



# คำอธิบายและการวิเคราะห์ ของฝ่ายจัดการ

สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2562

ธนาคารกสิกรไทย  
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

## บทสรุปผู้บริหารของรายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2562

ความเสี่ยงต่อสถานการณ์เศรษฐกิจไทยเพิ่มขึ้นในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 เนื่องจากเศรษฐกิจโลกขยายตัวในอัตราชะลอต่ำกว่าที่คาด ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลัก ทั้งภาคการส่งออก การท่องเที่ยว และการลงทุนภาคเอกชน ขณะที่อำนาจซื้อของประชาชนปรับตัวลดลงจากการกักหนักรื้อฟื้นเร็วในระดับสูง ประกอบกับการจัดตั้งรัฐบาลที่ล่าช้าได้ส่งผลต่อการลงทุนภาครัฐและการเบิกจ่ายงบประมาณ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี เครื่องชี้ด้านเสถียรภาพยังคงมีความแข็งแกร่ง ซึ่งช่วยประคองความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่างชาติ แม้ว่าเมื่อผนวกปัจจัยดังกล่าวกับอัตราดอกเบี้ยนโยบายไทยที่มีแนวโน้มทรงตัว จะส่งผลให้เกิดความผันผวนสูงขึ้นบ้างในตลาดเงิน ตลาดทุน และอัตราแลกเปลี่ยนของไทยก็ตาม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยดำเนินนโยบายสินเชื่ออย่างระมัดระวัง คำนึงถึงศักยภาพและโอกาสทางธุรกิจของลูกค้าทั้งในระดับกลุ่มลูกค้าและระดับพื้นที่เป็นรายอุตสาหกรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างสรรค์แพลตฟอร์มที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นหลัก เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมของธนาคารที่มีประวัติดี ตลอดจนขยายโอกาสการเข้าถึงกลุ่มลูกค้ารายใหม่ผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงดำเนินยุทธศาสตร์ทางธุรกิจโดยคำนึงถึงความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยประสานความร่วมมือระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”

จากการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ ส่งผลให้ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 9,929 ล้านบาท ลดลงจากไตรมาสก่อนจำนวน 115 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.15 โดยธนาคารยังคงมีรายได้เพิ่มขึ้น ทั้งรายได้ดอกเบี้ยสุทธิและรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย ตามการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุน และรายได้จากการรับประกันภัยและผลิตภัณฑ์ตลาดทุน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในไตรมาสนี้มีรายการพิเศษจากการตั้งสำรองเกษียณอายุของพนักงานเพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงผลประโยชน์ของพนักงานตามนโยบายการจ้างงานเฉพาะของธนาคารที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน และค่าใช้จ่ายทางการตลาด ทำให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ปรับตัวสูงขึ้นเป็นร้อยละ 45.02 จากระดับร้อยละ 42.70 ในไตรมาสแรกปีนี้ ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับเป้าหมายที่วางไว้ แต่มีผลให้กำไรสุทธิในไตรมาสนี้ปรับตัวลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน

สำหรับอัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยในไตรมาสนี้อยู่ที่ร้อยละ 1.57 ลดลงจากไตรมาสก่อนและไตรมาสเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ในระดับร้อยละ 1.58 และร้อยละ 1.74 ตามลำดับ ขณะที่สถานะเงินกองทุนมีความแข็งแกร่ง โดยอัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 18.55 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 16.19 ซึ่งเพียงพอสำหรับรองรับความเสี่ยงและอยู่ในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 11.50 และร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดี และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันสะท้อนได้จากรางวัลแห่งความสำเร็จในไตรมาสนี้

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| <b>บทสรุปผู้บริหาร</b>  | ก    |
| <b>1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน</b>   | 1    |
| 1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2562                                | 1    |
| 1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน  | 2    |
| 1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน                                      | 2    |
| <b>2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง</b>                                      | 7    |
| 2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต  | 7    |
| 2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด  | 7    |
| 2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง   | 8    |
| 2.4 ความเสี่ยงด้านดิจิทัล   | 8    |
| <b>3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก</b>                                      | 10   |
| 3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ                         | 10   |
| 3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทของธนาคารกสิกรไทย                 | 11   |
| 3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ  | 11   |
| 3.4 ช่องทางการให้บริการ   | 15   |
| 3.5 รางวัลเกียรติคุณ  | 18   |
| <b>4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน</b>   | 20   |
| 4.1 ผลการดำเนินงาน  | 20   |
| 4.2 ฐานะทางการเงิน  | 26   |
| 4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก  | 28   |
| 4.4 การบริหารเงิน   | 32   |
| 4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต (มหาชน) จำกัด | 33   |
| 4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย   | 34   |
| 4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ   | 36   |
| <b>5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ</b>  | 38   |
| 5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล   | 38   |
| 5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ   | 39   |

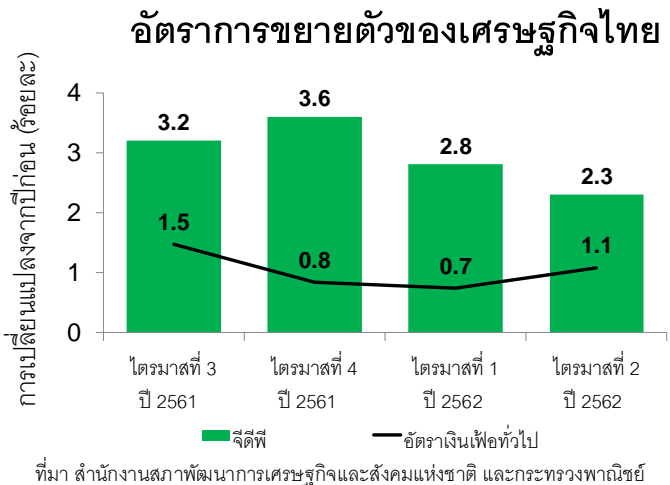
# 1. ภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

## 1.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2562

เศรษฐกิจโลกเผชิญแรงกดดันต่อเนื่องในช่วงไตรมาสที่ 2 ปี 2562 จากสถานการณ์ที่ยืดเยื้อไร้ข้อสรุปของการเจรจาทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีนที่ส่งผลกระทบต่อทิศทางการค้าและบรรยากาศการลงทุนทั่วโลก นอกจากนี้ ความเสี่ยงจากการแยกตัวของสหราชอาณาจักรออกจากสหภาพยุโรปยังเพิ่มสูงขึ้น ภายหลังจากที่อังกฤษมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองภายใน ขณะที่กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ปรับบททวนตัวเลขประมาณการอัตราการเติบโตของเศรษฐกิจโลกในปี 2562 ลงมาที่ร้อยละ 3.2 จากคาดการณ์เดิมที่ร้อยละ 3.3 โดยมีสาเหตุหลักจากแนวโน้มการชะลอตัวทางเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาและตลาดเกิดใหม่ โดยเฉพาะจีน อินเดีย และอาเซียน

ธนาคารกลางสหรัฐฯ และธนาคารกลางของหลายประเทศในเอเชีย เริ่มทยอยดำเนินนโยบายการเงินในเชิงผ่อนคลายมากขึ้นท่ามกลางแนวโน้มที่อ่อนแอและความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้นของเศรษฐกิจโลก โดยธนาคารกลางสหรัฐฯ ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงมาที่กรอบร้อยละ 2.00-2.25 ในช่วงปลายเดือนกรกฎาคม 2562 ขณะที่ธนาคารกลางของประเทศในภูมิภาคเอเชีย ได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายเพื่อประคองทิศทางการเศรษฐกิจ และส่งสัญญาณผ่อนคลายต่อเนื่องหากมีความจำเป็นเพิ่มเติมในช่วงที่เหลือของปี 2562

สำหรับประเทศไทย เครื่องชี้เศรษฐกิจหลักของไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ส่วนใหญ่มีทิศทางชะลอลง โดยเฉพาะภาคการส่งออกและการท่องเที่ยวซึ่งถูกกระทบจากความอ่อนแอทางเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าและปริมาณการค้าโลกที่ชะลอลงต่อเนื่อง ประกอบกับทิศทางเงินบาทยังคงแข็งค่าในอัตราที่มากกว่าประเทศคู่ค้าและคู่แข่งของไทย นอกจากนี้ แม้การบริโภคของภาคเอกชนจะยังขยายตัวต่อเนื่อง แต่เริ่มมีทิศทางชะลอลง หลังจากที่มีการเร่งตัวของการใช้จ่ายในสินค้าหมวดคงทนไปมากในช่วงก่อนหน้านี้ เช่นเดียวกับการลงทุนภาคเอกชนที่ยังรอทิศทางการฟื้นตัวที่ชัดเจนของเศรษฐกิจในช่วงครึ่งหลังของปี จากภาพรวมดังกล่าวทำให้เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงมาที่ร้อยละ 2.3 จากที่ขยายตัวร้อยละ 2.8 ในไตรมาสแรกที่ผ่านมา



สำหรับภาพรวมทั้งปี 2562 คาดว่า จะขยายตัวอยู่ในกรอบร้อยละ 2.9-3.3 ชะลอลงเมื่อเทียบกับที่ขยายตัวร้อยละ 4.1 ในปี 2561 โดยคงต้องติดตามการตอบสนองของระบบเศรษฐกิจในภาคส่วนต่าง ๆ ในช่วงที่เหลือของปี ภายหลังจากที่คณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) มีมติให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยลงเป็นครั้งแรกในรอบ 4 ปี มาที่ร้อยละ 1.50 จากร้อยละ 1.75 ในการประชุมเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 ที่ผ่านมา

## 1.2 ภาวะอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขัน

ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน และช่วงเดียวกันปีก่อน โดยเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเป็นผลมาจากการบันทึกกำไรสุทธิจากเงินลงทุน การเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ และการลดลงของค่าใช้จ่ายในการกันสำรอง ขณะที่เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน ผลการดำเนินงานในไตรมาสนี้เพิ่มขึ้นตามแรงหนุนของรายได้จากเงินปันผลที่เพิ่มสูงขึ้นตามปัจจัยเชิงฤดูกาล อย่างไรก็ตาม อัตรากำไรสุทธิที่ลดลงสะท้อนถึงต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) ที่ลดลงในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 เนื่องจากในไตรมาสแรก มีธนาคารบางแห่งรับรู้รายได้จากการขายทอดตลาดทรัพย์สินหลักประกันจำนองด้านรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธินั้น แม้จะยังคงหดตัวเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน แต่เริ่มสะท้อนภาพแรงกดดันที่ลดลง ขณะที่เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิขยับขึ้น ตามการเพิ่มขึ้นของค่านายหน้าจากการขายหลักทรัพย์ ค่านายหน้าขายประกัน และค่าธรรมเนียมการจัดการ สำหรับอัตราส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวม ขยับขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า ซึ่งทำให้คุณภาพสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ยังเป็นประเด็นที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 เงินให้สินเชื่อสุทธิของธนาคารพาณิชย์ไทย 14 แห่ง ขยายตัวร้อยละ 3.88 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ลดลงจากที่ขยายตัวร้อยละ 4.98 ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และร้อยละ 5.17 ณ สิ้นปี 2561 ตามลำดับ ขณะที่เงินรับฝากชะลอตัวต่อเนื่องมาอยู่ที่ร้อยละ 3.03 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันปีก่อน จากที่ขยายตัวร้อยละ 3.37 ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และร้อยละ 3.96 ณ สิ้นปี 2561 ตามลำดับ

สำหรับแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่เหลือของปี 2562 ธนาคารพาณิชย์อาจจะยังคงให้ความสำคัญกับการดูแลปัญหาคุณภาพสินทรัพย์ และการรักษามาตรฐานของกระบวนการพิจารณาเครดิตให้มีความรัดกุม ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการด้านต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาช่องทางให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเพื่อขยายฐานลูกค้าและฐานรายได้ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้น ส่วนธุรกิจหลักด้านการให้สินเชื่ออาจยังคงเผชิญข้อจำกัดในการขยายตัว เนื่องจากต้องรอสัญญาณการฟื้นตัวที่ชัดเจนของแนวโน้มเศรษฐกิจ ขณะที่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ อาจชะลอการเติบโตลงในช่วงครึ่งปีหลัง ส่วนหนึ่งเป็นเพราะมีการเร่งตัวไปแล้วตั้งแต่ในช่วง 1-2 ไตรมาสก่อนหน้า นอกจากนี้ คงต้องติดตามผลของการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์หรือแนวทางการปล่อยสินเชื่อ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยของธนาคารแห่งประเทศไทย เนื่องจากอาจมีผลต่อการขยายการให้บริการสินเชื่อสำหรับลูกค้าบางกลุ่ม ตลอดจนการเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์การกำกับดูแลอื่น ๆ ของทางการ ทั้งในเรื่องมาตรฐานเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ Basel III และมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ฉบับที่ 9 (IFRS9) ที่จะมีผลในปี 2563

## 1.3 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

กฎเกณฑ์และกฎหมายที่สำคัญในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย สรุปได้ดังนี้

| กฎเกณฑ์และกฎหมาย  | สาระสำคัญ   |
|---|---|
| <p>1. แนวปฏิบัติ เรื่อง แนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox)</p> <p>หนังสือเวียนที่ ธปท.ฝทง.ว. 311/2562 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 15 มีนาคม 2562</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ธนาคารแห่งประเทศไทย ปรับปรุงแนวปฏิบัติในการเข้าทดสอบนวัตกรรมทางการเงินในสนามทดลอง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินเข้าทดสอบในสนามทดลองของตนเองที่มีมาตรฐานเทียบเคียงได้กับการทดสอบใน Regulatory Sandbox ของทางการ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาวัตกรรมและลดระยะเวลาการออกสู่ตลาด ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและบริการทางการเงิน รวมทั้งส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างกว้างขวางขึ้นโดยผู้รับบริการมีต้นทุนที่ต่ำลง</li> </ul>   |
| <p>2. ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 346) กรณีการยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับดอกเบี้ยเงินฝากประเภทออมทรัพย์</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 3 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 4 เมษายน 2562 เป็นต้นไป</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดเงื่อนไขการได้รับสิทธิยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ และผลตอบแทนเงินฝากตามหลักศาสนา อิสลามทุกบัญชีรวมกันตลอดปีภาษีไม่เกิน 20,000 บาท เช่นเดียวกับแนวปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์</li> </ul>  |
| <p>3. พระราชบัญญัติการดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 14 เมษายน 2562 มีผลใช้บังคับ 15 เมษายน 2562 เป็นต้นไป</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงธุรกรรมการตั้งผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา (Escrow Agent) ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น และเพิ่มอำนาจคณะกรรมการกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจ Escrow Agent รวมทั้งแก้ไขวิธีการรับรองการฝากเงิน / การแจ้งการฝากเงิน ให้รองรับช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>  |
| <p>4. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ฉบับ ดังนี้</p> <p>4.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 14 เมษายน 2562 มีผลใช้บังคับ 15 เมษายน 2562 เป็นต้นไป</p> <p>4.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 22 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ฉบับที่ 3 - แก้ไขข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และปรับปรุงกลไกการกำกับดูแลธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ชัดเจนและสอดคล้องกับการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม</li> <li>• ฉบับที่ 4 - แก้ไขข้อจำกัดและลดภาระต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเพื่อทำธุรกรรมใด ๆ (จากเดิมที่ผู้ใช้บริการต้องแสดงตนต่อผู้ให้บริการพร้อมแสดงเอกสารหลักฐานเพื่อยืนยันตัวตน) โดยเพิ่มทางเลือกให้มีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านระบบดิจิทัลได้ตามหลักการที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีข้อกำหนดกลไกควบคุมผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มความปลอดภัย</li> </ul> |

| กฎเกณฑ์และกฎหมาย   | สาระสำคัญ   |
|--|---|
| <p>5. พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 16 เมษายน 2562 มีผลใช้บังคับ 17 เมษายน 2562 เป็นต้นไป</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• แก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและเพิ่มเครื่องมือการกำกับดูแลเพื่อสร้างเสถียรภาพต่อตลาดทุน โดย (1) กำหนดให้มีกองทุนส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุน (2) กำหนดให้ตลาดหลักทรัพย์เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการกักเงินสำรองในลักษณะที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และ (3) เพิ่มเติมการกำกับดูแลกองทุนรวม ให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและกำหนดนโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์</li> </ul>  |
| <p>6. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 5 เมษายน 2562 มีผลใช้บังคับ 6 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงสิทธิและหน้าที่นายจ้างและลูกจ้าง เพื่อคุ้มครองลูกจ้างตามมาตรฐานสากล โดย (1) กำหนดให้การเปลี่ยนแปลงตัวนายจ้างต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้าง (2) กำหนดวันลาพักไม่น้อยกว่า 3 วันทำงานต่อปี (3) เพิ่มวันลาคลอดบุตรครรภ์หนึ่งเป็นไม่เกิน 98 วัน (4) เพิ่มอัตราค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 20 ปีขึ้นไป และ (5) กำหนดอัตราค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด สำหรับลูกจ้างชายและหญิงในงานที่มีค่าเท่าเทียมกันในอัตราเดียวกัน</li> </ul>   |
| <p>7. แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การประเมินราคาหลักทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน</p> <p>หนังสือเวียน ธปท.ผนส. (23)ว.575-2562 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 15 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินราคาหลักประกันให้ยืดหยุ่นขึ้น โดยที่ยังคงหลักการความน่าเชื่อถือและสะท้อนมูลค่าที่แท้จริง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินมูลค่าหลักประกันและบริหารจัดการความเสี่ยงของหลักประกันที่ถือครอง รวมทั้งกำหนดวงเงินสินเชื่อจากมูลค่าหลักประกันและจัดให้มีการกันสำรองได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ก่อให้เกิดภาระที่ไม่จำเป็น</li> <li>• ส่งเสริมให้ธนาคารสามารถนำเทคโนโลยีและฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทบทวนและประเมินมูลค่าหลักประกันในกลุ่มสินเชื่อที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing Loan) นอกจากนี้ ยังอนุญาตให้สามารถนำเจ้าผู้ประเมินราคาในต่างประเทศสำหรับการประเมินราคาหลักประกันที่อยู่ในต่างประเทศ และขยายขอบเขตมาตรฐานการประเมินราคาให้ครอบคลุมถึงมาตรฐานการประเมินราคาสำหรับธุรกรรมในตลาดเงิน</li> </ul> |

| กฎเกณฑ์และกฎหมาย  | สาระสำคัญ  |
|---|--|
| <p>8. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 27 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 28 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีภารกิจหรือบริการที่มีความสำคัญเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงภาคการเงินการธนาคาร ต้องมีการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงที เพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ</li> </ul>   |
| <p>9. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 27 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 28 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป ยกเว้นบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จะมีผลใช้บังคับภายในหนึ่งปีหลังจากกฎหมายมีผล</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และมีมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลจากการถูกละเมิดสิทธิ โดยกำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ก่อนหรือในขณะนั้น เว้นแต่กฎหมายฉบับนี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้</li> <li>ความคุ้มครองดังกล่าวจะมีผลตั้งแต่ 28 พฤษภาคม 2563 เนื่องจากกฎหมายให้ระยะเวลา 1 ปี ในการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อเป็นกลไกในการบังคับใช้กฎหมาย</li> </ul> |
| <p>10. พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 52) พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 22 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 20 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไป</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงภาระภาษีจากการลงทุนในตราสารหนี้ให้เท่าเทียมกัน ทั้งการลงทุนในตราสารหนี้โดยตรงและการลงทุนในตราสารหนี้ผ่านกองทุนรวม โดยแก้ไขนิยาม “บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล” ให้รวมถึงกองทุนรวม เพื่อจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกองทุนรวม</li> </ul>  |
| <p>11. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 27 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 25 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไป</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มเติมอำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา โดยให้มีอำนาจเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณาให้เป็นไปโดยรวดเร็ว และมีอำนาจออกคำสั่งระงับการโฆษณาเป็นการชั่วคราวได้ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน</li> <li>เพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัยสำหรับ “บริการที่เป็นอันตราย” ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน</li> </ul>  |
| <p>12. พระราชบัญญัติทรัพย์สินดิจิทัล พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 30 เมษายน 2562 มีผลใช้บังคับ 27 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>แก้ไขข้อจำกัดการใช้ประโยชน์จากอสังหาริมทรัพย์ โดยกำหนดให้มีทรัพย์สินดิจิทัลที่เป็นสิทธิการใช้ประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งสามารถโอนและตราเป็นประกันการชำระหนี้ โดยใช้เป็นหลักประกันทางธุรกิจหรือจำนองได้ อันจะส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม</li> </ul>   |



| กฎเกณฑ์และกฎหมาย  | สาระสำคัญ  |
|---|--|
| <p>13. พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562</p> <p>ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 25 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับ 21 พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นไป</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• แก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติเพื่อกำกับดูแลการให้บริการของตัวแทนและนายหน้า รวมทั้งการใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจประกันภัย นอกจากนี้ ยังเพิ่มบทลงโทษกรณีข้อผิดพลาดให้อำนาจคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในการออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนและนายหน้าได้กว้างและยืดหยุ่นมากขึ้น และเพิ่มอำนาจนายทะเบียนสั่งพักใบอนุญาต หรือสั่งให้แก้ไขให้ถูกต้องได้ (จากเดิมที่สั่งเพิกถอนได้เท่านั้น)</li> </ul> |

ธนาคารได้ศึกษาหลักเกณฑ์และกำหนดนโยบายการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติของทางการ โดยมีการเตรียมกระบวนการภายในและพัฒนาทักษะพนักงาน เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ขณะเดียวกัน ยังช่วยยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของธนาคาร อันจะเป็นประโยชน์ต่อเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจและระบบการเงินของประเทศโดยรวม

## 2. การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง

### 2.1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

จากสถานการณ์เศรษฐกิจไทยที่ขยายตัวในอัตราชะลอตัวต่ำกว่าที่คาดตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องมายังภาคเศรษฐกิจหลักของไทย โดยเฉพาะในภาคการส่งออกและการท่องเที่ยว รวมทั้งการลงทุนภาคเอกชน ขณะที่ปัจจัยในประเทศยังถูกจำกัดด้วยระดับหนี้ครัวเรือนสูงที่กดดันการขยายตัวของภาคธุรกิจภาคเอกชน และการรอความชัดเจนในการจัดตั้งรัฐบาลซึ่งมีผลต่อความต่อเนื่องของโครงการลงทุนภาครัฐ นอกจากนี้ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Digital Disruption) ยังมีผลต่อระดับรายได้และต้นทุนการทำธุรกิจของผู้ประกอบการบางกลุ่ม

ธนาคารจึงดำเนินนโยบายการพิจารณาสินเชื่อพาณิชย์ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมอย่างระมัดระวัง โดยจัดทำกลยุทธ์การปล่อยสินเชื่อเป็นรายพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการประเมินความเสี่ยงด้วยการคัดกรองและติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีการเฝ้าระวังความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ได้มุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคารที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีหรือจัดอยู่ในกลุ่มความเสี่ยงต่ำ ประกอบกับให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น

### 2.2 ความเสี่ยงด้านตลาด

ภาพรวมอัตราแลกเปลี่ยนในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 เงินบาทมีแนวโน้มแข็งค่าเพิ่มขึ้นแต่ระดับสูงสุดในรอบ 6 ปี ที่ 30.73 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐฯ หลังจากที่ธนาคารกลางสหรัฐฯ มีมติเป็นเอกฉันท์ในการประชุมเมื่อ 1 พฤษภาคม 2562 ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ระดับเดิม ประกอบกับเงินดอลลาร์สหรัฐฯ มีทิศทางอ่อนค่าลงจากปัจจัยเสี่ยงที่นโยบายกีดกันทางการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน อาจยกระดับความรุนแรงเพิ่มขึ้น รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะขยายขอบเขตการกีดกันทางการค้าไปยังประเทศอื่น อาทิ เม็กซิโก ญี่ปุ่น และอินเดีย ขณะเดียวกัน เครื่องชี้เศรษฐกิจที่สำคัญของสหรัฐฯ ชะลอตัวลง โดยเฉพาะอัตราเงินเฟ้อที่อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังมีความเป็นไปได้สูงขึ้นที่อังกฤษจะออกจากสหภาพยุโรป (Brexit) แบบไร้ข้อตกลง หลังจากนางเทเรซ่า เมย์ ประกาศลาออกจากการดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีของอังกฤษ

ความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้นและความกังวลต่อทิศทางการขยายตัวทางเศรษฐกิจของโลกที่ชะลอตัวลงกว่าคาด ส่งผลให้ตลาดการเงินโลกเข้าสู่ภาวะระมัดระวัง โดยนักลงทุนต่างเพิ่มปริมาณการถือครองสินทรัพย์ปลอดภัย มีผลให้อัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลไทยและสหรัฐฯ ทุกช่วงอายุปรับตัวลดลง ซึ่งทำให้ตลาดคาดการณ์ว่ามีความเป็นไปได้ที่ธนาคารกลางสหรัฐฯ จะปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงในปีนี้ ขณะเดียวกัน ธนาคารกลางอื่นในเอเชียเริ่มปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลง นำโดยอินเดีย และฟิลิปปินส์ ขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวโน้มคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายตลอดปี 2562 ซึ่งเมื่อประกอบกับเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของไทยที่มีความแข็งแกร่ง ทำให้นักลงทุนที่แสวงหาการลงทุนที่ปลอดภัยเพิ่มน้ำหนักการลงทุนในสินทรัพย์ของไทยมากขึ้น สะท้อนผ่านกระแสเงินทุนไหลเข้าจากต่างประเทศอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมา และส่งผลให้ค่าเงินบาทปรับตัวแข็งค่าเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจและการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงกระแสการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่อาจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงมีการติดตามสถานการณ์ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินผลกระทบ โดยให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับ

ดูแลอย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด

## 2.3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

แนวโน้มสภาพคล่องของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ดึงตัวขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับช่วงก่อนหน้าจากการขยายตัวของสินเชื่อสุทธิเพิ่มขึ้นมากกว่าปริมาณเงินฝาก โดยภาพรวมสินเชื่อสุทธิในไตรมาสนี้ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากสินเชื่อภาคธุรกิจและสินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน ตลอดจนสินเชื่อรายย่อยประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล สำหรับภาพรวมปริมาณเงินฝากปรับตัวเพิ่มขึ้นสูงในช่วงต้นไตรมาสจากการเพิ่มขึ้นทั้งบัญชีกระแสรายวัน ออมทรัพย์ และประจำ แต่ต่อมามีการปรับตัวลดลงบางส่วนจากบัญชีเงินฝากประจำที่ครบกำหนดจำนวนมากและการไหลออกของเงินบัญชีกระแสรายวันและออมทรัพย์ของธนาคาร 3-4 แห่ง สำหรับแนวโน้มสินเชื่อในระยะที่เหลือของปี คาดว่าจะขยายตัวลดลงตามแนวโน้มการฟื้นตัวที่ค่อนข้างจำกัดของเศรษฐกิจไทยในช่วงครึ่งปีหลัง ซึ่งอาจมีผลต่อศักยภาพการกู้ยืมของลูกค้าบางกลุ่ม โดยเฉพาะลูกค้าสินเชื่อเอสเอ็มอี และสินเชื่อรายย่อยที่เป็นหนี้ผูกพันระยะยาว

ทั้งนี้ ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ วิเคราะห์ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ควบคู่ไปกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ตลอดจนกระบวนการติดตามสภาพคล่องของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการปรับตัวอย่างรวดเร็วของราคาสินทรัพย์ทางการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะอนุกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ เพื่อควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ ยังติดตามและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปริมาณเงินรับฝากและสภาพคล่องของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพิจารณากลยุทธ์การระดมเงินทุนที่เหมาะสมต่อไป

## 2.4 ความเสี่ยงด้านดิจิทัล

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

สำหรับภาพรวมผลการติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัลในไตรมาสนี้ ธนาคารได้เร่งดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยคุกคามในปัจจุบันและผลการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการควบคุมความเสี่ยงทั้งในเชิงการระบุความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การป้องกัน การตรวจจับ การตอบสนอง และการสร้างวัฒนธรรมองค์การด้านไซเบอร์ที่เหมาะสม (Cyber Hygiene Culture) ที่ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานที่สำคัญของธนาคารใน 4 ด้าน คือ การกำกับดูแล นโยบาย กระบวนการและระบบเทคโนโลยี และบุคลากร โดยสรุปการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

- ด้านการกำกับดูแล: รายงานผลการดำเนินการและระดับความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ให้กับคณะกรรมการที่กำกับดูแลต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
- ด้านนโยบาย: จัดทำนโยบายการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Sandbox Policy) ให้สอดคล้องกับประกาศแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่สนับสนุนการทดสอบและพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน (Regulatory Sandbox) ด้วยการเปิดโอกาสให้ธนาคารสามารถทดสอบนวัตกรรมทางการเงินในสนามทดลองของตนเอง (Own Sandbox) ได้ หากนวัตกรรมนั้นไม่เข้าข่ายที่จะพัฒนาเป็นโครงสร้างพื้นฐานหรือมาตรฐานกลาง หรือไม่เข้าข่ายที่กฎหมายหรือหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกำหนดให้ต้องทดสอบใน Regulatory Sandbox เท่านั้น เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการพัฒนานวัตกรรมและลดระยะเวลาการออกสู่ตลาด
- ด้านกระบวนการและระบบเทคโนโลยี: ธนาคารจัดทำโครงการ Cyber Security Operation Center (CSOC) เพื่อขยายขีดความสามารถในการตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถตรวจจับภัยคุกคามในเชิงรุกได้อย่างทันท่วงทีและดำเนินการตอบสนองต่อภัยคุกคามอย่างมีประสิทธิภาพ
- ด้านบุคลากร: สร้างวัฒนธรรมองค์กรและความตระหนักรู้เท่าทันต่อภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง ผ่านการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ และการทดสอบยุทธวิธีการรับมือการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตและอีเมลเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญของลูกค้ำ (Phishing Drill)

### 3. ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานของธุรกิจหลัก

#### 3.1 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนด้วยการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีธรรมาภิบาลที่ดี ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 คณะกรรมการธนาคารได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ตลอดจนคู่ค้าและกิจการร่วมค้า ซึ่งสอดคล้องตามหลักกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ อาทิ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ หลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ โดยธนาคารกำหนดแนวทางการจัดการ กระบวนการตรวจสอบ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน มาตรการป้องกันและเยียวยากรณีเกิดผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน การติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน รวมทั้งจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและกลไกจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ ยังจัดให้มีการอบรมและการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในหลักการสิทธิมนุษยชนให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ขณะเดียวกัน ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน และเป็นกลไกสำคัญอันนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน นอกเหนือจากการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคารทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ

- จัดปฐมนิเทศกรรมการใหม่และสื่อความรู้แก่กรรมการเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและข้อกำหนดของหน่วยงานทางการ
- อบรมให้ความรู้หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับปฏิบัติตามงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ (Governance, Risk Management and Compliance: GRC) แก่ผู้บริหาร
- อบรมให้ความรู้และประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบผ่านระบบ e-Learning
- สนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรการขายและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- สื่อสารเพื่อป้องกันการใช้ข้อมูลภายในเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการและแนวปฏิบัติที่ดีแก่บริษัทของธนาคาร รวมทั้งเข้ารับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการจากหน่วยงานภายนอกอีกด้วย

### 3.2 ยุทธศาสตร์การทำธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์ทางธุรกิจโดยคำนึงถึงความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยประสานความร่วมมือระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้กับลูกค้าตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างสรรค์แพลตฟอร์มที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นหลัก

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ธนาคารยังคงมุ่งพัฒนาความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าในระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างครบวงจร สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงด้านความคาดหวังของลูกค้าต่อการใช้บริการทางการเงินที่ต้องมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในจังหวะเวลาที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองผู้บริโภคและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ เพื่อรักษาความมั่นคงในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ และสามารถรับมือกับความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกแบบบูรณาการ โดยมีการกำหนดหลักการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน การบริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมให้ตระหนักถึงความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ขณะเดียวกัน ยังดำเนินการเตรียมความพร้อมทุกด้านสำหรับรองรับแผนนโยบายและมาตรการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับดูแลอื่นกำหนดขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารจะสามารถดำเนินการตามมาตรฐานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.3 กลุ่มลูกค้าและการให้บริการ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ธนาคารยังคงสานต่อยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตระหนักถึงความไม่แน่นอนจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก จึงให้ความสำคัญกับการปรับระดับประครองธุรกิจและฐานะการเงินของลูกค้า ควบคู่กับการสนับสนุนให้ลูกค้าเติบโตไปพร้อมกับโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมุ่งพัฒนาธุรกิจทั้งในมิติของกลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และช่องทางหลักในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร สำหรับการดำเนินงานที่สำคัญรายกลุ่มลูกค้าทั้ง 8 กลุ่ม มีดังนี้

#### ■ สหบรรษัทธนกิจ

ธนาคารมุ่งพัฒนานวัตกรรมทางการเงินเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยในไตรมาสนี้ธนาคารได้เชื่อมต่อบริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร (K CONNECT-LG) กับเทคโนโลยีบล็อกเชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการรับวางหนังสือค้ำประกันให้กับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ โดยบริการนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถขอลอกและวางหนังสือค้ำประกันได้โดยตรงบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ช่วยจัดปัญหาการปลอมแปลงเอกสาร และลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในการเดินทางและการบริหารจัดการเอกสาร เบื้องต้นผู้รับวางหนังสือค้ำประกันที่เป็นลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ 3 รายได้ให้บริการนี้กับลูกค้าแล้ว

นอกจากนี้ ธนาคารยังคงให้คำปรึกษาและแนะนำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในด้านการบริหารจัดการเงินทุน โดยครอบคลุมถึงการบริหารจัดการสินเชื่อ การระดมทุนผ่านตราสารหนี้และตราสารทุน ตลอดจนการบริหารจัดการความ

เสียงที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย ซึ่งในไตรมาสนี้ ธนาคารได้สนับสนุนการออกหุ้นกู้ให้กับลูกค้าในกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม อสังหาริมทรัพย์ และเอสเอ็มอี เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจของลูกค้า

#### ■ บรรษัทภิบาล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจทั้งในมุมมองรวมอุตสาหกรรมและการทำธุรกิจของลูกค้า ควบคู่ไปกับการเข้าใจผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญในยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการที่เป็นได้มากกว่าธนาคาร โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้ให้คำปรึกษาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการธุรกิจของลูกค้า ด้วยแนวคิดการดูแลมากกว่าเรื่องการเงินในมหาวิทยาลัยและโรงพยาบาล ซึ่งธนาคารได้ลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย 2 แห่ง ในการสนับสนุนพื้นที่การเรียนรู้และการสร้างแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับแต่ละมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมให้เป็นต้นแบบของสังคมไร้เงินสด

#### ■ ผู้ประกอบการขนาดกลาง

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการแบบครบวงจร จึงริเริ่มโครงการ One Team เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรที่ปรึกษาให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และการทำงานร่วมกันระหว่างทีมขายกับสาขา รวมทั้งสนับสนุนให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเชิงลึก เพื่อให้สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างรอบด้านทั้งในมุมการเงินการลงทุนส่วนบุคคลและมุมธุรกิจในแต่ละช่วงเวลา

ในไตรมาสนี้ ธนาคารได้กำหนดนโยบายการพิจารณาเครดิตให้สอดคล้องกับมาตรการภาครัฐ โดยร่วมกับสำนักงานประกันสังคม จัดโครงการสินเชื่อเพื่อส่งเสริมการจ้างงานแก่ผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม โดยธนาคารสนับสนุนสินเชื่อหมุนเวียนเพื่อเสริมสภาพคล่องในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจสามารถเพิ่มอัตราการจ้างแรงงานและรักษาการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงสานต่อนโยบายเอสเอ็มอีบัญชีเดียวของภาครัฐ โดยกระตุ้นให้ลูกค้าผู้ประกอบการปฏิบัติตาม ผ่านการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสนับสนุนลูกค้าผู้ประกอบการที่ใช้เอกสารแสดงรายได้ของธุรกิจชุดเดียวกับที่ใช้แสดงต่อกรมสรรพากรในการยื่นเสียภาษีเงินได้ แทนการใช้เอกสารการเดินบัญชี นอกจากนี้ ธนาคารยังออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อวงเงินพิเศษเพื่อชำระภาษีกับหน่วยงานภาครัฐ ผ่านช่องทาง K-Cash Connect Plus และ K-Corporate Payment Card (Tax Smart Card) ด้วย

#### ■ ผู้ประกอบการขนาดเล็กและย่อม

ธนาคารมุ่งสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าผู้ประกอบการทั้งด้านแหล่งเงินทุน การเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน และการขยายโอกาสทางธุรกิจบนโลกออนไลน์ โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมกับ TGIF Market ในการส่งเสริมผู้ประกอบการที่เป็นร้านค้าให้มีช่องทางขายสินค้าผ่าน K+ Market เพิ่มขึ้น การให้บริการส่งเสริมการจัดการร้านค้าผ่าน K PLUS SHOP รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการรับชำระสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ดและเครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture: EDC) ขณะเดียวกัน ธนาคารยังส่งเสริมการให้ความรู้และการจัดกิจกรรมแบ่งปันประสบการณ์ทางธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการ ด้วยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้าแบบตัวต่อตัว และมีพันธมิตรธุรกิจของธนาคารที่เชี่ยวชาญในหลากหลายธุรกิจช่วยส่งเสริมและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของลูกค้า ผ่านศูนย์ให้คำปรึกษาเรื่องการทำตลาดออนไลน์ (KBank Online Shop Space: KOS Space)

สำหรับธุรกิจร้านค้ารับบัตร ธนาคารมุ่งพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับร้านค้า K PLUS SHOP อย่างต่อเนื่อง โดยปรับปรุงมาตรฐานบริการให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้ร้านค้าสร้าง Thai QR Payment เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ พร้อมอำนวยความสะดวกให้ร้านค้าตรวจสอบข้อมูลชำระเงินจากการอ่านคิวอาร์โค้ดบน e-Slip ของผู้ทำรายการได้ รวมทั้งเสนอแคมเปญประชาสัมพันธ์การใช้จ่ายด้วยคิวอาร์โค้ดผ่าน K PLUS ที่ให้เงินคืนตามเงื่อนไขที่กำหนด อาทิ บีบเลย ช้อปสิ! มีเงินคืนให้ นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาระบบการชำระเงินของธุรกิจร้านค้ารับบัตรให้สามารถรองรับพีเจอาร์ใหม่ของบริษัท K-Express Cash ที่เพิ่มทางเลือกในการชำระเงินทั้งแบบจ่ายเต็มจำนวนและแบบผ่อนชำระผ่านเครื่อง EDC อีกทั้งยังร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจขยายช่องทางการชำระเงิน โดยเป็นธนาคารแรกที่ให้บริการเครื่อง EDC ในการเติมเงินบัตร Easy Pass ด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต และคิวอาร์โค้ดที่จุดบริการที่กำหนด รวมถึงเริ่มให้บริการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ร้านค้าในการยื่นภาษีและลดต้นทุนการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ

### ■ บุคคลสินทรัพย์สูง

ธนาคารพัฒนานวัตกรรมกรรมการลงทุนใหม่เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจการเงินที่มีความผันผวนสูงขึ้น ด้วยหลักการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน และพัฒนารูปแบบการลงทุนใหม่ ตลอดจนสรรหาการลงทุนในสินทรัพย์ทางเลือก เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า โดยในไตรมาสนี้ได้นำเสนอกองทุนเปิดเค พอสซีทีพี เซนจ์ หุ้นทุน (K-CHANGE) ที่มีนโยบายลงทุนในหุ้นบริษัททั่วโลกที่ดำเนินธุรกิจเชิงบวกต่อสังคม และกองทุนเปิดเค โกลบอลไพรเวทอีควิตี้ 19A ห้ามขายผู้ลงทุนรายย่อย (K-GPE19A-UI) ที่ลงทุนในหุ้นนอกตลาดทุน (Private Equity) ซึ่งจะทำให้มีโอกาสรับผลตอบแทนที่ไม่ผันผวนตามตลาดทุน

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังสนับสนุนให้ลูกค้าเข้าถึงองค์ความรู้ระดับสากลได้อย่างไร้ขอบเขต โดยร่วมกับ ลอมบาร์ด โอเดียร์ (Lombard Odier) และพันธมิตร จัดงาน “Rethink Perspectives: เศรษฐกิจ และกลยุทธ์การลงทุน ภายใต้วิกฤตการณ์ค่าโลก” โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจากธนาคารแห่งประเทศไทย และ ลอมบาร์ด โอเดียร์ ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจและการลงทุนแก่ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ผ่านการนำเสนอทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน รวมทั้งมีการถ่ายทอดผ่านสื่อโซเชียลของธนาคาร อาทิ ถ่ายทอดสดผ่านแอปพลิเคชัน LINE ของ KBank Private Banking นอกจากนี้ ธนาคารยังมีแผนจัดงานสัมมนาย่อยตามหัวเมืองต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าในภูมิภาคสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ระดับสากลได้เช่นกัน

### ■ บุคคลพิเศษ

ธนาคารดำเนินกลยุทธ์มุ่งขยายฐานลูกค้าใหม่ที่มีศักยภาพสูงในจังหวัดยุทธศาสตร์ และนำเสนอผลิตภัณฑ์จากการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Big Data) เพื่อเพิ่มสัดส่วนลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารหลัก และเพิ่มส่วนแบ่งกระแสเงินสดของลูกค้าที่ให้กับธนาคาร

ในไตรมาสนี้ ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางเลือกในการลงทุนเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกรูปแบบ ทั้งเงินฝากประจำพิเศษ 11 เดือน ที่รับดอกเบี้ยเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 1.6 ต่อปี และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อสะสมทรัพย์ 215 ที่เสนอขายต่อเนื่องจากไตรมาสก่อน รวมทั้งร่วมมือกับ บลจ.กสิกรไทย แนะนำกลยุทธ์การลงทุนในกองทุนรวมแบบ 4D เพื่อรับมือภาวะตลาดผันผวน ด้วยการกระจายพอร์ตการลงทุน ลงทุนในสินทรัพย์ที่สร้างรายได้สม่ำเสมอ ลงทุนในระยะเวลาที่เหมาะสม และมีวินัยการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ (Diversification, Defensive, Duration and Discipline) โดยนำเสนอกองทุนรวมตราสารหนี้และกองทุนรวมผสมสำหรับนักลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่



อาทิ กองทุนเปิดเค เอ็นแชนซ์ เครดิต (KEC1-UI) กองทุนเปิดเค โกลบอลไพรเวทอควิตี้ 19A (K-GPE19A-UI) กองทุนเปิดเค ตราสารหนี้ไทย 4 ปี A (KTF4YA-AI) กองทุนเปิดเค ฟิกซ์เดท ไฮยีลด์ 2023A (KHY23A-UI) อีกทั้งยังแนะนำกองทุนตราสารทุนใหม่แก่ผู้ลงทุนรายย่อย ได้แก่ กองทุนเปิดเค พอสซิทีฟ เซนจ์ หุ้นทุน (K-CHANGE) และจัดแคมเปญพิเศษเพื่อกระตุ้นการลงทุนผ่านแอปพลิเคชันในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหลังเกษียณ (RMF)

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังนำเสนอกิจกรรมและสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า THE WISDOM เพื่อส่งเสริมแบรนด์ให้ครองความเป็นที่หนึ่งในตลาดลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษ โดยเน้นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มความมั่งคั่งทั้งในมุมส่วนตัวและมุมธุรกิจเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ภายใต้แนวคิด The Symbol of Your Pleasure อาทิ กิจกรรมเมนูอาหารค่ำงานพิเศษ ที่รังสรรค์โดยเชฟชื่อดังและร้านอาหารระดับมิชลิน พร้อมสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการจากร้านดังกล่าว

### ■ บุคคลระดับกลาง

ธนาคารมีกลยุทธ์ยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อรักษาแบรนด์ “เดอะพรีเมียร์กลีกรไทย” และสถานะธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ โดยมุ่งเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิตให้กับกลุ่มลูกค้าคนรุ่นใหม่ ทั้งในมุมการออม การให้สินเชื่อ และบริการที่ปรึกษาด้านการเงินและการลงทุน ซึ่งในไตรมาสนี้ ธนาคารได้พัฒนาเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings Account) ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS และเพิ่มความรวดเร็วในการเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขาธนาคาร ด้วยบริการกรอกข้อมูลผ่านแท็บเล็ตระหว่างรอคิว นอกจากนี้ ยังนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันการเดินทางด้วยเบี้ยประกันราคาถูก ทั้งประกันการเดินทางต่างประเทศ และเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ประกันการเดินทางท่องเที่ยวไทย รวมถึงประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลบน K PLUS ตลอดจนสานต่อการเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพมนุษย์เงินเดือนมีเฮ ที่ให้ทางเลือกในการซื้อความคุ้มครองเพิ่มในราคาเริ่มต้นต่ำสำหรับผู้ที่มิสสวัสดิการอยู่แล้ว

สำหรับนโยบายการให้สินเชื่อในไตรมาสนี้ ธนาคารยังมุ่งรักษาคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและขยายสินเชื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ โดยคัดกรองกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในสินเชื่อทั้ง 3 ประเภทหลัก ได้แก่ สินเชื่อบ้านกสิกรไทย สินเชื่อบัตรเครดิตกสิกรไทย และสินเชื่อบุคคลกสิกรไทย โดยในส่วนสินเชื่อบ้านนั้น ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านช่วยได้กสิกรไทย (K-Home for Cash) เพื่อเพิ่มสัดส่วนสินเชื่อที่ให้อัตราผลตอบแทนดี รวมถึงเสนอแคมเปญดอกเบี้ยพิเศษพร้อมสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าสินเชื่อบ้านใหม่ และสินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ เพื่อชดเชยการชะลอตัวของสินเชื่อบ้านจากมาตรการกำหนดอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (Loan to Value: LTV Ratio) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ขณะเดียวกัน ได้ปรับปรุงเว็บไซต์ K Home Smiles Club บริการเรื่องบ้านครบวงจร ให้สามารถรองรับการใช้งานได้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน

สำหรับบริการบัตรเครดิตนั้น นอกเหนือจากการรูดขยายฐานลูกค้าและนำเสนอแคมเปญให้ลูกค้าใหม่ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตขั้นต่ำร้อยละ 10 แล้ว ธนาคารยังได้เปิดให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างครบวงจร โดยเบื้องต้นเปิดให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกสิกรไทยและแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อภายในไม่กี่นาที นอกจากนี้ ยังทำการตลาดบนช่องทางดิจิทัล ทั้งการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งในประเทศและการใช้จ่ายในสกุลเงินต่างประเทศ ตลอดจนอำนวยความสะดวกการแลกคะแนน KBank Reward Point ผ่านช่องทางใหม่ที่ K+ Market

ส่วนสินเชื่อบุคคลกสิกรไทย ธนาคารยังเน้นให้บริการในช่องทางดิจิทัลแก่กลุ่มลูกค้าศักยภาพทั้งลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าใหม่ต่อเนื่อง ด้วยการบริหารความเสี่ยงจากข้อมูลทางเลือก (Alternative Data) ทั้งภายในและภายนอก

ธนาคาร ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถขยายฐานไปยังกลุ่มพนักงานประจำที่มีรายได้น้อย ควบคู่ไปกับการเสนอโปรโมชั่นสินเชื่อเงินสดทันใจสิกรไทย (K-Express Cash) อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 สำหรับลูกค้าใหม่ที่มีบัญชีเงินเดือนสิกรไทย และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ประจำตามเงื่อนไข

### ▪ บุคคลทั่วไป

ธนาคารมุ่งขยายฐานลูกค้าใหม่และดำเนินกลยุทธ์ให้ลูกค้าที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นลูกค้าบุคคลระดับกลางในอนาคต เลือกลงใช้บริการธนาคารสิกรไทยเป็นธนาคารหลัก โดยร่วมทำธุรกิจกับพันธมิตรเพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการทางการเงินและตรงกับรูปแบบการดำเนินชีวิตในทุกด้านของลูกค้า

โดยดำเนินการขยายฐานลูกค้าในกลุ่มบริษัทชั้นนำของประเทศและกลุ่มมหาวิทยาลัยเพิ่มเติม ได้แก่ มหาวิทยาลัยนวัตกรรม และมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์และการสร้างโซลูชันในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ขณะเดียวกัน ธนาคารได้วิเคราะห์ข้อมูลจากพฤติกรรมลูกค้า (Data Analytic) เพื่อคัดกรองกลุ่มลูกค้าศักยภาพสำหรับนำเสนอสินเชื่อบุคคลสิกรไทย (K-Personal Loan) และสินเชื่อเงินสดทันใจสิกรไทย (K-Express Cash) ตลอดจนเสนอสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้ากลุ่มที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารสิกรไทย (K-Payroll Benefits) ในผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เงินฝาก และการลงทุนอย่างต่อเนื่อง

ขณะเดียวกัน ยังได้กระตุ้นให้ลูกค้าทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ที่พัฒนาบริการใหม่เพิ่มเติม อาทิ บริการโอนเงินไปยังต่างประเทศใน 24 ประเทศทั่วโลก เพื่อตอบสนองความต้องการชำระค่าใช้จ่ายสำหรับนักเรียน นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้าเปลี่ยนบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตแบบแถบแม่เหล็กเป็นบัตรเดบิตชิป Contactless โดยไม่มีค่าใช้จ่ายตลอดปี และเสนอสิทธิพิเศษที่จูงใจให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต เพื่อตอบรับมาตรการรัฐในการส่งเสริมสังคมไร้เงินสด

## 3.4 ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารมุ่งพัฒนาช่องทางหลักในการบริการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้า และส่งมอบประสบการณ์จากการใช้บริการอันน่าประทับใจ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคาร ดังนี้

(1) **เครือข่ายสาขา:** การบริหารจัดการเครือข่ายสาขาในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ที่สำคัญ ได้แก่

- **ในประเทศ:** ธนาคารมุ่งรักษาความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว โดยพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินงานของสาขาและช่องทางบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลแบบก้าวกระโดด ด้วยการพัฒนาสาขารูปแบบใหม่ให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้บริการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ ควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์และภาพลักษณ์ใหม่ด้านบริการ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยการนำเทคโนโลยีและฐานข้อมูล ตลอดจนการเชื่อมโยงช่องทางบริการต่าง ๆ เพื่อเสริมการบริการและการขายอย่างครบวงจร ทั้งช่องทางดิจิทัล สาขา สาขาอิเล็กทรอนิกส์ และการธนาคารนอกสถานที่

ในไตรมาสนี้ ธนาคารเปิดสาขารูปแบบใหม่ (Hybrid Branch) เพิ่มที่สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล ภูเก็ต และสาขาบ้านก้ามปู แอท อโศก รวมเป็น 5 แห่ง เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ของการบริการธนาคารผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ลดการใช้เอกสาร และเปลี่ยนเคาน์เตอร์บริการธุรกรรมพื้นฐานเป็นเคาน์เตอร์บริการธุรกรรมอื่น ขณะเดียวกัน บริการ

“เคแบงก์ เซอร์วิส” ได้แต่งตั้งร้านสะดวกซื้อ เซเว่น-อีเลฟเว่น เป็นตัวแทนธนาคารในการให้บริการรับฝากเงินเข้าบัญชีธนาคารกสิกรไทย เพิ่มเติม โดยเปิดให้บริการได้ครบทุกสาขา รวมถึงบีกี่ ซูเปอร์เซเตอร์ และร้านสะดวกซื้อ แฟมิลี่ มาร์ท อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังมีนโยบายควมรวมสาขาที่อยู่ในพื้นที่ที่ซับซ้อนหรือมีปริมาณผู้ใช้บริการน้อยต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งบริหารจัดการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด โดยจัดให้มีจำนวนจุดบริการที่เหมาะสมในพื้นที่ศักยภาพ โดยเฉพาะในพื้นที่ของสนามบินและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ รวมทั้งปรับปรุงการกำหนดราคาแข่งขันได้ทั้งการรับซื้อและขายเงินสกุลต่างประเทศ ควบคู่กับการเสนอโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเครดิตกสิกรไทยและบัตรเครดิตธนาคารอื่น

- **ต่างประเทศ:** ธนาคารคงกลยุทธ์ที่มุ่งขยายธุรกิจในกลุ่มประเทศ AEC+3 เพื่อยกระดับสู่การเป็นผู้นำดิจิทัลแบงก์ในภูมิภาค (Regional Digital Bank) ที่ครอบคลุม 3 แนวทาง ดังนี้

- 1) **ธุรกิจการเงินการธนาคาร:** ยังสานต่อดำเนินนโยบายขยายเครือข่ายและการให้บริการในกลุ่มประเทศ AEC+3 เพื่อให้สามารถตอบสนองโอกาสการขยายธุรกิจของลูกค้าไปยังภูมิภาคอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนขยายธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) และราชอาณาจักรกัมพูชา รวมถึงแผนยกระดับเครือข่ายบริการจากสำนักงานผู้แทนเป็นสาขาของธนาคาร ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา
- 2) **ธุรกิจการให้บริการทางการเงินดิจิทัล:** ธนาคารมุ่งพัฒนาระบบการชำระเงินและรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาค ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารมีฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าในภูมิภาคที่สามารถนำไปต่อยอดสู่การให้บริการด้านสินเชื่อและการลงทุนต่อไปในอนาคต โดยพัฒนาแอปพลิเคชัน QR KBank ในรูปแบบกระเป๋าเงินออนไลน์สำหรับให้บริการเติมเงิน โอนเงิน และชำระเงิน ผ่านคิวอาร์โค้ดแก่ลูกค้าใน สปป.ลาว โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีกับธนาคาร ซึ่งช่วยลดภาระในการพกพาเงินสด
- 3) **ธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม:** ธนาคารมีนโยบายสร้างฐานลูกค้าบนโลกดิจิทัลจากผู้ใช้บริการสื่ออินเทอร์เน็ตและดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยเริ่มจากการให้บริการที่ไม่ใช่บริการทางการเงินเพื่อต่อยอดไปสู่การเป็นธนาคารหลักและแพลตฟอร์มทางการเงินหลักในภูมิภาค

#### สาขาและเครือข่ายบริการทางการเงิน

| ในประเทศ                                    | จำนวน (แห่ง) |            | ต่างประเทศ                                   | จำนวน (แห่ง) |            |
|---|--------------|------------|--|--------------|------------|
|   | มี.ย. 2562   | มี.ค. 2562 |  | มี.ย. 2562   | มี.ค. 2562 |
| เครือข่ายสาขาธนาคาร <sup>1)</sup>           | 882          | 927        | สาขาธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนต่างประเทศ | 6            | 6          |
| สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน                      | 138          | 138        | บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (สปป.ลาว)        | 2            | 2          |
| ศูนย์บริการเดอะวิสดอม                       | 101          | 102        | บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด      | 4            | 4          |
| ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ <sup>2)</sup> | 147          | 146        | สาขา   | 3            | 3          |
| ศูนย์บริการธุรกิจต่างประเทศ                 | 58           | 58         | สำนักงานผู้แทน                               | 7            | 8          |
| บริการจ่ายเช็ค                              | 20           | 20         |  |              |            |

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

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

(2) เครื่องข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- บริการ K-ATM และ K-CDM: เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องฝากถอนออนไลน์ ให้มีความพร้อมรองรับการทำธุรกรรมการเงินตลอด 24 ชั่วโมง และมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม รวมทั้งมีการบริหารจัดการจำนวนเครื่องให้เพียงพอครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ศักยภาพได้อย่างทั่วถึง ควบคู่กับการกระตุ้นให้ลูกค้าทำธุรกรรมการเงินด้วยตนเองที่เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีภาษาที่แตกต่างกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กลุ่มลูกค้าต่างชาติเลือกใช้บริการ

บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

| บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์                    | จำนวน (เครื่อง) |            |
|--|-----------------|------------|
|  | มี.ย. 2562      | มี.ค. 2562 |
| Self-Service Channel (K-ATM และ K-CDM)           | 11,643          | 11,867     |
| K-ATM (เครื่องเอทีเอ็มกสิกรไทย)                  | 8,840           | 9,137      |
| K-CDM (เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติกสิกรไทย)       | 2,803           | 2,730      |
| K-PUM (เครื่องปรับรายการสมุดเงินรับฝากอัตโนมัติ) | 1,005           | 1,082      |

- บริการดิจิทัลแบงกิ้ง: มุ่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลที่สามารถรองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม เพื่อรักษาความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง ดังนี้

- 1) K PLUS: พัฒนาพีเจเออร์การทำธุรกรรมการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสนี้ เปิดบริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน K PLUS ที่สามารถรับเงินได้เต็มจำนวน ไม่มีค่าธรรมเนียมในช่วง 2 เดือนแรกที่เปิดบริการ ขณะที่พีเจเออร์ Loyalty Card Platform ธนาคารได้เพิ่มบัตรสมาชิก M GEN ของกลุ่มลูกค้าในเครือเมเจอร์กรุ๊ป ซึ่งเป็นพันธมิตรรายที่ 6 บน K PLUS นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาธีมหรือภาพพื้นหลังของ K PLUS ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างสีสันและตอกย้ำความเป็นไลฟ์สไตล์แบงกิ้ง
- 2) K-Cyber: เน้นรักษาเสถียรภาพของระบบและสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมการเงินในทุกช่องทางดิจิทัลแบงกิ้ง ด้วยระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระดับสูงสุดตามมาตรฐานโลก ISO 27001:2013
- 3) K-Payment Gateway: พัฒนาบริการให้รองรับการทำรายการด้วยสกุลเงินต่างประเทศ (Dynamic Currency Conversion: DCC) การคืนเงินแบบยอดชำระเงินเต็มและบางส่วน รวมถึงปรับปรุงรูปแบบหน้าจอชำระเงินของร้านค้า นอกจากนี้ ยังร่วมกับกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ขยายการให้บริการระบบรับชำระค่าธรรมเนียมการตรวจลงตราแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไปยังสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงลอนดอน สหราชอาณาจักร และสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปารีส สาธารณรัฐฝรั่งเศส เพื่ออำนวยความสะดวกให้ชาวต่างชาติที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศไทย ยื่นขอรับการตรวจลงตราผ่านระบบออนไลน์ (e-Visa) และชำระค่าธรรมเนียมการตรวจลงตราได้

- บริการ K-Contact Center: มุ่งยกระดับประสบการณ์การบริการเป็นเลิศให้แก่ลูกค้าในทุกชั้นตอน เพื่อตอบสนองพฤติกรรมการใช้บริการในยุคดิจิทัลได้อย่างทันท่วงทีทุกที่ทุกเวลา ดังนี้

- 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นที่ลูกค้ามีต่อธนาคารกสิกรไทยบนสื่อโซเชียล มีเดียผ่านโครงการ Social Listening โดยรวบรวมข้อมูลและสร้างกรอบการจัดการข้อมูลเชิงลบอันอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถจัดการปัญหาได้อย่างทันท่วงที
- 2) พัฒนารูปแบบเนื้อหา (Content) เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทาง KBankLive โดยปรับปรุงข้อมูลโปรแกรมตอบคำถามอัตโนมัติ (Chat Bot) ในรูปแบบของอินโฟกราฟิกเพื่อให้เข้าใจง่าย กระชับและมีความน่าสนใจ รวมทั้งมีเมนูตัวเลือกเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

### 3.5 รางวัลเกียรติคุณ

จากความพยายามและการดำเนินการทั้งหมด นอกจากจะส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลากหลายรางวัลที่ได้รับในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ที่สำคัญ ได้แก่

#### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

##### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทย

- ธนาคารได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน 100 อันดับหลักทรัพย์ที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG 100) ประจำปี 2562 (ปีที่ 4 ติดต่อกัน)จากสถาบันไทยพัฒนา
- 2 รางวัล จากนิตยสาร Alpha Southeast Asia ได้แก่ รางวัล Best Cash Management Bank in Thailand และรางวัล Best Bond House in Thailand
- 2 รางวัล จากนิตยสาร The Asset ได้แก่ รางวัล Best Service Provider: Cash Management, Thailand และรางวัล Best Service Provider: E-Solutions Partner, Thailand
- รางวัล Domestic Cash Management Bank of the Year 2019 จากนิตยสาร Asian Banking & Finance
- 2 รางวัล จากนิตยสาร FinanceAsia ได้แก่ รางวัล Best DCM House in Thailand (ปีที่ 3 ติดต่อกัน) และรางวัล Best Private Bank in Thailand
- 4 รางวัล จากวารสาร The Asian Banker ได้แก่ รางวัล Best E-Commerce Proposition รางวัล Best Data Analytics Initiative, Application or Programme รางวัล Best Wealth Management Services in Thailand: Private Banking Digitalisation และรางวัล Best Cash Management Bank, Thailand
- 4 รางวัล จากนิตยสาร Marketeer ได้แก่ รางวัล No.1 Brand Thailand 2018-2019 ในหมวดบัตรเครดิต (ปีที่ 6 ติดต่อกัน) หมวดบัตรเดบิต/บัตรเอทีเอ็ม (ปีที่ 5 ติดต่อกัน) หมวดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ปีที่ 4 ติดต่อกัน) และหมวดธนาคารเพื่อเอสเอ็มอี (ปีที่ 4 ติดต่อกัน)
- 2 รางวัล จากนิตยสาร The Digital Banker ได้แก่ รางวัล Best Private Bank in ASEAN และรางวัล Best Private Bank in Thailand
- 2 รางวัล จาก Professional Wealth Management ในเครือนิตยสาร Financial Times ได้แก่ รางวัล Best Private Bank for Digital Culture in Asia และรางวัล Best Private Bank for Digitally Empowering Relationship Managers in Asia
- รางวัล HR Asia Best Companies to Work for in Asia™ 2019 (Thailand Edition) จาก Business Media International
- 2 รางวัล จาก Asset Benchmark Research ได้แก่ รางวัล The Region's Best Local Currency Bond Individuals in Research, #1 in Thailand และรางวัล The Region's Best Local Currency Bond Individuals in Sales, Highly Commended in Thailand

### รางวัลสำหรับธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

#### รางวัลสำหรับบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

- รางวัล No.1 Brand Thailand 2018-2019 ในหมวดกองทุนรวม (ปีที่ 6 ติดต่อกัน) จากนิตยสาร Marketeer
- 4 รางวัล จากนิตยสาร Asia Asset Management ได้แก่ รางวัล Best Pension Fund Manager (Thailand) (ปีที่ 4 ติดต่อกัน) รางวัล Best Fund House (Thailand) (ปีที่ 2 ติดต่อกัน) รางวัล Fund Launch of the Year (Thailand) (ปีที่ 2 ติดต่อกัน) และรางวัล Best Investor Education (Thailand)

## 4. ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน

### 4.1 ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 9,929 ล้านบาท ลดลงเล็กน้อยจากไตรมาสก่อนจำนวน 115 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.15 อันเป็นผลจากรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 518 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.05 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินลงทุน ทำให้อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (Net Interest Margin: NIM) อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.34 นอกจากนี้ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 1,392 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.38 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยและรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุน รวมทั้งรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิเพิ่มขึ้น ขณะที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 1,731 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.81 ส่วนหนึ่งมาจากค่าใช้จ่ายทางการตลาดและการตั้งสำรองเกษียณอายุของพนักงานเพิ่มขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงผลประโยชน์ของพนักงานตามนโยบายการจ้างงานเฉพาะของธนาคารที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน ส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (Cost to Income Ratio) ในไตรมาสนี้อยู่ที่ระดับร้อยละ 45.02 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน แต่ยังคงอยู่ในระดับเป้าหมาย

#### สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2 ปี 2562

(หน่วย: ล้านบาท)

|   | ไตรมาสที่ 2 | ไตรมาสที่ 1 | การเปลี่ยนแปลง |        | ไตรมาสที่ 2 | การเปลี่ยนแปลง |         |
|---|-------------|-------------|----------------|--------|-------------|----------------|---------|
|   | ปี 2562     | ปี 2562     | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ | ปี 2561     | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ  |
| รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ   | 25,770      | 25,252      | 518            | 2.05   | 24,367      | 1,403          | 5.76    |
| รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย  | 13,633      | 12,241      | 1,392          | 11.38  | 16,237      | (2,604)        | (16.03) |
| รวมรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ   | 39,403      | 37,493      | 1,910          | 5.10   | 40,604      | (1,201)        | (2.96)  |
| รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ<br>หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุน<br>จากการด้อยค่า | 17,741      | 16,010      | 1,731          | 10.81  | 16,675      | 1,066          | 6.39    |
| กำไรสุทธิ (ส่วนที่เป็นของธนาคาร)  | 9,929       | 10,044      | (115)          | (1.15) | 10,917      | (988)          | (9.05)  |
| กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)  | 4.15        | 4.20        | (0.05)         | (1.15) | 4.56        | (0.41)         | (9.05)  |

เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน กำไรสุทธิลดลงจำนวน 988 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.05 เป็นผลมาจากรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 2,604 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 16.03 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยและรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุนลดลง นอกจากนี้ ภายใต้การชะลอตัวของเศรษฐกิจซึ่งมีผลต่อรายได้ของธนาคาร ธนาคารจึงพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ โดยธนาคารมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจำนวน 1,066 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.39 แม้ว่าจะมีการตั้งสำรองเกษียณอายุของพนักงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,403 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.76 ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ยรับของเงินให้สินเชื่อและเงินลงทุน

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญซึ่งสะท้อนความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทย่อยใน ไตรมาสที่ 2 ปี 2562 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน และไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีรายการที่สำคัญดังนี้

(หน่วย: ร้อยละ)

| อัตราส่วนทางการเงิน   | ไตรมาสที่ 2<br>ปี 2562 | ไตรมาสที่ 1<br>ปี 2562 | เพิ่ม (ลด) | ไตรมาสที่ 2<br>ปี 2561 | เพิ่ม (ลด) |
|---|------------------------|------------------------|------------|------------------------|------------|
| กำไรสุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) <sup>1)</sup>               | 1.24                   | 1.27                   | (0.03)     | 1.45                   | (0.21)     |
| กำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) <sup>1)</sup>       | 10.08                  | 10.46                  | (0.38)     | 12.10                  | (2.02)     |
| ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (NIM) <sup>1)</sup> | 3.34                   | 3.32                   | 0.02       | 3.39                   | (0.05)     |
| ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ | 45.02                  | 42.70                  | 2.32       | 41.07                  | 3.95       |

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

(หน่วย: ร้อยละ)

| อัตราส่วนทางการเงิน                               | 30 มิ.ย.<br>2562 | 31 มี.ค.<br>2562 | เพิ่ม (ลด) | 30 มิ.ย.<br>2561 | เพิ่ม (ลด) |
|---|------------------|------------------|------------|------------------|------------|
| เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพสุทธิต่อเงินให้สินเชื่อ   | 2.15             | 2.01             | 0.14       | 1.93             | 0.22       |
| เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อ        | 3.40             | 3.44             | (0.04)     | 3.29             | 0.11       |
| ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ | 157.95           | 158.78           | (0.83)     | 150.08           | 7.87       |
| เงินให้สินเชื่อ <sup>2)</sup> ต่อเงินรับฝาก       | 96.42            | 96.77            | (0.35)     | 96.63            | (0.21)     |
| อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น <sup>3)</sup>         | 18.55            | 18.12            | 0.43       | 18.05            | 0.50       |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 <sup>3)</sup>        | 16.19            | 15.73            | 0.46       | 15.57            | 0.62       |

<sup>2)</sup> เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ หักจ่ายได้รอดัดบัญชี

<sup>3)</sup> อัตราส่วนเงินกองทุนตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

## □ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2562 จำนวน 25,770 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 518 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.05 จากไตรมาสก่อน โดยเป็นผลจากรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของปริมาณเงินลงทุนเฉลี่ย และรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อที่เพิ่มขึ้น สำหรับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้อยู่ที่ระดับร้อยละ 3.34 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน และอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้ที่ร้อยละ 3.30-3.50

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นจำนวน 1,403 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.76 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินลงทุนและเงินให้สินเชื่อ อย่างไรก็ตาม อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิในไตรมาสนี้ ลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อน



(หน่วย: ล้านบาท)

|  | ไตรมาสที่ 2   | ไตรมาสที่ 1   | การเปลี่ยนแปลง |             | ไตรมาสที่ 2   | การเปลี่ยนแปลง |             |
|--|---------------|---------------|----------------|-------------|---------------|----------------|-------------|
|  | ปี 2562       | ปี 2562       | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ      | ปี 2561       | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ      |
| <b>รายได้ดอกเบี้ย</b>                              |               |               |                |             |               |                |             |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน                     | 1,744         | 1,951         | (207)          | (10.62)     | 1,975         | (231)          | (11.68)     |
| เงินรับฝาก   | 343           | 347           | (4)            | (1.13)      | 162           | 181            | 112.09      |
| เงินให้สินเชื่อ (ไม่รวมธุรกรรมตลาดซื้อคืน)         | 115           | 173           | (58)           | (33.24)     | 153           | (38)           | (24.57)     |
| ธุรกรรมตลาดซื้อคืน                                 | 1,286         | 1,431         | (145)          | (10.19)     | 1,660         | (374)          | (22.57)     |
| <b>เงินลงทุน</b>                                   | 5,406         | 4,842         | 564            | 11.64       | 4,352         | 1,054          | 24.21       |
| เงินลงทุนเพื่อค้า                                  | 111           | 86            | 25             | 28.86       | 67            | 44             | 65.08       |
| เงินลงทุนเพื่อขาย                                  | 1,241         | 873           | 368            | 42.21       | 570           | 671            | 117.71      |
| เงินลงทุนที่จะถือจนครบกำหนด                        | 4,054         | 3,883         | 171            | 4.40        | 3,715         | 339            | 9.12        |
| <b>เงินให้สินเชื่อ</b>                             | 24,016        | 23,755        | 261            | 1.10        | 23,137        | 879            | 3.80        |
| <b>สัญญาเช่าซื้อและเช่าการเงิน</b>                 | 1,453         | 1,415         | 38             | 2.69        | 1,287         | 166            | 12.85       |
| <b>อื่นๆ</b>                                       | 3             | 3             | -              | -           | 4             | (1)            | (6.72)      |
| <b>รวมรายได้ดอกเบี้ย</b>                           | <b>32,622</b> | <b>31,966</b> | <b>656</b>     | <b>2.05</b> | <b>30,755</b> | <b>1,867</b>   | <b>6.07</b> |
| <b>รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย</b>                       | <b>6,852</b>  | <b>6,714</b>  | <b>138</b>     | <b>2.05</b> | <b>6,388</b>  | <b>464</b>     | <b>7.27</b> |
| <b>รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ</b>                         | <b>25,770</b> | <b>25,252</b> | <b>518</b>     | <b>2.05</b> | <b>24,367</b> | <b>1,403</b>   | <b>5.76</b> |
| อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ) | 4.23          | 4.21          |                | 0.02        | 4.28          |                | (0.05)      |
| ต้นทุนทางการเงิน (ร้อยละ)                          | 1.24          | 1.22          |                | 0.02        | 1.21          |                | 0.03        |
| ผลตอบแทนสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้สุทธิ (ร้อยละ) | 3.34          | 3.32          |                | 0.02        | 3.39          |                | (0.05)      |

#### □ รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

ธนาคารและบริษัทย่อยมีรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2562 จำนวน 13,633 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,392 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.38 ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยและรายได้จากผลิตภัณฑ์ตลาดทุน สำหรับอัตราส่วนรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิในไตรมาสนี้และไตรมาสก่อน อยู่ที่ร้อยละ 34.60 และ 32.65 ตามลำดับ

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยลดลงจำนวน 2,604 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.03 ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้สุทธิจากการรับประกันภัยที่ลดลงตามสภาวะของธุรกิจประกันที่ชะลอตัว และรายได้ผลิตภัณฑ์ตลาดทุนที่ลดลง

(หน่วย: ล้านบาท)

|  | ไตรมาสที่ 2   | ไตรมาสที่ 1   | การเปลี่ยนแปลง |              | ไตรมาสที่ 2   | การเปลี่ยนแปลง |                |  |
|--|---------------|---------------|----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|--|
|  | ปี 2562       | ปี 2562       | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ       | ปี 2561       | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ         |  |
| <b>รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>                            |               |               |                |              |               |                |                |  |
| รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ                              | 12,432        | 12,149        | 283            | 2.33         | 12,490        | (58)           | (0.47)         |  |
| ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมและบริการ                          | 3,286         | 3,419         | (133)          | (3.91)       | 3,271         | 15             | 0.46           |  |
| <b>รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ</b>                  | <b>9,146</b>  | <b>8,730</b>  | <b>416</b>     | <b>4.77</b>  | <b>9,219</b>  | <b>(73)</b>    | <b>(0.80)</b>  |  |
| กำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและบริหารตรา                  |               |               |                |              |               |                |                |  |
| ต่างประเทศ   | 2,173         | 2,231         | (58)           | (2.63)       | 2,675         | (502)          | (18.76)        |  |
| กำไรสุทธิจากเงินลงทุน                                    | 463           | 262           | 201            | 76.85        | 1,355         | (892)          | (65.80)        |  |
| ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย               | 46            | 16            | 30             | 188.20       | 26            | 20             | 79.64          |  |
| รายได้เงินปันผล  | 895           | 629           | 266            | 42.25        | 831           | 64             | 7.63           |  |
| รายได้เบี่ยงปรับกันภัยรับสุทธิ                           | 20,370        | 20,076        | 294            | 1.46         | 24,445        | (4,075)        | (16.67)        |  |
| รายได้จากการดำเนินงานอื่น ๆ                              | 348           | 337           | 11             | 3.34         | 369           | (21)           | (5.50)         |  |
| หัก ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย                          | 19,808        | 20,040        | (232)          | (1.16)       | 22,683        | (2,875)        | (12.68)        |  |
| <b>รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย</b>                         | <b>13,633</b> | <b>12,241</b> | <b>1,392</b>   | <b>11.38</b> | <b>16,237</b> | <b>(2,604)</b> | <b>(16.03)</b> |  |
| <b>รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ร้อยละ)</b> | <b>1.70</b>   | <b>1.55</b>   |                | <b>0.15</b>  | <b>2.16</b>   |                | <b>(0.46)</b>  |  |
| <b>รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยต่อรายได้จากการ</b>             |               |               |                |              |               |                |                |  |
| ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)                                  | <b>34.60</b>  | <b>32.65</b>  |                | <b>1.95</b>  | <b>39.99</b>  |                | <b>(5.39)</b>  |  |
| รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการต่อรายได้จากการ               |               |               |                |              |               |                |                |  |
| ดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)                                  | 23.21         | 23.28         |                | (0.07)       | 22.71         |                | 0.50           |  |

## □ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 จำนวน 17,741 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 1,731 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.81 ส่วนหนึ่งเกิดจากค่าใช้จ่ายทางการตลาด และการตั้งสำรองเกษียณอายุของพนักงานเพิ่มขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงผลประโยชน์ของพนักงานตามนโยบายการจ้างงานเฉพาะของธนาคารที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน โดยอัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 45.02 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 42.70 แต่ยังคงอยู่ในระดับของเป้าหมายที่วางไว้

หากเปรียบเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ เพิ่มขึ้น 1,066 ล้านบาท หรือร้อยละ 6.39 ส่วนใหญ่เกิดจากการตั้งสำรองเกษียณอายุของพนักงานเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิในไตรมาสนี้ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 41.07

(หน่วย: ล้านบาท)

|   | ไตรมาสที่ 2   |               | ไตรมาสที่ 1  |              | การเปลี่ยนแปลง |              | ไตรมาสที่ 2 |         | การเปลี่ยนแปลง |        |
|---|---------------|---------------|--------------|--------------|----------------|--------------|-------------|---------|----------------|--------|
|   | ปี 2562       | ปี 2562       | เพิ่ม (ลด)   | ร้อยละ       | ปี 2561        | เพิ่ม (ลด)   | ร้อยละ      | ปี 2561 | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ |
| ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน                      | 8,543         | 8,047         | 496          | 6.16         | 7,677          | 866          | 11.28       |         |                |        |
| ค่าตอบแทนกรรมการ                                | 91            | 18            | 73           | 410.70       | 85             | 6            | 7.43        |         |                |        |
| ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์      | 3,025         | 3,070         | (45)         | (1.49)       | 3,155          | (130)        | (4.14)      |         |                |        |
| ค่าภาษีอากร                                     | 1,268         | 1,248         | 20           | 1.57         | 1,231          | 37           | 2.99        |         |                |        |
| ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ                                | 4,814         | 3,627         | 1,187        | 32.74        | 4,527          | 287          | 6.35        |         |                |        |
| <b>รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ</b>       | <b>17,741</b> | <b>16,010</b> | <b>1,731</b> | <b>10.81</b> | <b>16,675</b>  | <b>1,066</b> | <b>6.39</b> |         |                |        |
| <b>อัตราส่วนค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ</b> |               |               |              |              |                |              |             |         |                |        |
| ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ (ร้อยละ)          | 45.02         | 42.70         |              | 2.32         | 41.07          |              | 3.95        |         |                |        |

#### □ หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าสำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2562 จำนวน 7,547 ล้านบาท ลดจากไตรมาสก่อนจำนวน 33 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.43 และลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีก่อน มีผลให้อัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่าต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยในไตรมาสนี้ปรับลดลงเล็กน้อยเป็นร้อยละ 1.57 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนและไตรมาสเดียวกันปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 1.58 และ 1.74 ตามลำดับ

#### ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า

(หน่วย: ล้านบาท)

|  | ไตรมาสที่ 2 |         | ไตรมาสที่ 1 |        | การเปลี่ยนแปลง |            | ไตรมาสที่ 2 |         | การเปลี่ยนแปลง |        |
|--|-------------|---------|-------------|--------|----------------|------------|-------------|---------|----------------|--------|
|  | ปี 2562     | ปี 2562 | เพิ่ม (ลด)  | ร้อยละ | ปี 2561        | เพิ่ม (ลด) | ร้อยละ      | ปี 2561 | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ |
| หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า  | 7,547       | 7,580   | (33)        | (0.43) | 7,995          | (448)      | (5.60)      |         |                |        |
| อัตราส่วนหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญ และขาดทุนจากการด้อยค่า ต่อเงินให้สินเชื่อเฉลี่ย (ร้อยละ) | 1.57        | 1.58    | (0.01)      |        | 1.74           |            | (0.17)      |         |                |        |

#### ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 120,625 ล้านบาท โดยคิดเป็นร้อยละ 330.75 ของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### — เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพและการปรับโครงสร้างหนี้

##### เงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ จำนวน 76,370 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.40 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อต่อคุณภาพ จำนวน 74,329 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.36 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

## เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพ

(หน่วย: ล้านบาท)

| สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่                       | 30 มิ.ย. 2562 | 31 มี.ค. 2562 |
|---|---------------|---------------|
| เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคารและบริษัทย่อย | 76,370        | 76,880        |
| ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน     | 3.40          | 3.44          |
| เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพของธนาคาร              | 74,329        | 74,882        |
| ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน     | 3.36          | 3.40          |

### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 47,664 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.15 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน และธนาคารมีเงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ จำนวน 47,121 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.16 ของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน ดังนี้

### เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิ

(หน่วย: ล้านบาท)

| สำหรับไตรมาสสิ้นสุดวันที่                            | 30 มิ.ย. 2562 | 31 มี.ค. 2562 |
|--|---------------|---------------|
| เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคารและบริษัทย่อย | 47,664        | 44,386        |
| ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน          | 2.15          | 2.01          |
| เงินให้สินเชื่อด้วยคุณภาพสุทธิของธนาคาร              | 47,121        | 43,816        |
| ร้อยละของเงินให้สินเชื่อที่รวมสถาบันการเงิน          | 2.16          | 2.02          |

### การปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดคงค้างสินเชื่อลูกหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้เฉพาะรายที่มีขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 67,923 ล้านบาท ลดลงจาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2562 จำนวน 1,043 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราการเปลี่ยนแปลงร้อยละ 1.51

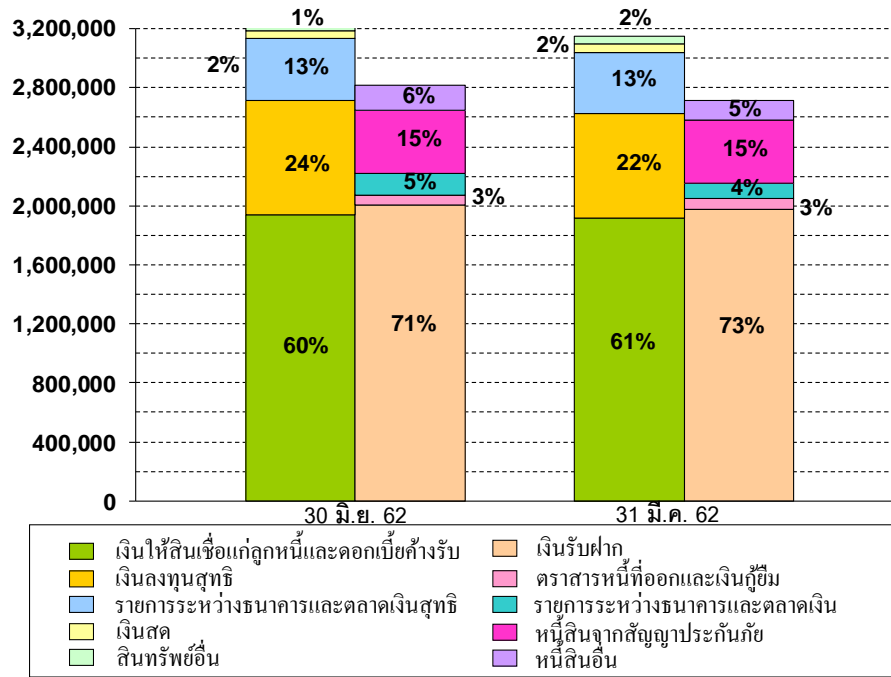
### ทรัพย์สินรอการขาย

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีทรัพย์สินรอการขายตามสุทธิ จำนวน 23,806 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.73 ของสินทรัพย์รวม

## 4.2 ฐานะทางการเงิน

### โครงสร้างสินทรัพย์และหนี้สิน

(หน่วย: ล้านบาท)



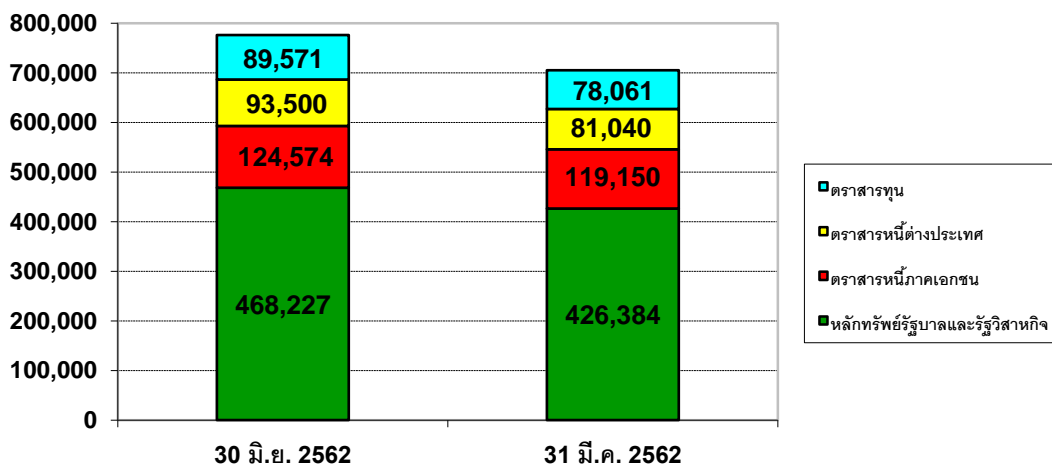
#### □ สินทรัพย์

สินทรัพย์รวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีจำนวน 3,256,924 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 105,653 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.35 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินลงทุนสุทธิและเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- เงินลงทุนสุทธิ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีจำนวน 776,628 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 71,189 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.09 ส่วนใหญ่เกิดจากการลงทุนเพิ่มขึ้นในพันธบัตรรัฐบาล
- เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ (หักรายได้รอดดับบัญชี) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีจำนวน 1,933,232 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน จำนวน 18,397 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.96 ส่วนใหญ่เกิดจากเงินให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ และเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

## เงินลงทุนในหลักทรัพย์

(หน่วย: ล้านบาท)



### □ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น

หนี้สินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีจำนวน 2,813,769 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 99,652 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.67 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (หนี้สิน) เงินรับฝาก และหนี้สินจากสัญญาประกันภัย โดยรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ มีดังนี้

- เงินรับฝาก ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีจำนวน 2,004,953 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 26,116 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.32 ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเงินรับฝากออมทรัพย์
- รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินสุทธิ (หนี้สิน) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีจำนวน 146,988 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 40,007 ล้านบาท หรือร้อยละ 37.40 ส่วนใหญ่เกิดจากการบริหารสภาพคล่องของธนาคาร
- หนี้สินจากสัญญาประกันภัย ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีจำนวน 429,679 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ณ สิ้นไตรมาสก่อนจำนวน 8,186 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.94 โดยเพิ่มขึ้นตามการทำธุรกรรมของธุรกิจประกันชีวิต

ทั้งนี้ ส่วนของผู้ถือหุ้น (เฉพาะส่วนของผู้ถือหุ้น) ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีจำนวน 395,841 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 3,943 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.01 จาก ณ สิ้นไตรมาสก่อน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการกำไรสุทธิจากการดำเนินงานในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 จำนวน 9,929 ล้านบาท ซึ่งธนาคารได้อนุมัติการจ่ายปันผลจากการกำไรสุทธิปี 2561 จำนวน 8,376 ล้านบาท ในเดือนเมษายน 2562

## □ ความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 โครงสร้างเงินทุนตามงบการเงินรวม ประกอบด้วย หนี้สินจำนวน 2,813,769 ล้านบาท และส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 442,525 ล้านบาท คิดเป็นอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 6.36 เท่า โดยองค์ประกอบของแหล่งเงินทุนด้านหนี้สินที่สำคัญ ได้แก่ เงินรับฝาก ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 มีจำนวน 2,004,953 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61.57 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด สำหรับรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งตราสารหนี้ที่ออกและเงินกู้ยืมอื่น มีสัดส่วนร้อยละ 4.51 และร้อยละ 2.11 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมดตามลำดับ

ธนาคารและบริษัทย่อยมีแหล่งใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อหักรายได้รอดดับบัญชี ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 มีจำนวน 1,933,232 ล้านบาท ทำให้อัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 96.42 สำหรับสภาพคล่องส่วนที่เหลือ ธนาคารนำไปลงทุนในสินทรัพย์สภาพคล่องต่าง ๆ อันได้แก่ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน รวมทั้งเงินลงทุนในหลักทรัพย์

### แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญของธนาคารและบริษัทย่อย

(หน่วย: ล้านบาท)

| ระยะเวลา   | เงินรับฝาก       |               |                  |               | เงินให้สินเชื่อ  |               |                  |               |
|------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|            | 30 มิ.ย. 62      | ร้อยละ        | 31 ธ.ค. 61       | ร้อยละ        | 30 มิ.ย. 62      | ร้อยละ        | 31 ธ.ค. 61       | ร้อยละ        |
| ≤ 1 ปี     | 1,984,482        | 98.98         | 1,972,597        | 98.88         | 824,171          | 42.63         | 842,675          | 44.03         |
| > 1-5 ปี   | 20,471           | 1.02          | 22,404           | 1.12          | 481,306          | 24.90         | 493,864          | 25.80         |
| > 5 ปี     | -                | -             | -                | -             | 627,755          | 32.47         | 577,533          | 30.17         |
| <b>รวม</b> | <b>2,004,953</b> | <b>100.00</b> | <b>1,995,001</b> | <b>100.00</b> | <b>1,933,232</b> | <b>100.00</b> | <b>1,914,072</b> | <b>100.00</b> |

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 เงินรับฝากที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนมากกว่าเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ซึ่งถือว่าเป็นปกติของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในประเทศไทย ที่จะมีการระดมทุนระยะสั้นเพื่อการปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนในระยะยาวเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม เงินรับฝากของธนาคารโดยส่วนใหญ่จะมีการต่ออายุอย่างต่อเนื่องเมื่อครบกำหนดตามสัญญา จึงมีแนวโน้มว่าเงินรับฝากดังกล่าวจะอยู่กับธนาคารเป็นเวลานานกว่าระยะเวลาตามสัญญา ทำให้ธนาคารสามารถใช้เป็นแหล่งเงินสนับสนุนการให้สินเชื่อได้

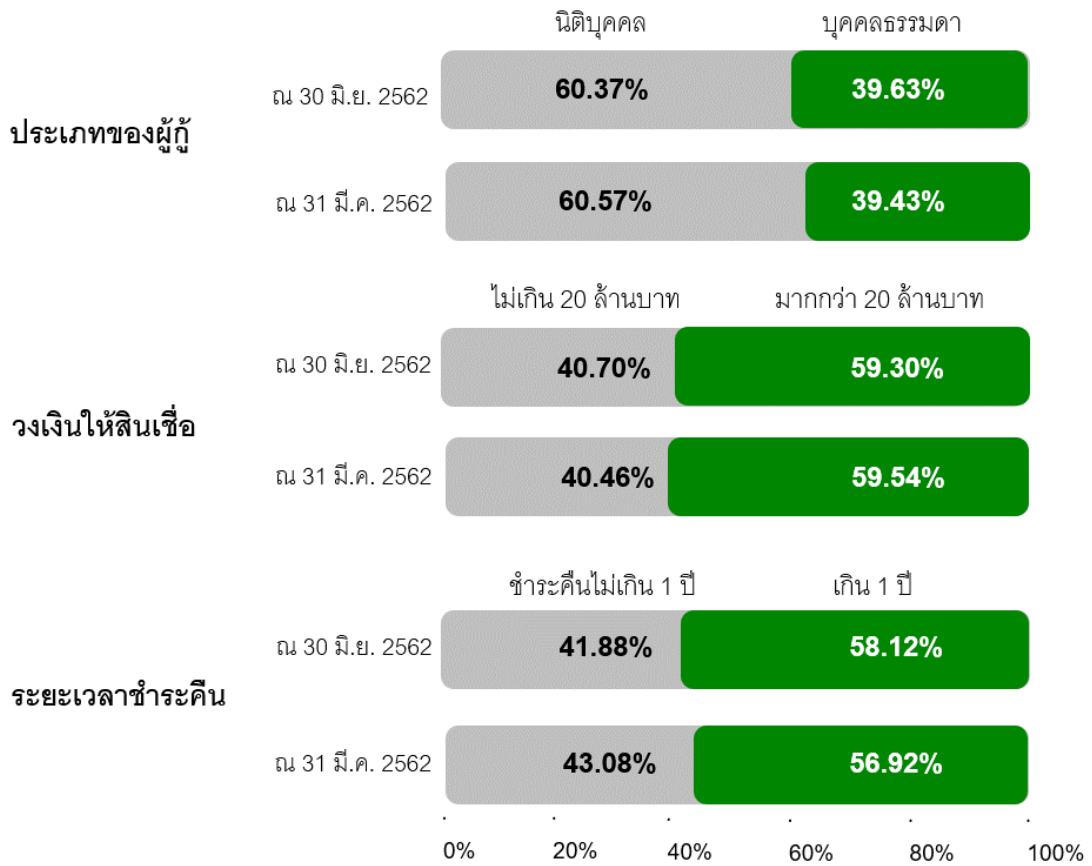
## 4.3 เงินให้สินเชื่อและเงินรับฝาก

### □ เงินให้สินเชื่อ

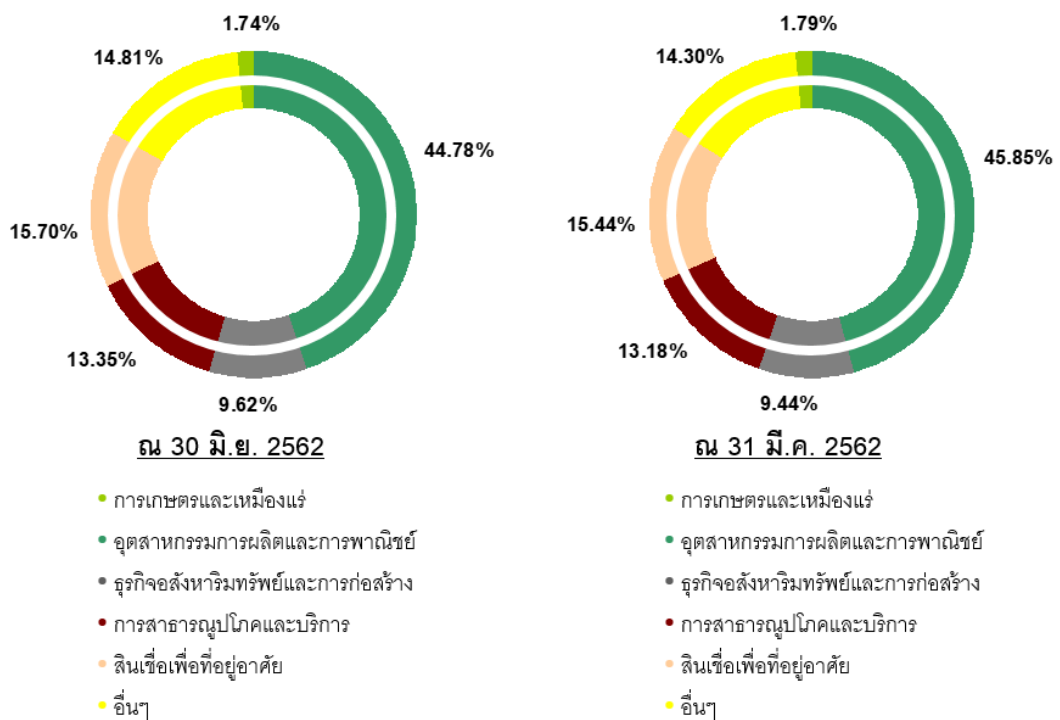
ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมียอดเงินให้สินเชื่อ ตามงบการเงินรวมของธนาคารจำนวน 1,933,232 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 18,397 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.96 จากยอดสินเชื่อจำนวน 1,914,835 ล้านบาท ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2562

เงินให้สินเชื่อตามงบการเงินเฉพาะของธนาคาร ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 ส่วนใหญ่หรือคิดเป็นร้อยละ 60.37 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด เป็นลูกค้าประเภทนิติบุคคล และหากพิจารณาตามขนาดวงเงินการให้กู้ยืม ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่หรือร้อยละ 59.30 ได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่า 20 ล้านบาท คิดเป็นจำนวนเงินรวม 1,117,808 ล้านบาท ขณะที่สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 40.70 เป็นการกู้ยืมที่น้อยกว่า 20 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.88 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด

เงินให้สินเชื่อจำแนกตามประเภทผู้กู้ วงเงินให้สินเชื่อ และระยะเวลาการชำระคืน



เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย

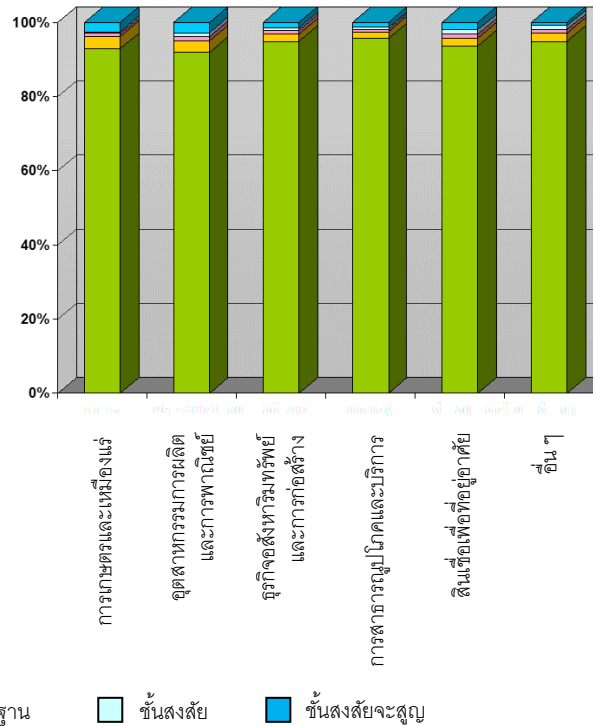
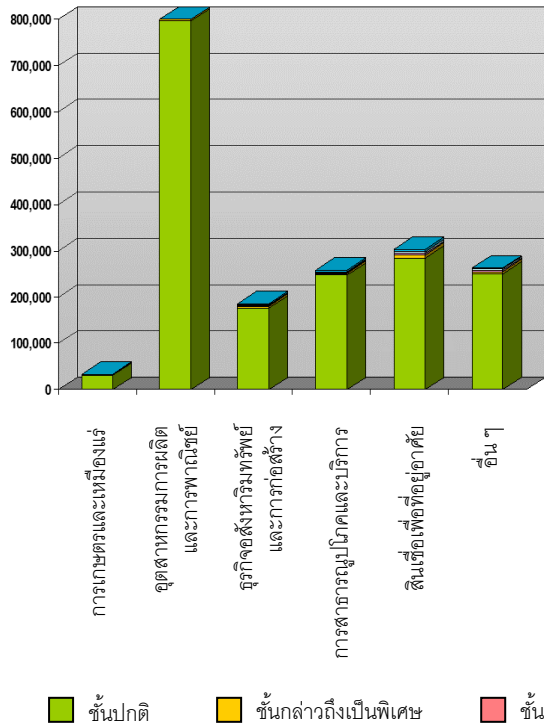




**มูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น**

**ร้อยละของเงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจและเกณฑ์การจัดชั้น**

หน่วย: ล้านบาท



เงินให้สินเชื่อของธนาคารและบริษัทย่อยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 93.48 ของสินเชื่อทั้งหมด และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์มีสัดส่วนสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.78 ของเงินให้สินเชื่อทั้งหมด โดยเป็นสินเชื่อปกติคิดเป็นร้อยละ 91.99 ของสินเชื่อในธุรกิจดังกล่าว

**สินเชื่อแยกตามกลุ่มธุรกิจลูกค้า**

(หน่วย: ล้านบาท)

|                 | 30 มิ.ย. 2562                   |                                | 31 มี.ค. 2562                   |                                |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|                 | กลุ่มลูกค้าธุรกิจ <sup>1)</sup> | กลุ่มลูกค้าบุคคล <sup>2)</sup> | กลุ่มลูกค้าธุรกิจ <sup>1)</sup> | กลุ่มลูกค้าบุคคล <sup>2)</sup> |
| เงินให้สินเชื่อ | 1,347,687                       | 509,074                        | 1,339,895                       | 495,133                        |

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 ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงบริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจลูกค้าบริษัทและธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ) เติบโตขึ้นเล็กน้อยจากความต้องการสินเชื่อเพื่อรองรับการขยายกิจการและสินเชื่อหมุนเวียน ในกลุ่มธุรกิจลูกค้าบริษัทที่อยู่

ในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลดีจากโครงการก่อสร้างภาครัฐและนโยบายส่งเสริมการบริโภคภายในประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอหัตถกรรมและอุตสาหกรรมกระดาษ ขณะที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการในไตรมาสก่อนข้างทรงตัวตามภาวะเศรษฐกิจที่ไม่เติบโตมากนัก โดยสินเชื่อที่เติบโตส่วนใหญ่อยู่ในอุตสาหกรรมผู้บริโภค อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี แต่สินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรหดตัวลงเล็กน้อย

สำหรับสินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคล ธนาคารดำเนินนโยบายสินเชื่ออย่างระมัดระวัง โดยดูแลให้อัตรากำไรเติบโตของสินเชื่ออยู่ในระดับที่สอดคล้องกับตลาดและภาวะเศรษฐกิจ เพื่อรักษาคุณภาพสินเชื่อที่ดีควบคู่กับการเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลัก โดยในไตรมาสนี้ สินเชื่อกลุ่มลูกค้าบุคคลยังเติบโตดีจากทุกผลิตภัณฑ์ ทั้งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ยังคงปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน เนื่องจากธนาคารยังคงทำกิจกรรมการตลาดและนำเสนอสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม อาทิ สินเชื่อบ้านรีไฟแนนซ์ และสินเชื่อบ้านช่วยได้กสิกรไทย เพื่อชดเชยการชะลอตัวของสินเชื่อบ้านจากการเริ่มมีผลบังคับใช้มาตรการกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่เข้มงวดขึ้นของธนาคารแห่งประเทศไทย ขณะเดียวกัน สินเชื่อบัตรเครดิตปรับตัวดีขึ้นหลังจากผ่านช่วงการชำระคืนสินเชื่อในไตรมาสแรก ประกอบกับสินเชื่อส่วนบุคคลที่ยังเติบโตดี จากการนำเสนอแคมเปญอัตราดอกเบี้ยพิเศษทั้งสินเชื่อบุคคลกสิกรไทยและสินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังเป็นผลจากการอำนวยความสะดวกในการเพิ่มช่องทางการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS และ LINE@ KBankLive รวมถึงการนำฐานข้อมูลลูกค้ามาช่วยวิเคราะห์ (Data Driven) กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความเสี่ยงต่ำ เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงและสร้างฐานลูกค้ารายใหม่

## ๐ เงินรับฝาก

### เงินรับฝากแยกตามประเภทบัญชี

(หน่วย: ล้านบาท)

|                       | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) | ยอดเงินรับฝาก |               | การเปลี่ยนแปลง |        |
|-----------------------|---------------------|---------------|---------------|----------------|--------|
|                       |                     | 30 มิ.ย. 2562 | 31 มี.ค. 2562 | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ |
| <b>เงินรับฝากรวม</b>  | 100.00              | 2,004,953     | 1,978,837     | 26,116         | 1.32   |
| เงินรับฝากกระแสรายวัน | 5.66                | 113,412       | 114,142       | (730)          | (0.64) |
| เงินรับฝากออมทรัพย์   | 72.16               | 1,446,830     | 1,422,034     | 24,796         | 1.74   |
| เงินรับฝากประจำ       | 22.18               | 444,711       | 442,661       | 2,050          | 0.46   |

ยอดเงินรับฝากรวมของกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 เพิ่มขึ้น 26,116 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.32 จากสิ้นไตรมาสที่ 1 โดยธนาคารยังคงรักษาสภาพคล่องเพื่อรองรับการขยายตัวของสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น ควบคู่กับการดำเนินกลยุทธ์บริหารจัดการต้นทุนเงินฝากให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถแข่งขันได้ และมีสัดส่วนเงินรับฝากจากลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างสมดุล รวมถึงยังรักษาสัดส่วนเงินรับฝากประเภทออมทรัพย์ให้อยู่ในระดับสูงสุด อีกทั้งได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากประจำพิเศษ การส่งเสริมการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง K PLUS ต่อเนื่อง และอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการเปิดบัญชีที่สาขาด้วยการกรอกข้อมูลผ่านแท็บเล็ตในระหว่างรอคิว นอกจากนี้ ยังได้นำเสนอกองทุนรวม และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตในทุกช่องทาง เพื่อเป็นทางเลือกแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีส่วนช่วยสนับสนุนการสร้างวินัยการออมการลงทุน เพื่อประโยชน์ในการบริหารค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน พร้อมให้ผลตอบแทนที่ดี เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้

## 4.4 การบริหารเงิน

### □ แนวทางการบริหารเงิน

คณะกรรมการกຸ້ยี่ระหว่างธนาคารประเภทข้ามคืนในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยคงที่เท่ากับไตรมาสแรกที่ร้อยละ 1.72 ต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับมติคณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2562 และวันที่ 26 มิถุนายน 2562 ที่ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ระดับร้อยละ 1.75 ต่อปี

ธนาคารมีแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุนที่คำนึงถึงสภาพคล่องของธนาคารเป็นเป้าหมายหลัก โดยดำรงสภาพคล่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงมีการกำหนดกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ และความเคลื่อนไหวของตลาดเงินตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ธนาคารสามารถบริหารสภาพคล่องได้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และคงรายได้ส่วนเพิ่มจากการลงทุนได้อย่างต่อเนื่อง โดยลดการถือครองพันธบัตรรัฐบาลระยะสั้นที่ให้อัตราผลตอบแทนต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยนโยบาย นอกจากนี้ ยังลงทุนในพันธบัตรต่างประเทศที่มีระดับความน่าเชื่อถือสูง เมื่อได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาลไทย เพื่อสร้างผลตอบแทนให้แก่ธนาคารภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

### รายได้หลักจากการบริหารเงิน

(หน่วย: ล้านบาท)

| โครงสร้างรายได้หลักจากการบริหารเงิน<br>(สำหรับบัญชีเพื่อการธนาคาร) | สัดส่วน<br>(ร้อยละ) | ไตรมาสที่ 2<br>ปี 2562 | ไตรมาสที่ 1<br>ปี 2562 | การเปลี่ยนแปลง |              |
|--|---------------------|------------------------|------------------------|----------------|--------------|
|  |                     |                        |                        | เพิ่ม (ลด)     | ร้อยละ       |
| รายได้ดอกเบี้ยรับ <sup>1)</sup>                                    |                     |                        |                        |                |              |
| รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน <sup>2)</sup>                       | 53.12               | 1,547                  | 1,697                  | (150)          | (8.84)       |
| เงินลงทุน  | 46.88               | 1,365                  | 900                    | 465            | 51.67        |
| <b>รวม</b>   | <b>100.00</b>       | <b>2,912</b>           | <b>2,597</b>           | <b>315</b>     | <b>12.13</b> |

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

<sup>2)</sup> รวมรายการเงินให้สินเชื่อ

สำหรับรายได้ดอกเบี้ยรับจากการบริหารเงินในไตรมาสสองปี 2562 มีจำนวนรวม 2,912 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนจำนวน 315 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.13 โดยมีสาเหตุหลักจากการปรับพอร์ตการลงทุนดังกล่าวแล้วข้างต้น

### □ อัตราส่วนสินทรัพย์สภาพคล่อง

ธนาคารดำรงเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยในอัตราเฉลี่ยรายปีจะไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1.00 ของยอดเงินรับฝากและเงินกຸ້ยี่บางประเภท ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยเฉลี่ยของปีในวันที่ 30 มิถุนายน 2562 ธนาคารมีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและเงินสดที่ศูนย์เงินสดกลางธนาคารพาณิชย์ รวมเป็นจำนวน 26,474 ล้านบาท

## 4.5 ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

### ผลการดำเนินงานบริษัทของธนาคารกสิกรไทย\* และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(หน่วย: ล้านบาท)

| ผลการดำเนินงาน                         | งวดแรก                         | งวดแรก    | ปี 2561   |           |
|--|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|  | ปี 2562                        | ปี 2561   |           |           |
| บจก.หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย     | สินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการ | 1,389,919 | 1,312,048 | 1,379,736 |
|  | ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)       | 18.50     | 18.96     | 19.23     |
| บมจ.หลักทรัพย์กสิกรไทย                 | ปริมาณการซื้อขาย               | 308,822   | 417,328   | 739,327   |
|  | ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)       | 2.96      | 2.98      | 2.98      |
| บจก.ลีสซิ่งกสิกรไทย                    | ยอดคงค้างสินเชื่อ              | 112,292   | 100,126   | 108,081   |
| บจก.แฟคเตอร์ แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย | ยอดคงค้างสินเชื่อ              | 21,298    | 18,498    | 20,377    |
| บมจ.เมืองไทยประกันชีวิต                | เบี้ยประกันชีวิตรวบรวม         | 42,696    | 50,602    | 94,467    |
|  | ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)       | 14.44     | 16.19     | 15.06     |

หมายเหตุ: \* ไม่รวม บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย เนื่องจากเป็นบริษัทที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจทางการเงิน

ในงวดแรกปี 2562 บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีภาพรวมผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อันเนื่องมาจากการร่วมแรงร่วมใจของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

**บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด** มีสินทรัพย์ภายใต้การจัดการเป็นอันดับ 1 ในประเภทธุรกิจจัดการกองทุนรวม (ไม่รวมทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์) ด้วยส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 20.27 สำหรับสินทรัพย์ภายใต้การบริหารจัดการทั้งหมด มีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 18.50 อันเป็นผลจากความร่วมมือกับธนาคารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์กองทุนทางเลือกใหม่ที่ตอบสนองของความต้องการของลูกค้า อาทิ กองทุนเปิดเค พอสซิทีฟ เซนจ์ ทุนทุน (K-CHANGE) ที่ลงทุนในหุ้นทั่วโลกที่มีการดำเนินธุรกิจซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ ความครอบคลุมทางสังคมและโอกาสทางการศึกษา การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิต และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และกองทุนเปิดเค การ์นต์ 5 ปี B (KGT5YB) ซึ่งเป็นกองทุนแรกและกองทุนเดียวในประเทศไทยที่มีการประกันเงินลงทุน

นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือชื่อ “K-My Funds” อย่างต่อเนื่อง เพื่อสื่อสารและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการเลือกพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยแสดงผลตอบแทนการลงทุนที่ชัดเจน พร้อมเครื่องมือ Fund Story สำหรับค้นหาข้อมูลกองทุนเพื่อช่วยในการตัดสินใจและติดตามความเคลื่อนไหวราคาและผลตอบแทนย้อนหลังของกองทุน รวมทั้งมีฟังก์ชันตั้งเตือนเมื่อราคาเป็นไปตามต้องการ ขณะเดียวกัน ยังมีฟังก์ชันบริการ My Message ที่ให้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Personalize) เพื่อให้ไม่พลาดทุกการลงทุนและลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทได้พัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือชื่อ “K-My PVD” เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามผลตอบแทนและวางแผนเกษียณอายุให้เหมาะสม

**บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)** ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการเดียวกับธนาคาร กสิกรไทยในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ ทั้งในด้านงานวิจัยข้อมูลและบทวิเคราะห์ที่รวดเร็ว เจาะลึกและครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม ตลอดจนการให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ อนุพันธ์ และงานวาณิชธนกิจ ที่ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์การลงทุนของลูกค้า นอกจากนี้ ยังมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีด้านการลงทุนและเพิ่มฟังก์ชันการลงทุนที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาระบบการเปิดบัญชีหลักทรัพย์ออนไลน์สำหรับนักลงทุนรายใหม่ ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมและลดขั้นตอนการส่งเอกสาร เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักลงทุนในโลกดิจิทัล ขณะเดียวกัน บริษัทยังมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้คำแนะนำด้านการลงทุน โดยจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้แนะนำการลงทุน และจัดสรรลูกค้าให้เหมาะสมกับทักษะของผู้แนะนำการลงทุน โดยใช้พฤติกรรมการซื้อขายของลูกค้ามาเป็นเกณฑ์ อีกทั้งยังพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามพอร์ตการลงทุนของลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้คำแนะนำการลงทุน ส่งผลให้ในไตรมาสนี้ บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 2.96

**บริษัท ลิสซิ่งกสิกรไทย จำกัด** มียอดคงค้างเงินให้สินเชื่อขยายตัวที่ร้อยละ 12.15 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2561 ซึ่งสอดคล้องกับภาพรวมอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศ ทั้งนี้ ปริมาณสินเชื่อใหม่ที่เติบโตดีส่วนใหญ่มาจากสินเชื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ โดยบริษัทยังสามารถดูแลคุณภาพสินทรัพย์ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี สะท้อนจากสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่อยู่ในระดับร้อยละ 1.17 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย นอกจากนี้ บริษัทยังปรับปรุงการให้บริการและออกแคมเปญต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งบุคคลและธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

**บริษัท แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด** เป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้ลีสซิ่งและเช่าซื้อเครื่องจักร มียอดสินเชื่อขยายตัวร้อยละ 4.52 จากสิ้นปี 2561 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้าง ขณะเดียวกัน บริษัทได้มุ่งสร้างพันธมิตรในกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรอย่างต่อเนื่อง และขยายไปยังผู้จำหน่ายเครื่องจักรในอุตสาหกรรมใหม่ ได้แก่ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ (Robotics) และเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งทำงานร่วมกับผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าของธนาคารอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ระดับความพึงพอใจสูงสุด

**บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)** ยังรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิต โดยมีส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันชีวิตรวมน้อยกว่าร้อยละ 14.44 เป็นอันดับที่ 3 ของระบบ อันเป็นผลจากความร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนารูปแบบกรรมวิธีที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งส่งผลให้บริษัทยังสามารถรักษาอันดับ 1 ในการขายผ่านช่องทางธนาคารอีกด้วย

## 4.6 เงินกองทุนตามกฎหมาย

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ธนาคารมีเงินกองทุนตามกฎหมายตามหลักเกณฑ์ Basel III ทั้งสิ้น จำนวน 361,573 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 310,251 ล้านบาท และเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 51,322 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงรวมเท่ากับร้อยละ 17.35 ซึ่งสูงกว่าอัตราขั้นต่ำและส่วนเพิ่มตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 11.50 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

### ● กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย<sup>2)</sup>

(หน่วย: ร้อยละ)

| อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง              | Basel III                         |               |               |                                   |              |              |               |
|--|-----------------------------------|---------------|---------------|-----------------------------------|--------------|--------------|---------------|
|  | ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>3)</sup> | 30 มิ.ย. 2562 | 31 มี.ค. 2562 | ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>3)</sup> | 31 ธ.ค. 2561 | 30 ก.ย. 2561 | 30 มิ.ย. 2561 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1                       | 9.00                              | 16.19         | 15.73         | 7.875                             | 15.90        | 16.50        | 15.57         |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ | 7.50                              | 16.19         | 15.73         | 6.375                             | 15.90        | 16.50        | 15.57         |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2                       | -                                 | 2.36          | 2.39          | -                                 | 2.42         | 2.46         | 2.48          |
| <b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>                 | <b>11.50</b>                      | <b>18.55</b>  | <b>18.12</b>  | <b>10.375</b>                     | <b>18.32</b> | <b>18.96</b> | <b>18.05</b>  |

### ● งบการเงินเฉพาะธนาคาร

(หน่วย: ร้อยละ)

| อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง              | Basel III                         |               |               |                                   |              |              |               |
|--|-----------------------------------|---------------|---------------|-----------------------------------|--------------|--------------|---------------|
|  | ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>3)</sup> | 30 มิ.ย. 2562 | 31 มี.ค. 2562 | ขั้นต่ำและส่วนเพิ่ม <sup>3)</sup> | 31 ธ.ค. 2561 | 30 ก.ย. 2561 | 30 มิ.ย. 2561 |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1                       | 9.00                              | 14.89         | 14.57         | 7.875                             | 14.75        | 15.26        | 14.43         |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของ | 7.50                              | 14.89         | 14.57         | 6.375                             | 14.75        | 15.26        | 14.43         |
| อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 2                       | -                                 | 2.46          | 2.47          | -                                 | 2.51         | 2.55         | 2.56          |
| <b>อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้น</b>                 | <b>11.50</b>                      | <b>17.35</b>  | <b>17.04</b>  | <b>10.375</b>                     | <b>17.26</b> | <b>17.81</b> | <b>16.99</b>  |

หมายเหตุ: <sup>1)</sup> ไม่นับรวมกำไรสุทธิของแต่ละงวด โดยธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีแรกเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านการประชุมคณะกรรมการธนาคารตามข้อบังคับของธนาคาร และรวมกำไรสุทธิของงวดครึ่งปีหลังเข้าเป็นเงินกองทุน หลังจากผ่านมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีที่มีผลขาดทุนสุทธิจะต้องนำไปหักจากเงินกองทุนทันที ณ วันสิ้นงวดบัญชี

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

<sup>3)</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่ม 2 ประเภท ประกอบด้วย

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation Buffer): ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของเพิ่มเติมจากการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนขั้นต่ำอีกร้อยละ 0.625 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป จนครบร้อยละ 2.50 ในปี 2562

- เงินกองทุนส่วนเพิ่มสำหรับธนาคารที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (Domestic Systematically Important Banks: D-SIBs Buffer): ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารที่จัดเป็น D-SIBs ดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับความเสียหายในรูปแบบของเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของอีกร้อยละ 1 โดยทยอยดำรงที่อัตราร้อยละ 0.50 ตั้งแต่ 1 มกราคม 2562 และเพิ่มเป็นร้อยละ 1 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

## 4.7 อันดับความน่าเชื่อถือ

ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2562 อันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งจัดโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือสแตนดาร์ด แอนด์ พัวร์ (Standard & Poor's) และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือฟิทช์ เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง เมื่อเทียบกับ ณ สิ้นไตรมาสที่ 1 ปี 2562 รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

รายละเอียดอันดับความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นดังนี้

### อันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารกสิกรไทย

| สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ                             |  | 30 มิ.ย. 2562 |
|--|--|---------------|
| <b>มูดีส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส <sup>1)</sup></b>           |  |               |
| <b>สกุลเงินต่างประเทศ</b>                                  |  |               |
| แนวโน้ม  |  | มีเสถียรภาพ   |
| ระยะยาว - ตราสารหนี้ไม่มีหลักประกันไม่ด้อยสิทธิ            |  | Baa1          |
| - เงินฝาก  |  | Baa1          |
| - ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)                |  | Baa1          |
| ระยะสั้น - ตราสารหนี้ / เงินฝาก                            |  | P-2           |
| - ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)                |  | P-2           |
| ฐานอันดับความน่าเชื่อถือ (Baseline Credit Assessment)      |  | Baa2          |
| <b>สกุลเงินในประเทศ</b>                                    |  |               |
| แนวโน้ม  |  | มีเสถียรภาพ   |
| ระยะยาว - เงินฝาก  |  | Baa1          |
| - ความเสี่ยงของคู่สัญญา (Counterparty Risk)                |  | Baa1          |
| 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+          |
| สนับสนุน   |  | 2             |

|  |             |
|--|-------------|
| สนับสนุนขั้นต่ำ  | BBB-        |
| <b>อันดับความน่าเชื่อถือภายในประเทศ</b>                            |             |
| แนวโน้ม  | มีเสถียรภาพ |
| ระยะยาว  | AA+(tha)    |
| ระยะสั้น   | F1+(tha)    |
| ตราสารหนี้โดยสิทธิที่นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 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 ขณะที่ในกรณีของอันดับความน่าเชื่อถือระยะสั้น ระดับที่นำลงทุนจะได้แก่ระดับตั้งแต่ P-3 A-3 และ F3 ตามลำดับ



## 5. การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกลุ่มธุรกิจ

### 5.1 การจัดการงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารบริหารจัดการงานทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหลัก โดยสรรหาผู้มีความสามารถเข้าร่วมงานกับธนาคาร ดำเนินการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร ตลอดจนสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความผูกพันกับองค์กร ผ่านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ โดยการดำเนินงานที่สำคัญในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 มีดังนี้

- **การดึงดูดผู้มีความสามารถเข้าร่วมงานกับธนาคาร:** โดยในไตรมาสนี้ ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านอินสตาแกรม เพิ่มเติมจากสื่อโซเชียลเดิม อาทิ Facebook และ Youtube ภายใต้แบรนด์ KASIKORN CAREER ด้วยแนวคิด “ทุกอย่างเป็นไปได้ที่กสิกรไทย (Everything is POSSIBLE here)” โดยเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เห็นบรรยากาศการร่วมงานที่เกิดขึ้นจริงในธนาคาร ทั้งกิจกรรม รูปแบบการทำงาน และการดำเนินชีวิตของพนักงาน

- ขณะเดียวกัน ธนาคารยังจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาและผู้มีประสบการณ์การทำงานที่มีศักยภาพสูงได้เข้าร่วมงานกับธนาคาร อาทิ (1) กิจกรรม K Talent Engagement and Networking ณ กรุงบอสตัน นครนิวยอร์ก และนครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา (2) กิจกรรม Quality Assurance and Software Testing สำหรับนิสิตคณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ (3) โครงการ K Capstone ปีที่ 2 ที่สนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เข้าร่วมฝึกงานในธุรกิจสตาร์ทอัพที่มีโจทย์ในการหามุมมองใหม่สำหรับธุรกิจและสร้างสรรค์ Communication Platform อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการ

นอกจากนี้ ธนาคารยังคัดเลือกผู้มีศักยภาพสูงทั้งในกลุ่มบุคคลทั่วไปและพนักงานของธนาคาร เข้ารับทุนการศึกษารวม 16 ทุน เพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและสามารถเป็นผู้นำองค์กรได้ในอนาคต

- **การพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร:** ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) และพัฒนาองค์กรไปสู่การทำงานร่วมกันในแบบ Agile (Agile Way of Work) โดยดำเนินการออกแบบการเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่สำคัญ ดังนี้

(1) การพัฒนาทักษะไปสู่การขับเคลื่อนและการตัดสินใจด้วยข้อมูล: โดยเชิญวิทยากรจากบริษัท ไมโครซอฟท์ ประเทศสหรัฐอเมริกา มาบรรยายในหัวข้อ “การใช้ข้อมูลเพื่อการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ (Data-Driven for Business Transformation)” เพื่อแบ่งปันประสบการณ์การนำข้อมูลมาใช้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร

(2) การพัฒนาทักษะไปสู่รูปแบบการทำงานแบบ Agile: ธนาคารมีแผนสร้างองค์ความรู้ด้านรูปแบบการทำงานแบบ Agile ซึ่งมีหลักการในการทำงานเป็นทีมด้วยผู้ชำนาญจากหลายด้านที่พร้อมทดลองริเริ่มสิ่งใหม่ โดยมีการสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ ยอมรับความผิดพลาดได้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลในระยะเวลาที่รวดเร็ว โดยผลักดันการนำหลักคิดดังกล่าวไปใช้ในโครงการสำคัญของธนาคารและภายในสายงานทรัพยากรบุคคล ก่อนขยายผลไปยังสายงานอื่น ๆ ซึ่งในไตรมาสนี้ ได้เชิญวิทยากรระดับโลกมาบรรยายภายใต้หัวข้อ “Agile Transformation” เพื่อบอกเล่าหลักการ เรื่องราวและประสบการณ์ในการพัฒนาองค์กรด้วยวิธีการทำงานแบบ Agile

- (3) การเพิ่มพูนทักษะต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต: โดยส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ อาทิ ChulaMooC Skilllane Coursera และ EdX เพื่อเพิ่มทักษะความรู้เชิงลึกและทักษะความรู้ที่นอกเหนือจากงานปัจจุบัน
- **การสร้างประสบการณ์ที่ดีของพนักงานและความผูกพันกับองค์กร:** โดยดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมภาวะผู้นำและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ดังนี้
    - (1) งาน "ปั้นให้คุณ" สำหรับพนักงานที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำเป็นครั้งแรก: เปิดโอกาสให้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการเป็นครั้งแรกได้พบปะประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด ซึ่งช่วยสร้างความสัมพันธ์และความภาคภูมิใจให้กับพนักงานที่ได้รับคัดเลือก
    - (2) สัมมนา VP Retreat ปี 2562 ภายใต้ธีม Exponential Thinking Towards Exponential Growth: เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้บริหารตำแหน่ง "รองผู้อำนวยการฝ่าย" หรือเทียบเท่าของธนาคารและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ให้มีโอกาสได้ร่วมทำกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรตามค่านิยมหลัก 4 ประการ คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร ความเป็นมืออาชีพ และการริเริ่มสิ่งใหม่
    - (3) โครงการ K-Coaching Academy โดยจัดโปรแกรม "พี่อยากได้ช น้องอยากคุย" Season 3: เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง (Talent) และพนักงานทั่วทั้งธนาคารมีโอกาสเลือกพูดคุยและได้รับการโค้ชจากผู้บริหารในระดับผู้บริหารฝ่ายจนถึงระดับรองกรรมการผู้จัดการอาวุโส โดยมีการรณรงค์ผ่านกิจกรรมและสื่อต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการโค้ชอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร
    - (4) กิจกรรม "ปรับลุค เปลี่ยนสไตล์ กับ K-Style DIY เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของคุณและองค์กร": โดยมีวิทยากรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงบุคลิกภาพให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้นและส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร
  - **ด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ:** ธนาคารจัดการประชุมคณะกรรมการลูกจ้างในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารของธนาคารกับคณะกรรมการลูกจ้าง ครั้งที่ 2 ประจำปี 2562 และจัดการประชุมร่วมกับสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า และลดความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการปฏิบัติงานลงได้อย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนสร้างความผูกพันภายในองค์กร

## 5.2 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 กลุ่มบริษัทกสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) ยังคงศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ ให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของพฤติกรรมผู้บริโภคและความท้าทายจากการแข่งขันที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำ เพื่อรักษาความสามารถด้านการแข่งขันและเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง โดยการดำเนินงานที่สำคัญมีดังนี้

- **พัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) ดังนี้**
  - (1) พัฒนาระบบให้สามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ (K-eSavings Account) บน K PLUS ได้โดยไม่ต้องสมุดคู่ฝาก

(2) สามารถโอนคะแนนสะสม (Point Exchange) ของบัตรเครดิตดิจิทัลไทยไปให้กับบัตร The one

(3) พัฒนาการซื้อประกันเดินทางให้สามารถซื้อได้หลายคนในครั้งเดียว

- **พัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP):** เพิ่มบัตรสมาชิก M Gen บน K PLUS เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการตรวจสอบคะแนนสะสมและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ
- **K PLUS Beacon:** ธนาคารร่วมกับบริษัท ปิคอน อินเทอร์เน็ต จำกัด พัฒนาแอปพลิเคชันแรกของไทยที่ช่วยให้ผู้บกพร่องทางการมองเห็นสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย การถามยอด โอนเงิน เต็มเงิน และจ่ายบิล โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยในมาตรฐานเดียวกับ K PLUS ทั้งนี้ คาดว่าจะสามารถเปิดให้บริการได้ในไตรมาสที่ 3 ปี 2562
- **พัฒนาระบบ Application Programming Interface (API) Manager:** โดยเปิดให้ซอฟต์แวร์ภายนอกเข้าถึงข้อมูลบริการทางการเงินจากเซิร์ฟเวอร์ของธนาคาร (Open API) เพื่อให้ลูกค้าเข้ามาศึกษาและร่วมพัฒนาทางเลือกในการรับชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด (QR API) ซึ่งปัจจุบันได้พัฒนาระบบ QR API สำหรับการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตแล้ว และเริ่มทดลองใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชัน ZORT ซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบจัดการการซื้อขายและสต็อกสินค้าออนไลน์ นอกจากนี้ ธนาคารยังอยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนา API อื่น ๆ เพื่อขยายขอบเขตบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- **พัฒนาเทคโนโลยี Machine Learning:** ธนาคารยังคงสานต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการใช้ข้อมูลชีวภาพ (Biometric) ให้สามารถรองรับการชำระเงินด้วยระบบจดจำใบหน้า (Face Pay) รวมทั้งพัฒนาระบบการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าด้วยการแปลงภาพเป็นตัวอักษร (Optical Character Recognition: OCR) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในการชำระเงิน และรองรับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม โดยสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของข้อมูลให้แก่ลูกค้าธนาคาร
- **พัฒนาฟังก์ชันการใช้งานเทคโนโลยีด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน (Blockchain):** โดยร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่นจัดตั้งบริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับให้บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์บนระบบบล็อกเชนเป็นบริการแรก ซึ่งจะเชื่อมต่อทุกธนาคารที่เข้าร่วมด้วยแพลตฟอร์มเดียวกัน ทำให้มีความคล่องตัว ปลอดภัย เชื่อถือได้ และป้องกันการปลอมแปลง รวมทั้งสามารถพัฒนาและต่อยอดระบบให้เป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศและผลักดันเทคโนโลยีให้เข้าถึงทุกกลุ่มธุรกิจได้
- **พัฒนาเทคโนโลยีการรู้จักลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (National Digital Identity):** โดยร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และธนาคารพาณิชย์อื่น ในการจัดตั้งคณะทำงานออกแบบและพัฒนาระบบการให้ข้อมูลระหว่างธนาคาร เพื่อสร้างแพลตฟอร์มกลางสำหรับยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital Identity Platform) ที่รองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละธนาคารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ขณะเดียวกัน ธนาคารได้นำข้อมูลชีวภาพด้วยระบบจดจำใบหน้ามาให้บริการเปิดบัญชีที่สาขาทั่วประเทศแล้ว และอยู่ระหว่างการพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS ให้รองรับระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ (National Digital ID: NDID)

## Disclaimer

---

บทความบางบทความที่ปรากฏอยู่ในฉบับนี้เป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต (Forward-Looking Statement) เกี่ยวกับฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ที่ซึ่ง ธนาคารได้จัดทำบทความดังกล่าวโดยอาศัยสมมติฐานหลายประการ รวมทั้งอาศัยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลภายนอกเท่าที่มีอยู่ ณ วันที่ที่บทความดังกล่าวได้ถูกจัดทำขึ้น บทความที่มีคำเช่นว่า “คาดว่า” “เชื่อว่า” “ประมาณว่า” เป็นต้น นั้นจัดเป็นบทความคาดการณ์ในอนาคตซึ่งอาจมีความไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเนื่องมาจากเหตุการณ์ในอนาคตต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียง การเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจ การเมืองหรือภาวะภัยระดับโลกหรือระดับประเทศ ธนาคารไม่จำเป็นต้องปรับปรุงบทความคาดการณ์ในอนาคตเพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ดังนั้น ผู้รับข้อมูลจึงต้องศึกษาบทความด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณของตนเองก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือเข้าทำธุรกรรม

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

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