลูกค้า สาธารณชน นักลงทุน องค์กรต่าง ๆ สื่อสารมวลชน รวมถึงพนักงานของธนาคาร

ในส่วนของการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจ ธนาคารเน้นให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ

(1) **กลุ่มลูกค้าบุคคล** ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง: โดยมุ่งเน้นการใช้และวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ได้ เป็นรายปัจเจกบุคคล ผ่านกลยุทธ์การผสมผสานช่องทางบริการที่สาขาธนาคารและช่องทางดิจิทัลอย่างไร้รอยต่อ เพื่อนำเสนอประสบการณ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า รวมทั้งสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) จากการร่วมมือกับพันธมิตรในธุรกิจต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย ครอบคลุมชีวิตทุกด้านของลูกค้า และสร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวสู่การเติบโตของธุรกิจที่ยั่งยืน โดยเฉพาะการขยายโอกาสการเข้าถึงบริการสินเชื่อของลูกค้ารายย่อยผ่านช่องทางของธนาคารและพันธมิตร ตลอดจนการขยายการส่งเสริมการออมและลงทุนสู่ประชาชนในวงกว้างขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการไพรเวทแบงก์ที่เทียบเท่ามาตรฐานสากลใน 3 ด้านหลัก คือ การให้คำแนะนำ ผลิตภัณฑ์ และการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูงในทุกมิติแบบครบวงจร ตั้งแต่การวางแผนทรัพย์สิน การต่อยอดความมั่งคั่ง การเก็บรักษา จนถึงการส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่น

(2) **กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ** เป็นธนาคารเพื่อลูกค้าเอสเอ็มอี: โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบครบวงจร (Total Solution Provider) และขยายฐานลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ภายใต้การบริหารจัดการคุณภาพสินทรัพย์อย่างระมัดระวัง เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าและธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ผ่านการประสานงานระหว่างผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าที่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร กับผู้ให้บริการในพื้นที่สาขาซึ่งมีความเข้าใจในธุรกิจและความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการใช้นวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้า โดยครอบคลุมถึงการให้องค์ความรู้และการสร้างเครือข่ายลูกค้า

(3) **กลุ่มลูกค้าบริษัท** ตอบโจทย์ทุกความต้องการทางธุรกิจแบบรอบด้าน: โดยให้การสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าทั้งด้านเงินทุน และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อช่วยให้ลูกค้าได้ต้นทุนที่ดีที่สุดภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ตลอดจนการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกรูปแบบ ควบคู่ไปกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ทุกฝ่ายในระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ทั้งต่อกิจการ คู่ค้า เจ้าของกิจการ และพนักงาน ซึ่งช่วยยกระดับการบริหารจัดการธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของธนาคารให้สามารถคงความเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าใช้บริการ





นอกจากนี้ เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจได้อย่างทันท่วงที ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนกำหนดหลักการและนโยบายในการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งยังคำนึงถึงความพร้อมในการรองรับแนวโน้มนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับดูแลอื่นกำหนดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีความสามารถในการดำเนินการตามมาตรฐานต่าง ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพและนำองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานธุรกิจ (The K-Strategy)

KASIKORNBANK Vision, Purpose and Culture

Vision	BANK of SUSTAINABILITY			
	"KASIKORNBANK aims to be the most innovative, proactive, and customer centric financial institution, delivering world class financial services and sustainable value for all stakeholders by harmoniously combining technology and talent"			
Purpose	To Empower Every Customer's Life and Business			
Customer Promise	Total Solution	Attentive & Inclusive	Any Time & Any Where	Trustworthy
K-Culture	A PIONEER FOR THE BETTER, A STEP AHEAD FOREVER			
	Customer at Heart / Collaboration / Agility / Innovativeness / Integrity			
Leadership	PURPOSEFUL and PRACTICAL LEADERSHIP			

K-Strategy aims to be sustainable and the most customer-empowerment bank

Purpose	To Empower Every Customer's Life and Business			
Sustainable Development	Sustainability			
	ESG	Beyond Banking & Innovation	Strong Brand	
Growth Strategy				
	Dominate Digital Payment	Reimagine Commercial & Consumer Lending	Democratize Investment & Insurance	Penetrate Regional Market
	Strengthen Harmonized Sales and Service Experience			
	Improve Value-Based Productivity			
Key Capabilities	8 TRANSFORMATION JOURNEYS			
	1. Ecosystem Partnership & Harmonized Channel	2. Intelligent Lending	3. Proactive Risk & Compliance Management	4. Regional Payment & Settlement
	5. Data Analytics	6. Cyber Security	7. Performing Talent and Agile Organization	8. Modern World Class Technology Capability

3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ยังคงดำเนินยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตระหนักถึงผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่มีต่อลูกค้าแตกต่างกันตามลักษณะธุรกิจและระดับรายได้ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเร่งให้เกิดการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารให้ความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อให้สามารถประคองชีวิตและธุรกิจได้ท่ามกลางความไม่แน่นอน รวมถึงมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วยความใส่ใจในทุกความต้องการของลูกค้าและสังคมอย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา เพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า และเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ

■ กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารมุ่งเน้นการใช้และวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า โดยผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอหลักดังนี้

ลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง: ธนาคารได้นำความเชี่ยวชาญด้านการลงทุนเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความสุขและชีวิตที่ไร้กังวลให้กับลูกค้า ตามปรัชญาการให้บริการเพื่อความมั่งคั่งที่สมบูรณ์ (Perfect Wealth) โดยได้พัฒนาช่องทางออนไลน์ KPB YouTube Channel เพื่อให้สามารถส่งมอบข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วภายใต้ข้อจำกัดของสถานการณ์โรคโควิด 19 ด้วยบริการใหม่ KPB What's Next วิดีโอขนาดสั้นที่สรุปสถานการณ์การลงทุนพร้อมทั้งคำแนะนำการลงทุนที่เหมาะสมเป็นรายสัปดาห์ และ KPB Game Changer ที่บอกเล่าเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) และอุตสาหกรรมแห่งโลกอนาคตสำหรับการสร้าง S-Curve ใหม่ให้กับการลงทุน ขณะเดียวกันยังจัดให้มีไพรเวทแบงเกอร์ที่มีความเชี่ยวชาญในการลงทุนสำหรับให้คำปรึกษากับลูกค้าที่มีความต้องการพิเศษเพื่อก้าวสู่ความมั่งคั่งที่สมบูรณ์

ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้สานต่อกลยุทธ์หลัก “3S” ในการบริการ KBank Private Banking (KPB) โดยมุ่งนำเสนอรูปแบบการลงทุนที่สอดคล้องกับเป้าหมายของลูกค้าและสถานการณ์ในแต่ละขณะ ท่ามกลางความท้าทายจากความไม่แน่นอนของตลาดการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ประกอบด้วย

1. Sustainability: การลงทุนในธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างผลตอบแทนระยะยาวที่มีความยั่งยืน โดยนำเสนอกองทุนเปิดเค Sustainable Long-Short ห้ามขายผู้ลงทุนรายย่อย (K-SUSTAIN-UI) ที่ลงทุนในธุรกิจที่มุ่งเน้นไปสู่ความยั่งยืน ร่วมกับการผลักดันกองทุนยั่งยืนเดิม อาทิ กองทุนเปิดเค พอสซิทีฟ เชนจ์ หุ้นทุน (K-CHANGE) กองทุนเปิดเค โกลบอล ไฮ อิมแพ็ค อีมาติก หุ้นทุน (K-HIT) และกองทุนเปิดเค Climate Transition (K-CLIMATE) นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งสร้างความยั่งยืนในพอร์ตการลงทุนผ่านความร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด และธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ (Lombard Odier) พัฒนากองทุนเปิดเค ออลโรดส์ ห้ามขายผู้ลงทุนรายย่อย (K-ALLROAD-UI) ที่สร้างผลตอบแทนที่สม่ำเสมอได้ในทุกสถานการณ์ และเป็นหนึ่งในกองทุนหลักของพอร์ตการลงทุน K-Alpha ที่ธนาคารแนะนำลูกค้าเพื่อสร้างผลตอบแทนที่สม่ำเสมอในระยะยาว

2. Sharing: การบริหารจัดการสินทรัพย์ในองค์กรสาธารณะกุศลเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคม โดยในปี 2564 ธนาคารได้สนับสนุนมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลมากกว่า 100 แห่ง ให้สามารถดำเนินกิจกรรม บริหารองค์กร และจัดการเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. S-Curve: นำเสนอรูปแบบการลงทุนใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสการได้รับผลตอบแทนที่ดีให้แก่ลูกค้า โดยธนาคารได้แนะนำหุ้นกู้อนุพันธ์ (Structured Note) เป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการลงทุนที่เหมาะสมภายใต้ภาวะตลาดหุ้นปรับตัว

ในช่วงแคบ (Sideway) รวมทั้งแนะนำทางเลือกอื่นในการลงทุนนอกตลาดทุน และผลิตภัณฑ์กองทุนรวมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ที่มีความผันผวนต่ำ

ลูกค้าบุคคลพิเศษ: นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองตลอดชีพ 80/4 ที่ให้ความคุ้มครองระยะยาวแต่จ่ายเบี้ยระยะสั้นสำหรับลูกค้าที่มีศักยภาพในการออมและต้องการสร้างหลักประกันให้ครอบครัว โดยมีเงินคืนร้อยละ 1 ของทุนประกันตั้งแต่ปีที่ 4 ของสัญญาจนครบกำหนด

ลูกค้าบุคคลระดับกลางและกลุ่มลูกค้าบุคคลทั่วไป: นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้

- ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพป่วยมีจ่าย: โดยเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพที่มีเบี้ยประกันต่ำลงเมื่อเทียบกับแผนประกันอื่น แต่ให้ความคุ้มครองทั้งค่ารักษาพยาบาลในกรณีผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก ตลอดจนวงเงินคุ้มครองชดเชยการขาดรายได้ ซึ่งครอบคลุมถึงการเจ็บป่วยจากโรคโควิด 19 โดยลูกค้าสามารถสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วยตนเอง
- บัตรเดบิต KBank x PEANUTS: นำเสนอรูปลักษณะการ์ตูนคาแรคเตอร์เพื่อขยายฐานผู้ถือบัตรเดบิต และสนับสนุนการเปลี่ยนบัตรใหม่ของลูกค้าเดิม โดยผู้สมัครจะได้รับบัตรเดบิต สมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และหน้า K PLUS Theme รวมทั้งนำคะแนน K Point ที่ได้รับจากการสมัครและใช้จ่ายไปแลกกับสินค้าพรีเมียม Snoopy Limited Edition ผ่าน K+ market นอกจากนี้ ลูกค้าใหม่ที่เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ อิเล็กทรอนิกส์ K-eSavings x PEANUTS ยังได้รับดอกเบี้ยเงินฝากสูงสุดร้อยละ 1.50 ต่อปี
- สินเชื่อบุคคล K PAY LATER: เป็นวงเงินเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ สามารถทำรายการสมัครด้วยตนเองในช่องทาง K PLUS โดยได้รับผลอนุมัติภายใน 3 นาที ระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 5 เดือน วงเงินใช้จ่าย 2,000-20,000 บาท และดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี ซึ่งเมื่อได้รับการอนุมัติวงเงิน ลูกค้าสามารถสแกนจ่ายค่าสินค้า/บริการ ผ่านคิวอาร์โค้ดของธนาคารในช่องทาง K PLUS
- บริการใหม่บน K+ market ใน K PLUS: ได้แก่ บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์ไฟฟ้า เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้ผู้ประกอบอาชีพรับส่งอาหารและสร้างรายได้เสริมให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด 19 รวมทั้งส่งเสริมการใช้รถจักรยานยนต์ไฟฟ้าเพื่อช่วยลดมลพิษทางอากาศและสนับสนุนการใช้พลังงานสะอาดในประเทศไทย โดยธนาคารร่วมมือกับบริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด สำนักงานจัดการทรัพย์สินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบริษัท ฟู้ดแพนด้า ประเทศไทย จำกัด นอกจากนี้ ยังร่วมกับห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เปิดให้บริการเลือกซื้อสินค้าผ่าน K+ market บน K PLUS พร้อมทางเลือกในการชำระเงินผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือชำระด้วยคะแนนสะสม K Point และคะแนน The 1
- ส่งเสริมการใช้บัตร YouTrip Multi-Currency Card: โดยเน้นการใช้งานผ่านช่องทางดิจิทัล ระหว่างรอการฟื้นตัวของการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศเมื่อสถานการณ์โรคโควิด 19 คลี่คลาย โดยจัดทำแคมเปญส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสำหรับซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ด้วยกลยุทธ์การกำหนดราคาอัตราแลกเปลี่ยนที่จูงใจและแข่งขันได้ ตลอดจนการยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียมทุกประเภททั้งค่าธรรมเนียมแรกเข้า รายปี และค่าธรรมเนียมการถอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็มในต่างประเทศ
- ส่งเสริมการบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation): โดยสานต่อโครงการ ปีบ e-Donation สุขใจมีใจ ซึ่งธนาคารช่วยสมทบเงินบริจาคอีก 9 บาท สำหรับรายการที่มียอดบริจาคตั้งแต่ 99 บาทขึ้นไป รวมทั้งให้คะแนนสะสม K Point 50 คะแนน แก่ผู้บริจาค e-Donation ผ่าน K PLUS ตั้งแต่ 99 บาทต่อรายการขึ้นไป

■ กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ

ธนาคารมีเป้าหมายเป็นธนาคารเพื่อลูกค้าเอสเอ็มอี โดยมุ่งสนับสนุนลูกค้าผู้ประกอบการแบบครบวงจร (Total Solution Provider) ครอบคลุมทั้งด้านการเงินและนอกเหนือจากเรื่องการเงิน (Beyond Banking Solution) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ลูกค้า ดังนี้

- พัฒนา K Biz เว็บไซต์ธนาคารออนไลน์รูปแบบใหม่ที่ทันสมัยยิ่งขึ้น: เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดการเรื่องเงินได้ครบจบในที่เดียวพร้อมมาตรฐานความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้นเป็นสองเท่า เทียบเท่าบริการบน K PLUS โดยครอบคลุมบริการโอนเงินแบบกลุ่ม บริการจัดการเช็ค บริการรายการเดินบัญชี บริการโอนเงินต่างประเทศ นอกจากนี้ยังกำหนดวงเงินธุรกรรมการโอนเงินได้สูงสุด 5 ล้านบาทต่อวัน และกรณีโอนภายในบัญชีตนเองที่ผู้บริการบน KBiz ได้สูงสุด 30 ล้านบาทต่อวัน
- สินเชื่อเงินด่วนเพื่อธุรกิจผ่าน K PLUS: โดยไม่จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์และบุคคลค้ำประกัน รวมทั้งไม่ต้องมีทะเบียนการค้า รู้ผลอนุมัติทันทีภายใน 15 นาที สามารถรับวงเงินสูงสุด 1 ล้านบาท ผ่อนชำระได้นานสูงสุด 60 เดือน อัตราดอกเบี้ยคงที่สูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี
- ขยายบริการรับชำระเงินบน K PLUS Shop: สำหรับร้านค้าที่มีหน้าร้านและร้านค้าออนไลน์ โดยรองรับการชำระเงินในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และ QR API ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งคิวอาร์โค้ด (Thai QR Payment) คิวอาร์บัตรเครดิต กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของอาลีเพย์และวีแชตเพย์สำหรับชาวจีน รวมถึงการรับชำระด้วยอุปกรณ์รับบัตร mPOS (Mobile Point of Sale) ด้วยมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลบัตรระดับสากล PCI SPoC นอกจากนี้ยังรองรับการสแกนคิวอาร์จ่ายด้วยคะแนนสะสม KPoint และการสแกนคิวอาร์ผ่อนชำระค่าสินค้าด้วย KPAY LATER โดยมีแผนส่งเสริมการตลาด QR ผู้โควิด ไม่ต้องพกเงินสด ไม่ต้องพกบัตร ให้กับร้านค้าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาบริการร้านค้ารับบัตร (K-Merchant): โดยสนับสนุนและขยายจำนวนเครื่องรับบัตร (Android Electronics Data Capture: Android EDC) ให้เพียงพอกับธุรกรรมที่ฟื้นตัวขึ้นหลังการผ่อนคลายมาตรการล็อกดาวน์ในไตรมาสสุดท้าย โดยเฉพาะที่สถานบริการน้ำมันและร้านกาแฟในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้เตรียมความพร้อมจัดระดับความเสี่ยงร้านค้าตามแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Know Your Merchant: KYM) ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ผลตั้งแต่ 1 มกราคม 2565 เพื่อให้ธนาคารมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพในการติดตามความเสี่ยง และสามารถหยุดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันที่
- พัฒนาบริการ Blue CONNECT: ธนาคารร่วมกับ บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) พัฒนาช่องทางการชำระเงินผ่าน Blue CONNECT โดยเปิดให้ลูกค้าสมัครใช้บริการสินเชื่อ K PAY LATER เพื่อชำระค่าน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ผ่าน Blue CONNECT ได้ รวมทั้งอยู่ระหว่างการขยายขอบเขตการใช้วงเงินสินเชื่อไปยังร้านค้าอื่นๆ ในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

■ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารมุ่งตอบใจทุกความต้องการทางธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในมุมของบริษัท คู่ค้า เจ้าของธุรกิจ รวมถึงพนักงาน เพื่อช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนรักษาความเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงให้ความช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจในกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตรการเฉพาะของธนาคาร เพื่อประคองสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

ในปี 2564 ธนาคารนำเสนอบริการในช่องทางออนไลน์ใหม่ ได้แก่ (1) บริการหักภาษี ณ ที่จ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Withholding Tax: e-WHT Solution) โดยระบบจะนำส่งข้อมูลภาษีพร้อมชำระค่าภาษีผ่านธนาคาร เมื่อมีการชำระเงินให้แก่ผู้รับเงินทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและลดต้นทุนของลูกค้า (2) บริการ Payment Link โดยร้านค้าสามารถสร้าง Link การชำระเงินสำหรับให้ลูกค้านำไปชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือ Thai QR พร้อมเพย์ ซึ่งช่วยให้ร้านค้าได้รับทราบผลการชำระเงินทันที (3) พัฒนาบริการ KBank Fleet Card Online Self-Service ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้แทนลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น ขอเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตร ขอระงับบัตร และขอออกบัตรใหม่ เป็นต้น ผ่านระบบออนไลน์ของธนาคาร โดยไม่ต้องใช้ใบคำขอและเอกสารประกอบ

นอกจากนี้ ธนาคารได้ส่งเสริมให้ลูกค้าสมัครใช้บริการและทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้รับความสะดวกและสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์การควบคุมโรคระบาด อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนและประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม อาทิ การทำรายการจ่ายเงินผ่านช่องทาง K-Cash Connect Plus และการออกหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทาง KCONNECT-LG ภายใต้การพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3.4 ช่องทางการให้บริการ

ในปี 2564 เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีทุกที่ทุกเวลาให้กับลูกค้า ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาช่องทางบริการระหว่างออนไลน์และออฟไลน์อย่างไร้รอยต่อ ครอบคลุมทั้งธนาคารกสิกรไทยและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้ร่วมกันพัฒนา Ecosystem ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางหลักเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการอันน่าประทับใจ ภายใต้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1. **เครือข่ายสาขา:** การบริหารจัดการเครือข่ายสาขาในปี 2564 ที่สำคัญ ได้แก่

- **ในประเทศ:** ธนาคารให้ความสำคัญกับทุกช่องทางบริการที่มีคุณค่าและบทบาทในการให้บริการลูกค้าที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการที่เข้ากับวิถีชีวิตประจำวันในทุกที่ทุกเวลาได้อย่างไร้รอยต่อ อีกทั้งยังมุ่งขยายช่องทางให้บริการแต่ละประเภทและการขยายเครือข่ายการให้บริการไปสู่ภูมิภาค รวมทั้งได้รวบรวมสาขาในพื้นที่ทับซ้อนหรือมีปริมาณผู้ใช้บริการน้อย จำนวน 21 แห่ง เพื่อบริหารจัดการสาขาให้มีจำนวนเหมาะสมและครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ ขณะเดียวกันธนาคารยังให้บริการสาขาแบบใหม่ (Hybrid Branch) ที่ให้ลูกค้าทำรายการด้วยตนเองผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 15 แห่ง สาขาคอมมูนิตี้ (K PARK) 5 แห่ง และสาขาขนาดเล็ก (Mini Branch) ที่ให้บริการขั้นพื้นฐานในพื้นที่บริการของพันธมิตรธุรกิจ จำนวน 2 แห่ง นอกจากนี้ยังส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาบริการและกระบวนการภายในสาขา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบริหารต้นทุนอย่างเหมาะสม รวมทั้งสร้างประสบการณ์ด้านการขายและบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการในช่องทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น

ธนาคารได้เพิ่มจุดบริการเคแบงก์ เซอร์วิส ผ่านตัวแทนทางการเงินใหม่ อาทิ ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้า ภายใต้บริษัท ทวียนต์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ร้านขายปลีกเครื่องสำอาง ภายใต้บริษัท เซ็นทรัลและมัทลีโมโตะ คิโยชิ จำกัด ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ภายใต้บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด และห้างเทสโก้ โลตัส ภายใต้บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ทั้งนี้ ธนาคารยังได้ขยายขอบเขตการให้บริการผ่านตัวแทนทางการเงินให้ครอบคลุมธุรกรรมการรับฝากและถอนเงินสด การชำระหนี้ และการยืนยันตัวตนลูกค้า รวมทั้งเพิ่มจุดให้บริการถอนเงินสดจาก KPLUS ผ่านตู้บุญเติม ตลอดจนประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในการให้บริการเคแบงก์ เซอร์วิส แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สำหรับธุรกิจบริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคาร ได้ทยอยเปิดให้บริการในบริเวณสนามบิน และพื้นที่ที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 19 แห่ง และเปิดจุดบริการเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ จำนวน 8 แห่ง หลังจากที่ยุทธศาสตร์โควิด-19 ในประเทศไทยมีแนวโน้มดีขึ้นและหน่วยงานทางการอนุญาตให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาในประเทศไทยได้ในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2564 ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ส่งเสริมการใช้บัตร YouTrip กระเป๋าเงินดิจิทัลรองรับหลายสกุลเพื่อการเดินทาง (Prepaid Multi-Currency Card) ด้วยการจัดโปรโมชั่นกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสำหรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ในช่วงที่ยังไม่มีการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างพัฒนาช่องทางแลกเปลี่ยนเงินรูปแบบใหม่ รวมถึงบริการอื่นที่ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้ใช้จ่าย และครอบคลุมความต้องการของลูกค้านักท่องเที่ยว ในอนาคต

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารมีเป้าหมายเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำแห่งภูมิภาค (Regional Digital Bank) ด้วยความเข้าใจลักษณะตลาดท้องถิ่นในแต่ละประเทศ โดยมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อขยายธุรกิจไปในต่างประเทศ 3 แผน ดังนี้

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

ปัจจุบัน ธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศจำนวน 17 แห่ง ใน 8 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ประเทศญี่ปุ่น และหมู่เกาะเคย์แมน ของสหราชอาณาจักร นอกจากนี้ ธนาคารยังเป็นพันธมิตรกับสถาบันการเงินทั้งในและนอกกลุ่มประเทศ AEC+3 รวม 82 แห่ง ใน 16 ประเทศ

ขณะเดียวกันธนาคารได้ขยายช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศ โดยเปิดให้บริการแล้วใน 2 ประเทศ ดังนี้

- บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) หรือ QR KBank ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว: เป็นบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ภายใต้แนวคิด “สะดวกคนขาย สบายคนซื้อ ทั้งเติมเงิน จ่ายเงิน โอนเงิน และถอนเงิน” โดยในปี 2564 ธนาคารได้เพิ่มฟีเจอร์การโอนเงินระหว่างประเทศ (สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและประเทศไทย) ผ่านระบบ QR KBank รวมทั้งลงพื้นที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคท้องถิ่นเพื่อขยายการบริการให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกขึ้น และมีต้นทุนในการทำธุรกรรมที่ไม่สูง โดยปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน QR KBank กว่า 130,000 ราย เป็นจำนวนธุรกรรมรวม 1.88 ล้านรายการ คิดเป็นมูลค่ากว่า 630,000 ล้านลาวกีบ

นอกจากนี้ ธนาคารเปิดบริการถอนเงินและโอนเงินภายในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารที่ติดตั้งแล้ว จำนวน 30 เครื่อง ซึ่งให้บริการแก่บัตรเอทีเอ็มที่เป็นสมาชิกของ Lao National Payment Network (LAPNeT) ซึ่งปัจจุบันธนาคารเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งเดียวที่เป็นสมาชิก ทั้งนี้ เครื่องเอทีเอ็มดังกล่าวยังให้บริการถอนเงินสดจาก QRKBank ด้วย

- บริการสินเชื่อส่วนบุคคล (Payday Loan) ในราชอาณาจักรกัมพูชา ผ่านแอปพลิเคชัน Wing Mobile: โดยธนาคารให้สินเชื่อส่วนบุคคล (Salary Advance) ผ่านพันธมิตรธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้ชาวกัมพูชาสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อในระบบและลดภาระการกู้ยืมจากสินเชื่อนอกระบบที่มีต้นทุนสูง โดยในระยะแรกเปิดให้บริการแก่ลูกค้าในกรุงเทพมหานครและเมืองกันดาล รวมถึงมีแผนขยายขอบเขตบริการให้ครอบคลุมทั่วราชอาณาจักรกัมพูชาภายใน 2 ปี ปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 4,000 ราย และมียอดสินเชื่อกว่า 950,000 ดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 30 ล้านบาท

สาขาและเครือข่ายบริการทางการเงิน

ในประเทศ	จำนวน (แห่ง)		ต่างประเทศ	จำนวน (แห่ง)	
	ปี 2564	ปี 2563		ปี 2564	ปี 2563
เครือข่ายสาขาธนาคาร ¹⁾	839	860	สาขาธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนต่างประเทศ	6	6
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	67	75	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (สปป.ลาว)	2	2
ศูนย์บริการเคอะวิสดอม	95	95	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด	4	4
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ²⁾	156	167	สาขา	4	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:** ธนาคารมุ่งบริหารจัดการติดตั้งเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมพื้นที่บริการและเพียงพอกับความต้องการลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องเพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงบริการของธนาคาร ด้วยการเพิ่มเมนูการสมัครสินเชื่อบนเครื่องเอทีเอ็ม และในกรณีที่ถูกค้ำมีเงินเหลือในบัญชีไม่พอกับยอดที่ต้องการถอนระบบจะแสดงคิวอาร์โค้ดให้ลูกค้าสแกนสมัครสินเชื่อได้ทันที ขณะเดียวกัน ยังอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บกพร่องทางการมองเห็นด้วยปุ่มกดพิเศษ และมีตัวเลือกภาษาที่แตกต่างกันสำหรับกลุ่มลูกค้าต่างชาติ โดยสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมด้วยตนเอง

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (เครื่อง)	
	ปี 2564	ปี 2563
Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	10,911	10,981
K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	8,960	8,389
K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	1,951	2,592
K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	979	1,004
เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ	8	9

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง:** ธนาคารมุ่งพัฒนาแพลตฟอร์มทางการเงินให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการและรักษาความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้งที่มีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย โดยเชื่อมต่อบริการทางการเงินของธนาคารกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจในทุก Ecosystem และพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่สามารถรองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- 1) **K PLUS:** มุ่งสู่การเป็นแพลตฟอร์มทางการเงินที่เชื่อมต่อข้อมูลกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อเชื่อมโยงทุกมิติการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบ ด้วยการนำเสนอบริการใหม่ที่ตอบโจทย์ทุกจังหวะการใช้ชีวิตและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในทุกที่ทุกเวลา โดยการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้
 - **บริการสมัครสินเชื่อด้วยตนเอง:** ได้แก่ สินเชื่อเงินด่วน Xpress Loan บัตรเงินด่วน Xpress Cash และบัตรเครดิตกสิกรไทย โดยสามารถรับทราบผลการพิจารณาอนุมัติอย่างรวดเร็ว
 - **K PAY LATER:** วงเงินสินเชื่อเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ที่ให้ทางเลือกในการผ่อนชำระเป็นรายงวด สมัครบริการและใช้จ่ายผ่านช่องทาง KPLUS โดยไม่ต้องใช้เอกสาร
 - **สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระเงินด้วยคะแนนสะสม K Point:** สำหรับร้านค้าที่รองรับ Standard Thai QR และสามารถสแกนจ่ายด้วยคะแนน KPoint ร่วมกับการตัดเงินในบัญชีได้ที่ร้าน K PLUS Shop
 - **พัฒนาพีเอชอีซีธุรกรรมการเงินต่างประเทศ:** ให้รองรับสกุลเงินเยนประเทศญี่ปุ่น และสกุลหยวนของสาธารณรัฐประชาชนจีนตามแผนการยกระดับบริการให้รองรับสกุลเงินของประเทศในภูมิภาค AEC+3
 - **พัฒนาบริการพร้อมเพย์-เพย์นาว (PromptPay-PayNow):** รองรับการเงินจากประเทศไทย ไปยังสาธารณรัฐสิงคโปร์แบบทันทีด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ (PayNow ID) ที่ลงทะเบียนไว้
 - **บริการ K PLUS Lobby:** เปิดให้ลูกค้าที่ไม่มีบัญชีกับธนาคารเข้าสำรวจและทดลองใช้พีเอชอีซีบน K PLUS รวมทั้งค้นหาสินค้าราคาพิเศษบน K+ market ได้
 - **บริการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์มือถือได้ด้วยตนเอง:** โดยไม่ต้องยกเลิกและสมัครใช้บริการใหม่
- 2) **K-Cyber:** มุ่งให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรสูง พร้อมด้วยระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศในระดับมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง
- 3) **K-Payment Gateway:** มุ่งพัฒนาบริการให้รองรับร้านค้าออนไลน์ทุกประเภทธุรกิจและทุกอุปกรณ์การเชื่อมต่อบริการ ทั้งโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ 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 (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, และ LINE):** พัฒนาบริการช่องทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยได้เพิ่มการแจ้งเตือนรายการเงินเข้าและเงินออกที่แสดงรายละเอียดของรายการผ่านแอปพลิเคชัน LINE นอกเหนือจากบริการค้นหาและสอบถามข้อมูล

ผลิตภัณฑ์/บริการ โปรโมชัน ความรู้ทางการเงิน ตลอดจนข้อมูลข่าวสารของธนาคาร อาทิ โครงการ
กสิกรไทยรวมใจสู้ภัยโควิด 19 โครงการร่วมด้วยช่วยภัย การนำเสนอสินเชื่อบุคคล การประชาสัมพันธ์
แอปพลิเคชัน FinVest และ Blue CONNECT รวมทั้งการแนะนำธุรกรรมการเงินต่างประเทศและ
การลงทุนของธนาคาร

- 5) **บริการ Platform อื่น:** พัฒนาแพลตฟอร์มทางการเงินสำหรับพันธมิตรธุรกิจของธนาคารใช้เป็น
ช่องทางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ และธุรกรรมอื่น โดยสามารถนำไปปรับใช้ได้หลากหลายธุรกิจ
 อาทิ
- KBank Open API: บริการที่ให้พันธมิตรธุรกิจสามารถเชื่อมต่อเพื่อใช้งานฟีเจอร์ทางการเงินของ
ธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของพันธมิตรธนาคารกับลูกค้า ซึ่งรองรับการใ้
งานที่หลากหลาย ได้แก่ การรับชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด การรับชำระเงินออนไลน์ บริการเงินโอน
ต่างประเทศเข้า การใช้ข้อมูลร่วมกัน และการยืนยันรายการใช้จ่าย
 - National Digital ID (NDID) Service: บริการยืนยันตัวตนในรูปแบบดิจิทัล เพื่อสมัครหรือใช้บริการ
ของภาครัฐและภาคเอกชน โดยอยู่ระหว่างให้บริการภายใต้ Regulatory Sandbox ของธนาคาร
แห่งประเทศไทย
 - RP (Relying Party) Proxy: บริการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลางสำหรับการยืนยันและพิสูจน์ตัวตน
(NDID Platform) โดยอยู่ระหว่างให้บริการภายใต้ Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย
 - Face API: บริการเปรียบเทียบใบหน้า เพื่อสนับสนุนพันธมิตรของธนาคารในการทำธุรกรรม เช่น
การยืนยันตัวตนในการสมัครบริการ หรือการเข้าออกอาคาร เป็นต้น

- **บริการ K-Contact Center:** ธนาคารมุ่งยกระดับขีดความสามารถของศูนย์ให้บริการ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหา
แก่ลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร และส่งมอบประสบการณ์เหนือความคาดหมายเพื่อเป็นอันดับหนึ่งในใจลูกค้า รวมทั้งต่อ
ยอดสู่การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ท่ามกลางข้อจำกัดการให้บริการจากการมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของ
ของโรคโควิด 19 และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยการดำเนินการที่สำคัญมีดังนี้

- 1) **พัฒนาโปรแกรมตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot):** ขยายขอบเขตความสามารถในการให้ข้อมูล
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการให้ครอบคลุม แม่นยำและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) **บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Voice Call) บน K PLUS:** เพิ่มช่องทางการติดต่อใหม่
ที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูง ด้วยระบบการยืนยันตัวตนลูกค้าผ่าน K PLUS ซึ่งช่วยให้ลูกค้าได้รับ
ความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระค่าบริการ โดยเฉพาะลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ
- 3) **พัฒนาองค์ความรู้สำหรับพนักงาน:** เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 4) **พัฒนากระบวนการบริหารจัดการแก้ไขปัญหา:** ให้สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าทุกกลุ่มทั้ง
ออนไลน์และออฟไลน์ได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว รวมทั้งช่วยบรรเทาผลกระทบต่อลูกค้า ตลอดจน
บรรเทาความตื่นตระหนกและข่าวลือในเชิงลบ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมธนาคารและ
เสถียรภาพของระบบการเงิน

3.5 รางวัลเกียรติคุณ

การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยในปี 2564 ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังรางวัลสำคัญที่ได้รับต่อไปนี้

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย
รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย
<ul style="list-style-type: none">9 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: Best Retail Bank – Thailand รางวัล Winner: Best Digital Bank – Thailand (LINE BK Powerd by KBank) รางวัล Winner: Outstanding Omni-channel Integration by a Retail Bank (K Check ID) รางวัล Winner: Outstanding Innovation in Digital CX - Investment Product/Service และรางวัล Winner: Outstanding Innovation in Digital CX – Platform/Website7 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 และรางวัล Rank#1 The Thai Baht Bond Research5 รางวัล จากนิตยสาร Alpha Southeast Asia ได้แก่ รางวัล Best Cash Management Bank รางวัล Best FX Bank for Retail Clients รางวัล Best FX Bank for Structured Product: Commodities, Credit, Equity, FX and Multi-Assets รางวัล Best Corporate Treasury Sales and Structuring Team และรางวัล Best FX Bank for Retail Clients5 รางวัล จากวารสาร Retail Banker International ได้แก่ รางวัล Winner- Best Retail Bank Thailand รางวัล Winner- Excellence in Service Innovation สำหรับโครงการ Facebook Pay ร่วมกับโครงการ Employee Chatbot & Knowledge Management รางวัล Highly Commended Achievement- Best Payment Innovation รางวัล Highly Commended Achievement- Best Social Media Marketing Campaign และรางวัล Highly Commended Achievement- Excellence in SME Banking สำหรับโครงการ Facebook Pay5 รางวัล จาก International Data Corporation ได้แก่ รางวัล Thailand IDC Future Enterprise of The Year รางวัล Thailand Best in Future of Digital Infrastructure รางวัล Thailand Best in Future of Industry Ecosystem รางวัล Regional IDC Future Enterprise of the year (IDC Future Enterprise Award 2021) และรางวัล Retail Outward Remittance Infrastructure (IDC Future Digital Infrastructure)4 รางวัล จากสมาคมตราสารหนี้ไทย ได้แก่ รางวัล Most Prominent Fund House in Corporate Bond Market ได้รับเป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน รางวัล Best Bond House รางวัล Top Underwriting Bank และรางวัล Best THOR Engagement4 รางวัล จากวารสาร The Asian Banker ได้แก่ รางวัล Best Retail Bank in Thailand เป็นปีที่ 12 ติดต่อกัน รางวัล Best Merchant Service (Facebook Pay) รางวัล Best Mobile Banking Service (K PLUS) และรางวัล Best Digital Lending Service in Thailand (LINE BK)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 Year2 รางวัล จากนิตยสาร Private Banker International ได้แก่ รางวัล Highly Commended: Outstanding Private Bank-Southeast Asia และรางวัล Highly Commended: Best Bank for Sustainability and ESG leadership2 รางวัล จากวารสาร Global Finance ได้แก่ รางวัล Best Consumer Digital Bank in Thailand และรางวัล Best Trade Finance Award 20222 รางวัล จาก Human Resources Online ได้แก่ รางวัลเหรียญทองประเภท Excellence in Leadership Development ด้าน Talent Development Journey และรางวัลเหรียญเงินประเภท Excellence in Innovative Use of HR Tech ด้านการใช้นวัตกรรมของ HR Technologyรางวัล Best Private Bank in Thailand ได้รับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน จากนิตยสาร The Bankerรางวัล Thai Digital Champion for Cultural Transformation จาก สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย

รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

- รางวัลเกียรติยศสูงสุด สถานประกอบการกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน เป็นปีที่ 16 ติดต่อกัน จากกระทรวงแรงงาน
- รางวัล การประเมินแนวทางในการดูแลพนักงานในช่วงสถานการณ์โควิด 19 จากสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 กระทรวงแรงงาน

รางวัลสำหรับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด

- 4 รางวัล จากนิตยสาร Morningstar ได้แก่ รางวัล Best Fund House - Domestic Equity ได้รับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน 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
- 2 รางวัล จากนิตยสาร The Asset ได้แก่ รางวัล Top Investment Houses in Asian Local Currency Bond (Rank 1) ได้รับเป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน และรางวัล บลจ.ยอดเยี่ยมแห่งปี (Best Asset Management Company Award 2021) ได้รับเป็นปีที่ 4

รางวัลสำหรับบริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด

- 3 รางวัล จากวารสาร The Digital Banker ได้แก่ รางวัล Winner: Best Fintech for Digital CX - Personal Finance รางวัล Winner: Best Pure-Play Digital Account และรางวัล Winner: Outstanding Marketing Initiative for a New Product (LINE BK)
- รางวัล Winner: Bank + NewTech category (LINE BK) จาก Capgemini ร่วมกับ Efma

4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

4.1 ผลการดำเนินงาน

เศรษฐกิจไทยในปี 2564 ยังคงอยู่ภายใต้แรงกดดันของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ภายใต้บริบทของการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจที่ยังเปราะบาง เนื่องจากการฟื้นตัวที่ยังไม่กระจายไปทั่วถึงทุกภาคเศรษฐกิจ อันเป็นโจทย์สำคัญที่ทางการและสถาบันการเงินยังจำเป็นต้องร่วมช่วยเหลือและดูแลเพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจไทยสามารถฟื้นตัวได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภาคธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว รวมถึงรายได้ของแรงงานบางกลุ่มที่ยังไม่กลับมา

ผลการดำเนินงานสำหรับปี 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 38,053 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 8,566 ล้านบาท หรือร้อยละ 29.05 ส่วนหนึ่งเกิดจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss : ECL) จำนวน 40,332 ล้านบาท ซึ่งลดลงจากปีก่อนจำนวน 3,216 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.38 โดยมีอัตราส่วนค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อโดยคุณภาพ (Coverage ratio) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 สูงขึ้นเป็นร้อยละ 159.08 จากระดับร้อยละ 149.19 ณ สิ้นปี 2563 ซึ่งสะท้อนหลักความระมัดระวังและสอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละขณะ รวมทั้งการดำเนินการเชิงรุกของธนาคารและบริษัทย่อยในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านมาตรการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิดเพื่อรองรับความไม่แน่นอนของสภาวะเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์โรคโควิด 19 ที่เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสสายพันธุ์โอมิครอนขึ้นในช่วงปลายปี 2564

กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและภาษีเงินได้สำหรับปี 2564 มีจำนวน 92,305 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 7,410 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.73 ตามการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิจำนวน 10,368 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.51 สอดคล้องกับการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ ทั้งจากการขยายสินเชื่อใหม่ตามยุทธศาสตร์ของธนาคารแก่ลูกค้าที่มีศักยภาพ และการให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่องตามมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้กลับมาดำเนินธุรกิจได้ปกติ รวมทั้งลูกค้าบางส่วนยังอยู่ภายใต้มาตรการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ทำให้ธนาคารยังคงต้องมีการบริหารจัดการดอกเบี้ยค้างรับอย่างต่อเนื่อง โดยอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.21 ขณะที่รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยลดลงจำนวน 1,910 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.17 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของรายได้จากการจำหน่ายหลักทรัพย์ และรายได้สุทธิจากการรับประกันภัย ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 2,312 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.01 ส่วนใหญ่มาจากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนและค่านายหน้ารับจากการซื้อขายหลักทรัพย์ สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 1,048 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.50 จากการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ในขณะที่ค่าใช้จ่ายลดลงในรายการค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายกิจกรรมทางการตลาด โดยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 43.49

สรุปผลการดำเนินงาน ปี 2564

(หน่วย: ล้านบาท)

	ปี 2564	ปี 2563	การเปลี่ยนแปลง	
			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	119,390	109,022	10,368	9.51
รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย	43,959	45,869	(1,910)	(4.17)
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	163,349	154,891	8,458	5.46
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	71,044	69,996	1,048	1.50
ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	40,332	43,548	(3,216)	(7.38)
กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)	38,053	29,487	8,566	29.05
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท) ¹⁾	15.77	12.42	3.35	26.97

¹⁾ กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน = กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร) หักผลตอบแทนของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายทุนหลังหักภาษีเงินได้
หารด้วยจำนวนหุ้นสามัญถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในปี 2564 และปี 2563 มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2564	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)
กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA)	0.98	0.85	0.13
กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) ²⁾	8.44	7.10	1.34
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM)	3.21	3.27	(0.06)
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	43.49	45.19	(1.70)

²⁾ กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) = กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร) หักผลตอบแทนของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายทุนหลัง
หักภาษีเงินได้ หารด้วยส่วนของผู้ถือหุ้นของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายทุนเฉลี่ย

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2564	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)
เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต ³⁾			
ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁴⁾	7.27	7.80	(0.53)
เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตและ			
เงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต ⁵⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁴⁾	11.09	11.81	(0.72)
เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ ⁶⁾ ต่อเงินให้สินเชื่อ ⁷⁾	3.76	3.93	(0.17)
ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ⁸⁾			
ต่อเงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ	159.08	149.19	9.89
เงินให้สินเชื่อ ⁹⁾ ต่อเงินรับฝาก	93.20	95.73	(2.53)
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น ¹⁰⁾	18.77	18.80	(0.03)
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ¹⁰⁾	16.49	16.13	0.36

³⁾ เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงิน
ที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต

⁴⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงิน และดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

⁵⁾ เงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต

⁶⁾ เงินให้สินเชื่อด้อยคุณภาพ (NPL gross) ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงินด้อยคุณภาพ ซึ่งไม่รวมเงินให้
สินเชื่อเพื่อซื้อหลักทรัพย์ และเงินให้สินเชื่อของธุรกิจประกันชีวิต

⁷⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และเงินให้สินเชื่อแก่สถาบันการเงิน

- ⁸⁾ รวมค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของภาระผูกพันวงเงินสินเชื่อและสัญญาค้ำประกันทางการเงิน เงินรับฝากสถาบันการเงิน เงินลงทุน และสินทรัพย์ทางการเงินอื่น
- ⁹⁾ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้
- ¹⁰⁾ อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทย

□ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับปี 2564 จำนวน 119,390 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 10,368 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.51 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจำนวน 7,745 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.00 ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ ทั้งจากการให้สินเชื่อใหม่ตามยุทธศาสตร์ของธนาคารแก่ลูกค้าที่มีศักยภาพ และการให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่องตามมาตราการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้กลับมาดำเนินธุรกิจได้ปกติ รวมทั้งลูกค้าบางส่วนที่ยังอยู่ภายใต้มาตรการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ทำให้ธนาคารยังคงต้องมีการบริหารจัดการดอกเบี้ยค้างรับอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้รายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนเพิ่มขึ้นจำนวน 964 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.44 ตามการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินลงทุนเฉลี่ย ในขณะที่รายได้ดอกเบี้ยรับจากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินลดลงจำนวน 1,040 ล้านบาท หรือร้อยละ 33.33 จากการลดลงของอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยและปริมาณธุรกรรมเฉลี่ย ส่วนค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยลดลงจำนวน 2,546 ล้านบาท หรือร้อยละ 13.71 โดยหลักเป็นผลจากการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินรับฝากกลาง

สำหรับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) ปี 2564 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.21 ลดลงจากปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.27

(หน่วย: ล้านบาท)

	ปี 2564	ปี 2563	การเปลี่ยนแปลง	
			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ย				
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	2,078	3,118	(1,040)	(33.33)
เงินรับฝาก	(830)	179	(1,009)	(564.45)
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	1,214	736	478	65.03
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	1,694	2,203	(509)	(23.11)
เงินลงทุน	22,675	21,711	964	4.44
เงินลงทุนเพื่อค้า	148	156	(8)	(5.21)
เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม				
ผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น	3,954	4,040	(86)	(2.12)
เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่าย	18,608	17,492	1,116	6.37
อื่นๆ	(35)	23	(58)	(252.06)
เงินให้สินเชื่อ	104,579	96,834	7,745	8.00
การให้เข้าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	6,073	5,913	160	2.71
อื่นๆ	9	16	(7)	(45.12)
รวมรายได้ดอกเบี้ย	135,414	127,592	7,822	6.13
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	16,024	18,570	(2,546)	(13.71)
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	119,390	109,022	10,368	9.51
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	3.64	3.83		(0.19)
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	0.59	0.78		(0.19)
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)	3.21	3.27		(0.06)

□ รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยสำหรับปี 2564 จำนวน 43,959 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนจำนวน 1,910 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.17 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของรายได้จากการจำหน่ายหลักทรัพย์ และรายได้สุทธิจากการรับประกันภัย ซึ่งเป็นไปตามภาวะของธุรกิจประกันชีวิต ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของค่าธรรมเนียมรับจากการจัดการกองทุน และค่านายหน้ารับจากการซื้อขายหลักทรัพย์ซึ่งเป็นไปตามภาวะตลาด

(หน่วย: ล้านบาท)

	ปี 2564	ปี 2563	การเปลี่ยนแปลง	
			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย				
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	48,628	45,699	2,929	6.41
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	13,312	12,695	617	4.86
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ	35,316	33,004	2,312	7.01
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่				
วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	5,539	8,119	(2,580)	(31.78)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเงินลงทุน	817	1,308	(491)	(37.54)
ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	(694)	(193)	(501)	(259.12)
รายได้เงินปันผล	3,310	2,384	926	38.81
รายได้เบี้ยประกันภัยรับสุทธิ	69,360	72,129	(2,769)	(3.84)
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	1,290	1,683	(393)	(23.36)
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	70,979	72,565	(1,586)	(2.19)
รวมรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย	43,959	45,869	(1,910)	(4.17)

□ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในปี 2564 จำนวน 71,044 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 1,048 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.50 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าใช้จ่ายในโครงการที่ธนาคารช่วยเหลือลูกค้า ในขณะที่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายในการจัดการหนี้ และค่าใช้จ่ายทางการตลาดลดลง ซึ่งเป็นผลจากการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ทำให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) อยู่ที่ร้อยละ 43.49 ลดลงจากปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 45.19

(หน่วย: ล้านบาท)

	ปี 2564	ปี 2563	การเปลี่ยนแปลง	
			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	34,481	32,143	2,338	7.27
ค่าตอบแทนกรรมการ	146	160	(14)	(8.53)
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	11,345	12,165	(820)	(6.74)
ค่าภาษีอากร	5,443	5,088	355	6.98
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	19,629	20,440	(811)	(3.97)
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	71,044	69,996	1,048	1.50
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้				
จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	43.49	45.19		(1.70)

□ เงินให้สินเชื่อจัดชั้น และผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

● เงินให้สินเชื่อจัดชั้น

ธนาคารจัดชั้นคุณภาพสินเชื่อเป็น 3 ระดับตาม TFRS 9 ซึ่งเงินให้สินเชื่อระดับที่ 2 จะครอบคลุมถึงเงินให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตที่สูงขึ้นจากวันแรกที่ธนาคารให้สินเชื่อแต่ยังไม่ถึงระดับที่มีการด้อยคุณภาพ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และสถาบันการเงินรวมจำนวน 2,776,890 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (ไม่รวมสถาบันการเงิน) ที่รวมดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระรวมทั้งค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น มีดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 ธ.ค. 2564		31 ธ.ค. 2563	
	เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ¹⁾	ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ¹⁾	ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
ระดับที่ 1 เงินให้สินเชื่อที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต	2,130,347	47,459	1,951,216	42,954
ระดับที่ 2 เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต	201,878	51,060	201,382	49,439
ระดับที่ 3 เงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต	106,187	46,253	103,495	42,000
รวม	2,438,412	144,772	2,256,093	134,393

¹⁾ รวมเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ และดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่ออยู่ที่ร้อยละ 7.27 และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิตและเงินให้สินเชื่อที่มีการด้อยค่าด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่ออยู่ที่ร้อยละ 11.09 ปรับตัวดีขึ้นจากระดับร้อยละ 7.80 และ 11.81 ตามลำดับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

- **เงินให้สินเชื่อสำหรับลูกหนี้ที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข**

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการทำสัญญาที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของลูกหนี้ด้วยคุณภาพและลูกหนี้ที่ยังไม่ด้วยคุณภาพแต่มีส่วนสูญเสีย โดยไม่รวมลูกหนี้ที่เข้ามาตราการช่วยเหลือของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมียอดเงินให้สินเชื่อตามบัญชีก่อนการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในปี 2564 จำนวน 4,337 ล้านบาท และมีผลขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขจำนวน 506 ล้านบาท

- **ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น**

ธนาคารและบริษัทย่อยมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับปี 2564 จำนวน 40,332 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนจำนวน 3,216 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.38 โดยที่ยังคงนโยบายตั้งสำรองภายใต้หลักความระมัดระวังและการประเมินสถานการณ์ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด รวมทั้งรองรับการดำเนินการเชิงรุกในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านมาตรการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 1.73 ลดลงจากปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 2.05 และอัตราส่วนค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 สูงขึ้นเป็นร้อยละ 159.08 จากร้อยละ 149.19 ณ สิ้นปี 2563

ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

(หน่วย: ล้านบาท)

	2564	2563	การเปลี่ยนแปลง	
			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	40,332	43,548	(3,216)	(7.38)
อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	1.73	2.05		(0.32)

ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จำนวน 144,772 ล้านบาท

— **เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพและทรัพย์สินรอการขาย**

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 104,036 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.76 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ จำนวน 101,200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.81 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่	31 ธ.ค. 2564	31 ธ.ค. 2563
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	104,036	101,007
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.76	3.93
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	101,200	98,221
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.81	3.94

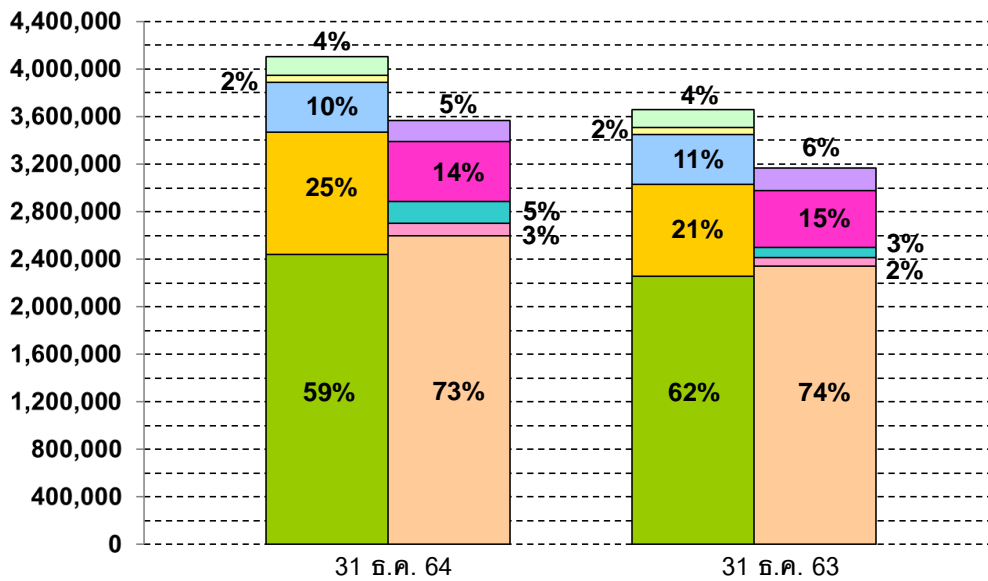
ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายสุทธิ จำนวน 42,314 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.03 ของสินทรัพย์รวม

4.2 สถานะทางการเงิน

โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)



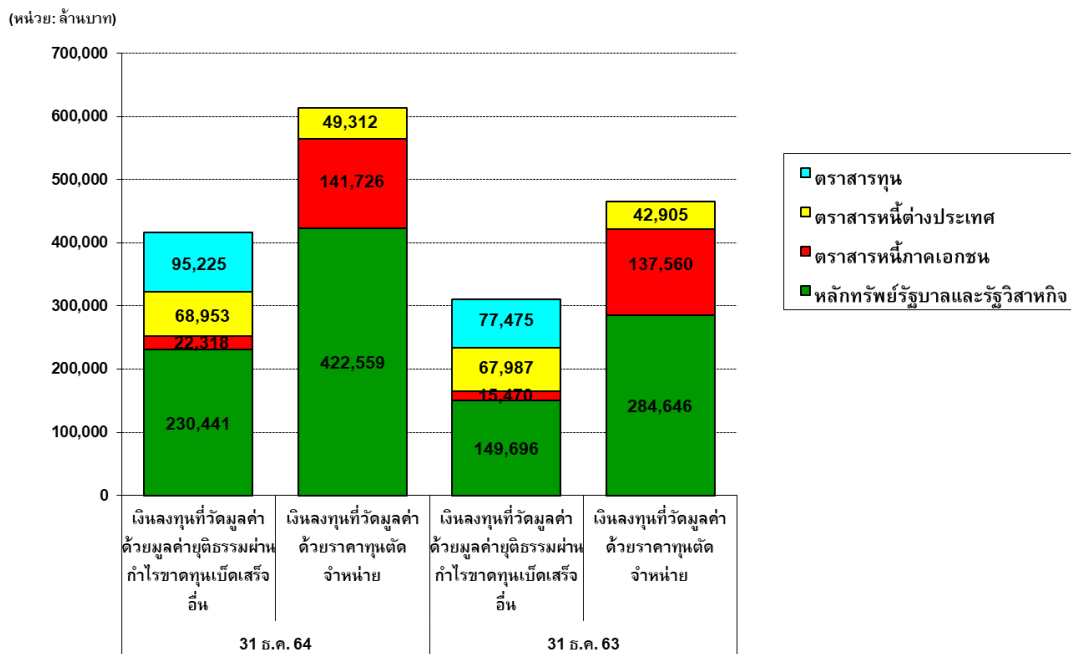
□ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวน 4,103,399 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2563 จำนวน 444,601 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.15 โดยส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินลงทุนสุทธิและเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวน 1,030,534 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2563 จำนวน 254,795 ล้านบาท หรือร้อยละ 32.85 ส่วนใหญ่เป็นการลงทุนเพิ่มขึ้นในพันธบัตรรัฐบาล
- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวน 2,421,813 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2563 จำนวน 176,992 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.88 โดยส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ และเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่มีศักยภาพ และการให้สินเชื่อเสริมสภาพคล่องตามมาตรการช่วยเหลือลูกค้าเพื่อให้กลับมามีฐานะธุรกิจได้ปกติ ภายใต้การติดตามดูแลคุณภาพลูกหนี้

ใกล้ชิด เพื่อให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีลูกค้าบางส่วนอยู่ภายใต้มาตรการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ทำให้นักračารต้องมีการบริหารจัดการดอกเบี้ยค้างรับเพิ่มขึ้น

เงินลงทุนในหลักทรัพย์



□ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวน 3,566,724 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 399,212 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.60 จาก ณ สิ้นปี 2563 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) และตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวน 2,598,630 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2563 จำนวน 253,631 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.82 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากออมทรัพย์
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวน 186,449 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2563 จำนวน 98,652 ล้านบาท หรือร้อยละ 112.36 เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวน 103,886 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2563 จำนวน 34,496 ล้านบาท หรือร้อยละ 49.71 ส่วนใหญ่เกิดจากธนาคารออกหุ้นกู้ระยะสั้นและตราสารทางการเงินประเภทด้อยสิทธิที่สามารถนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 และบริษัทย่อยออกหุ้นกู้ด้อยสิทธิ

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นปี 2564 มีจำนวน 476,714 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 37,044 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.43 จาก ณ สิ้นปี 2563 โดยส่วนใหญ่เกิดจากกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในปี 2564 จำนวน 38,053 ล้านบาท และการจ่ายปันผลของธนาคารตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย มีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- ในเดือนเมษายน 2564 ธนาคารได้อนุมัติการจ่ายปันผลจากกำไรสุทธิสำหรับปี 2563 จำนวน 5,923 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้จ่ายปันผลได้ไม่เกินอัตราจ่ายในปี 2562 และต้องไม่เกินร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิในปี 2563

- ในเดือนกันยายน 2564 ธนาคารได้อนุมัติการจ่ายปันผลระหว่างกาลในปี 2564 จำนวน 1,185 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้จ่ายปันผลระหว่างกาลได้ไม่เกินอัตราการจ่ายปันผลในปี 2563 และไม่เกินร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิครั้งแรกของปี 2564

สำหรับการจ่ายปันผลจากกำไรสุทธิสำหรับปี 2564 ธนาคารจะดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์สามารถจ่ายเงินปันผลได้ไม่เกินร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิประจำปี 2564

□ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วยหนี้สินจำนวน 3,566,724 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) จำนวน 476,714 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 7.48 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 มีจำนวน 2,598,630 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 63.33 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินรวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมนั้นมีสัดส่วนร้อยละ 4.54 และร้อยละ 2.53 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญของธนาคารและบริษัทย่อย

(หน่วย: ล้านบาท)

ระยะเวลา	เงินรับฝาก				เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ ¹⁾			
	31 ธ.ค. 2564	ร้อยละ	31 ธ.ค. 2563	ร้อยละ	31 ธ.ค. 2564	ร้อยละ	31 ธ.ค. 2563	ร้อยละ
≤ 1 ปี	2,581,587	99.34	2,322,875	99.06	980,901	40.23	952,391	42.21
> 1 - 5 ปี	17,043	0.66	22,124	0.94	529,714	21.72	498,520	22.10
> 5 ปี	-	-	-	-	927,797	38.05	805,182	35.69
รวม	2,598,630	100.00	2,344,999	100.00	2,438,412	100.00	2,256,093	100.00

¹⁾ รวมเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ และดอกเบี้ยค้างรับและรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

จำนวนเงินรับฝากที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนมากกว่าเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ซึ่งถือว่าเป็นปกติของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในประเทศไทย โดยเงินรับฝากส่วนใหญ่ของธนาคารมีแนวโน้มอยู่กับธนาคารเป็นเวลานานกว่าระยะเวลาตามสัญญา ทำให้ธนาคารสามารถใช้เป็นแหล่งเงินสนับสนุนการให้สินเชื่อได้

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 มีจำนวน 2,421,813 ล้านบาท โดยอัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 93.20 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนรวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

การเปลี่ยนแปลงของกระแสเงินสด

เงินสดของธนาคารและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 มีจำนวน 59,972 ล้านบาท ลดลงจำนวน 1,990 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีก่อน โดยมีเงินสดสุทธิได้มาและใช้ไปในกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงานจำนวน 241,747 ล้านบาท ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากกำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์และหนี้สินดำเนินงานจำนวน 86,683 ล้านบาท และการ

เปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์และหนี้สินดำเนินงานที่สำคัญ อันได้แก่ เงินรับฝาก เพิ่มขึ้น 251,175 ล้านบาท และรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) เพิ่มขึ้น 92,056 ล้านบาท ในขณะที่เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ เพิ่มขึ้น 218,360 ล้านบาท และสินทรัพย์อื่น ลดลง 15,582 ล้านบาท

- เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุนจำนวน 251,224 ล้านบาท ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากเงินสดจ่ายเพื่อซื้อเงินลงทุนที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นจำนวน 371,529 ล้านบาท และเงินสดจ่ายเพื่อซื้อเงินลงทุนที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่ายจำนวน 184,492 ล้านบาท ในขณะที่มีเงินสดรับจากการจำหน่ายเงินลงทุนที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นจำนวน 276,129 ล้านบาท และเงินสดรับจากการไถ่ถอนเงินลงทุนที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่ายจำนวน 36,638 ล้านบาท
- เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงินจำนวน 7,482 ล้านบาท ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากเงินสดจ่ายชำระคืนตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมระยะยาวจำนวน 14,500 ล้านบาท การจ่ายเงินปันผลจำนวน 7,108 ล้านบาท เงินสดจ่ายหนี้สินตามสัญญาเช่าจำนวน 1,515 ล้านบาท เงินสดจ่ายผลตอบแทนของตราสารอื่นที่มีลักษณะคล้ายหุ้นจำนวน 858 ล้านบาท และเงินปันผลจ่ายให้แก่ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุมจำนวน 467 ล้านบาท ในขณะที่มีเงินสดรับจากตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมระยะยาวจำนวน 31,930 ล้านบาท

หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้าและภาระผูกพัน

หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้าและภาระผูกพันของธนาคารและบริษัทย่อยประกอบด้วย

(หน่วย : ล้านบาท)

	31 ธ.ค. 2564	31 ธ.ค. 2563
การรับออวัดตัวเงินและการค้ำประกันการกู้ยืมเงิน	29,263	13,987
ภาระตามตั๋วแลกเงินค่าสินค้าเข้าที่ยังไม่ครบกำหนด	42,952	39,602
เล็ดเตอร้อออฟเครดิต	36,469	34,392
ภาระผูกพันอื่น	741,818	722,711
รวม	850,502	810,692

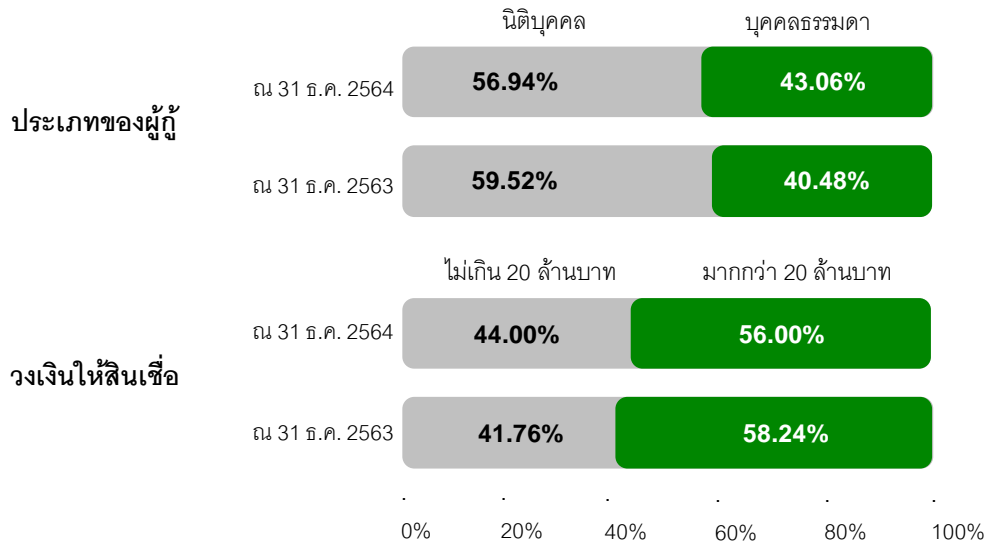
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

□ เงินให้สินเชื่อ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดคงค้างเงินให้สินเชื่อ ตามงบการเงินรวมของธนาคาร จำนวน 2,421,813 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 176,992 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.88 จากยอดสินเชื่อจำนวน 2,244,821 ล้านบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 56.94 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามวงเงินให้สินเชื่อ ลูกค้าที่มีวงเงินกู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท มีสัดส่วนร้อยละ 56.00 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทผู้กู้ และวงเงินให้สินเชื่อ



เงินให้สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 ธ.ค. 2564		31 ธ.ค. 2563	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ¹⁾	กลุ่มลูกค้าบุคคล ²⁾
เงินให้สินเชื่อ	1,609,411	711,243	1,546,768	637,910

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 ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยพร้อมให้ความร่วมมือกับภาครัฐอย่างเต็มที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการแก้ไขหนี้ที่ยั่งยืน ทั้งลูกค้าภาคธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ และลูกค้าบุคคลรายย่อย เพื่อประคับประคองการฟื้นฟูเศรษฐกิจท่ามกลางข้อจำกัดจากสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนตลอดปี 2564 โดยคำนึงถึงแนวทางการบริหารอัตราการเติบโตของสินเชื่อที่สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจในประเทศ

ณ สิ้นปี 2564 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) เพิ่มขึ้น 62,643 ล้านบาท หรือร้อยละ 4.05 จาก ณ สิ้นปี 2563 จากการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อกลุ่มอุตสาหกรรมอุปโภคบริโภค อุตสาหกรรมขนส่ง และอุตสาหกรรมก่อสร้าง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องตามมาตรการให้ความช่วยเหลือจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทั้งนี้ ธนาคารได้เริ่มขยายฐานลูกค้าใหม่ในกลุ่มผู้ประกอบการรายเล็กมากขึ้น โดยเพิ่มช่องทางสมัครขอสินเชื่อได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางดิจิทัล ในขณะที่ธนาคารยังคงมีแนวทางในการใช้ข้อมูลทั้งด้านการเงิน และไม่ใช้การเงินจากแหล่งต่าง ๆ อาทิ พันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร มาประกอบการวิเคราะห์

ข้อมูล (Data Analytic) และประเมินพฤติกรรมของลูกค้า สำหรับพิจารณาสินเชื่อและเสนอผลิตภัณฑ์เครดิตทุกประเภทให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ภายใต้การกำหนดราคาตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล ณ สิ้นปี 2564 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2563 จำนวน 73,333 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 11.50 อันเป็นผลจากขยายฐานสินเชื่อส่วนบุคคลตามแนวนโยบายของธนาคาร โดยเฉพาะจากการเพิ่มช่องทางการสมัครสินเชื่อด้วยตนเองพร้อมรับเงินโอนเข้าบัญชีผ่าน K PLUS ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ประกอบกับการนำเสนอจุดเด่นของบัตรเงินด่วน Xpress Cash ที่สามารถถอนเป็นเงินสด รูดซื้อสินค้า และเลือกผ่อนชำระได้ รวมทั้งการเพิ่มบริการ เปลี่ยนวงเงินคงเหลือของบัตรเครดิตเป็นเงินสดโอนเข้าบัญชีพร้อมแบ่งชำระรายเดือนในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ (Smart CASH) ผ่านช่องทาง KPLUS ตลอดจนการเพิ่มช่องทางการสมัครสินเชื่อบัตรเครดิตด้วยตนเอง สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้นเติบโตจากการนำเสนอสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทั้งสินเชื่อบ้านใหม่ สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ และสินเชื่อบ้านช่วยได้

□ เงินรับฝาก

เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		31 ธ.ค. 2564	31 ธ.ค. 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
เงินรับฝากรวม	100.00	2,598,630	2,344,999	253,631	10.82
เงินรับฝากกระแสรายวัน	6.21	161,303	133,802	27,501	20.55
เงินรับฝากออมทรัพย์	75.45	1,960,581	1,748,237	212,344	12.15
เงินรับฝากประจำ	18.34	476,746	462,960	13,786	2.98

ภาพรวมระดับการแข่งขันด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในปี 2564 ยังอยู่ในระดับต่ำต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา เนื่องจากสภาพคล่องของธนาคารพาณิชย์ยังคงเพียงพอต่อการรองรับการเติบโตของเงินให้สินเชื่อ ในขณะที่อัตราดอกเบี้ยนโยบายทรงตัวต่ำอยู่ที่ระดับร้อยละ 0.50 ต่อปี ส่งผลให้ธนาคารสามารถควบคุมต้นทุนเงินฝาก ควบคู่กับการบริหารจัดการสภาพคล่องให้สอดคล้องกับความต้องการสินเชื่อ โดยที่สามารถแข่งขันในตลาดได้ ภายใต้การบริหารพอร์ตเงินรับฝากให้กระจายตัวครอบคลุมลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างสมดุล เพื่อตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ธนาคารแห่งความยั่งยืนและการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าในการเลือกให้ธนาคารเป็นธนาคารหลัก

ในปี 2564 ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากในโครงการ Depositx PEANUTS เพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ ด้วยธีมการลุ้นค่าแรกเตอร์ PEANUTS สำหรับเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings) และเงินฝากทวีทรัพย์ KBank x PEANUTS รวมทั้งให้คะแนนสะสม K Point แก่ลูกค้าที่มียอดเงินฝากทวีทรัพย์ตามเงื่อนไข สำหรับนำไปแลกกับสินค้าลิขสิทธิ์ของ PEANUTS ผ่าน K+ market นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งสนับสนุนบริการบัญชีเงินฝากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน MAKE by KBank โดยให้อัตราดอกเบี้ยสูงสุดร้อยละ 1.5 ต่อปี และจัดแคมเปญส่งเสริมการเปิดบัญชีเงินฝากร่วมกับใช้บริการโอนเงิน เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ในชีวิตประจำวันขณะเดียวกัน ธนาคารยังนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษที่มีอัตราดอกเบี้ยในระดับที่แข่งขันได้ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าและเป็นเครื่องมือในการระดมทุนเพื่อบริหารจัดการสภาพคล่องของธนาคารตามช่วงเวลาที่เหมาะสม

นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนและระดับความเสี่ยงในการลงทุนที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงความผันผวนในตลาดเงินตลาดทุนและความต้องการใช้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีของลูกค้านัก เพื่อเป็นทางเลือกในการลงทุนที่ให้โอกาสได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้น อาทิ กองทุนเปิดเค โกลบอล ไดนามิก บอนด์ (K-GDBOND) ที่ลงทุนตราสารหนี้ทุกประเภททั่วโลก กองทุนเปิดเค พอสซิทีฟ เซนจ์ ทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ (KCHANGERMF) ที่ลงทุนในหุ้นบริษัทที่สร้างประโยชน์ (Positive Impact) ใน 4 ด้านคือ สิ่งแวดล้อม การแพทย์ การศึกษา และความเท่าเทียมทางสังคม กองทุนเปิดเค โกลบอล อินคัม ชนิดเพื่อการออม (K-GINCOME-SSF) ที่สร้างโอกาสรับผลตอบแทนในทุกสภาวะตลาด กองทุนเปิดเค ทาร์เก็ตรีโทรเมนต์ 2035 เพื่อการเลี้ยงชีพ (K2035RMF) และ กองทุนเปิดเค ทาร์เก็ตรีโทรเมนต์ 2040 เพื่อการเลี้ยงชีพ (K2040RMF) ที่ปรับสัดส่วนการลงทุนจากสินทรัพย์เสี่ยงสูงไปสินทรัพย์เสี่ยงต่ำโดยอัตโนมัติเมื่อเข้าใกล้ปีเกษียณ และกองทุนเปิดเค สตาร์ ทุน ชนิดเพื่อการออม (K-STAR-SSF) ที่เน้นลงทุนหุ้นไทยที่มีแนวโน้มเติบโตสูง

4.4 การบริหารเงิน

จากรูขุมทรัพย์มีระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในปี 2564 มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยที่ร้อยละ 0.44 ต่อปี ลดลงจากปี 2563 ที่อยู่ในระดับเฉลี่ยร้อยละ 0.65 ต่อปี ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการดำเนินนโยบายดอกเบี้ยต่ำของคณะกรรมการนโยบายการเงินที่คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 0.50 ต่อปี ตลอดปี 2564

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุนที่คำนึงถึงการดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นเป้าหมายหลัก โดยกำหนดกลยุทธ์การลงทุนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจและความเคลื่อนไหวของตลาดเงินและตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยในช่วงปีธนาคารได้รับเพิ่มการถือครองพันธบัตรรัฐบาลไทยให้สอดคล้องกับทิศทางการคาดการณ์อัตราดอกเบี้ยนโยบาย เพื่อเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนในพอร์ตสินทรัพย์สภาพคล่องของธนาคารภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ปี 2564	ปี 2563	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยรับ¹⁾					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ²⁾	27.38	1,873	2,940	(1,067)	(36.29)
เงินลงทุน	72.62	4,967	4,669	298	6.38
รวม	100.00	6,840	7,609	(769)	(10.11)

หมายเหตุ: ¹⁾ เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

²⁾ รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

รายได้ดอกเบี้ยรับในปี 2564 รวมเป็นจำนวน 6,840 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนจำนวน 769 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.11 โดยมีสาเหตุหลักจากอัตราดอกเบี้ยนโยบายซึ่งทรงตัวในระดับต่ำตลอดทั้งปีที่ร้อยละ 0.50 ต่อปี

□ อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง

ธนาคารดำรงเงินฝากกระแสรายวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดโดยเฉลี่ยรายบัญชีแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1.00 ของยอดเงินฝากและเงินกู้ยืมบางประเภท โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 ธนาคารมีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและเงินสดที่ศูนย์เงินสด รวมเป็นจำนวน 31,780 ล้านบาท

4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย¹⁾ และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(หน่วย: ล้านบาท)

ผลการดำเนินงาน		2564	2563	2562
บจก.หลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย	สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ	1,575,362	1,477,369	1,431,243
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	18.00	17.84	18.50
บมจ.หลักทรัพย์ กสิกรไทย	ปริมาณการซื้อขาย	1,517,385	1,119,047	683,035
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	3.70	3.75	3.04
บจก.ลีสซิ่งกสิกรไทย	ยอดคงค้างสินเชื่อ	121,166	114,895	114,769
บจก.แพคเตอร์ แอนด์ อีควิพเมนท์ กสิกรไทย	ยอดคงค้างสินเชื่อ	25,149	25,106	22,875
บมจ.เมืองไทยประกันชีวิต	เบี้ยประกันชีวิตรวบรวม	66,139 ²⁾	75,327	83,840
	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	12.13 ²⁾	12.55	13.72

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่รวม บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย เนื่องจากเป็นบริษัทที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจทางการเงิน

²⁾ ข้อมูลเดือนมกราคม-พฤศจิกายน 2564

ในปี 2564 บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีภาพรวมผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อันเป็นผลจากการร่วมแรงร่วมใจของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดังนี้

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด ในปี 2564 บริษัทมีสินทรัพย์ภายใต้การจัดการเป็นอันดับ 1 ในประเภทธุรกิจจัดการกองทุนรวม ด้วยส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 21.83 และมีส่วนแบ่งการตลาดสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการทั้งหมดที่ร้อยละ 18.00 อันเป็นผลจากความร่วมมือเป็นอย่างดีกับธนาคารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พร้อมสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยนำเสนอกองทุนรวมที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มทางเลือกและความครบถ้วนในการลงทุนให้แก่ลูกค้า อาทิ กองทุนเปิดเค เอเซีย เทคโนโลยี หุ้นทุน (K-ATECH) ที่ลงทุนในธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก กองทุนเปิดเค โกลบอล ไดนามิก บอนด์ (K-GDBOND) ที่ลงทุนในตราสารหนี้หลากหลายประเภททั่วโลก ด้วยกลยุทธ์การลงทุนที่ยืดหยุ่นตามภาวะตลาดและเน้นสร้างผลตอบแทนรวมที่ดีอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงกองทุนเปิดเค หุ้นยูเอส พาซิฟิก (K-US500X) และกองทุนเปิดเค หุ้นเอเชีย พาซิฟิก (K-ASIA) สำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการผลตอบแทนใกล้เคียงดัชนีเอส แอนด์พี 500 (S&P 500 Index) และดัชนี MSCI All Country Asia ex Japan

ขณะเดียวกันบริษัทได้ร่วมกับธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนาช่องทางการขายให้มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งด้านความสามารถของพนักงานผู้ขายกองทุน และพัฒนาบริการในช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายยิ่งขึ้นเพื่อสนับสนุนการขาย โดยมุ่งให้ข้อมูลและคำแนะนำในการลงทุนผ่านช่องทางเว็บไซต์บริษัท ลีออนไลน์ K PLUS และ K-My Funds ตลอดจนพัฒนาบริการหลังการขายซึ่งลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ ด้วยการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนของลูกค้า รวมทั้งขยายฐานลูกค้าใหม่ผ่านความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนาระบบการเปิดบัญชีหลักทรัพย์ออนไลน์ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการลงทุนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของนักลงทุนในโลกยุคดิจิทัล ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการลงทุนได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้ในปี 2564 บริษัทมีปริมาณการซื้อขายกว่า 1.5 ล้านล้านบาท และมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 3.70

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด ในปี 2564 ภาควัตถุสาหรณมยานยนต์ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และการขาดแคลนชิ้นส่วนยานยนต์ ส่งผลให้ยอดขายรถยนต์ใหม่โดยรวมหดตัวลงจากปีก่อน แต่บริษัทยังสามารถขยายสินเชื่อรถยนต์ใหม่ให้เติบโตได้โดยมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5.3 ขณะเดียวกัน บริษัทยังเน้นการปล่อยสินเชื่อที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยสูง ประเภทสินเชื่อรถช่วยได้ และสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว ซึ่งเติบโตดีตามความต้องการสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าที่มีความจำเป็นต้องใช้รถและบริหารจัดการรายได้ค่าใช้จ่ายของตนภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน นอกจากนี้ บริษัทได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงมาตรการแก้หนี้ที่ยั่งยืน ส่งผลให้ภาพรวมยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อของบริษัทปรับตัวเพิ่มขึ้นในระดับที่น่าพอใจที่ร้อยละ 5.46 เมื่อเทียบกับปี 2563

บริษัท แพลตฟอร์ แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย จำกัด มุ่งให้บริการลีสซิ่งและเช่าซื้อเครื่องจักร โดยในปี 2564 บริษัทรักษายอดคงค้างสินเชื่อได้ในระดับทรงตัวจากปีก่อนหน้า อันเป็นผลจากการดำเนินนโยบายสร้างพันธมิตรกับกลุ่มผู้จำหน่ายเครื่องจักรอย่างต่อเนื่อง และขยายบริการสินเชื่อในกลุ่มเครื่องจักรอุตสาหกรรมใหม่ ได้แก่ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ เทคโนโลยีดิจิทัล ซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรมการแพทย์ และอุตสาหกรรมพลังงานสะอาด เช่น จักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น ตลอดจนร่วมกับธนาคารกสิกรไทยในการออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 เพื่อบรรเทาภาระการผ่อนค่างวดของลูกค้าอย่างทั่วถึง

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทย เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพที่มีความหลากหลาย และเพิ่มทางเลือกในการรับความคุ้มครองที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มในระดับปัจเจกบุคคล โดยในปี 2564 บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันชีวิตรับรวมจากช่องทางขายประกันผ่านธนาคารร้อยละ 18.82 เป็นอันดับที่ 2 ของอุตสาหกรรม

ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาร่วมกับธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพ อิลิท เฮลท์ (Elite Health) ดีไลท์ เฮลท์ (Delight Health) และป่วยหายห่วง สำหรับผู้ที่ต้องการสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยใน นอกจากนี้ ในปี 2564 บริษัทได้เพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าเลือกซื้อสัญญาคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอก ทั้งรูปแบบสัญญาเดี่ยวและสัญญาเพิ่มเติมจากกรมธรรม์ประกันชีวิตหลัก รวมถึงเสนอโครงการประกันชีวิตและสุขภาพป่วยมีจ่าย (IPD+OPD) สำหรับกลุ่มลูกค้าอาชีพอิสระและผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ตลอดจนนำเสนอการประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Linked) ทั้งแบบชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียวและแบบชำระเบี้ยประกันภัยรายงวด อีกทั้งยังมีแบบประกันชีวิต OnePlus 10/1 ซึ่งเสนอขายบน K PLUS และความคุ้มครองประกันชีวิต COVID-19 ฟรีสำหรับลูกค้าที่สมัครแจ้งยอดบัตรเครดิตผ่าน KBank Live บนแอปพลิเคชัน LINE

ขณะเดียวกัน เพื่อแก้ไขข้อจำกัดด้านการเดินทางภายใต้สถานการณ์การควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนของช่องทางขายผ่านธนาคาร บริษัทและธนาคารกสิกรไทยได้พัฒนาเครื่องมือขายในรูปแบบ Sales Story สำหรับสนับสนุนการเสนอขายผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาระบบการขายแบบ Digital face-to-face ที่คำนึงถึงแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) การพัฒนาบริการพิเศษเพื่อให้ข้อมูลและความรู้ด้านสถานการณ์การลงทุน (Unit Linked Portfolio Review) แก่ลูกค้าที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตควบ

ลงทุน นอกจากนี้ ยังเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนการต่ออายุกรมธรรม์และการชำระเบี้ยประกันผ่าน K Plus รวมถึงการแนะนำแอปพลิเคชัน MTL Click ที่ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง

4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเงินกองทุน ในฐานะที่เป็นแหล่งเงินทุนสำคัญ ที่สะท้อนถึงความมั่นคง แข็งแกร่งทางการเงินและความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินนั้นๆ จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการเงินกองทุนตามหลักสากล โดยมีคณะกรรมการบริหารเงินกองทุนทำหน้าที่วางแผนและดูแลความเพียงพอของเงินกองทุน และมีคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารจัดการเงินกองทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการวางแผนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนในอนาคต โดยคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจ แผนธุรกิจของธนาคาร และการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจะมีการทดสอบภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

ณ สิ้นปี 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยมีเงินกองทุนตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้นจำนวน 493,930 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ จำนวน 406,642 ล้านบาท เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 433,959 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 59,971 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 18.77 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและเงินกองทุนส่วนเพิ่มตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 12.00

□ ภาพรวมหลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุน

หลังวิกฤตเศรษฐกิจการเงินโลก คณะกรรมการด้านการกำกับดูแลภาคการธนาคารในระดับสากล (Basel Committee on Banking Supervision: BCBS) ได้ปรับปรุงเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุน Basel III เพื่อให้ระบบสถาบันการเงินมีเสถียรภาพมากขึ้น สามารถรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยกำหนดให้สถาบันการเงินดำรงเงินกองทุนที่มีคุณภาพและปริมาณสูงขึ้น ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้พิจารณานำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาปรับใช้ในประเทศไทย ดังสรุปสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอัตราส่วนเงินกองทุนได้ดังนี้

อัตราส่วนเงินกองทุนที่ต้องดำรงในปัจจุบัน ประกอบด้วย 2 ส่วน

1. อัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำที่ต้องดำรง (Minimum Capital Requirement): ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินต้องดำรงเงินกองทุนรวมทั้งสิ้น (Total Capital Ratio) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.5 โดยมีองค์ประกอบเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ (CET1 Ratio) และเงินกองทุนชั้นที่ 1 (Tier1 Ratio) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 4.5 และร้อยละ 6.0 ของสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้นตามลำดับ
2. การดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่ม (Capital Buffer): ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer) โดยให้ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ (CET1 Ratio) เพิ่มเติมจากเกณฑ์ขั้นต่ำอีกเกินกว่าร้อยละ 2.5 และกำหนดให้ดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มสำหรับธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยสำคัญต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (Domestic Systematically Important Banks: D-SIBs Buffer) เพื่อรองรับความเสียหาย ในรูปของเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ (CET1 Ratio) อีกร้อยละ 1.0 ของสินทรัพย์เสี่ยงทั้งสิ้น ซึ่งธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีระดับเงินกองทุนที่สูงเพียงพอครอบคลุมทุกหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนดไว้

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง¹⁾

● กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย²⁾

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III					
	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ³⁾	31 ธ.ค. 2564	30 ก.ย. 2564	30 มิ.ย. 2564	31 มี.ค. 2564	31 ธ.ค. 2563
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.50	16.49	16.53	15.86	15.80	16.13
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	8.00	15.46	15.49	15.25	15.17	15.48
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.28	2.29	2.33	2.64	2.67
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	12.00	18.77	18.82	18.19	18.44	18.80

● งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III					
	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ³⁾	31 ธ.ค. 2564	30 ก.ย. 2564	30 มิ.ย. 2564	31 มี.ค. 2564	31 ธ.ค. 2563
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.50	15.42	15.37	14.68	14.65	14.94
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	8.00	14.32	14.28	14.03	13.99	14.26
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	2.41	2.42	2.45	2.77	2.80
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น	12.00	17.83	17.79	17.13	17.42	17.74

หมายเหตุ: ¹⁾ ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดแรกเป็นเงินกองทุนหลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุนหลังจากผ่านมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีที่มีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี

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

³⁾ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่ม 2 ประเภท ประกอบด้วย

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer): ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น เพิ่มเติมอีกเกินกว่าร้อยละ 2.50

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มสำหรับธนาคารที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs Buffer): ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารที่จัดเป็น D-SIBs ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสี่ยงในรูปของเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้นอีกร้อยละ 1

□ การวัดผลงานในรูปของผลตอบแทนต่อเงินกองทุนเมื่อปรับค่าความเสี่ยงแล้ว (Risk-Adjusted Return on Capital: RAROC) และผลกำไรในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP)

ในปี 2564 ธนาคารยังคงมุ่งเน้นนำหลักการบริหารจัดการเชิงมูลค่า (Value-based Management: VBM) มาเป็นแนวทางการดำเนินงาน โดยมีองค์ประกอบหลัก 2 ส่วน คือ การสร้างมูลค่าบริษัท (Corporate Value Creation) ควบคู่กับการดูแลบรรษัทภิบาล เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาวตามเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาจาก

อัตราผลตอบแทนต่อเงินลงทุนเมื่อปรับค่าความเสี่ยงแล้ว (RAROC) และผลกำไรเชิงเศรษฐกิจศาสตร์ (EP) ซึ่งเป็นผลกำไรสุทธิหลังปรับค่าต้นทุนของเงินลงทุนตามความเสี่ยงแล้ว

ธนาคารมีการจัดการความเสี่ยงด้านเครดิตเชิงรุกผ่านการวิเคราะห์ผลตอบแทนปรับความเสี่ยงในทุกกระบวนการเครดิต ตั้งแต่การปล่อยสินเชื่อใหม่ เพื่อประเมินความสามารถในการสร้างมูลค่าตามเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้โดยมีการวิเคราะห์คุณภาพสินทรัพย์และผลตอบแทนปรับความเสี่ยงของสินเชื่อที่ปล่อยใหม่ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้หน่วยธุรกิจสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งเน้นไปในกลุ่มลูกค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่สร้างผลตอบแทนปรับความเสี่ยงที่เหมาะสมภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการติดตามและวัดผลตอบแทนที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพื่อจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ผลกำไรเชิงมูลค่า ตามแนวคิดที่มุ่งเน้นการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และมิติของการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มลูกค้ากับกลุ่มผลิตภัณฑ์ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้เงินลงทุน

4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ

ในปี 2564 อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูตส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2563 อย่างไรก็ตามในไตรมาสที่ 4 ปี 2564 สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) ได้ปรับเพิ่มแนวโน้มอันดับความน่าเชื่อถือระยะยาวของธนาคารกสิกรไทย สู่ระดับเชิงลบจากมุมมองลบ เนื่องจากประเมินว่าธนาคารมีความสามารถในการรักษารู้นะเงินลงทุนได้เพียงพอและมีสภาพคล่องทางการเงินที่แข็งแกร่งเพื่อรองรับความไม่แน่นอนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่างๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ	31 ธ.ค. 2564	31 ธ.ค. 2563
มูตส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส ¹⁾		
สกุลเงินต่างประเทศ		
แนวโน้ม	มีเสถียรภาพ	มีเสถียรภาพ
ระยะยาว – ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ	Baa1	Baa1
- เงินฝาก	Baa1	Baa1
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	A3	A3
- ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ	Baa3	Baa3
ระยะสั้น – ตราสารหนี้ / เงินฝาก	P-2	P-2
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)	P-2	P-2
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)	baa1	baa1

สกุลเงินในประเทศ

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

สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์¹⁾**อันดับความน่าเชื่อถือสากล**

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

ฟิทช์ เรตติ้งส์¹⁾**อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)**

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

อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ

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

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

4.8 ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปี 2564 ยังได้รับแรงกดดันจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างต่อเนื่องโดยส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันเป็นวิกฤตการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนทั้งประเทศ โดยธนาคารมีการออกมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงทุกด้านอย่างรอบคอบและระมัดระวัง ด้วยการติดตามความเสี่ยงของลูกค้าเชิงรุก เพื่อให้ความช่วยเหลือและบรรเทาผลกระทบอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการพิจารณาตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระดับที่เหมาะสมเพื่อรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

ขณะเดียวกัน ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบจากโรคโควิด 19 ต่อชีวิตและความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงานรวมทั้งความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการของธนาคาร การดำเนินธุรกิจของลูกค้า คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ธนาคารจึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกทั้งในด้านการป้องกันการติดตามและการรับมือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จนสามารถจัดการสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งคุณภาพชีวิต และสุขอนามัยของพนักงานธนาคาร

ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารยังคงมีเงินกองทุนที่แข็งแกร่งสำหรับรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งมีการบริหารจัดการสภาพคล่องในระดับที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้สินเชื่อและสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้เปิดเผยรายละเอียดผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีและรายงานประจำปี 2564 (แบบ 56-1 One Report) รายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ หมายเหตุประกอบงบการเงิน และรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2564

5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารมุ่งบริหารจัดการงานทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม เพื่อรองรับการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. **การสร้างความมั่นใจและสร้างวัฒนธรรมผู้นำองค์กรที่เหมาะสม:** โดยกำหนดคุณลักษณะของผู้นำที่องค์กรที่ธนาคารคาดหวังใน 4 มิติ ได้แก่ รู้ตนเอง (Self) ส่งมอบผลงาน (Result) สร้างทีม (Team) และผนึกกำลัง (Integration) เพื่อให้ตลอดกระบวนการทำงานอยู่บนการตระหนักถึงทุกปัจจัยเงื่อนไขอย่างเท่าทันทั้งตนเอง ทีมงาน ลูกค้า และองค์กร โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาผู้นำอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาบุคลากร โดยเพิ่มหลักเกณฑ์การสัมภาษณ์และเกณฑ์การวัดผลในระยะทดลองงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร ตลอดจนการจัดสัมมนา Purposeful & Practical Leadership ให้กับผู้บริหารระดับผู้อำนวยการขึ้นไป เพื่อร่วมถอดรหัสความเป็นผู้นำจากตัวอย่างผู้นำระดับโลกและนำมาปรับใช้ให้ตรงกับความคาดหวังขององค์กร นอกจากนี้ ยังจัดการเรียนรู้ Hi Leaders in Action Season 2: Make Meeting Meaningful ผ่านรายการพูดคุย/แชร์ Tips Trick โดยกรรมการผู้จัดการของธนาคาร

2. **การสนับสนุนยุทธศาสตร์การเติบโตทางธุรกิจและตอบโจทย์ลูกค้า:** โดยดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรและการคัดเลือกบุคลากรให้สามารถตอบโจทย์การพัฒนาธุรกิจของธนาคาร ผ่านการมุ่งเน้นเพิ่มพูนทักษะความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง และแนวความคิดที่หลากหลาย โดยเฉพาะด้านการขยายธุรกิจธนาคารในประเทศภูมิภาค การใช้ข้อมูลและวิเคราะห์ (Data and Analytics) รวมถึงการคิดค้นกลยุทธ์ทางธุรกิจ ตลอดจนแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในสภาพการทำงานรูปแบบใหม่ (Agile Way of Work) ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ธนาคารยังได้ปรับเปลี่ยนวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการทำงานรูปแบบใหม่ด้วย

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดแนวทางการทำงานรูปแบบ Agile ที่มีประสิทธิภาพเป็น 4 ขั้นตอน โดยคำนึงถึงการสร้างความผูกพันในองค์กร และจรรยาบรรณในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นธรรม ดังนี้

- 1) ส่งเสริมทักษะการทำงานที่เน้นความคล่องตัว กล้าคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยจัดให้มีการอบรมหลักสูตรการเรียนรู้การทำงานแบบ Agile จากผู้เชี่ยวชาญ (Agile Center of Excellence)
- 2) ส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันที่ปฏิบัติได้จริงและสอดคล้องกับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19
- 3) กระตุ้นการทำงานแบบ Agile ข้ามหน่วยงานอย่างราบรื่นและรวดเร็ว โดยจัดกิจกรรมมอบรางวัล Way of Work Award (WoW Award) ให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่นและสร้างกำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน
- 4) สนับสนุนให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติซึ่งทำงานในรูปแบบ Agile เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงสำหรับบุคลากรอื่นที่ยังไม่เคยทำงานในรูปแบบ Agile

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังดำเนินการยกระดับศักยภาพพนักงานในกลุ่มงานธุรกิจในประเทศภูมิภาค โดยพัฒนาโครงการ Employee Value Proposition KBank (Best Place to Work, Learn and Lead) เพื่อรองรับยุทธศาสตร์การเป็นผู้นำในภูมิภาคของธนาคาร รวมทั้งผลักดันแนวคิด “World of Borderless Growth” เพื่อสื่อสารให้คนรุ่นใหม่เห็นโอกาสในการเติบโตอย่างไร้ขอบเขตทุกมิติ ภายใต้ความมุ่งมั่นขององค์กรที่สามารถเป็นรากฐานให้แก่สังคมไทย และประเทศในภูมิภาค AEC

3. การดูแลพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

- การบริหารงานทรัพยากรบุคคลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19: ธนาคารช่วยเหลือและส่งกำลังใจให้แก่พนักงานทุกคน ทั้งพนักงานในส่วนปฏิบัติการซึ่งต้องสัมผัสใกล้ชิดในการให้บริการลูกค้า และพนักงานส่วนสนับสนุนที่อยู่เบื้องหลัง โดยสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นกำลังใจสู้ภัยโควิดคนละ 10,000 บาท รวมถึงจัดหาวัคซีนทางเลือกสำหรับฉีดกระตุ้นภูมิคุ้มกันโรค และประสานความช่วยเหลือแก่พนักงานทั้งในการตรวจหาเชื้อแบบ RT-PCR ตลอดจนการจัดหาสถานรักษาพยาบาล และจัดการตรวจสุขภาพประจำปี โดยให้ทางเลือกแก่พนักงานในการเข้ารับการตรวจที่โรงพยาบาลที่ธนาคารจัดเตรียมไว้หรือตรวจที่โรงพยาบาลอื่นได้
- การบริหารแรงงานสัมพันธ์: ธนาคารจัดการประชุมระหว่างผู้บริหารธนาคารกับสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย รวมทั้งจัดการประชุมกลุ่มย่อยคณะกรรมการลูกจ้าง/ตัวแทนของลูกจ้าง ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับธนาคาร และเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาร่วมกัน

5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปี 2564 บริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) มุ่งศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการเงินรูปแบบใหม่ที่ตอบโจทย์การเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ภายใต้โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยียุคใหม่และการคิดค้นนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายธนาคาร ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากลและมีระบบควบคุมความปลอดภัยด้านไซเบอร์ขั้นสูงสุด ตลอดจนมีการบริหารจัดการผลกระทบในช่วงการเปลี่ยนผ่านทั้งระยะสั้นระยะกลางและระยะยาว เพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของธนาคารในการรักษาความสามารถด้านการแข่งขัน และการเป็นผู้นำองค์กรเทคโนโลยีระดับภูมิภาคที่ลูกค้าไว้วางใจ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. **พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ** เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี ดังนี้
 - **พัฒนาแพลตฟอร์ม Coral:** ซึ่งเป็นแพลตฟอร์ม NFT Marketplace ที่พัฒนาโดยบริษัท บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด สำหรับเป็นสื่อกลางในการซื้อขายงานศิลปะและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ NFT (Non-Fungible Token) ด้วยจุดเด่นในด้านระบบการยืนยันตัวตนของศิลปิน การซื้อขาย NFT ด้วยสกุลเงินทั่วไปโดยไม่จำเป็นต้องแลกเหรียญคริปโตเคอเรนซี รวมถึงการเปิดประสบการณ์ทั้งในโลกออนไลน์และออฟไลน์เพื่อเชื่อมโยงโลกจริงและโลกเสมือน (Metaverse) โดยในช่วงแรกมีพันธมิตร 2 ราย คือ บริษัท สยามพิวรรธน์

จำกัด ที่นำเสนอนวัตกรรมด้านศิลปะ วัฒนธรรม และไลฟ์สไตล์ และบริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) ที่นำเสนอสินค้า Music NFT ประเภทศิลปะป๊อปขวัญใจมหาชน

- **พัฒนาบริการ THG HyCar:** ร่วมกับบริษัท ธนบุรี เฮลท์แคร์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (THG) พัฒนาบริการรองรับส่งปอดโควิด 19 ที่สามารถจองผ่าน Official Line Account ของ THG
- **พัฒนาบริการ InsurTech ตรวจสอบสภาพรถยนต์ด้วยเทคโนโลยี AI:** ร่วมกับบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) พัฒนาระบบตรวจสอบสภาพรถยนต์แบบใหม่ก่อนทำประกันภัยเป็นรายแรกในประเทศไทย ซึ่งผสานเทคโนโลยีการประมวลผลภาพ (Image Processing) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาพัฒนารวมเป็น AI as a Service สำหรับสร้างโมเดล Car Damage Detection
- **พัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน K PLUS:** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน ดังนี้
 - (1) เพิ่มเมนู “ธุรกรรมด่วน” เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนการจัดลำดับเมนูด้วยตนเอง ในหน้าแรก ตลอดจนเพิ่มเมนู “ข้อเสนอพิเศษ” ที่สามารถคัดสรรโปรโมชั่นที่ตรงใจผู้ใช้
 - (2) เพิ่มฟีเจอร์การใช้งานให้ตอบใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น อาทิ
 - การสแกน QR Code จ่ายด้วยคะแนนสะสม K Point: โดยสามารถรับสแกนได้จากทุกธนาคารที่รองรับ สำหรับร้านค้า K PLUS Shop สามารถสแกนจ่ายด้วยคะแนนสะสม K Point พร้อมตัดเงินในบัญชี
 - ลินเชื่อ K PAY LATER: ที่สามารถสแกนชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน QR Code โดยแบ่งชำระได้นานสูงสุด 5 เดือน
 - การเรียกดูรายการเคลื่อนไหวในบัญชีธนาคารย้อนหลังได้สูงสุด 12 เดือน
 - (3) ขยายบริการโอนเงินสกุลหยวน (CNY) ไปต่างประเทศขาออก (Outward Remittance) ไปยังธนาคาร DBS Bank แห่งสาธารณรัฐสิงคโปร์

2. ขยายการดำเนินการสู่ระดับภูมิภาค โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร ดังนี้

- ยกกระดับการให้บริการในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม: จากสำนักผู้แทนนครโฮจิมินห์ เป็นสาขานครโฮจิมินห์ ซึ่งเป็นสาขาแรกของธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนเพิ่มการให้บริการ Internet Banking บริการ Digital Lending รวมถึงบริการรับและโอนเงินจากสถาบันการเงินอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน
- เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่าน Internet Banking ในราชอาณาจักรกัมพูชา
- เพิ่มการให้บริการระบบตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa) ในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี สาธารณรัฐออสเตรเลีย สาธารณรัฐฟินแลนด์ ราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์ ราชอาณาจักรเบลเยียม และสมาพันธรัฐสวิส

6. การลงทุนของธนาคารในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และกิจการร่วมค้า

□ ความหมายของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ความหมายของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเป็นไปตามคำนิยามของมาตรฐานการรายงานทางการเงินซึ่งธนาคารได้เปิดเผยไว้ในงบการเงินในส่วนของหมายเหตุประกอบงบการเงิน

□ นโยบายการลงทุนของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายการลงทุนซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

● การลงทุนเชิงกลยุทธ์

ธนาคารลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เชื่อมโยงกับธุรกิจธนาคารในเชิงยุทธศาสตร์ โดยธนาคารและบริษัทย่อยได้ร่วมกันพิจารณาแผนธุรกิจและวิธีเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างกัน โดยมุ่งใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือ และช่องทางต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อตอบสนองโจทย์ของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและไม่มีการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน

● การลงทุนเพื่อสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเน้นการให้บริการแก่ธนาคารเพื่อทดแทนหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของธนาคารและขาดความคล่องตัวในการจัดการ หากยังคงเป็นหน่วยงานภายในธนาคาร โดยธนาคารจะแต่งตั้งผู้บริหารของธนาคารเป็นกรรมการตัวแทน เพื่อกำกับดูแลด้านนโยบาย อีกทั้งมอบหมายให้กรรมการตัวแทน กำกับดูแลการทำธุรกิจของบริษัท เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่ธนาคาร

สำหรับปี 2564 ธนาคารได้ขยายการลงทุนในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ดังนี้

1. บริษัท คิวบิกซ์ ดิจิทัล แอสเสท จำกัด: โดย บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 ของทุนจดทะเบียนรวม 70,000,000 บาท โดยประกอบธุรกิจให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเสนอขายโทเคนดิจิทัลที่ออกใหม่ (ICO Portal)
2. บริษัท KASIKORN VISION FINANCIAL PTE. LTD. ในสาธารณรัฐสิงคโปร์: โดยธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 ของทุนจดทะเบียนรวม 100,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ เพื่อประกอบธุรกิจโฮลดิ้ง

7. ความเสี่ยงของผู้ถือหุ้น

การลงทุนในหุ้นสามัญของธนาคารสามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการลงทุนต่อผู้ถือหุ้นได้ เนื่องจากผลตอบแทนจากการลงทุนอาจไม่เป็นไปตามที่ผู้ถือหุ้นคาดหวัง โดยจะผันแปรไปตามราคาของหุ้น สภาพคล่องของหุ้น และภาวะการดำเนินงานของธนาคาร ในขณะที่ผลตอบแทนในรูปแบบของเงินปันผลจะขึ้นอยู่กับผลประกอบการของธนาคารในแต่ละขณะ ดังนั้นผู้ถือหุ้นอาจได้รับผลตอบแทนมากกว่าหรือน้อยกว่าที่คาดหวัง

ธนาคารได้ระบุความเสี่ยงหลักและแนวทางการบริหารความเสี่ยงไว้แล้ว อย่างไรก็ตาม อาจมีความเสี่ยงอื่น ๆ เกิดขึ้นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ ดังนั้น ผู้ถือหุ้นควรศึกษาความเสี่ยงและใช้ดุลยพินิจอย่างรอบคอบในการตัดสินใจลงทุน เนื่องจากธนาคารอาจไม่สามารถป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ทั้งหมด ซึ่งรวมถึงความผันแปรของปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ ภาวะเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ โรคระบาด สถานการณ์ทางการเมือง กระแสเงินทุนไหลเข้าออก การเปลี่ยนแปลงนโยบายของทางการ รวมทั้งเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย อันอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและการจ่ายเงินปันผลของธนาคารได้ นอกจากนี้ การที่ธนาคารมีโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่กระจายตัวและมีสัดส่วนการถือครองหุ้นโดยชาวต่างประเทศในอัตราส่วนที่สูง อาจส่งผลกระทบต่อความผันผวนของราคาหุ้นของธนาคาร โดยเฉพาะในช่วงที่ตลาดมีความกังวลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจ โรคระบาด และการเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระแสการเคลื่อนย้ายเงินทุนต่างประเทศ

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 หรือภาวะเบียดเบียนระดับโลกหรือระดับประเทศ ดังนั้น ผู้อ่านหรือผู้รับข้อมูลจึงต้องศึกษาบทความด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณของตนเอง รวมทั้งพิจารณาข้อเท็จจริง/ข้อมูลที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือเข้าทำธุรกรรม

A large, solid green abstract shape that resembles a stylized leaf or a curved arrow pointing downwards and to the right. It starts with a sharp point at the top left and curves smoothly towards the bottom right, ending in a vertical edge.

www.kasikornbank.com

K-Contact Center 02-8888888