



คำอธิบายและการวิเคราะห์  
ของฝ่ายจัดการ  
สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2563

ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

## บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2563

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ประสบภาวะถดถอยจากการแพร่ระบาดทั่วโลกของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยกิจกรรมทางเศรษฐกิจของไทยในเกือบทุกภาคส่วนถูกกระทบอย่างรุนแรงจากมาตรการการปิดเมืองของนานาประเทศเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ซึ่งก่อให้เกิดความปั่นป่วนทั้งต่อตลาดเงินตลาดทุน อุตสาหกรรม การผลิต การบริการ และการท่องเที่ยว อีกทั้งยังกดดันบรรยากาศการใช้จ่ายภายในประเทศ ตลอดจนส่งผลกระทบต่อภาระทางการคลังของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐโดยถ้วนหน้า ผ่านการออกมาตรการเพื่อปรับระดับประคองภาคธุรกิจและแรงงานที่ตกอยู่ในภาวะขาดรายได้ ทั้งในกรณีจากการถูกสั่งปิดบริการชั่วคราวตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีผลบังคับใช้ในช่วงปลายเดือนมีนาคม 2563 และกรณีปิดจากอุปสงค์ที่ลดลงอย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกัน ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย และดำเนินมาตรการเพิ่มเติมเพื่อดูแลเสถียรภาพของระบบการเงิน อย่างไรก็ตาม ความยืดหยุ่นของสถานการณ์ที่ยังไม่มีสัญญาณปรับตัวดีขึ้นอย่างมีเสถียรภาพ อาจครอบคลุมตลอดครึ่งแรกของปีนี้ และยังมีโอกาสต่อเนื่องไปถึงช่วงครึ่งปีหลัง ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการควบคุมการแพร่ระบาดและความสำเร็จในการพัฒนาวัคซีนในระยะข้างหน้า ซึ่งความยืดหยุ่นดังกล่าวอาจเพิ่มความเสี่ยงต่อผลกระทบทางเศรษฐกิจที่รุนแรงกว่าวิกฤตการณ์ทางการเงินในปี 2540

ความผันผวนในตลาดเงิน ตลาดทุน และภาคเศรษฐกิจจริง ที่ส่งผ่านผลกระทบต่อมายังภาคธุรกิจการเงินไทย ประกอบกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงิน (รวมถึง TFRS 9) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ซึ่งมีผลต่อการจัดประเภทรายการใหม่ การวัดมูลค่าสินทรัพย์ทางการเงินและหนี้สินทางการเงิน การรับรู้ผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ทางการเงิน และการบัญชีป้องกันความเสี่ยง ทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีกำไรสุทธิลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 2,221 ล้านบาท หรือร้อยละ 25.23 เป็นจำนวน 6,581 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ที่มีขีดดอกเบี้ยลดลงจำนวน 8,785 ล้านบาท หรือร้อยละ 54.37 ตามความผันผวนในตลาดเงินตลาดทุน และการจัดประเภทและวัดมูลค่าเงินลงทุนใหม่ตาม TFRS 9 แม้ว่ารายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 2,512 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.82 ก็ตาม โดยรายได้ดอกเบี้ยสุทธิที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่มาจากการเติบโตของสินเชื่อ รวมทั้งการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อตาม TFRS 9 ประกอบกับการปรับลดอัตราเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินลง ทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.49

สำหรับค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 3,695 ล้านบาท หรือร้อยละ 17.45 ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้อยู่ที่ระดับร้อยละ 49.31 นอกจากนี้ ธนาคารมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) เพิ่มขึ้นจำนวน 3,047 ล้านบาทจากไตรมาสก่อน โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบเพื่อให้สอดคล้องกับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย อย่างไรก็ตาม สถานะเงินกองทุนของธนาคาร ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ยังคงสะท้อนความแข็งแกร่งเพียงพอต่อการรองรับความเสี่ยงแม้ในสภาวะวิกฤตและอยู่ในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 18.53 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 15.17

ในไตรมาสนี้ ธนาคารยังคงดำเนินยุทธศาสตร์ทางธุรกิจบนรากฐานการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนที่คำนึงถึงความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้วยปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business)

โดยตระหนักถึงบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงินและอิทธิพลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่ต้องรักษาระยะห่างในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อควบคุมโรคระบาด อันเป็นปัจจัยท้าทายใหม่ในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันที่ต้องดำเนินไปควบคู่การแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อรักษาความมั่นคงในสถานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดี และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทสรุปผู้บริหาร</b>	ก
<b>1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน</b>	1
1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2563	1
1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน	2
1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	3
<b>2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง</b>	6
2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต	6
2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด	6
2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	7
2.4 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	7
<b>3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก</b>	9
3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ	9
3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย	10
3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ	11
3.4 ช่องทางการให้บริการ	14
3.5 รางวัลเกียรติคุณ	18
<b>4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน</b>	19
4.1 ผลการดำเนินงาน	19
4.2 ฐานะทางการเงิน	25
4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก	28
4.4 การบริหารเงิน	31
4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย	32
4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ	33
<b>5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ</b>	35
5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล	35
5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	37

# 1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

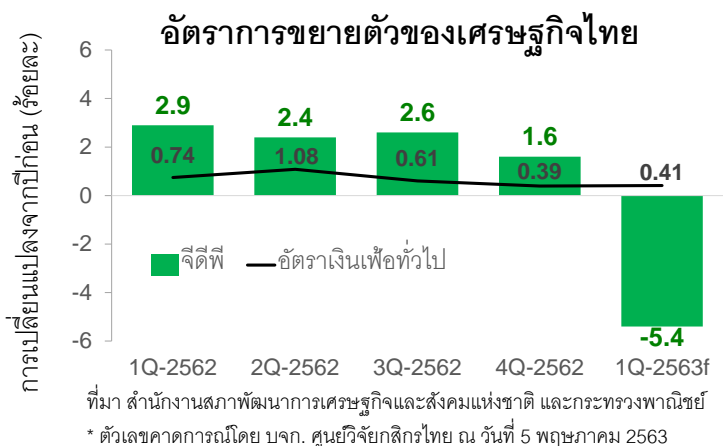
## 1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2563

เศรษฐกิจโลกหดตัวลงอย่างมากในช่วงไตรมาสที่ 1 ปี 2563 เนื่องจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายประเทศหยุดชะงักลงท่ามกลางความพยายามในการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ประเมินว่า วิกฤตด้านสาธารณสุขในครั้งนี้จะกดดันให้ภาพรวมเศรษฐกิจโลกในปี 2563 เข้าสู่ภาวะถดถอยในอัตราร้อยละ 3.0 เทียบกับที่ขยายตัวร้อยละ 2.9 ในปี 2562 ที่ผ่านมา ตามแนวโน้มการหดตัวของเศรษฐกิจในประเทศกลุ่มแกนหลัก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และญี่ปุ่น ขณะที่เศรษฐกิจจีนอาจเติบโตในระดับต่ำ

รัฐบาลของหลายประเทศเร่งผลักดันมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจขนาดใหญ่เพื่อบรรเทาและฟื้นฟูผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ขณะที่ธนาคารกลางของประเทศชั้นนำหลายแห่งเร่งอัดฉีดสภาพคล่องเข้าสู่ระบบการเงินโลก นำโดยธนาคารกลางสหรัฐอเมริกา ที่ได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงสู่กรอบร้อยละ 0.00-0.25 ซึ่งเป็นระดับต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ ควบคู่กับประกาศใช้มาตรการผ่อนคลายทางการเงินเชิงปริมาณในเชิงรุกทุกเครื่องมือเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจ ด้านธนาคารกลางญี่ปุ่นได้ส่งสัญญาณผ่อนคลายการเงินเพิ่มเติมด้วยการยกเลิกเพดานการซื้อพันธบัตรรัฐบาลและขยายโครงการซื้อสินทรัพย์ ขณะที่ธนาคารกลางของประเทศในแถบเอเชียต่างปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน

สำหรับประเทศไทยนั้น ประเมินว่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจของไทยในหลายภาคส่วนมีแนวโน้มหดตัวลงสอดคล้องกับภาพรวมของเศรษฐกิจโลก โดยภาคการท่องเที่ยวของไทยหดตัวลงอย่างมากเนื่องจากมาตรการจำกัดการเดินทางของหลายประเทศรวมถึงประเทศไทย ขณะที่การส่งออกสินค้าหดตัวลงตามความซบเซาของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้า ส่วนสถานการณ์การใช้จ่ายของภาคครัวเรือนอ่อนแอลงสอดคล้องกับทิศทางของกำลังซื้อและการประกาศใช้มาตรการควบคุมโรคที่เข้มงวดภายในประเทศ ทั้งนี้ สัญญาณหดตัวของภาพรวมการใช้จ่ายภายในประเทศและต่างประเทศในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 มีผลกระทบต่อภาคธุรกิจและการจ้างงานของภาคเอกชน ทำให้เหลือเพียงการใช้จ่ายของภาครัฐที่ยังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่องเพื่อประคองเศรษฐกิจไทยในภาพรวม สำหรับการดำเนินนโยบายการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ย

นโยบายลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปี 2563 และได้ประกาศใช้เครื่องมือและมาตรการผ่อนคลายทางการเงินด้านอื่น ๆ เพื่อดูแลระบบการเงินและสนับสนุนเศรษฐกิจในภาพรวม อาทิ มาตรการสนับสนุนสภาพคล่องให้กับสถาบันการเงินที่ช่วยเหลือกองทุนรวมตราสารหนี้ การจัดตั้งกองทุนเพื่อรักษาสภาพคล่องของการระดมทุนในตลาดตราสารหนี้ (BSF) ตลอดจนเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ



## 1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยมีกำไรสุทธิในไตรมาสแรกปี 2563 ลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน เนื่องจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 กดดันสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและมีผลต่อเนื่องต่อการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคาร โดยเป็นสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้การตั้งสำรองสำหรับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss: ECL) เพิ่มสูงขึ้น จากการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน TFRS 9 ที่เริ่มขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 อย่างไรก็ดี รายได้ดอกเบี้ยสุทธิและอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) เพิ่มสูงขึ้นจากไตรมาสก่อน เนื่องจากการเติบโตของสินเชื่อ การเปลี่ยนแปลงการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการให้สินเชื่อมาใช้วิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective Interest Rate) ตามมาตรฐาน TFRS 9 รวมถึงอันติส่งจากการปรับลดอัตรานำส่งเงินสมทบกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิลดลงจากไตรมาสก่อน ตามรายได้ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่ลดลง ประกอบกับธนาคารหลายแห่งมีผลขาดทุนจากเครื่องมือทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนตามมาตรฐาน TFRS 9 ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังคงมีแนวทางในการดูแลประเด็นปัญหาคุณภาพของสินเชื่ออย่างระมัดระวังท่ามกลางสัดส่วนสินเชื่อด้วยคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อที่ขยับสูงขึ้น

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่งปรับตัวเพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อภาคธุรกิจ ขณะที่ยอดคงค้างเงินรับฝากขยายตัวเร่งขึ้นร้อยละ 6.12 เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2562 และร้อยละ 9.51 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน

ด้านแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในระยะที่เหลือของปี 2563 นั้น คาดว่า สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ถูกระทบอย่างหนักจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จะเป็นปัจจัยที่เพิ่มความท้าทายต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ทั้งจากการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ อาทิ มาตรการพักหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยกับสินเชื่อผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและสินเชื่อรายย่อย นอกจากนี้ แรงกดดันทางเศรษฐกิจและแนวโน้มการฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายภาคส่วนที่ยังต้องใช้เวลาอีกระยะในการกลับสู่ภาวะปกติ อาจทำให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งยังคงมีแนวทางการกันเงินสำรอง ตลอดจนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในระดับสูงต่อเนื่องเพื่อดูแลปัญหาคุณภาพของสินเชื่อ แม้ว่าการผ่อนปรนมาตรการจัดชั้นหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยน่าจะช่วยบรรเทาผลกระทบจากการตกชั้นของสินเชื่อปกติมาสู่สินเชื่อด้วยคุณภาพได้บางส่วนก็ตาม ขณะเดียวกัน ธนาคารหลายแห่งคงต้องบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และเร่งปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน ควบคู่ไปกับการหาพันธมิตรใหม่ ๆ เพื่อสร้างรายได้และขยายฐานลูกค้า โดยเฉพาะการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์และแพลตฟอร์มต่าง ๆ

### 1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

- **มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19**

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผนส.(23)ว.276/2563 เรื่อง แนวทางในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย และหนังสือเวียนที่ ธปท.ผนส.(01)ว.380/2563 เรื่อง มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 เพื่อให้ธนาคารให้ความช่วยเหลือและปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ที่ถูกกระทบอย่างทั่วถึงและทันทั่วถึง โดยให้ติดตามดูแลลูกหนี้อย่างใกล้ชิด ให้ลูกหนี้มีเงินทุนและสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือดำเนินธุรกิจต่อไป ซึ่งจะช่วยให้ฐานะการเงินของลูกหนี้ปรับตัวดีขึ้นจนมีความสามารถในการชำระหนี้คืนภายใต้เงื่อนไขที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

ทั้งนี้ ธนาคารได้เตรียมความพร้อมและกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยมุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือกับลูกค้า 3 ด้าน ได้แก่ พักชำระเงินต้นจ่ายแต่ดอกเบี้ย พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย วงเงินสินเชื่อเพื่อเพิ่มสภาพคล่อง สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

- (1) บัตรเครดิต: ปรับลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำให้ลูกค้าทุกรายโดยอัตโนมัติ จากเดิมร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 5 ในปี 2563-2564 ก่อนทยอยปรับขึ้นสู่ระดับเดิมเป็นร้อยละ 8 และ 10 ในปี 2565-2566 ตามลำดับ
- (2) บัตรเครดิต และบัตรเงินด่วน Xpress Cash: พักชำระเงินต้น จ่ายแต่ดอกเบี้ยถึงเดือนธันวาคม 2563
- (3) สินเชื่อเงินด่วน Xpress Loan: พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 รอบบัญชี
- (4) สินเชื่อบ้าน: พักชำระเงินต้น จ่ายแต่ดอกเบี้ยสูงสุด 12 เดือน หรือลดยอดผ่อนต่องวดลงร้อยละ 50 สูงสุด 12 เดือน
- (5) สินเชื่อธุรกิจ K-SME: พักชำระเงินต้น จ่ายแต่ดอกเบี้ยเป็นเวลา 1 ปี หรือของเงินสินเชื่อเพื่อเพิ่มสภาพคล่องผ่าน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) และโครงการ บสย. SMEs สร้างไทย ภายใต้โครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme ระยะเวลาที่ 8 (PGS8)
- (6) สินเชื่อรถสี่ล้อกสิกรไทย: พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 3 รอบบัญชี

- **หลักเกณฑ์ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน**

กระทรวงการคลังออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน (ฉบับที่ 9) และธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงิน (ฉบับที่ 30) ผ่อนคลายหลักเกณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนสามารถบริหารจัดการเงินตราต่างประเทศและความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2563 สรุปสาระสำคัญดังนี้

- (1) ผ่อนคลายวงเงินรายได้ในต่างประเทศที่ไม่ต้องนำกลับเข้าประเทศ จากเดิมที่มีมูลค่าไม่เกิน 200,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อครั้ง เป็นไม่เกิน 1,000,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อครั้ง โดยครอบคลุมทั้งรายได้จากค่าสินค้าส่งออกและรายได้อื่น ๆ

- (2) สำหรับผู้ที่มีรายได้จากสินค้าส่งออกตั้งแต่ 1,000,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อครั้ง ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ผ่อนคลายนโยบายให้สามารถใช้หักลบรายจ่ายก่อนได้โดยนำกลับเข้าประเทศเฉพาะส่วนที่เหลือ ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดให้มีกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

- **หลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย**

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศ ธปท.ที่ สนส.1/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม 2563 เป็นต้นไป เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเป็นเจ้าของบ้านหลังแรก (สัญญาที่หนึ่ง) ได้ง่ายขึ้น และช่วยบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการเข้าอยู่อาศัย โดยสามารถขอสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้เพิ่มเติมอีกไม่เกินร้อยละ 10 ของมูลค่าขาย รวมถึงผ่อนคลายนโยบายการกู้ซื้อบ้านสัญญาที่สองให้กับผู้มีวินัยการเงินและผ่อนชำระสินเชื่อบ้านหลังแรกไปแล้วเกิน 2 ปีขึ้นไป สามารถวางเงินดาวน์เพียงร้อยละ 10 ของมูลค่าขาย ซึ่งธนาคารได้เตรียมกระบวนการรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าว สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

- (1) กำหนดเงินดาวน์ขั้นต่ำหรืออัตราส่วนสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (Loan to Value: LTV Ratio) ให้สะท้อนความเสี่ยงได้ดีขึ้นโดยกำหนดหลักเกณฑ์การผ่อนชำระสินเชื่อที่อยู่อาศัยพร้อมกัน 2 หลังขึ้นไป ดังนี้
  - เงินดาวน์ร้อยละ 10: กรณีมูลค่าหลักประกันต่ำกว่า 10 ล้านบาทและผ่อนชำระหลังแรกแล้วตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป
  - เงินดาวน์ร้อยละ 20: กรณีมูลค่าหลักประกันต่ำกว่า 10 ล้านบาทและผ่อนชำระหลังแรกยังไม่ถึง 2 ปี หรือกรณีมูลค่าหลักประกันตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป โดยไม่ต้องพิจารณาระยะเวลาผ่อนชำระของหลังแรก
  - เงินดาวน์ร้อยละ 30: กรณีขอสินเชื่อสำหรับที่อยู่อาศัยหลังที่ 3 ขึ้นไป ในทุกระดับราคา
- (2) สินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสัญญาที่หนึ่งที่มีมูลค่าหลักประกันต่ำกว่า 10 ล้านบาท ให้สินเชื่อได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของมูลค่าหลักประกัน

- **หลักเกณฑ์ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง**

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ออกระเบียบ ปปง. ว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2563 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 เมษายน 2563 สาระสำคัญของกฎหมายเป็นการปรับปรุงบทบัญญัติเกี่ยวกับการฝึกอบรม ซึ่งกำหนดให้ธนาคารจัดให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงานการทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตน และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามระเบียบนี้ โดยหากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท

ทั้งนี้ ธนาคารและสมาคมธนาคารไทยอยู่ระหว่างการจัดทำและขออนุมัติหลักสูตรจากสำนักงาน ปปง.

- **หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์**

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศ ธปท.ที่ สนช. 2/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 20 ธันวาคม 2562 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2563 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติ



เกี่ยวกับการเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าของผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยยังคงเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

(1) กำหนดให้ธนาคารเริ่มเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าตามลักษณะของธุรกรรม

- การให้บริการโอนเงินแบบทันที (Real Time) หรือให้บริการโอนเงินแบบวันเดียวกัน (Same Day) แต่ไม่สามารถดำเนินการโอนเงินให้กับผู้รับโอน หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น หรือผู้ให้บริการโอนเงินในต่างประเทศได้เสร็จสิ้นภายในวันที่ได้รับเงินจากผู้ให้บริการ ธนาคารต้องเริ่มเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าจำนวนดังกล่าวภายในสิ้นวันที่ได้รับเงิน (วันที่ T)
- การให้บริการโอนเงินในลักษณะอื่นที่มีใช้การให้บริการโอนเงินแบบทันทีหรือแบบวันเดียวกัน และไม่สามารถดำเนินการโอนเงินให้กับผู้รับโอน หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น หรือผู้ให้บริการโอนเงินในต่างประเทศได้เสร็จสิ้นภายในสิ้นวันที่ทำการถัดจากวันที่ได้รับเงินจากผู้ให้บริการ ธนาคารต้องเริ่มเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าจำนวนดังกล่าวภายในสิ้นวันที่ทำการถัดจากวันที่ได้รับเงิน (วันที่ T+1 วันทำการ)

(2) ขยายขอบเขตให้ธนาคารสามารถฝากเงินรับล่วงหน้าไว้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือในกรณีของการให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ ธนาคารอาจเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าไว้ที่ธนาคารตัวแทนในต่างประเทศได้ ทั้งนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างจัดให้มีกระบวนการรองรับหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งจะแล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

#### ● หลักเกณฑ์การคิดดอกเบี้ยและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหนังสือเวียน ที่ ธปท.ผคง.ว. 31/2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม 2563 โดยขอให้ธนาคารปรับปรุงแนวทางการคิดดอกเบี้ยและเรียกเก็บค่าธรรมเนียม สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

- (1) ค่าบริการได้ถอนเงินเชื่อก่อนกำหนด สำหรับสินเชื่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อส่วนบุคคล ที่มีลักษณะการผ่อนชำระเป็นงวด ให้คิดค่าบริการได้ถอนเงินก่อนกำหนดบนยอดเงินต้นคงเหลือและกำหนดช่วงเวลายกเว้นค่าบริการได้ถอนเงินเชื่อก่อนกำหนด
- (2) ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ สำหรับสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อส่วนบุคคล ที่มีลักษณะการผ่อนชำระเป็นงวด ให้คิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้บนค้างงวดเฉพาะส่วนที่เป็นเงินต้นของงวดนั้นและกำหนดช่วงระยะเวลาการผ่อนผันไม่คิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดของยอดหนี้ค้างชำระ อาทิ เงินต้น ดอกเบี้ย ดอกเบี้ยผิดนัดชำระ และค่าธรรมเนียม ให้ลูกค้าหนีทราบ
- (3) ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิต: ให้คืนค่าธรรมเนียมรายปีตามสัดส่วน กรณีผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บัตร โดยไม่ต้องให้ผู้ใช้บริการร้องขอและไม่เก็บค่าธรรมเนียมการออกบัตรหรือรหัสบัตรทดแทน ยกเว้นกรณีที่มียอดหนี้สูง

ทั้งนี้ ธนาคารได้ปรับปรุงค่าบริการได้ถอนเงินเชื่อก่อนกำหนดและค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตตามหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว สำหรับดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างปรับปรุงระบบการคิดดอกเบี้ยผิดนัดให้สอดคล้องตามระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

## 2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

### 2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีแนวโน้มหดตัวลงอย่างมากจากการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งมีความรุนแรงครอบคลุมหลายประเทศทั่วโลกและต้องใช้เวลาในการกลับเข้าสู่ภาวะปกติ ทำให้การท่องเที่ยวและการส่งออกถูกกระทบอย่างหนักจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าและการหยุดชะงักของห่วงโซ่การผลิตในหลายประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังรายได้ของธุรกิจและครัวเรือนเป็นวงกว้างขึ้น ทำให้อุปสงค์ภายในประเทศทั้งการลงทุนและการบริโภคภาคเอกชนมีแนวโน้มหดตัว ขณะเดียวกัน ความสามารถในการชำระหนี้ของภาคครัวเรือนและผู้ประกอบการเอสเอ็มอีอาจด้อยลง ประกอบกับยังมีปัจจัยเสี่ยงอื่น อาทิ ภัยแล้ง ภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง และความล่าช้าของการอนุมัติงบประมาณปี 2563 ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Digital Disruption) ซึ่งต้องติดตามอย่างใกล้ชิด

จากสถานการณ์ดังกล่าว ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยประเมินความเสี่ยงผ่านการคัดกรองและติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารที่ถูกกระทบอย่างครอบคลุมทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อย นอกจากนี้ ยังคงดำเนินนโยบายการพิจารณาสินเชื่อพาณิชย์ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมอย่างระมัดระวัง และมุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคารที่มีประวัติการชำระเงินที่ดีหรือจัดอยู่ในกลุ่มความเสี่ยงต่ำ

### 2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ในไตรมาสแรกปีนี้ ปัจจัยเสี่ยงหลักจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ขยายวงกว้างขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ของไทย โดยเฉพาะการท่องเที่ยว การผลิต และการส่งออก ซึ่งมีผลต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนที่ลดลง และความกังวลต่อการเกิดวิกฤตเศรษฐกิจรอบใหม่ จึงเกิดการเทขายสินทรัพย์หลายประเภทเพื่อเพิ่มการถือครองสินทรัพย์ปลอดภัยที่มีสภาพคล่องสูงแทน โดยเฉพาะเงินดอลลาร์สหรัฐฯ ที่ปรับตัวแข็งค่าเพิ่มขึ้นมากในช่วงปลายไตรมาส ทำให้ภาพรวมความเคลื่อนไหวของค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯ ปรับตัวอ่อนค่าลงเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า ขณะที่ความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ยของไทยและสหรัฐฯ ปรับตัวลดลงในช่วงต้นและกลางไตรมาส โดยอัตราผลตอบแทนพันธบัตรระยะสั้นปรับตัวลดลงตามการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ส่วนอัตราผลตอบแทนพันธบัตรระยะยาวถูกกดดันให้ปรับตัวลดลงจากการเข้าถือสินทรัพย์ปลอดภัยในภาวะกลัวความเสี่ยงของนักลงทุน

ภายหลังจากองค์การอนามัยโลกประกาศให้โรค COVID-19 เป็นการระบาดครั้งใหญ่ ประกอบกับสงครามราคาน้ำมันระหว่างซาอุดีอาระเบียและรัสเซียได้ก่อตัวขึ้นและมีที่ท่าจะรุนแรงมากขึ้น ก่อให้เกิดความกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจถดถอยอย่างรุนแรงและอาจเป็นสัญญาณนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้ในช่วงปลายไตรมาสแรก นักลงทุนตื่นตระหนกและเทขายสินทรัพย์เพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ตลาดการเงินมีความผันผวนสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้ ธนาคารกลางของหลายประเทศจึงประกาศมาตรการเสริมสภาพคล่องเพิ่มเติมเพื่อลดความผันผวนดังกล่าวลง รวมทั้งประเทศไทยด้วย

สำหรับตลาดหุ้นของไทยปรับตัวลดลงอย่างมีนัยสำคัญตลอดไตรมาสนี้ จากภาวะกลัวความเสี่ยงของนักลงทุนและการดิ่งลงของราคาน้ำมันจากความขัดแย้งเรื่องกำลังการผลิตของผู้ผลิตน้ำมันรายใหญ่ของโลก โดยมีแรงขายหลักทรัพย์จำนวนมาก ส่งผลให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต้องดำเนินมาตรการ Circuit Breaker เพื่อหยุดพักการ

ซื้อขายชั่วคราวเป็นครั้งแรกนับจากปี 2551 พร้อมกับปรับปรุงหลักเกณฑ์การดำเนินมาตรการ Circuit Breaker ให้เข้มงวดขึ้นเพื่อชะลอการปรับตัวลดลงของตลาดหุ้นไทย

ทั้งนี้ ในช่วงเวลาที่ตลาดเงินและตลาดทุนมีความผันผวนมากเป็นพิเศษ ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อฐานะความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด อาทิ เพิ่มความถี่ในการประเมินและติดตามผลกระทบจากอัตราตลาดต่อฐานะความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบกับวิเคราะห์สถานการณ์ในตลาดการเงินต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของอัตราตลาดได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที โดยธนาคารยังคงให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้ทันเวลา มีประสิทธิภาพ และมั่นใจว่าระดับความเสี่ยงต่าง ๆ อยู่ภายในขอบเขตที่ธนาคารกำหนด

## 2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

สภาพคล่องของตลาดเงินทั้งไทยและต่างประเทศมีสัญญาณการตึงตัวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงปลายไตรมาสจากแรงขายสินทรัพย์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มสัดส่วนการถือครองเงินสดโดยเฉพาะเงินดอลลาร์สหรัฐฯ อย่างไรก็ตาม ธนาคารกลางหลายแห่งทั้งไทยและต่างประเทศได้เร่งออกมาตรการเสริมสภาพคล่อง รวมทั้งจัดทำ Quantitative Easing (QE) อย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาผลกระทบจากปัญหาสภาพคล่องตึงตัว

สำหรับภาพรวมสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยถูกกระทบจากโรค COVID-19 ค่อนข้างมาก ทั้งสินเชื่อภาคธุรกิจและสินเชื่อรายย่อย ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ร่วมกับสถาบันการเงินกำหนดมาตรการชั่วคราวในการช่วยเหลือลูกหนี้ บัตรเครดิตและสินเชื่อประเภทต่าง ๆ โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องแก่ภาคธุรกิจผ่านการให้สินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำ และการพิจารณาปรับลดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมลงให้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและครัวเรือน

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการติดตามสถานการณ์ วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ ยังติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณสินเชื่อ เงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

## 2.4 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ธนาคารดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการเชิงรุกตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 เพื่อรองรับปัจจัยเสี่ยงใหม่จากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยสรุปการดำเนินการสำคัญ ดังนี้

### 1. ดำเนินมาตรการป้องกัน ติดตาม และจัดตั้งทีมรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดย

#### 1.1 มาตรการป้องกัน

- งดการเดินทางระหว่างอาคารและเน้นการเว้นระยะห่างตาม Social Distancing Concept
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันการแพร่เชื้อให้พนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ เป็นต้น
- เพิ่มรอบการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่าง ๆ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ
- ติดตั้ง Thermo Scan เพื่อคัดกรองอุณหภูมิของบุคคลก่อนเข้าพื้นที่ภายในอาคารหลัก

- ปรับรูปแบบการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อ โดยจัดเตรียมระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Facilities) ให้สามารถสนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) และปรับปรุงระบบงานบริการลูกค้าให้สามารถรองรับการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณความต้องการของลูกค้า

#### 1.2 วางระบบการติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด

- ภายในธนาคาร: มีช่องทางให้พนักงานแจ้งเหตุเกี่ยวกับโรค COVID-19 อาทิ อีเมลและหมายเลขโทรศัพท์กลางที่รับเรื่อง
- ภายนอกธนาคาร: มีการติดตามสถานการณ์สำคัญทั่วโลกและในประเทศไทย ประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนการดำเนินการของธนาคาร โดยรายงานต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เป็นรายวัน

#### 1.3 จัดตั้งทีมงานเพื่อรับมือเมื่อเกิดเหตุต่าง ๆ

- มีคณะ Incident Response Team (IRT) ทำหน้าที่ตัดสินใจและบริหารจัดการภาพรวมของสถานการณ์
- มีการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจ และกำหนดมาตรการดำเนินการเมื่อพบลูกค้าหรือพนักงานที่เข้ากลุ่มเสี่ยงติดเชื้อหรือเป็นผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19 อย่างครอบคลุม ทั้งด้านบุคลากร สถานที่ และการสื่อสารความภายในภายนอก

## 2. จัดเตรียมแผนการดำเนินงานด้านความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity Planning: BCP)

- กำหนดธุรกรรมงานสำคัญให้ครอบคลุมธุรกรรมบางส่วนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ดำเนินการเพิ่มเติม อาทิ มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ถูกกระทบ
- การแยกหน่วยงาน (Split Site) สำหรับธุรกรรมงานสำคัญให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างน้อย 2 อาคาร ซึ่งหากอาคารใดถูกปิดหรือพนักงานถูกกักตัว จะยังมีพนักงานอีกอาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
- การปรับรูปแบบและวิธีการเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ไม่สามารถมาทำธุรกรรมตามกระบวนการเดิมได้ โดยมีการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- การจัดหาสถานที่พักใกล้เคียงอาคารปฏิบัติงาน และจัดเตรียมบริการรถรับส่งพนักงานสำคัญ เพื่อรองรับกรณีที่ภาครัฐอาจจำกัดการเดินทางระหว่างอาคารหรือจังหวัดต่าง ๆ

### 3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

#### 3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความสมดุลทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันอำนวยการนโยบายสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ธนาคารลงนามเข้าร่วม “หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) โดยเป็นธนาคารสัญชาติไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในธนาคารกว่า 170 แห่งทั่วโลกที่เข้าร่วมรับหลักการดังกล่าว เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารตามมาตรฐานสากลและกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติและข้อตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

นอกจากนี้ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเห็นชอบแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2563 โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และการปฏิบัติตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Compliance) ในระดับประเทศและระดับสากล รวมทั้งวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกับหลักเกณฑ์สากลต่าง ๆ ตลอดจนเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืน (Global Reporting Initiative: GRI Standards) และการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure: TCFD) เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารให้ทัดเทียมตามมาตรฐานด้านความยั่งยืนในระดับสากล

ขณะเดียวกัน ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืนและเป็นกลไกสำคัญอันนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน นอกเหนือจากการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยได้ทบทวนการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลอดจนดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาทิ

- สื่อความนโยบายการงดรับของขวัญแก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร รวมทั้งบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ตลอดจนคู่ค้าและลูกค้า
- ทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานและจัดให้มีการลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานประจำปี
- จัดทำแผนงานการจัดกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการ
- ดำเนินโครงการอบรมให้ความรู้และประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning
- จัดกิจกรรมปฐมนิเทศผู้บริหารและพนักงานใหม่

### 3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนที่คำนึงถึงความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยยังคงให้ความสำคัญกับการดำเนินยุทธศาสตร์ในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer’s Life and Business) ด้วยการส่งมอบบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกด้านอย่างใส่ใจ และทั่วถึง ซึ่งทำให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการที่ลูกค้าไว้วางใจได้ และสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดที่ทุกเวลาให้แก่ลูกค้า ผ่านการประสานความร่วมมือระหว่างธนาคารกสิกรไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพและพันธมิตรทางธุรกิจ ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อธนาคารกสิกรไทย (KASIKORNBANK)

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยมีการกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน รวมถึงการบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ซึ่งการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลากร ด้านระบบสารสนเทศ และด้านการบริหารความเสี่ยงที่ดี ผ่านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการระงับการให้บริการในจุดเสี่ยง ทำให้ธนาคารสามารถรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในช่วงที่ผ่านมา โดยยังสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังเร่งออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ถูกกระทบจากโรค COVID-19 ทั้งกลุ่มลูกค้าบุคคล ผู้ประกอบการ และธุรกิจ เพื่อบรรเทาภาระการชำระหนี้ พร้อมทั้งเสนอวงเงินช่วยเหลือ โดยอยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถดำเนินการตามมาตรฐานต่าง ๆ ได้ อย่างครบถ้วนท่ามกลางความผันผวนทางเศรษฐกิจ รวมถึงสามารถปฏิบัติตามแผนนโยบายและมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย การให้สินเชื่อย่างประสบความสำเร็จผ่านความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล การเข้าไปอยู่ในที่ที่ลูกค้าใช้ชีวิตและดำเนินธุรกิจ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์และการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้านั้น ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ 8 ประการ เพื่อเป็นแนวทางในการรับมือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนี้

- การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างระบบนิเวศควบคู่กับการพัฒนาช่องทางขายและให้บริการของธนาคาร เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า
- การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย
- การระบุความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแนวทางการป้องกันในเชิงรุก
- การขยายโอกาสทางธุรกิจในตลาดต่างประเทศ
- การพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- การยกระดับศักยภาพด้านไอทีและการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์
- การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น Agile Organization
- การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในระดับภูมิภาค

### 3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ธนาคารยังคงเป้าหมายในการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค (Regional Digital Bank) โดยมุ่งขยายบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมถึงลูกค้าในประเทศและในภูมิภาค ทั้งในมุมมองการออมและการลงทุน การกู้ยืม การทำธุรกรรม และการป้องกันความเสี่ยง พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าและเข้าใจลูกค้าในตลาดท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน ยังมุ่งขยายบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มไปยังบริการที่ไม่ใช่การเงิน (Non-financial Service) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในมิติอื่น ๆ ควบคู่ไปกับการสร้างฐานลูกค้าบนโลกดิจิทัลสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มหลักของธนาคารในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีดังนี้

#### ■ กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารมุ่งวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและร่วมมือกับพันธมิตรในธุรกิจต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายครอบคลุมชีวิตทุกด้านของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล ผ่านรูปแบบการให้บริการที่ผสมผสานช่องทางสาขาและช่องทางดิจิทัล โดยตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า เพื่อให้เกิดความผูกพัน (Engagement) และการเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารหลัก อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในระยะยาวและนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร

สำหรับลูกค้าบุคคลสินทรัพย์สูง: ธนาคารนำเสนอบริการไพรเวทแบงก์มาตรฐานสากลที่ครบถ้วนที่สุดในประเทศไทย เพื่อมอบความมั่งคั่งอย่างสมบูรณ์ให้กับลูกค้า โดยตระหนักถึงความสำคัญในการติดตามสถานการณ์และการสื่อสารกับลูกค้าท่ามกลางความไม่แน่นอนของตลาดการลงทุนทั่วโลก ธนาคารจึงประสานความร่วมมือกับพันธมิตรและธนาคารลอมบาร์ด โอเดียร์ เพื่อให้คำแนะนำด้านการบริหารผลตอบแทนอย่างยั่งยืนบนหลักการกระจายความเสี่ยง ด้วยการลงทุนในสินทรัพย์หลายประเภทและสอดคล้องกับสถานการณ์ความผันผวนของตลาดเงินตลาดทุนในแต่ละขณะ อีกทั้งยังประสานความร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด ยกเว้นค่าธรรมเนียมการปรับเปลี่ยนการลงทุนในกองทุนรวม เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าโยกเงินลงทุนจากกองทุนรวมเดิมและเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในกองทุนรวมที่เน้นการกระจายความเสี่ยงและไม่อ่อนไหวต่อความผันผวนระยะสั้นมากนัก นอกจากนี้ ยังสร้างช่องทางการสื่อสารเฉพาะกิจผ่าน KPB Investment Flash on COVID-19 บน YouTube เพื่อสื่อสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ กระชับ และเข้าใจง่าย ในรูปแบบวีดิทัศน์ขนาดสั้น (Video Clips) เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าก้าวผ่านช่วงเวลาอันไหวไปด้วยกัน

ด้านลูกค้าบุคคลพิเศษ: ธนาคารส่งเสริมแบรนด์ THE WISDOM ให้ครองความเป็นที่หนึ่งในตลาดลูกค้าบุคคลพิเศษ เพื่อส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับที่ครอบคลุมทั้งบริการทางการเงินและไม่ใช่การเงิน โดยแนะนำผลิตภัณฑ์การออมและการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวท่ามกลางความผันผวนของการลงทุนในตลาดโลก ได้แก่ การลงทุนในกองทุนรวมแบบ 4D (Diversification, Defensive, Duration and Discipline) อาทิ กองทุนเปิดเค ตราสารหนี้พลัส (K-FIXEDPLUS) กองทุนเปิดเค โกลบอล อินคัม (K-GINCOME) กองทุนเปิดเค สตาร์ หุ้นทุน (K-STAR) และกองทุนเปิดเค ฟิกซ์เดท เอเชียน บอนด์ 2022B (KAB22B) ควบคู่ไปกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษในอัตราดอกเบี้ยที่แข่งขันได้ในตลาด และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ที่มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าส่วนบุคคล และผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำเรื่องการลงทุนที่หลากหลาย พร้อมการให้คำปรึกษาด้านประกันแบบองค์รวม (Policy Consolidation) ครอบคลุมแผนประกันชีวิตและประกันสุขภาพ ที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าด้วยบริการระดับ VIP ที่สาขาและทุกช่องทางของธนาคาร

สำหรับลูกค้าบุคคลระดับกลางและทั่วไป: ธนาคารได้ออกมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้าที่ถูกกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย และปรับลดยอดผ่อนชำระต่อเดือน รวมทั้งให้ความคุ้มครองกรณีเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตด้วยโรค COVID-19 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ K PLUS ที่ลงทะเบียนรับสิทธิผ่านแอปพลิเคชัน LINE KBank Live นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการบริจาคเพื่อสนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นของโรงพยาบาลต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ทั้งการบริจาคเงินและการแลกคะแนนสะสม KBank Reward Point เป็นเงินบริจาค

ด้านนโยบายการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าบุคคลในไตรมาสนี้ ธนาคารมุ่งรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการวิเคราะห์และคัดกรองกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีศักยภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปล่อยสินเชื่อและลดความเสี่ยงด้านเครดิต ควบคู่ไปกับการพัฒนาช่องทางดิจิทัลในการให้บริการด้านสินเชื่อ (Digital Lending) เพื่อขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าที่ได้รับเงินเดือนประจำ กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ และกลุ่มลูกค้าของพันธมิตรธุรกิจ อาทิ ผู้ขับรถรับจ้างซึ่งเป็นผู้ค้าของแกร็บ (Grab Driver) และผู้ขายสินค้าผ่านอีคอมเมิร์ซ Shopee และ Lazada

ในส่วนของสินเชื่อบ้าน ธนาคารสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าที่ซื้อบ้านในโครงการที่ธนาคารให้วงเงินสินเชื่อเพื่อพัฒนาโครงการ จัดแคมเปญสินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ Super Save 2020 และสินเชื่อบ้านช่วยได้ (Home to Cash) เพื่อเพิ่มสัดส่วนสินเชื่อแบบมีหลักประกัน ขณะเดียวกัน ธนาคารยังรุกขยายฐานการใช้บัตรเครดิตกสิกรไทย โดยประมวลฐานข้อมูลลูกค้า (Big Data) เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอการทำตลาดบนช่องทางดิจิทัลที่ครอบคลุมการซื้อสินค้า บริการจัดส่งสินค้า (Delivery) การจองที่พักออนไลน์ และการชำระภาษี รวมถึงแคมเปญกระตุ้นการสมัครบัตรเครดิตเจซีบี กสิกรไทยและบัตรเครดิตวันสยาม-กสิกรไทย การให้เครดิตเงินคืน และการพัฒนาระบบโอนคะแนนสะสมบัตรเครดิต กสิกรไทย (KBank Reward Point) เป็นคะแนนของพันธมิตรด้วยตนเอง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและกระตุ้นการใช้บัตรของธนาคาร นอกจากนี้ ในมุมมองสินเชื่อบุคคลกสิกรไทย ธนาคารได้พัฒนาฟีเจอร์ของผลิตภัณฑ์บัตรเงินด่วน (Xpress Cash) ให้สามารถสมัครแบ่งจ่ายรายเดือน (KBank Smart pay) ได้สูงสุด 36 เดือน พร้อมทั้งนำเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้ารายใหม่ที่สมัครบัตร

สำหรับกรออมและการลงทุน ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากทวีทรัพย์ KBank x BLACKPINK ที่ให้ผลตอบแทนสูง และอำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings Account) ที่ยืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีการจดจำใบหน้า (Facial Recognition) บนแอปพลิเคชัน K PLUS หรือที่เครื่อง K-Check ID นอกจากนี้ ธนาคารยังเข้าร่วมทดสอบการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากดิจิทัลด้วยระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนข้ามธนาคารผ่าน National Digital ID (NDID) ภายใต้โครงการ Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย สำหรับผลิตภัณฑ์ประกัน ธนาคารนำเสนอแบบประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล พี.เอ.พลัส (PA+) คุ่มค่า ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ในอัตราเบี้ยประกันต่ำ 365 บาทต่อปี และผลิตภัณฑ์ประกัน COVID-19 ที่เสนอขายในช่องทางสาขาและผู้ดูแลความสัมพันธ์ของธนาคาร เพื่อมอบความคุ้มครองที่สูงขึ้นให้กับลูกค้า

## ■ กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ

ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์สู่การเป็นธนาคารเพื่อลูกค้าเอสเอ็มอีที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร (Total Solution Provider) โดยประสานการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร กับพนักงานของสาขาในพื้นที่ซึ่งมีความเข้าใจในธุรกิจและความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ในเชิงลึก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสามารถขยายฐานลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านองค์ความรู้และการสร้างเครือข่าย



คู่ค้าให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วในทุกช่วงเวลาภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงและดูแลคุณภาพสินทรัพย์อย่างรอบด้าน เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าและธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน

ในไตรมาสนี้ ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วผ่านทีมผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าและช่องทางดิจิทัล ทั้งในด้านแหล่งเงินทุน การเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน และการขยายโอกาสทางธุรกิจ ตลอดจนมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่ถูกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจภัยแล้งและโรค COVID-19 ดังนี้

- สินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน (Loan Revolving for SMEs) ซึ่งลูกค้าสามารถเบิกวงเงินกลับมาใช้ได้หลังผ่อนชำระคืนธนาคาร
- ขยายฐานลูกค้าใหม่ในห่วงโซ่ธุรกิจของลูกค้าเดิมของธนาคาร โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ อาทิ อุตสาหกรรมก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง อุตสาหกรรมเกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค และธุรกิจการสื่อสาร
- นำเสนอสินเชื่อภายใต้โครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme ระยะเวลาที่ 8 (PGS8) ร่วมกับบริษัทประกันสินเชื่อขนาดย่อม (บสย.)
- โครงการ บสย. SMEs สร้างไทย ซึ่งเป็นมาตรการสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องให้ธุรกิจ ภายใต้โครงการค้ำประกันสินเชื่อ PGS8
- โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร
- โครงการทำดี ได้ตั้งค์ ที่นำเสนอสินเชื่อเงื่อนไขพิเศษแก่ลูกค้าผู้ประกอบการเพื่อส่งเสริมนโยบายเอสเอ็มอีบัญชีเดียวของภาครัฐ

สำหรับการสนับสนุนธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว นั้น นอกเหนือจากบริการ MADHUB ศูนย์รวมการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินแบบครบวงจรให้แก่ผู้ค้าออนไลน์แล้ว ในไตรมาสแรกนี้ ธนาคารยังร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจในรูปแบบ Better Together โดยร่วมกับแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ Shopee และ Lazada นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินกู้ธุรกิจออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS โดยไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารและไม่ต้องมีหลักประกัน นอกจากนี้ ยังร่วมกับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ออกผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตธุรกิจออนไลน์ในชื่อ MADCARD for Kerry Express ที่ให้สิทธิประโยชน์ในการรับเงินคืนและส่วนลดให้กับผู้ถือบัตร ขณะเดียวกัน ยังได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนเทคนิคในการทำธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ของธนาคาร อาทิ เฟซบุ๊ก และยูทูป ภายใต้โครงการ K SME CARE

ในด้านธุรกิจร้านค้ารับบัตร ธนาคารได้พัฒนาระบบร้านค้ารับบัตรธนาคารกสิกรไทย (K-Merchant) ให้สามารถรองรับการใช้บัตรเงินด่วน (Xpress Cash) ทั้งในการแบ่งชำระค่าสินค้า/บริการได้นานสูงสุด 36 เดือน และการชำระค่าสินค้า/บริการแบบเต็มจำนวน ด้วยเครือข่ายยูเนียนเพย์ (UnionPay International: UPI) ผ่านเครื่องรูดบัตรอีดีซี (Electronic Data Capture: EDC) และเว็บไซต์ของร้านค้ารับบัตร เพื่อตอบโจทย์และอำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ ให้กับกลุ่มลูกค้าบุคคลที่ต้องการใช้สินเชื่อเงินด่วนกสิกรไทยในการอุปโภคบริโภค

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงส่งเสริมการรับชำระเงินด้วย QR Code ในรูปแบบ Thai QR Payment และ MyPromptQR ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS Shop โดยร่วมกับไปรษณีย์ไทยนำเสนอส่วนลดค่าขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในรูปแบบคูปองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Coupon) ให้กับลูกค้าออนไลน์ และผู้ใช้แอปพลิเคชัน K PLUS Shop ควบคู่กับการปรับปรุงระบบงานให้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ

นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอบริการระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ผ่านโครงการ QR บริจาค บน แอปพลิเคชัน K PLUS เพื่อสนับสนุนให้กลไกการบริจาคมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการบริจาคเงินแก่หน่วยงานหรือองค์กรรับบริจาคที่อยู่ในระบบของกรมสรรพากร

### ■ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารมุ่งตอบโจทย์ทุกความต้องการทางธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร ด้วยการสนับสนุนด้านเงินทุน การให้คำแนะนำและการนำเสนอรูปแบบการระดมทุนที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับต้นทุนที่ดีที่สุดภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในมุมของบริษัท คู่ค้า เจ้าของธุรกิจ ไปจนถึงพนักงาน อันเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขันและยกระดับการบริหารจัดการธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนรักษาสถานะในการเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ

ในไตรมาสนี้ ธนาคารขานรับนโยบายภาครัฐในการออกมาตรการช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่ถูกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจ สถานการณ์ภัยแล้ง และโรค COVID-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าในกลุ่มธุรกิจสายการบินและการท่องเที่ยวที่ถูกระทบโดยตรงและมีความรุนแรง โดยมุ่งสนับสนุนให้ลูกค้ามีสภาพคล่องทางการเงินเพียงพอและสามารถประกอบธุรกิจต่อไปได้ สำหรับลูกค้าที่มีศักยภาพทางธุรกิจ ธนาคารได้ให้คำแนะนำและสนับสนุนการระดมทุนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม ซึ่งครอบคลุมสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว การลงทุนในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งนำเสนอแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ตลอดจนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ค่าเงินให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ในด้านการพัฒนาศักยภาพของลูกค้า ธนาคารยังสนับสนุนการแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจทั้งในรูปแบบ B2B (Business to Business) และ B2C (Business to Customers) โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ชุดสินเชื่อเครือข่ายธนาภิจักรไทย (K-Value Chain Solutions) เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้การทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วภายใต้ข้อจำกัดในการเดินทางช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยนำเสนอบริการโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับหรือบุคคลที่ 3 ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทยได้ทันที (K-Cash Connect Plus) และบริการหนังสือค้ำประกันผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (K CONNECT-LG) ให้กับลูกค้า

## 3.4 ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารมุ่งพัฒนาช่องทางบริการระหว่างออนไลน์และออฟไลน์อย่างไร้รอยต่อ ครอบคลุมทั้งธนาคารกสิกรไทย และพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้ร่วมกันพัฒนา Ecosystem ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางหลักเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการอันน่าประทับใจ ภายใต้การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

### 1. เครือข่ายสาขา: การบริหารจัดการเครือข่ายสาขาในไตรมาสแรก ปี 2563 ที่สำคัญ ได้แก่

- **ในประเทศ:** ธนาคารมุ่งพัฒนาช่องทางให้บริการแบบผสมผสาน เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีที่สุดและสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการตามวิถีการดำเนินชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างทันทั่วทุกที่ทุกเวลา ด้วยการให้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลจากช่องทางดิจิทัลเชื่อมโยงช่องทางให้บริการต่าง ๆ ทั้งสาขาทั่วไป สาขาอิเล็กทรอนิกส์

การธนาคารนอกสถานที่ ธนาคารทางโทรศัพท์ รวมถึงการให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารและพันธมิตรทางธุรกิจเข้าไว้ด้วยกัน ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงนโยบายควบรวมสาขาในพื้นที่ทับซ้อนหรือมีปริมาณผู้ใช้บริการน้อยต่อเนื่อง

ภายในไตรมาสนี้ ธนาคารเปิดสาขาในรูปแบบใหม่ (Hybrid Branch) เพิ่มเป็น 14 แห่ง เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้าผ่านการทำธุรกรรมการเงินด้วยตนเองที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ นอกเหนือจากการให้บริการในรูปแบบไลฟ์สไตล์คอมมูนิตี้ที่สาขา K PARK จำนวน 5 แห่ง การให้บริการธุรกรรมการเงินพื้นฐานบนพื้นที่ของพันธมิตรทางธุรกิจในรูปแบบสาขานาถอยม (Mini Branch) จำนวน 3 แห่ง และการให้บริการสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อยโดยเฉพาะในรูปแบบศูนย์สินเชื่อเงินขึ้นใจ (Happy Loan Center by KBank) จำนวน 2 แห่ง รวมทั้งขยายการให้บริการเคแบงก์ เซอร์วิซ ไปยังจุดให้บริการรับส่งพัสดุของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และร้านสะดวกซื้อมินิบิ๊กซี (Mini Big C) ที่ให้บริการรับฝากถอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการยืนยันตัวตนเพื่อเปิดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ โดยขอบเขตการให้บริการจะแตกต่างกันในแต่ละตัวแทนผู้ให้บริการธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งบริหารจัดการจุดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด โดยจัดให้มีจำนวนที่เหมาะสมบนพื้นที่ศักยภาพ ควบคู่กับการให้บริการเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง และการนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตร YouTrip กระเป๋าเงินดิจิทัลที่รองรับหลายสกุลเงิน โดยสามารถเติมเงินและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศผ่านแอปพลิเคชันเพื่อนำไปใช้จ่ายในต่างประเทศหรือใช้จ่ายออนไลน์ รวมทั้งปรับปรุงการกำหนดราคาที่เหมาะสมได้กับผู้ให้บริการรายอื่นทั้งด้านการรับซื้อและขายเงินสกุลต่างประเทศ

อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องปิดให้บริการในสาขาที่ถูกระทบเป็นการชั่วคราว รวมถึงปรับเปลี่ยนเวลาในการให้บริการของบางสาขาเพื่อให้สอดคล้องกับประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ยังหยุดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศทั้งที่สาขาและสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศทุกแห่งทั่วประเทศอย่างไม่มีกำหนด ตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารยังคงดำเนินยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับสู่การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค (Regional Digital Bank) ผ่านกลยุทธ์ 3-Track Regional Digital Expansion โดยแบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

- 1) **การขยายธุรกิจธนาคารทั่วไป (Conventional Expansion):** ดำเนินนโยบายขยายเครือข่ายและการให้บริการในกลุ่มประเทศ AEC+3 อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองโอกาสการขยายธุรกิจของลูกค้าไทยและลูกค้าท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนขยายธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และราชอาณาจักรกัมพูชา รวมถึงแผนยกระดับเครือข่ายบริการในนครโฮจิมินห์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จากสำนักงานผู้แทนเป็นสาขาต่างประเทศของธนาคาร ตลอดจนเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในธนาคารท้องถิ่นของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย และลงทุนในธนาคารท้องถิ่นของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาภายในปีนี้
- 2) **การขยายธุรกิจธนาคารดิจิทัล (Digital Expansion):** มุ่งพัฒนาระบบการชำระเงินและรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาค เพื่อให้ธนาคารมีฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าในภูมิภาคที่สามารถต่อยอดสู่การให้บริการด้านสินเชื่อและการลงทุนในอนาคต โดยเปิดให้บริการกระเป๋าเงินออนไลน์บนแอปพลิเคชัน QR KBank ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่ให้บริการเติมเงิน โอนเงิน และชำระเงินผ่าน QR Code นอกจากนี้ ยังพัฒนาโครงการ “Borderless Payments for All” เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มในภูมิภาคสามารถโอนเงินและชำระเงินได้อย่างไร้พรมแดน โดยเฉพาะบริการโอนเงินระหว่างประเทศที่มีจำนวนเงินไม่สูง (Low Value Transaction) ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าด้วยค่าธรรมเนียมที่ลดลง

3) การขยายธุรกิจธนาคารผ่านการเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศทางธุรกิจของอุตสาหกรรมในประเทศไทยเป้าหมาย CCLMVI\* (Industry Solutions and Ecosystem Expansion): โดยแสวงหาความร่วมมือกับพันธมิตรเป้าหมายในกลุ่มเทคโนโลยี (Tech Partner) เพื่อให้ธุรกิจของไทยและของท้องถิ่นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ซึ่งในปีนี้ธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรในธุรกิจอีคอมเมิร์ซของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และพันธมิตรในธุรกิจรับชำระเงินของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย เพื่อดำเนินโครงการนำร่องในการขยายธุรกิจไปสู่ภูมิภาคในอนาคต

\*CCLMVI คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

#### สาขาและเครือข่ายบริการทางการเงิน

สาขาและศูนย์ให้บริการทางการเงิน	จำนวน (แห่ง)		ต่างประเทศ	จำนวน (แห่ง)	
	มี.ค. 2563	ธ.ค. 2562		มี.ค. 2563	ธ.ค. 2562
เครือข่ายสาขานาคร <sup>1)</sup>	887	886	สาขานาครพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนต่างประเทศ	6	6
สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน	131	137	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (สปป.ลาว)	2	2
ศูนย์บริการเคอะวิสคอม	97	97	บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด	4	4
ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ <sup>2)</sup>	134	135	สาขา	3	3
ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ	58	58	สำนักงานผู้แทน	7	7
บริการจ่ายเช็ค	22	22			

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ไม่รวมสาขาทั่วไปในรูปแบบอื่นตามเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทย 8 แห่ง

<sup>2)</sup> ไม่รวมศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศและจำนวนศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการอาจมีมากกว่า 1 ศูนย์ ใน 1 สาขา

## 2. เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- บริการ K-ATM และ K-CDM: เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องฝากถอนเงิน โดยพัฒนาฟังก์ชันการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการลูกค้า รวมถึงปรับปรุงระบบของตู้เอทีเอ็มที่หน้าสาขาให้สามารถรองรับการยืนยันตัวตนเพื่อเปิดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ขณะเดียวกัน ยังดำเนินโครงการตู้เอทีเอ็มสีเขียวที่เปิดให้บริการตู้เอทีเอ็มร่วมกันกับธนาคารออมสิน เพื่อขยายบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม และเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าเสมือนใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารที่ลูกค้าถือบัตร โดยไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่จำกัดจำนวนครั้งในการทำธุรกรรม นอกจากนี้เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารยังมีความพร้อมและความปลอดภัยในการรองรับการทำธุรกรรมตลอด 24 ชั่วโมงพร้อมทั้งมีภาษาที่แตกต่างกันเพื่อเป็นทางเลือกให้กับกลุ่มลูกค้าต่างชาติ

#### บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (เครื่อง)	
	มี.ค. 2563	ธ.ค. 2562
Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)	10,994	10,973
K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)	8,184	8,168
K-CDM (เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย)	2,810	2,805
K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ)	1,030	1,028
เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ	5	5

- **บริการดิจิทัลแบงกิ้ง:** มุ่งพัฒนาระบบให้สะดวกและครอบคลุมทุกบริการ โดยสามารถเชื่อมต่อกับช่องทางบริการอื่น ๆ รวมถึงช่องทางของพันธมิตรทางธุรกิจในทุกระบบนิเวศ (Ecosystem) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินที่รองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไป ควบคู่กับการรักษาความเป็นผู้นำในการให้บริการดิจิทัลแบงกิ้ง โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- 1) **K PLUS:** มุ่งพัฒนาสู่การเป็น Lifestyle Banking Platform ที่เชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อนำเสนอบริการใหม่ที่สอดคล้องกับทุกจังหวะการใช้ชีวิต ตลอดจนส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า รวมถึงการพัฒนาฟีเจอร์การทำธุรกรรมทางการเงินที่ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีบริการเพิ่มเติม ดังนี้
  - KBank Smart Cash: บริการที่ให้ลูกค้าเปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตกสิกรไทยเป็นเงินสดออนไลน์เข้าบัญชีธนาคารกสิกรไทยด้วยตนเอง โดยไม่ต้องติดต่อผ่าน K-Contact Center
  - Share QR from other Applications to K PLUS: การชำระค่าสินค้าและบริการด้วยการส่ง QR Code ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ อาทิ LINE ให้แก่ร้านค้าออนไลน์ หรือลูกค้า K PLUS ที่ต้องการชำระเงินผ่านการสแกน QR Code
  - การพัฒนาฟีเจอร์บัตรสมาชิกบน K PLUS ให้เป็น Digital Loyalty Platform เต็มรูปแบบ: การเชื่อมโยงการใช้จ่ายของลูกค้าในทุกช่องทางเข้าไว้ด้วยกันผ่าน K PLUS อาทิ คะแนนสะสม KS Amazing Point ของลูกค้าหลักทรัพย์กสิกรไทย
- 2) **K-Cyber:** ธนาคารยังคงรักษาเสถียรภาพของระบบ และสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินของทุกช่องทางดิจิทัลแบงกิ้งอย่างต่อเนื่อง ด้วยระบบบริหารจัดการความปลอดภัยสารสนเทศระดับมาตรฐานโลก ISO 27001:2013
- 3) **K-Payment Gateway:** พัฒนาบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตกสิกรไทยให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (PCI-DSS) อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการรับชำระเงินด้วยการระบุเบอร์โทรศัพท์มือถือสำหรับแจ้งเตือน (Pay PLUS Notification) การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS (Pay PLUS App Switch/Pay with K PLUS) รวมถึงการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ชำระเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของร้านค้าออนไลน์ทุกประเภทธุรกิจอย่างครอบคลุมทุกรูปแบบการเชื่อมต่อ
- 4) **KBank Live:** ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน Facebook Twitter Instagram Youtube และ LINE เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ ความรู้ทางการเงิน ตลอดจนข้อมูลข่าวสาร อาทิ การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เงินฝากทวีทรัพย์ KBank x BLACKPINK การแจ้งเปิดปิดสาขา รวมถึงการลงทะเบียนรับสิทธิประกันชีวิต COVID-19 และมาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อของธนาคาร

- **บริการ K-Contact Center:** ยกระดับเป็นศูนย์ให้บริการและแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร เพื่อส่งเสริมประสบการณ์เหนือความคาดหมายและต่อยอดสู่ศูนย์กลางการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า อันจะนำไปสู่เป้าหมายการเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจที่อยู่เคียงข้างลูกค้า ผ่านการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

- 1) พัฒนาช่องทางและระบบบริการลูกค้าออนไลน์ (Non-Voice Channel & Self-Service): นำเสนอโปรแกรมตอบคำถามอัตโนมัติ (Chat Bot) เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารแก่ลูกค้าได้ทันที แม่นยำ

และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นช่องทางทำธุรกรรมที่สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูง ด้วยระบบการยืนยันตัวตนลูกค้า

- 2) พัฒนาระบบองค์ความรู้สำหรับพนักงาน: เพื่อเพิ่มศักยภาพของ K-Contact Center ให้สามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- 3) พัฒนาระบบการบริหารจัดการแก้ไขปัญหา (Case & Incident Management): โดยร่วมกับสมาคมธนาคารไทย ผลักดันให้เกิดมาตรฐานกระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าธนาคารได้อย่างรวดเร็วภายใน 1 วัน รวมถึงจัดทำแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนกับลูกค้าเพื่อรักษาภาพลักษณ์

### 3.5 รางวัลเกียรติคุณ

การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 บรรลุเป้าหมายที่ดีทางธุรกิจ โดยได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศสะท้อนผ่านรางวัลที่สำคัญ ดังนี้

#### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

##### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย

- 6 รางวัล จากวารสาร The Digital Banker ในโครงการ Digital CX Summit & Awards 2020 ได้แก่ รางวัล Winner: Best Digital Customer Experience in Wealth Management รางวัล Winner: Loan Offering of the Year (MADFUND by KBank for Lazada Sellers) รางวัล Winner: Outstanding Customer Experience for Loans (MADFUND by KBank for Lazada Sellers) รางวัล Winner: Best Customer Experience – Debit Card (JOURNEY Card) รางวัล Highly Acclaimed: Best Digital Customer Experience in Private Banking รางวัล Highly Acclaimed : Best Digital Customer Experience – Loan Application (MADFUND by KBank for Lazada Sellers)
- 2 รางวัล จากวารสาร IFR Asia ได้แก่ รางวัล Thailand Capital Markets Deal of the Year - Asset World's Bt48bn IPO และรางวัล Thailand Bond House of the Year
- 2 รางวัล จากสมาคมตราสารหนี้ไทย ได้แก่ รางวัล Top Underwriting Bank 2019 และรางวัล Deal of the Year 2019 – GPSC
- รางวัล Top Outright Primary Dealer 2019 จากธนาคารแห่งประเทศไทย
- รางวัล 2020 Thailand's Most Admired Brand จากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย (ปีที่ 6 ติดต่อกัน) และ K PLUS จากผลสำรวจโดยนิตยสาร BrandAge
- รางวัล แบนด์ที่ทำผลงานบนโซเชียลมีเดียยอดเยี่ยมตามกลุ่มธุรกิจ สาขานาคร (Best Brand Performance on Social Media สาขา Banking) จากบริษัทไวซ์ไซท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ให้บริการด้านการวิเคราะห์ข้อมูลโซเชียลมีเดีย

##### รางวัลสำหรับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย

- รางวัล Most Prominent Fund House in Corporate Bond Market ประจำปี 2562 โดยได้รับรางวัลติดต่อกันเป็นปีที่ 3 จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย
- 3 รางวัล จากบริษัท มอร์นิ่งสตาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ รางวัล บริษัทจัดการกองทุนยอดเยี่ยม ประเภทการลงทุนหุ้นไทย (Best Fund House - Domestic Equity) รางวัล กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพยอดเยี่ยม ประเภทตราสารแห่งทุน (Best Retirement Mutual Fund - Equity) จากกองทุนเปิดเค หุ้นทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ (KEQRMF) และรางวัล กองทุนหุ้นระยะยาวยอดเยี่ยม (Best Long-Term Equity Fund) จากกองทุนเปิดเค 20 ซีเล็คท์หุ้นระยะยาวปันผล (K20SLTF)

##### รางวัลสำหรับบริษัท กสิกรบิสิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

- รางวัล K PLUS as #1 of Finance Application in Thailand จาก Monthly Active User: MAU (iOS & Google Play)
- รางวัล KBank as 1 of 20 Asia/Pacific Best Bank for 2020 จาก International Data Corporation (IDC)

## 4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

### 4.1 ผลการดำเนินงาน

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ตลาดการเงินไทยประสบความผันผวนจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจของไทยในเกือบทุกภาคส่วน อีกทั้งยังกดดันบรรยากาศการใช้จ่ายภายในประเทศ ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย และดำเนินมาตรการเพิ่มเติมเพื่อดูแลเสถียรภาพของระบบการเงิน ขณะที่ภาครัฐเร่งออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโรค COVID-19

นอกจากนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงิน (รวมถึง TFRS 9) ซึ่งมีผลต่อการจัดประเภทรายการใหม่ การวัดมูลค่าสินทรัพย์ทางการเงิน และหนี้สินทางการเงิน การรับรู้ผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ทางการเงิน และการบัญชีป้องกันความเสี่ยง โดยปรับปรุงผลกระทบสะสมจากการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวเป็นครั้งแรกกับกำไรสะสม ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 รวมทั้งได้แสดงรายการในงบการเงินตามข้อกำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งงบการเงินและอัตราส่วนทางการเงินบางรายการไม่สามารถเปรียบเทียบได้กับปีก่อน

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 6,581 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 2,221 ล้านบาท หรือร้อยละ 25.23 เนื่องจากรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 8,785 ล้านบาท หรือร้อยละ 54.37 ส่วนใหญ่เกิดจากความผันผวนในตลาดเงินและตลาดทุนตามภาวะเศรษฐกิจถดถอยอันเนื่องมาจากผลกระทบของโรค COVID-19 รวมทั้งการจัดประเภทและวัดมูลค่าเงินลงทุนใหม่ตาม TFRS 9 ในขณะที่รายได้สุทธิจากการรับประกันภัยเพิ่มขึ้น สำหรับรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 2,512 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.82 ส่วนใหญ่เกิดจากการเติบโตของสินเชื่อ รวมทั้งการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อตาม TFRS 9 ประกอบกับการปรับลดอัตราเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ ลง ทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.49 ด้านค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ลดลงจำนวน 3,695 ล้านบาท หรือร้อยละ 17.45 ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้อยู่ที่ระดับร้อยละ 49.31 ทั้งนี้ ธนาคารมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Credit Loss) เพิ่มขึ้นจำนวน 3,047 ล้านบาทจากไตรมาสก่อน โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบเพื่อให้สอดคล้องกับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย

### สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 1 ปี 2563

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 4	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2563	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	28,082	25,570	2,512	9.82	25,252	2,830	11.21
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	7,372	16,157	(8,785)	(54.37)	12,241	(4,869)	(39.78)
รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	35,454	41,727	(6,273)	(15.03)	37,493	(2,039)	(5.44)
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	17,481	21,176	(3,695)	(17.45)	16,010	1,471	9.19
ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	11,872	-	11,872	100.00	-	11,872	100.00
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุน							
จากการด้อยค่า	-	8,825	(8,825)	(100.00)	7,580	(7,580)	(100.00)
กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)	6,581	8,802	(2,221)	(25.23)	10,044	(3,463)	(34.47)
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	2.75	3.68	(0.93)	(25.23)	4.20	(1.45)	(34.47)

เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิลดลงจำนวน 3,463 ล้านบาท หรือร้อยละ 34.47 โดยรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 2,830 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.21 ส่วนใหญ่เกิดจากการเติบโตของสินเชื่อ รวมทั้งการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อด้วยวิธีดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective Interest Rate: EIR) ตาม TFRS 9 จากเดิมที่รับรู้ตามสัญญา ประกอบกับการปรับลดอัตราเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินลง ทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิอยู่ที่ระดับร้อยละ 3.49 ในขณะที่รายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยลดลงจำนวน 4,869 ล้านบาท หรือร้อยละ 39.78 ส่วนใหญ่เกิดจากความผันผวนในตลาดเงินและตลาดทุน จากภาวะเศรษฐกิจถดถอยอันเนื่องมาจากผลกระทบของโรค COVID-19 รวมทั้ง TFRS 9 กำหนดให้จัดประเภทและวัดมูลค่าของเงินลงทุนใหม่โดยสะท้อนในรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยนี้ นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 1,471 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.19 ส่วนหนึ่งเกิดจากค่าใช้จ่ายในการจัดการหนี้ ค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และค่าใช้จ่ายกิจกรรมทางการตลาด ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) อยู่ที่ระดับร้อยละ 49.31 นอกจากนี้ ธนาคารมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพิ่มขึ้นจำนวน 4,292 ล้านบาทจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	(หน่วย: ร้อยละ)				
	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 4 ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	เพิ่ม (ลด)
กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) <sup>1)</sup>	0.78	1.08	(0.30)	1.27	(0.49)
กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) <sup>1)</sup>	6.48	8.72	(2.24)	10.46	(3.98)
ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) <sup>1)</sup>	3.49	3.25	0.24	3.32	0.17
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ	49.31	50.75	(1.44)	42.70	6.61

<sup>1)</sup> อัตราส่วนคำนวณเป็นรายปี (Annualized)

อัตราส่วนทางการเงิน	(หน่วย: ร้อยละ)				
	31 มี.ค. 2563	31 ธ.ค. 2562	เพิ่ม (ลด)	31 มี.ค. 2562	เพิ่ม (ลด)
เงินให้สินเชื่อที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ					
ของความเสียด้านเครดิตต่อเงินให้สินเชื่อ	9.32	-	9.32	-	9.32
เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ	3.86	3.65	0.21	3.44	0.42
ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น <sup>4)</sup>					
ต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ	138.66	-	138.66	-	138.66
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ	-	148.60	(148.60)	158.78	(158.78)
เงินให้สินเชื่อ <sup>2)</sup> ต่อเงินรับฝาก	92.78	96.62	(3.84)	96.77	(3.99)
อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น <sup>3)</sup>	18.53	19.62	(1.09)	18.12	0.41
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>	15.17	16.19	(1.02)	15.73	(0.56)

<sup>2)</sup> เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้า

<sup>3)</sup> อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

<sup>4)</sup> รวมค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของภาวะผูกพันวงเงินสินเชื่อและสัญญาค้ำประกันทางการเงิน



## □ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2563 จำนวน 28,082 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 2,512 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.82 จากไตรมาสก่อน โดยเป็นผลหลักมาจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อจากการเติบโตของสินเชื่อ รวมทั้งการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของเงินให้สินเชื่อด้วยวิธีดอกเบี้ยที่แท้จริง จากเดิมที่รับรู้ตามสัญญา และการทยอยรับรู้ค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อด้วยวิธีดอกเบี้ยที่แท้จริง ซึ่งเป็นการปฏิบัติตาม TFRS 9 นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยลดลงจากการปรับลดอัตราเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินในปี 2563-2564 เป็นการชั่วคราวมาที่ร้อยละ 0.23 ต่อปี จากเดิมที่ร้อยละ 0.46 ต่อปี ส่งผลให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.49 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 4	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1	การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2563	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ย</b>							
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน	1,030	1,305	(275)	(21.06)	1,951	(921)	(47.19)
เงินรับฝาก	79	257	(178)	(69.22)	347	(268)	(77.23)
เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)	144	107	37	33.88	173	(29)	(16.38)
ธุรกรรมตลาดซื้อคืน	807	941	(134)	(14.20)	1,431	(624)	(43.62)
<b>เงินลงทุน</b>	<b>5,529</b>	<b>5,584</b>	<b>(55)</b>	<b>(0.99)</b>	<b>4,842</b>	<b>687</b>	<b>14.18</b>
เงินลงทุนเพื่อค้า	49	80	(31)	(38.03)	86	(37)	(42.63)
เงินลงทุนเมื่อขาย	-	1,236	(1,236)	(100.00)	873	(873)	(100.00)
เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด	-	4,268	(4,268)	(100.00)	3,883	(3,883)	(100.00)
เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม	1,109	-	1,109	100.00	-	1,109	100.00
ผ่านกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ							
เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่วัดมูลค่าด้วยราคาทุน	4,261	-	4,261	100.00	-	4,261	100.00
ตัดจำหน่าย							
อื่นๆ	110	-	110	100.00	-	110	100.00
<b>เงินให้สินเชื่อ</b>	<b>25,655</b>	<b>24,165</b>	<b>1,490</b>	<b>6.17</b>	<b>23,755</b>	<b>1,900</b>	<b>8.00</b>
<b>สัญญาเช่าซื้อและเช่าการเงิน</b>	<b>1,563</b>	<b>1,508</b>	<b>55</b>	<b>3.59</b>	<b>1,415</b>	<b>148</b>	<b>10.45</b>
อื่นๆ	2	4	(2)	(46.64)	3	(1)	(42.06)
<b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>	<b>33,779</b>	<b>32,566</b>	<b>1,213</b>	<b>3.72</b>	<b>31,966</b>	<b>1,813</b>	<b>5.67</b>
<b>รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>	<b>5,697</b>	<b>6,996</b>	<b>(1,299)</b>	<b>(18.57)</b>	<b>6,714</b>	<b>(1,017)</b>	<b>(15.16)</b>
<b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>	<b>28,082</b>	<b>25,570</b>	<b>2,512</b>	<b>9.82</b>	<b>25,252</b>	<b>2,830</b>	<b>11.21</b>
อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	4.20	4.15		0.05	4.21		(0.01)
ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)	0.98	1.25		(0.27)	1.22		(0.24)
<b>ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ)</b>	<b>3.49</b>	<b>3.25</b>		<b>0.24</b>	<b>3.32</b>		<b>0.17</b>

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิปรับตัวเพิ่มขึ้นจำนวน 2,830 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.21 ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อจำนวน 1,900 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.00 จากการเติบโตของสินเชื่อ การรับรู้รายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อตาม TFRS 9 และการ

ลดลงของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจากการปรับลดอัตราเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน มีผลให้อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้ ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

#### □ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2563 จำนวน 7,372 ล้านบาท ลดลงจำนวน 8,785 ล้านบาท หรือร้อยละ 54.37 ส่วนใหญ่เกิดจากความผันผวนในตลาดเงินและตลาดทุนจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยอันเนื่องมาจากผลกระทบของโรค COVID-19 รวมทั้ง TFRS 9 ที่กำหนดให้จัดประเภทและวัดมูลค่าของเงินลงทุนใหม่โดยสะท้อนในรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย โดยรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิจำนวน 8,850 ล้านบาท ลดลง 557 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.92 ส่วนใหญ่เกิดจากการลดลงของค่าธรรมเนียมรับจากการเป็นผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมรับจากธุรกิจบัตร และค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่เปลี่ยนไปแสดงเป็นรายได้ดอกเบี้ยตาม TFRS 9 ในขณะที่ค่านายหน้ารับจากการซื้อขายหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมรับจากการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมรับจากการค้าประกันเพิ่มขึ้น รวมทั้งรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยปรับตัวเพิ่มขึ้นเช่นกัน

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 4,869 ล้านบาท หรือร้อยละ 39.78 ส่วนใหญ่เกิดจากความผันผวนในตลาดเงินและตลาดทุนและค่าธรรมเนียมรับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อลดลงจากการเปลี่ยนไปแสดงเป็นรายได้ดอกเบี้ยตาม TFRS 9 ในขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 120 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.38 ส่วนใหญ่เกิดจากค่านายหน้ารับจากการซื้อขายหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมรับจากการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมรับจากการบริหารจัดการกองทุน รวมทั้งรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยเพิ่มขึ้น

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 4 ปี 2562	การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	การเปลี่ยนแปลง	
			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ		เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>							
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	12,335	13,026	(691)	(5.30)	12,149	186	1.53
ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ	3,485	3,619	(134)	(3.70)	3,419	66	1.92
<b>รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ</b>	<b>8,850</b>	<b>9,407</b>	<b>(557)</b>	<b>(5.92)</b>	<b>8,730</b>	<b>120</b>	<b>1.38</b>
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเครื่องมือทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน	(2,898)	-	(2,898)	(100.00)	-	(2,898)	(100.00)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	-	1,979	(1,979)	(100.00)	2,231	(2,231)	(100.00)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิจากเงินลงทุน	144	4,753	(4,609)	(96.96)	262	(118)	(44.93)
ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย	12	(17)	29	170.08	16	(4)	(23.52)
รายได้เงินปันผล	776	577	199	34.41	629	147	23.33
รายได้เบี้ยประกันภัยรับสุทธิ	15,796	20,511	(4,715)	(22.99)	20,076	(4,280)	(21.32)
รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ	289	621	(332)	(53.51)	337	(48)	(14.26)
หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย	15,597	21,674	(6,077)	(28.04)	20,040	(4,443)	(22.17)
<b>รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>	<b>7,372</b>	<b>16,157</b>	<b>(8,785)</b>	<b>(54.37)</b>	<b>12,241</b>	<b>(4,869)</b>	<b>(39.78)</b>

## □ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 จำนวน 17,481 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 3,695 ล้านบาท หรือร้อยละ 17.45 ส่วนใหญ่เกิดจากในไตรมาส 4 ปี 2562 ธนาคารมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์สร้างแบรนด์และกิจกรรมทางการตลาด โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นปกติตามฤดูกาล ทำให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ปรับตัวลดลงมาที่ร้อยละ 49.31 จากไตรมาสก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 50.75

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 1,471 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.19 ส่วนหนึ่งเกิดจากค่าใช้จ่ายในการจัดการหนี้ ค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และค่าใช้จ่ายกิจกรรมทางการตลาด ในขณะที่รายได้จากการดำเนินงานสุทธิลดลง ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 42.70

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2563	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	8,199	8,370	(171)	(2.05)	8,047	152	1.89	
ค่าตอบแทนกรรมการ	22	22	-	(0.28)	18	4	21.04	
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์	3,044	3,574	(530)	(14.84)	3,070	(26)	(0.86)	
ค่าภาษีอากร	1,394	1,235	159	12.90	1,248	146	11.75	
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	4,822	7,975	(3,153)	(39.53)	3,627	1,195	32.96	
<b>รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>	<b>17,481</b>	<b>21,176</b>	<b>(3,695)</b>	<b>(17.45)</b>	<b>16,010</b>	<b>1,471</b>	<b>9.19</b>	
<b>อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>								
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)	49.31	50.75		(1.44)	42.70		6.61	

## □ ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ธนาคารและบริษัทย่อยมีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นสำหรับไตรมาสนี้จำนวน 11,872 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 3,047 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน อันเป็นผลของการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบเพื่อให้สอดคล้องกับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวอย่างต่อเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 โดยอัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยสำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อยู่ที่ร้อยละ 2.35 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนและไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 1.79 และร้อยละ 1.58 ตามลำดับ

ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected credit loss)

(หน่วย: ล้านบาท)

	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 4		การเปลี่ยนแปลง		ไตรมาสที่ 1		การเปลี่ยนแปลง	
	ปี 2563	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ	ปี 2563	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	11,872	-	11,872	100.00	-	11,872	100.00	-	11,872	100.00
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า	-	8,825	(8,825)	(100.00)	7,580	(7,580)	(100.00)	-	7,580	(100.00)
อัตราส่วนผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น										
ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	2.35	-	2.35	100.00	-	2.35	100.00	-	2.35	100.00
อัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจาก										
การด้อยค่าต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ)	-	1.79	(1.79)	(100.00)	1.58	(1.58)	(100.00)	-	1.58	(100.00)

**ค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น**

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจำนวน 118,064 ล้านบาท

**— เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้**

**เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ**

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพจำนวน 91,113 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.86 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพจำนวน 88,702 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.83 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

**เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ**

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	31 มี.ค. 2563	31 ธ.ค. 2562
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย	91,113	84,038
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.86	3.65
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร	88,702	81,814
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	3.83	3.62

**เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ**

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิจำนวน 54,902 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.36 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิจำนวน 53,660 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.35 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

**เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ**

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่	31 มี.ค. 2563	31 ธ.ค. 2562
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย	54,902	55,682
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.36	2.45
เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร	53,660	55,079
ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน	2.35	2.47

### การปรับโครงสร้างหนี้

ธนาคารและบริษัทย่อยมีการทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ของลูกค้าหนี้ด้อยคุณภาพทั้งในรายที่มีและไม่มีส่วนสูญเสีย ซึ่งถือเป็นการปรับโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา โดยยอเงินให้สินเชื่อตามบัญชีก่อนปรับโครงสร้างหนี้ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 2,259 ล้านบาท และมีผลขาดทุน 16 ล้านบาท

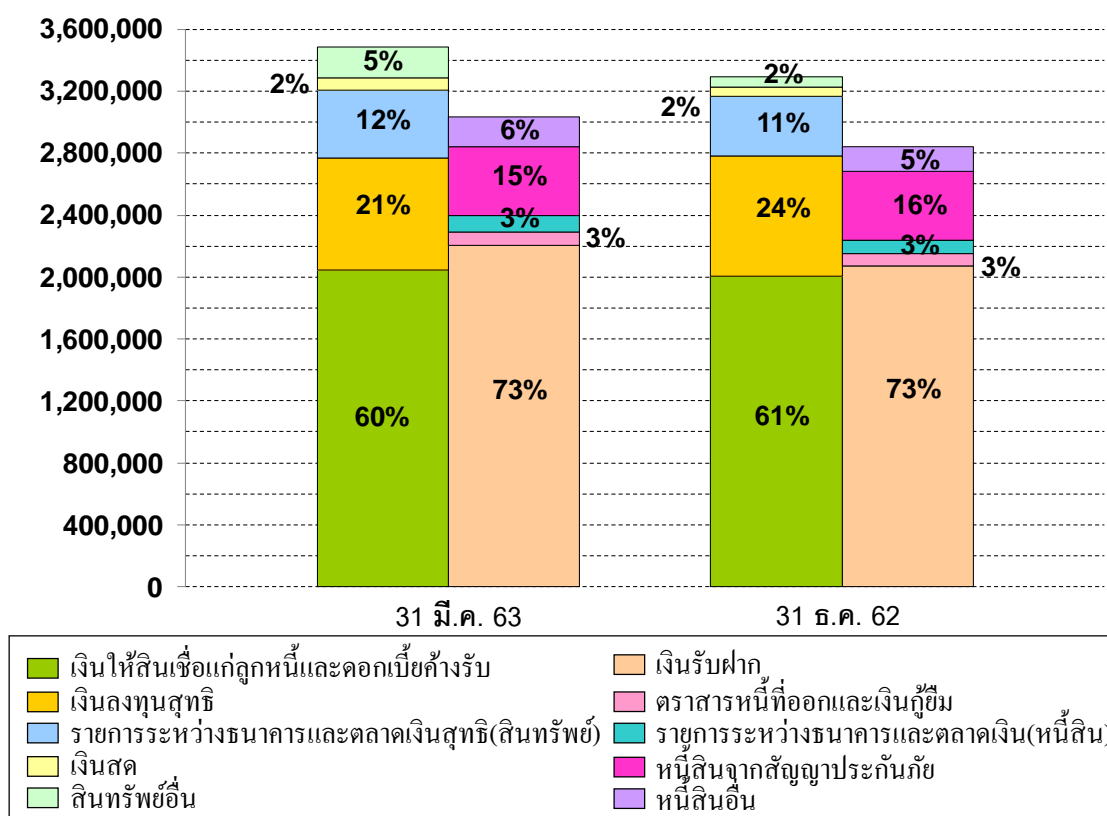
### ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายสุทธิจำนวน 25,724 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.74 ของสินทรัพย์รวม

## 4.2 สถานะทางการเงิน

### โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)

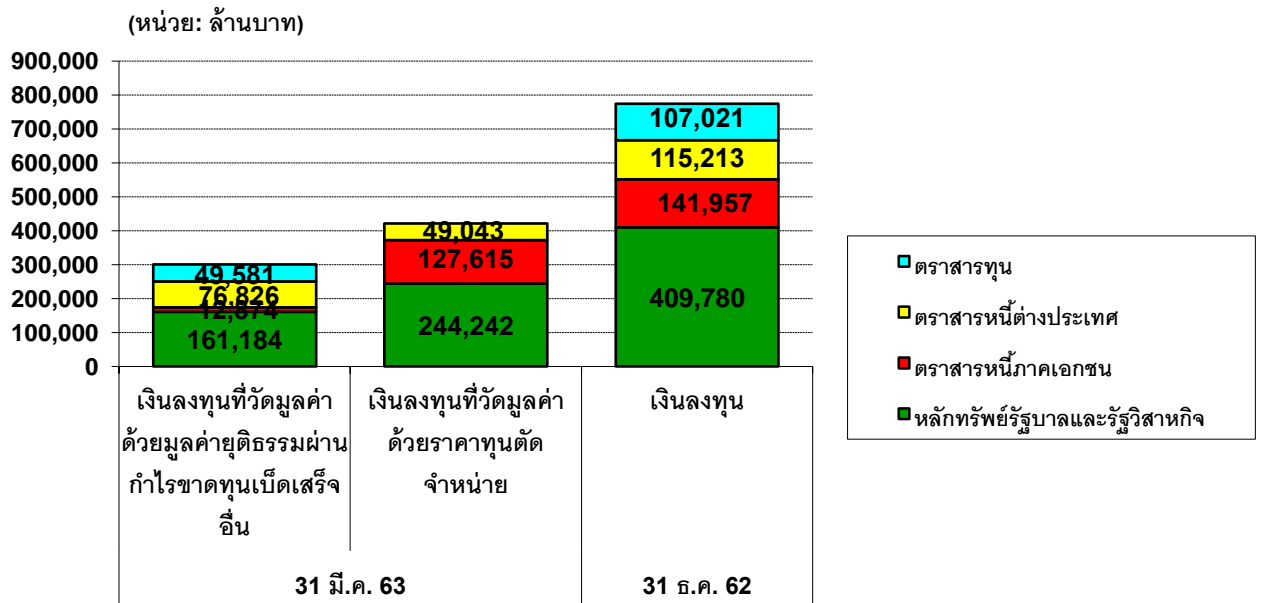


### □ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 3,483,527 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 189,638 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.76 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) และการเติบโตของสินเชื่อ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (สินทรัพย์) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 439,673 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 53,733 ล้านบาท หรือร้อยละ 13.92 ซึ่งเกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 64,183 ล้านบาท ส่วนใหญ่เกิดจากการจัดประเภทรายการใหม่จากเงินลงทุนสุทธิมาเป็นสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนตาม TFRS 9 รวมถึงความผันผวนในตลาดเงินและตลาดทุนจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยอันเนื่องมาจากผลกระทบของโรค COVID-19
- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 721,365 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 53,275 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.88 ส่วนใหญ่เกิดจากการจัดประเภทรายการใหม่ไปเป็นสินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนตาม TFRS 9 รวมถึงความผันผวนในตลาดเงินและตลาดทุนจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยอันเนื่องมาจากผลกระทบของโรค COVID-19
- เงินให้สินเชื่อ ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 2,043,093 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 41,137 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.05 ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของเงินให้สินเชื่อประเภทเงินหมุนเวียน และเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

### เงินลงทุนในหลักทรัพย์



## □ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 3,033,814 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 193,640 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.82 จาก ณ สิ้นปี 2562 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝาก และรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 2,202,112 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 130,063 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.28 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากออมทรัพย์
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน (หนี้สิน) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 104,027 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 22,399 ล้านบาท หรือร้อยละ 27.44 เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- ตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืม ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 87,937 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 6,113 ล้านบาท หรือร้อยละ 7.47 ส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 448,525 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นปี 2562 จำนวน 2,430 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.54 ตามปริมาณธุรกรรมของธุรกิจประกันชีวิต

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีจำนวน 406,789 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 431 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.11 จาก ณ สิ้นปี 2562

## □ ผลกระทบจากการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

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

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

สำหรับผลกระทบต่องบแสดงฐานะการเงินจากการถือปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวข้างต้นเป็นครั้งแรก ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 มีดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	ณ วันที่ 1 มกราคม 2563	
	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
สินทรัพย์รวมเพิ่มขึ้น	13,067	6,458
หนี้สินรวมเพิ่มขึ้น	4,259	4,042
ส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้น		
ส่วนของผู้ถือหุ้น	4,811	2,416
ส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจควบคุม	3,997	-

#### □ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 3,033,814 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 406,789 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 7.46 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 มีจำนวน 2,202,112 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 63.22 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมอื่น ๆ ต่างมีสัดส่วนร้อยละ 2.99 และร้อยละ 2.52 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 จำนวน 2,043,093 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 92.78 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน สินทรัพย์ทางการเงินที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

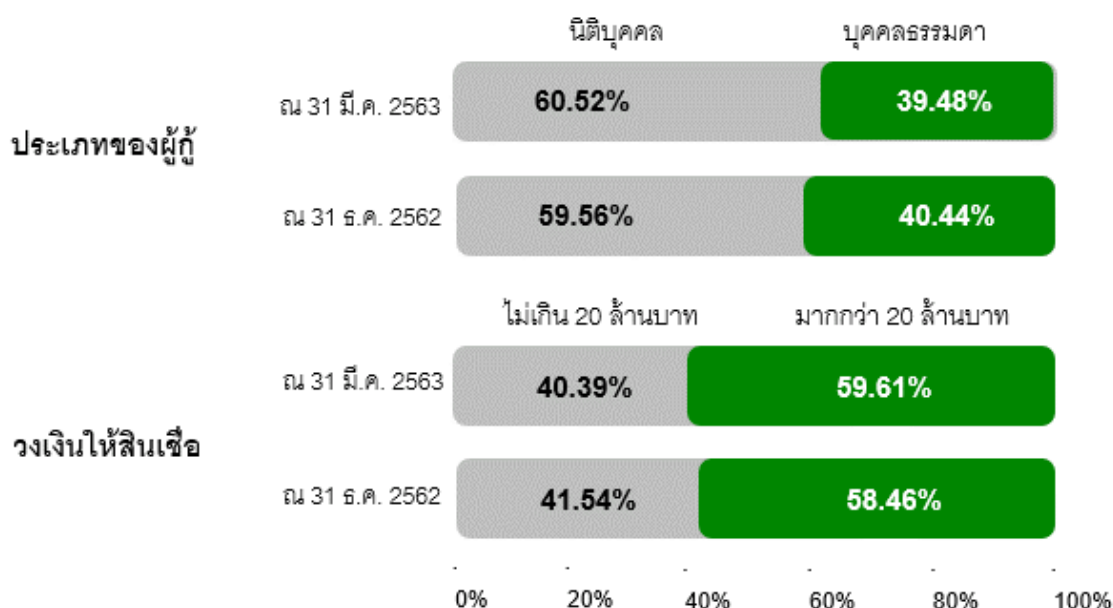
### 4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

#### □ เงินให้สินเชื่อ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินรวมจำนวน 2,043,093 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 41,137 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.05 จากยอดสินเชื่อจำนวน 2,001,956 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2562

สำหรับเงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 60.52 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นการให้กู้ยืมมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 1,183,811 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.61 ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 40.39 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท

#### เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทผู้กู้และวงเงินให้สินเชื่อ





## สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า

(หน่วย: ล้านบาท)

	31 มี.ค. 2563		31 ธ.ค. 2562	
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ <sup>1)</sup>	กลุ่มลูกค้าบุคคล <sup>2)</sup>	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ <sup>1)</sup>	กลุ่มลูกค้าบุคคล <sup>2)</sup>
เงินให้สินเชื่อ	1,433,825	552,207	1,363,221	555,451

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

<sup>2)</sup> กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ ลูกค้านักธุรกิจที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อ บุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงบริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ของปี 2563 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) ขยายตัวเพิ่มขึ้น 70,604 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.18 จากสิ้นปี 2562 โดยส่วนใหญ่ขยายตัวจากธุรกิจลูกค้าบริษัทในอุตสาหกรรมน้ำมันและปิโตรเคมี และอุตสาหกรรมเกษตร ขณะที่สินเชื่อกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการอยู่ในระดับทรงตัวตามการชะลอตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลักจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ และอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการมีสินเชื่อคงค้างเพิ่มขึ้นจากมาตรการช่วยเหลือของธนาคาร และจากความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้นในบางกลุ่มอุตสาหกรรม อาทิ อุตสาหกรรมอุปโภคบริโภค และอุตสาหกรรมก่อสร้าง

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล ปรับตัวลดลงจากปีก่อน 3,244 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการชะลอตัวลงร้อยละ 0.58 อันเป็นผลจากปัจจัยฤดูกาลที่มีการชำระคืนยอดสินเชื่อบัตรเครดิตที่ซื้อกองทุนเพื่อลดหย่อนภาษีในช่วงปลายปี สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเติบโตเล็กน้อยจากสิ้นปี 2562 เนื่องจากมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาล ได้แก่ การปรับลดค่าธรรมเนียมการโอนและจดจำนองสำหรับที่อยู่อาศัยที่มีมูลค่าไม่เกิน 3 ล้านบาท มีผลถึง 24 ธันวาคม 2563 และโครงการบ้านดีมีดาวนั ที่ให้เงินคืน 50,000 บาท แก่ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1.2 ล้านบาท ซึ่งขอสินเชื่อและจดจำนองภายใน 31 มีนาคม 2563 ประกอบกับธนาคารยังคงนำเสนอสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม อาทิ สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ และสินเชื่อบ้านช่วยได้ ในขณะที่สินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ในระดับทรงตัว

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีมาตรการพิเศษด้านสินเชื่อเพื่อบรรเทาผลกระทบให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ครอบคลุมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ 6 ประเภท ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรเงินด่วน (Xpress Cash) สินเชื่อเงินด่วน (Xpress Loan) สินเชื่อบ้าน สินเชื่อธุรกิจและเอสเอ็มอี และสินเชื่อรถจากบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด โดยมุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือกับลูกค้า 3 ด้าน ได้แก่ 1. พักชำระเงินต้นจ่ายแต่ดอกเบี้ย หรือพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย 2. ลดยอดผ่อนต่องวด และ 3. ให้วงเงินสินเชื่อใหม่ อาทิ โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ และโครงการ บสย. SMEs สร้างไทย ภายใต้โครงการค้ำประกันสินเชื่อ PGS8 เพื่อช่วยเหลือด้านเงินทุนและสภาพคล่องที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและรักษาความสามารถในการประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยเปิดช่องทางการติดต่อขอรับความช่วยเหลือผ่าน K-Contact Center ช่องทาง Chatbot และเว็บไซต์ของธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารยังเตรียมความพร้อมในกรณีที่สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป และจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม โดยจะให้ความร่วมมือกับภาครัฐผ่านการดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการในการฟื้นฟูประบบเศรษฐกิจไทยในระยะต่อไป

## ๑ เงินรับฝาก

### เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

	สัดส่วน (ร้อยละ)	ยอดเงินรับฝาก		การเปลี่ยนแปลง	
		31 มี.ค. 2563	31 ธ.ค. 2562	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>เงินรับฝากรวม</b>	<b>100.00</b>	<b>2,202,112</b>	<b>2,072,049</b>	<b>130,063</b>	<b>6.28</b>
เงินรับฝากกระแสรายวัน	5.51	121,265	118,550	2,715	2.29
เงินรับฝากออมทรัพย์	72.56	1,597,848	1,466,473	131,375	8.96
เงินรับฝากประจำ	21.93	482,999	487,026	(4,027)	(0.83)

ยอดเงินรับฝากรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 เพิ่มขึ้น 130,063 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.28 จากสิ้นปีก่อน ท่ามกลางการแข่งขันด้านเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์ที่ลดลง เนื่องจากสภาพคล่องส่วนเกินในระบบยังอยู่ในระดับสูง ขณะเดียวกัน เพื่อรองรับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นจากมาตรการเพิ่มความระมัดระวังเพื่อควบคุมโรคระบาด ทำให้ลูกค้าธนาคารมีการโยกเงินเข้ามาพักในบัญชีเงินรับฝากออมทรัพย์เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.96 เมื่อเทียบกับสิ้นปีก่อน และมีผลให้สัดส่วนเงินรับฝากออมทรัพย์เร่งตัวขึ้นสวนทางกับเงินรับฝากประเภทกระแสรายวันและเงินรับฝากประจำ นอกจากนี้ ต้นทุนการระดมเงินฝากยังมีทิศทางลดลงตามการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย และมาตรการผ่อนผันการลดเงินนำส่งเข้ากองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน (FIDF) ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถส่งผ่านประโยชน์ที่ได้รับไปยังลูกค้าที่ถูกกระทบจากวิกฤตการณ์โรค COVID-19 ได้

ทั้งนี้ ธนาคารยังคงกลยุทธ์รักษาสภาพคล่องและบริหารจัดการต้นทุนเงินฝากให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งมีการกระจายตัวของสัดส่วนเงินฝากจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างสมดุล เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคารแห่งความยั่งยืน และการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยมุ่งรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเป็นธนาคารหลัก ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าและเป็นเครื่องมือในการระดมทุนของธนาคารด้วยต้นทุนและตามจังหวะเวลาที่เหมาะสม และร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด นำกลยุทธ์ Investor Focus เพื่อสร้างประสิทธิผลจากการลงทุนให้กับผู้ถือหน่วยลงทุนภายใต้ภาวะตลาดโลกผันผวน โดยนำเสนอกองทุนที่มีโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีแม้ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการลงทุนให้ตอบโจทย์ผู้ลงทุนโดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ และแนะนำการจัดพอร์ตการลงทุนเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นอำนวยความสะดวกในการออมเงินเพื่อให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงินที่ตั้งไว้ โดยพัฒนาบริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings Account) ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ที่ใช้เทคโนโลยีชีวมิติในรูปแบบการจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า และเพิ่มช่องทางการยืนยันตัวตนที่เครื่อง K-Check ID และคู่มือที่เข้มของธนาคาร รวมทั้งจุดบริการ K-Check ID อื่น เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ไทย บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ และบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นต้น อีกทั้งยังเข้าร่วมทดสอบการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากผ่านรูปแบบดิจิทัล ภายใต้ Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยใช้การพิสูจน์และยืนยันตัวตนข้ามธนาคารผ่าน National Digital ID (NDID) ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ที่ผ่านมา

#### 4.4 การบริหารเงิน

ธุรกรรมการกู้ยืมระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 1.04 ต่อปี ปรับตัวลดลงจากไตรมาสก่อนที่ระดับเฉลี่ยร้อยละ 1.58 ต่อปี ตามอัตราดอกเบี้ยนโยบายที่ลดลงจากไตรมาสก่อนรวมร้อยละ 0.50 ต่อปี มาอยู่ที่ระดับร้อยละ 0.75 ต่อปี ซึ่งเป็นไปตามมติคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ในการประชุมเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 และการประชุมนัดพิเศษ เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563 ที่ให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงครึ่งละร้อยละ 0.25 ต่อปี เป็นร้อยละ 1.00 ต่อปี และร้อยละ 0.75 ต่อปี ตามลำดับ

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุน โดยคำนึงถึงการดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นเป็นเป้าหมายหลัก จึงกำหนดกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและความเคลื่อนไหวของตลาดเงินตลาดทุนในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องได้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ดังสะท้อนจากรายได้จากพอร์ตการลงทุนที่ปรับตัวลดลงเล็กน้อย แม้ว่าปริมาณสภาพคล่องจะลดลงและมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยการขายพันธบัตรรัฐบาลอายุน้อยกว่า 6 เดือน ที่มีอัตราผลตอบแทนต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบาย และลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลอายุตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง นอกจากนี้ ยังลงทุนในพันธบัตรต่างประเทศที่มีระดับความน่าเชื่อถือที่สูง เมื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาลไทย เพื่อสร้างผลตอบแทนให้แก่ธนาคารภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

#### รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน (สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 4 ปี 2562	การเปลี่ยนแปลง	
				เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
<b>รายได้ดอกเบี้ยรับ<sup>1)</sup></b>					
รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน <sup>2)</sup>	44.50	987	1,157	(170)	(14.69)
เงินลงทุน	55.50	1,231	1,289	(58)	(4.50)
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>2,218</b>	<b>2,446</b>	<b>(228)</b>	<b>(9.32)</b>

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> เป็นตัวเลขในเชิงการจัดการ

<sup>2)</sup> รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

รายได้ดอกเบี้ยในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 รวมเป็นจำนวน 2,218 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 228 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการลดลงร้อยละ 9.32 โดยมีสาเหตุหลักจากการปรับตัวลงของอัตราดอกเบี้ยธุรกรรมซื้อคืนพันธบัตร

## 4.5 เงินกองทุนตามกฎหมาย

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย มีเงินกองทุนตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 423,627 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 346,755 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 76,872 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 18.53 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 12.00 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง<sup>1)</sup>

- กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย<sup>2)</sup>

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>3)</sup>	31 มี.ค. 2563	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>3)</sup>	31 ธ.ค. 2562	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562	31 มี.ค. 2562
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.50	15.17	9.00	16.19	16.76	16.19	15.73
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	8.00	15.17	7.50	16.19	16.76	16.19	15.73
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	3.36	-	3.43	2.34	2.36	2.39
<b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>	<b>12.00</b>	<b>18.53</b>	<b>11.50</b>	<b>19.62</b>	<b>19.10</b>	<b>18.55</b>	<b>18.12</b>

- งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง	Basel III						
	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>3)</sup>	31 มี.ค. 2563	ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>3)</sup>	31 ธ.ค. 2562	30 ก.ย. 2562	30 มิ.ย. 2562	31 มี.ค. 2562
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1	9.50	14.08	9.00	14.94	15.46	14.89	14.57
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น	8.00	14.08	7.50	14.94	15.46	14.89	14.57
อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2	-	3.49	-	3.58	2.45	2.46	2.47
<b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>	<b>12.00</b>	<b>17.57</b>	<b>11.50</b>	<b>18.52</b>	<b>17.91</b>	<b>17.35</b>	<b>17.04</b>

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดแรกเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านมติที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีมีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักจากเงินกองทุนทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี

<sup>2)</sup> กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามการกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย บบส.เพทาย และบริษัทอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

<sup>3)</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่ม 2 ประเภท ประกอบด้วย

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer): ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของผู้ถือหุ้น เพิ่มเติมนอกในอัตราร้อยละ 2.50 ตั้งแต่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

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

## 4.6 อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2562 รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

### อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ		31 มี.ค. 2563
<b>มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส <sup>1)</sup></b>		
<b>สกุลเงินต่างประเทศ</b>		
แนวโน้ม		เชิงบวก
ระยะยาว - ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ		Baa1
- เงินฝาก		Baa1
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)		A3
- ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ		Baa3
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก		P-2
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)		P-2
ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)		Baa1
<b>สกุลเงินในประเทศ</b>		
แนวโน้ม		เชิงบวก
ระยะยาว - เงินฝาก		Baa1
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)		A3
ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก		P-2
- ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)		P-2
<b>สแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ <sup>1)</sup></b>		
<b>อันดับความน่าเชื่อถือสากล</b>		
แนวโน้ม		มีเสถียรภาพ
ระยะยาว		BBB+
บัตรเงินฝากระยะยาว		BBB+
ระยะสั้น		A-2
บัตรเงินฝากระยะสั้น		A-2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ (สกุลเงินต่างประเทศ)		BBB+
<b>ฟิทช์ เรตติ้งส์ <sup>1)</sup></b>		
<b>อันดับความน่าเชื่อถือสากล (สกุลเงินต่างประเทศ)</b>		
แนวโน้ม		มีเสถียรภาพ
ระยะยาว		BBB+
ระยะสั้น		F2
ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ		BBB+
ความแข็งแกร่งทางการเงิน (Viability)		bbb+

สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ		31 มี.ค. 2563
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III		BBB
สนับสนุน		2
สนับสนุนขั้นต่ำ		BBB-
<b>อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ</b>		
แนวโน้ม		มีเสถียรภาพ
ระยะยาว		AA+(tha)
ระยะสั้น		F1+(tha)
ตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ตามเกณฑ์ Basel III		AA(thai)

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

## 5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

### 5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารจัดการงานทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการดำเนินงานในไตรมาสนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ แผนกลยุทธ์ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล แนวทางการปฏิบัติงานในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 และการบริหารงานด้านแรงงานสัมพันธ์

#### ● แผนกลยุทธ์ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้สามารถตอบโจทย์และสนับสนุนการดำเนินงานหลักของธนาคาร โดยภารกิจที่สำคัญ ประกอบด้วย

- การส่งเสริมให้พนักงานและผู้บริหารทุกระดับมีทักษะ ความรู้ความสามารถและภาวะผู้นำ ผ่านการดำเนินงานใน 3 ด้านหลัก คือ
  - (1) สรรหาและดึงดูดผู้มีความสามารถเข้าร่วมงานกับธนาคาร: ด้วยการจัดโครงการ K Capstone ปีที่ 3 เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกในรอบสุดท้ายจากโครงการการเรียนรู้ออกงานในธุรกิจสตาร์ทอัพ ได้เข้าร่วมโครงการฝึกงานกับธนาคาร และโครงการทุนการศึกษา KBank Young Scholarship และ KBTG Young Tech Scholarship สำหรับนิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เพื่อศึกษาต่อในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (Master of Business Administration-MBA) และสาขาวิชาด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ ธนาคารยังสานต่อการจัดกิจกรรมบนแอปพลิเคชัน LINE และ Facebook KASIKORN Career เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายนอกกับธนาคาร รวมทั้งนำข้อมูลผู้ร่วมกิจกรรมมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมและความสนใจด้านอาชีพ นอกเหนือจากการเป็นช่องทางสื่อสารเกี่ยวกับการสมัครงาน
  - (2) พัฒนาทักษะที่มีอยู่ (Reskill) และเสริมทักษะใหม่ (Upskilling): โดยสร้างเครื่องมือวิเคราะห์ลักษณะงานที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจในอนาคต และจัดเตรียมแผนการจัดสรรและพัฒนาบุคลากรให้รองรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพ
  - (3) รักษาพนักงานให้ทำงานร่วมกับธนาคารอย่างมีความสุข: โดยดำเนินโครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อธนาคารที่เน้นตัวชี้วัดหลักเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ควบคู่กับการจัดทำแผนพัฒนาความผูกพันของพนักงานในแต่ละสายงาน นอกจากนี้ ธนาคารยังผลักดันโครงการ KONNECT+ สำหรับเป็นช่องทางสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชัน LINE โดยมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (HR Chatbot) การแจ้งข่าวสารของธนาคาร และการแก้ปัญหาให้กับพนักงานในด้านต่าง ๆ อาทิ การลาหยุด สวัสดิการ ผลตอบแทน การเรียนรู้ ตลอดจนการเข้าสู่ระบบงานภายในของธนาคาร
- การขับเคลื่อนองค์กรด้วยการทำงานแบบ Agile ที่มีความคล่องตัวสูง เพื่อให้บรรลุผลเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยริเริ่มการทำงานแบบ Agile เต็มรูปแบบในสายงานทรัพยากรบุคคล และสายงานธุรกิจที่สนับสนุนโครงการพิเศษของธนาคาร ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรสำหรับทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทั้งด้านแนวคิดและแนวทางการทำงาน (Agile Coach) เพื่อรองรับการทำงานแบบ Agile ทั้งทั้งองค์กรในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอความคิดเพื่อต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยการจัดโครงการ Possibility Awards ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

## ● แนวทางการปฏิบัติงานในช่วงการระบาดของโรค COVID-19

ธนาคารกำหนดมาตรการการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ดังนี้

- มาตรการป้องกันและดูแลพนักงาน: จัดตั้งคณะทำงาน Incident Response Team (IRT) และจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนกำหนดมาตรการดูแลและป้องกัน อาทิ การรักษาระยะห่างทางสังคม การบริหารจัดการให้พนักงานมาปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น โดยให้บางส่วนทำงานจากที่บ้าน และออกมาตรการให้พนักงานงดการเดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยงและพื้นที่เฝ้าระวัง รวมทั้งติดตามและเฝ้าระวังพนักงานในกลุ่มเสี่ยงด้วยการกักตนเองเป็นระยะเวลา 14 วัน นอกจากนี้ ยังจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันให้กับพนักงาน มีการทำความสะอาดพื้นที่ทำงานด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อและอบโอโซนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกนเพื่อคัดกรองผู้เข้าอาคารสำนักงานหลัก จัดทำสื่อให้ความรู้เพื่อประชาสัมพันธ์ตามพื้นที่ส่วนกลางของธนาคาร รวมทั้งสนับสนุนระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) เพื่อลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาด
- การสื่อสารความกับพนักงาน: เพื่อให้ตระหนักถึงสถานการณ์และนำมาตราการความปลอดภัยมาปฏิบัติทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน ผ่านช่องทางสื่อสารในองค์กร ได้แก่ แอปพลิเคชัน LINE KONNECT+ และ KBank Live อีเมล เว็บไซต์ kworkplace.com ตลอดจนพื้นที่ส่วนรวมของธนาคาร
- การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน: เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐในการเว้นระยะห่างทางสังคมโดยยังคงประสิทธิภาพในการทำงาน ธนาคารได้แบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะการปฏิบัติงาน ดังนี้
  - (1) พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่: สนับสนุนให้ปฏิบัติงานจากที่บ้าน โดยประสานงานผ่านระบบออนไลน์และประชุมผ่านระบบ Video Conference
  - (2) พนักงานสาขา: แบ่งการทำงานเป็น 2 กลุ่มสลับกัน โดยกลุ่มที่มาปฏิบัติงานที่สาขา ธนาคารจัดให้มีมาตรการการป้องกันและดูแลความปลอดภัยของพนักงาน ซึ่งรวมถึงการจำกัดจำนวนลูกค้าที่เข้าใช้บริการ สำหรับกลุ่มที่ทำงานที่บ้าน ธนาคารกำหนดให้พนักงานพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานควบคู่ไปกับการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์
- การเสริมสร้างและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของพนักงานในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน: ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์บนแพลตฟอร์มอีเล็คทรอนิกส์ อาทิ Kdwise SkillLane TBAC Coursera และ EdX
- เลื่อนการจัดกิจกรรม: อาทิ K-Spirit ซึ่งเป็นกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานประจำปี รวมถึงกิจกรรมภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำ และโครงการ Possibility Awards

## ● ด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ

ธนาคารเปิดโอกาสให้มีการหารือเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับธนาคาร โดยจัดการประชุมร่วมระหว่างสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย เพื่อแก้ไขปัญหาการกระทำความผิดของพนักงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานสามารถส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และลดความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษาแก่พนักงานในด้านแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของประเทศในกลุ่ม AEC รวมทั้งสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดของแต่ละประเทศ



## 5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 บริษัท กสิกรบิสิเนส-เทคโนโลยีกรุ๊ป (KBTG) ได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ตอบโจทย์กลยุทธ์ของธนาคารในการรักษาความสามารถด้านการแข่งขันและเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของพฤติกรรมผู้บริโภคและโอกาสทางธุรกิจ จากสถานการณ์ปิดเมืองและมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- **แอปพลิเคชัน K PLUS:** ธนาคารมุ่งพัฒนาระบบเพื่อให้รองรับการให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ในการสมัครประกันชีวิต COVID-19 ฟรี 30 วัน และเพิ่มศักยภาพของระบบให้รองรับปริมาณการทำธุรกรรมที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากวิกฤตการณ์ COVID-19 รวมทั้งยังปรับปรุงระบบให้รองรับบริการ K-Smart Cash ที่อำนวยความสะดวกในการเบิกใช้วงเงินจากบัตรเครดิตกสิกรไทยและบัตรเงินด่วน โดยโอนเข้าบัญชีออมทรัพย์กสิกรไทย และบริการกดเงินสดโดยไม่ใช้บัตร (Cardless Withdrawal) ด้วย บัตรเครดิตกสิกรไทยและบัตรเงินด่วนได้ที่ตู้เอทีเอ็มกสิกรไทย  
นอกจากนี้ ยังปรับปรุงฟีเจอร์การใช้งานให้ตอบโจทย์ลูกค้ามากยิ่งขึ้น อาทิ การอายัดหรือยกเลิกอายัดบัตรเครดิตกสิกรไทยได้ด้วยตนเอง การปรับเปลี่ยนและขยายวงเงินการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิตได้สูงสุดถึง 500,000 บาทต่อวัน ปรับปรุงการโอนเงินให้สามารถแชร์รูปยืนยันการโอนเงิน (QR Photo) ไปยังแอปพลิเคชันอื่นได้โดยตรง เช่น LINE และ WhatsApp เป็นต้น การเพิ่มจำนวนบัญชีกสิกรไทยบนแอปพลิเคชัน K PLUS ที่รวมบัญชีเงินฝาก บัตรเครดิตและบัตรเงินด่วนได้สูงสุดถึง 12 บัญชี อีกทั้งยังเพิ่มการเชื่อมต่อกับบัตรสมาชิก KS Amazing Point ของบริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงการขอรับใบเสร็จรับเงินดอกเบี้ยและหนังสือรับรองดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ทันที
- **แอปพลิเคชัน K PLUS SHOP:** โดยมีการปรับปรุงระบบและพัฒนาการใช้งานให้ตอบโจทย์ทางธุรกิจมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาทิ บริการ B Scan C ที่ให้บริการรับชำระเงินจากร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ MyPromptQR ไปยังบิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ทั่วประเทศ ขยายบริการ Customer Scan Business (C Scan B) ที่อำนวยความสะดวกในการรับชำระเงินผ่าน QR API ไปยังร้านค้าในเครือข่ายบุญญาวารทุกแห่ง และพันธมิตรธุรกิจด้านการศึกษา ได้แก่ บริษัทสตาร์ทอัพด้านการศึกษา ทามครู (Taamkru) และ Schooney อีกทั้งยังเริ่มทดลองใช้ที่ร้านเคเอฟซีบางสาขา ก่อนจะขยายไปยังสาขาทั่วประเทศในอนาคต ซึ่งธนาคารได้เพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานให้สามารถรองรับร้านค้าที่มีร้านค้าย่อยถึง 500 สาขา
- **เปิดให้บริการ KBank Open API ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ด้านการเงิน:** เพื่อให้ลูกค้าสามารถเชื่อมต่อการใช้บริการจากธุรกิจอื่นมายังบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว ด้วยระบบการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานสากล โดยครอบคลุมถึงการโอนเงินทั้งภายในและระหว่างประเทศ การชำระเงินผ่าน Payment Gateway การรับชำระเงินด้วย QR Code บริการรับ-ส่งข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS การตรวจสอบใบบันทึกรายการจากโมบายแบงก์กิ้งและข้อมูลธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ตลอดจนการวิเคราะห์ใบหน้าเพื่อยืนยันตัวตนบุคคล ทั้งนี้ ธนาคารมีแผนงานที่จะเปิดตัวกลุ่มของ APIs ใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ในการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่ลูกค้าที่ต้องการเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ

- **พัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานจริง:**

- (1) เทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรม (Blockchain) โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลสมิติเวชทดลองพัฒนาการใช้ Data Wallet เพื่อจัดเก็บข้อมูลผู้ป่วยผ่าน Smart Watch ในงานวิจัยโรคหัวใจ
- (2) เทคโนโลยีและงานวิจัย Machine Learning ด้านการจดจำและวิเคราะห์ใบหน้าเพื่อยืนยันตัวตนบุคคล โดยเริ่มทดลองใช้ในการจ่ายเงินที่ห้องอาหารในอาคาร KBTG
- (3) เทคโนโลยีและงานวิจัย Machine Learning ด้าน OCR (Optical Character Recognition) โดยทดลองออกผลิตภัณฑ์ LINE Chatbot ชื่อ Khunthong (ขุนทอง) ผู้เชี่ยวชาญในการเรียกเก็บเงินจากรายกลุ่มและรายบุคคลซึ่งมีผู้ใช้งานบริการแล้วถึง 30,000 ราย

#### Disclaimer

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

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

[www.kasikornbank.com](http://www.kasikornbank.com)  
K-Contact Center 02-8888888