

### 3.1.2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

#### ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

##### ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

###### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และประกาศ ธปท. ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประกอบกิจการเป็นผู้แนะนำซื้อขายหน่วยลงทุน แนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ นายหน้าประกันภัย/ประกันชีวิต ที่ปรึกษาทางการเงิน บริการเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นกู้และดูแลรักษาหลักทรัพย์

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 ธนาคารธนชาตมีสาขา รวม 616 สาขา สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคารธนชาต มีจำนวน 51 แห่ง แบ่งเป็น สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายในที่ทำการสาขา หรือ Booth in Branch จำนวน 27 แห่ง สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายนอกที่ทำการสาขา หรือ Stand Alone จำนวน 24 แห่ง เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) จำนวน 2,098 เครื่อง เครื่องฝากและถอนเงินสดอัตโนมัติ (Recycling Machine) จำนวน 2 เครื่อง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) จำนวน 43 เครื่อง และเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ (Passbook Update Machine) จำนวน 119 เครื่อง

###### กลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารธนชาตได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์ 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

##### กลุ่มที่ 1 บริการด้านเงินฝาก

###### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการด้านเงินฝากกับกลุ่มลูกค้าทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล แบ่งบริการด้านเงินฝากออกเป็น 6 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit) เงินฝากประจำ (Fixed Deposit) บัตรเงินฝาก (Negotiable Certificate of Deposit) เงินฝากปลอดภาษี (Tax Free Deposit) เงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposit) และเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit)

###### การตลาดและการแข่งขัน

ในครึ่งปีแรกของปี 2558 ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าขนาดเล็กและกลาง ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ ด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายผ่านช่องทางขายที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพของธนาคาร ซึ่งในปี นี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภทการทำธุรกรรม (Transaction Account) เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มาใช้บริการของธนาคารเป็นธนาคารหลัก (Main Bank) ในด้านการทำธุรกรรมหรือการเดินบัญชี โดยธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง

โดยช่วงต้นปี ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากกระแสรายวันที่มีดอกเบี้ย คือ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน Premium Current Plus และบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน SMEs เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในกลุ่มนิติบุคคลขนาดกลางที่ทำธุรกิจ และลูกค้าบุคคลรายย่อยที่ทำการค้าขนาดเล็ก ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการ

ทำธุรกรรมที่หลากหลาย ผ่านช่องทางสาขา ตู้ ATM และอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (Thanachart i-Net หรือ Thanachart iBiz) โดยการทำธุรกรรมต่างๆ ได้รับสิทธิประโยชน์ในการยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ และไม่จำกัดจำนวนครั้ง

## กลุ่มที่ 2 บริการด้านเงินให้สินเชื่อ

### 2.1 สินเชื่อธุรกิจ

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สินเชื่อธุรกิจเป็นวงเงินสินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนในการประกอบธุรกิจ หรือใช้เสริมสภาพคล่องหมุนเวียนในกิจการ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลายประเภทสินเชื่อ

1) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Banking)** ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเงินให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินให้กู้ที่มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า (Flexible Loan) บริการหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) เพื่อค้ำประกันการประมูลงาน สัญญา ผลงาน และการชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น เงินให้สินเชื่อโครงการ (Project Finance) เงินให้สินเชื่อเพื่อการนำเข้าและส่งออก (Trade Finance) รวมไปถึงการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงิน เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีต้นทุนทางการเงินอย่างเหมาะสม (Financial Advisory Service) ทั้งทางด้านตลาดตราสารหนี้และตลาดทุน (Debt and Capital Market) เช่น การออกหุ้นกู้ การระดมทุนเพื่อจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น นอกจากนี้ ยังเสนอผลิตภัณฑ์ที่ช่วยบริหารความเสี่ยงแก่ลูกค้า อาทิเช่น Interest Rate SWAP (IRS) เพื่อช่วยป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย หรือป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนไม่ว่าจะเป็น Forward Contract, Foreign currency SWAP เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการบริหารจัดการด้านการเงิน (Cash Management) โดยเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารเงินสดที่ช่วยตอบสนองความต้องการอย่างหลากหลายอีกด้วย

2) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม (Commercial Banking)** สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ธนาคารมุ่งเน้นบริการสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่นหลากหลายโดยจะพิจารณาให้ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย อาทิเช่น สินเชื่อเติมเต็ม (Top Up Facilities) ซึ่งเป็นวงเงินพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าวงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) เพื่อใช้หมุนเวียนในกิจการ หนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) สำหรับลูกค้าธุรกิจ หรือลูกค้าบุคคลที่มีความต้องการใช้วงเงินค้ำประกันสินเชื่อในการค้ำประกันการดำเนินงานให้กับหน่วยงานบริษัท ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการแก่ลูกค้าในการบริหารเงินสด (Cash Management) อีกด้วย

3) **กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก (SMEs)** สำหรับกลุ่มลูกค้า SME ขนาดเล็ก ธนาคารมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SMEs ซึ่งเป็นสินเชื่อวงเงินสูงสุดไม่เกิน 10 ล้านบาท เน้นการอนุมัติที่รวดเร็ว โดยจะเน้นการขายผ่านช่องทางสาขาของธนาคารเป็นหลัก

#### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารมุ่งขยายธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าธุรกิจลูกค้าขนาดเล็กที่มีความต้องการวงเงินสูงสุดไม่เกิน 10 ล้านบาท เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการการสนับสนุนทางการเงินจากธนาคารเป็นพิเศษ ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อ SMEs” สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มีความต้องการสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 10 ล้านบาท ซึ่งเน้นการอนุมัติที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการเงินลงทุนหรือเงินหมุนเวียนแก่ลูกค้า อีกทั้งธนาคารได้ร่วมกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรม ขนาดย่อม (“บสย.”) ในการค้ำประกันสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีศักยภาพ

แต่อาจมีข้อจำกัดด้านหลักประกันทำให้มีโอกาสเข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น พร้อมเสริมสร้างสภาพคล่องให้แก่ธุรกิจ นอกจากนี้ ยังเน้นการประชาสัมพันธ์และจัดโครงการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นยอดสินเชื่อและขยายฐานลูกค้า

สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบวงจร ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ บริการด้านการค้าต่างประเทศ บริการบริหารจัดการด้านการเงิน ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

## 2.2 สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับรถยนต์

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการเกี่ยวกับรถยนต์ที่มีความต้องการวงเงินกู้ ประเภทเงินกู้ระยะสั้น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องในกิจการ และวงเงินกู้ระยะยาวเพื่อใช้ในการขยายธุรกิจ หรือลดต้นทุนทางการเงิน รวมถึงเสนอบริการทางการเงินด้านอื่นๆ เช่น สินเชื่อเช่าซื้อเพื่อใช้ในธุรกิจ (Fleet) และการให้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) เป็นต้น

### การตลาดและการแข่งขัน

มุ่งเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อกับกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นพันธมิตรอันดีในธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารเสมอมา โดยธนาคารใช้ฐานข้อมูลที่มีอยู่พัฒนาเครื่องมือสำหรับพิจารณาและกลั่นกรองการอนุมัติสินเชื่อภายใต้เกณฑ์การควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม (Credit Scoring) นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สอดคล้องกับรูปแบบและช่องทางความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ธนาคารติดต่อผ่านช่องทางบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ กลุ่มลูกค้ารถยนต์ใหม่ และผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้วที่ธนาคารติดต่อผ่านช่องทางธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หรือกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้วที่ธนาคารติดต่อผ่านช่องทางบริษัทผู้ให้บริการประมูลรถยนต์ เป็นต้น ในส่วนของธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อประเภท Fleet และธุรกิจการให้เช่าทางการเงิน (Financial Lease) ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการบนฐานกลุ่มลูกค้าเดิมที่มีศักยภาพและมีความมั่นคงทางการเงินสูง โดยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางขายให้ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศ

## 2.3 สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

เป็นการให้บริการครบวงจรในด้านการค้าต่างประเทศ เช่น การเปิดเลตเตอร์ออฟเพรดิตเพื่อนำเข้าสินค้า (Import L/C issuance) และการให้สินเชื่อเพื่อการนำเข้าแบบทรัสต์รีซีพ (Trust Receipt) การเป็นตัวแทนในการชำระเงินค่าสินค้าตามเอกสารเรียกเก็บ D/P, D/A ให้แก่ผู้ขายในต่างประเทศ การให้สินเชื่อเพื่อการส่งออกแบบแพคกิ้งเครดิต (Packing Credit) การรับซื้อและซื้อลดเอกสารส่งออก (Export Bill Purchased / Discounted) การบริการเรียกเก็บเงินตามเอกสารส่งออก (Export Bill for Collection) การออกหนังสือค้ำประกันในประเทศและต่างประเทศ (Letter of Guarantee, Stand-by L/C) การบริการเงินโอนไปต่างประเทศ และการบริการรับเงินโอนจากต่างประเทศ

### การตลาดและการแข่งขัน

การบริการที่ถูกต้องแม่นยำ สะดวกรวดเร็ว อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านธุรกรรมการค้าต่างประเทศ โดยธนาคารคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการและการส่งเสริมการทำธุรกรรมของลูกค้าในภาพรวม ธนาคารมีเป้าหมายการขยายฐานลูกค้าทั้งที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารได้สนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อการนำเข้า สินเชื่อเพื่อการส่งออก เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องให้แก่ลูกค้า รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการค้าต่างประเทศจากผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการค้าต่างประเทศให้มีความหลากหลาย และตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่มีครอบคลุมอยู่ในทุกทวีป เพื่อบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการจากธนาคาร

#### 2.4 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ธนาคารให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใน 3 รูปแบบ ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ผ่านช่องทางการขายรถยนต์โดยผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ใหม่และรถยนต์ใช้แล้ว และการให้บริการสินเชื่อ Sale and Lease Back ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อธนาคารรถแลกเงิน” ผ่านทางช่องทางสาขาของธนาคาร โดยสินเชื่อรถแลกเงินเป็นสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการเงินสด ด้วยวงเงินอนุมัติที่สูงกว่าสินเชื่อเงินสดส่วนบุคคลและมีระยะเวลาการผ่อนชำระนานกว่าสินเชื่อบุคคลทั่วไป ผู้บริโภคจึงสามารถเลือกระยะเวลาและค่างวดที่สอดคล้องกับความสามารถในการผ่อนชำระ

##### การตลาดและการแข่งขัน

จากสภาวะการขายรถยนต์ในประเทศครึ่งปีแรกของปี 2558 ที่หดตัวลงกว่าร้อยละ 16 ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจเช่าซื้อมีการแข่งขันกันทางด้านราคาสูงขึ้น ธนาคารจึงได้ปรับกลยุทธ์ในการทำตลาดโดยมุ่งเน้นทำความร่วมมือกับผู้ผลิตรถยนต์หลากหลายยี่ห้อ เพื่อออกแคมเปญส่งเสริมการขาย ส่งผลให้สัดส่วนการตลาดในสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ของธนาคารสูงขึ้น

ในด้านของสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว ธนาคารมีการปรับนโยบายและกระบวนการพิจารณาเครดิต เพื่อการควบคุมคุณภาพหนี้ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังลงมุงเน้นการให้บริการสินเชื่อรถแลกเงินแก่ลูกค้าเดิมของธนาคาร โดยมีจุดบริการทางสาขาที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศกว่า 600 สาขา และมีการออกแคมเปญส่งเสริมการขาย “ผ่อนดี มีเงินคืน” มุ่งเน้นในการแนะนำความจำเป็นในการใช้สินเชื่อและประโยชน์จากการผ่อนชำระตรงตามกำหนด โดยลูกค้าที่ผ่อนชำระตรงและครบกำหนดจะได้รับคืนดอกเบี้ยในที่สุดท้ายเต็มจำนวน

#### 2.5 สินเชื่อบุคคลที่มีหลักประกัน

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ได้แก่ **บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย** ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ธนาคาร Home Loan **บริการสินเชื่อเนกประสงค์** ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์สินเชื่อธนาคารบ้านแลกเงิน (Cash Your Home) และสินเชื่อโฮมพลัส (Home Plus)

##### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารมุ่งเน้นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและนำเสนอบริการที่ครบวงจร ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีการส่งเสริมการตลาดตามสถานการณ์และภาวะการแข่งขัน โดยมีสายงาน Retail & Small Business Banking เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เจื่อนใจ ตลอดจนอัตราดอกเบี้ย โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าที่ต้องการซื้อบ้าน และลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อเนกประสงค์โดยใช้น้ำเป็นหลักประกัน ทั้งนี้

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ที่มิขายลูกค้าผู้บริโภค และเครือข่ายสาขาดูแลการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนธุรกิจ และทำการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ผ่านเครือข่ายสาขา

## 2.6 สินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลโดยไม่มีหลักประกันประเภทสินเชื่อเนกประสงค์ที่ไม่ระบุวัตถุประสงค์และระบุวัตถุประสงค์ เพื่อเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้หลากหลายและครอบคลุมทุกความต้องการตามเงื่อนไขสินเชื่อที่กำหนด ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ดังนี้

1) **บัตรเครดิต** เป็นวงเงินสินเชื่อในบัตรสำหรับใช้ซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด หรือสามารถเบิกถอนเงินสดได้ ธนาคารมีบัตรเครดิตร่วมกับ VISA และ Master Card เพื่อให้บริการบัตรเครดิตหลากหลายประเภท โดยแบ่งตามคุณสมบัติของลูกค้าและความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการบัตรเครดิต ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ดังนี้

- **บัตรเครดิตธนชาต Drive** สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่ต้องการมีบัตรเครดิต โดยมีสิทธิประโยชน์หลักในการรับส่วนลดในรูปแบบเป็นการจ่ายคืนเงินบางส่วน (Cash Back) สำหรับการเติมน้ำมัน สูงสุดที่ร้อยละ 3.5

- **บัตรเครดิตธนชาต MAX Platinum** สำหรับลูกค้าที่ต้องการอภิสิทธิ์ และสิทธิประโยชน์ในรูปแบบของความหรูหรา สะดวกสบายในฐานะผู้ถือบัตร และยังได้รับส่วนลดในรูปแบบของจ่ายคืนเงินบางส่วน (Cash Back) สำหรับทุกๆ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร สูงสุดที่ร้อยละ 0.8

- **บัตรเครดิตธนชาต LIVE Platinum** เป็นบัตรเครดิตที่มุ่งเน้นกลุ่มผู้ถือบัตรรุ่นใหม่ที่น่าสนใจ การผ่อนชำระ และสิทธิประโยชน์ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าดอกเบี้ยบัตรเครดิตทั่วไป (ร้อยละ 15) โดยจะยังคงได้รับสิทธิพิเศษระดับ Platinum

2) **บัตรสินเชื่อบุคคล (FLASH Card)** เป็นสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ซึ่งให้บริการในรูปแบบบัตรสินเชื่อบุคคล ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “FLASH Card” เป็นผลิตภัณฑ์ที่เน้นความสะดวกและรวดเร็วในการถอน ผ่อนโอน ทุกโอกาส ด้วยบริการหลักๆ ดังนี้

- บริการเบิกถอนเงินสดจากตู้ ATM ได้ทั่วโลก 24 ชั่วโมง ฟรีค่าธรรมเนียม

- บริการสินเชื่อเบิกเพิ่มได้โอนเข้าบัญชี (Cash on Call) สามารถสมัครผ่านระบบอัตโนมัติ ผ่อนชำระคืนสูงสุด 60 เดือน

- บริการผ่อนชำระสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ (Smile Plan) โดยลูกค้าสามารถที่จะเลือกจ่ายขั้นต่ำ (ร้อยละ 3) ได้ในแต่ละรอบบัญชี เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้เงินเป็นระยะเวลาสั้นๆ

- บริการเงินสดสั่งได้ผ่านระบบ Interactive Voice Response: IVR ให้โอนเข้าบัญชี ชำระคืนขั้นต่ำร้อยละ 3

3) **สินเชื่อส่วนบุคคล FLASH Loan** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์ สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป ที่ต้องการเงินก้อน โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระเป็นรายเดือนต่างๆ กันทุกเดือนตามกำหนดระยะเวลา ระยะเวลาผ่อนสูงสุด 60 เดือน ด้วยวงเงินสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท

4) **สินเชื่อสารพัดนึก** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์วงเงินกู้เพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารที่มีประวัติการผ่อนชำระดี โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระเป็นรายเดือนเท่าๆ กันทุกเดือนตามกำหนดระยะเวลา ระยะเวลาผ่อนสูงสุด 60 เดือน ด้วยวงเงินสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท

5) **สินเชื่อสำหรับพนักงานในโครงการพิเศษ (Welfare Loan)** เป็นสินเชื่อที่ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่เข้าร่วมโครงการกับธนาคาร

6) **สินเชื่อเพื่อการศึกษา (Scholar Loan)** เป็นสินเชื่อที่ระบุวัตถุประสงค์ชัดเจนเพื่อชำระค่าเล่าเรียน หรือค่าใช้จ่ายในการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอก

7) **สินเชื่อบำเหน็จค้ำประกัน** เป็นสินเชื่อเนกประสงค์โครงการพิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าข้าราชการ ผู้รับบำนาญรายเดือนผ่านกรมบัญชีกลาง

8) **สินเชื่อบุคคล FLASH O/D (Unsecured FLASH O/D)** เป็นวงเงินเบิกเกินบัญชี (Over Draft) ที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ธนาคารจะให้บริการสำหรับลูกค้าคนสำคัญของธนาคาร เพื่อนำวงเงินไปใช้โดยมีวัตถุประสงค์ในการลงทุนในธุรกิจ

#### การตลาดและการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์ในกลุ่มสินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน (Unsecured Lending Product) กำหนดกลยุทธ์ทางการแข่งขันบนพื้นฐานความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป้าหมายเป็นสำคัญ ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การนำเสนอแคมเปญทางการตลาด ช่องทางการบริการ และวิธีการให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งได้จัดให้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยให้ลูกค้าเลือกได้ตามความเหมาะสมตามช่วงอายุ (Life Stage) และวิธีการดำเนินชีวิต (Life Style) โดยเน้นการสื่อสารที่เข้าใจ ได้ง่าย สามารถใช้ได้ตามเงื่อนไขจริง ไม่ยุ่งยาก และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ เพื่อการเข้าถึงลูกค้าในฐานะผลิตภัณฑ์ในชีวิตประจำวัน (Everyday Needs) กลยุทธ์การแข่งขันหลักสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์

#### กลุ่มที่ 3 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

รองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย บริการโอนเงิน (Fund Transfer) บริการโอนเงินรายย่อยอัตโนมัติ (ATS) บริการโอนเงินรายใหญ่ระหว่างธนาคาร (BAHTNET) บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Bulk Payment System) บริการรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ (Bill Payment) บริการบัตรเดบิต นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้แก่

- บริการ Thanachart i-Net
- บริการ Thanachart SMS Alert
- ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตแคชแบ็ก/บัตรเดบิตซัวร์

### การตลาดและการแข่งขัน

รองรับการให้บริการได้ทั้งบริษัทขนาดเล็กและขนาดใหญ่ รวมถึงลูกค้าบุคคลที่มีความต้องการความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม โดยเน้นกลยุทธ์ในการขายผ่านช่องทางสาขาแบบ Cross selling และ Up-selling สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล อีกทั้งยังมีการเตรียมความพร้อมในการเพิ่มช่องทางในการให้บริการต่อไปเพื่อให้ดึงดูดใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น เน้นการเข้าถึง ความง่าย สะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัยของการให้บริการ และสามารถรับเงินได้ภายในวันเดียวกับวันที่สั่งโอน ทั้งนี้ ลูกค้ายังสามารถสอบถามการใช้บริการได้จากสาขาและบริการ Call Center (1770) ได้อีกด้วย ธนาคารได้เปิดให้บริการดังนี้

1. บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี โอนเงินภายในและระหว่างธนาคาร ตลอดจนชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ เพิ่มอีกหนึ่งช่องทาง
2. บริการแจ้งข้อมูลการเงินผ่านระบบ SMS แจ้งผลการทำรายการไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน โอน ตลอด 24 ชั่วโมง
3. มอบบริการที่เป็นเอกลักษณ์พิเศษของบัตรเดบิตแคชแบ็ก ทั้งความคุ้มค่าจากการบริการรับเงินคืนเข้าบัญชี ทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร และความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ถือบัตรด้วยเทคโนโลยีชิพ EMV ที่ช่วยป้องกันการโจรกรรมข้อมูลบัตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ธนาคารได้ออกบัตรเดบิตชำระ ภายใต้อิสโลแกน “เจ็บไม่กลัว... บัตรชำระง่าย” ที่นอกจากจะได้รับบริการพิเศษที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้ถือบัตรยังจะได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุด้วยวงเงินสูงสุด 100,000 บาท ตลอด 24 ชั่วโมง

### กลุ่มที่ 4 บริการด้านอื่นๆ

#### 4.1 บริการธุรกิจบริหารเงินตราต่างประเทศ

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการซื้อขายธนบัตรต่างประเทศ Travellers' cheques รวมถึงการซื้อขายเงินตราต่างประเทศทันที และการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า เพื่อธุรกรรมของลูกค้าทางด้านการค้าต่างประเทศ และเพื่อการโอนเงินตราต่างประเทศเข้า/ออก สำหรับการรับและชำระค่าสินค้าและบริการเพื่อบุคคลธรรมดา รวมถึงการเปิดบัญชีเงินฝากที่เป็นเงินตราต่างประเทศ (FCD) เป็นต้น

##### การตลาดและการแข่งขัน

ธนาคารได้มีการขยายเครือข่ายสาขาและสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ครอบคลุมการให้บริการแก่ธุรกิจและนักท่องเที่ยวไปยังทั่วประเทศ รวมถึงการปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยอิงกับการเคลื่อนไหวของเงินตราต่างประเทศในตลาดโลกเป็นสำคัญ ทำให้ลูกค้าของธนาคาร ได้ราคาที่ดีต่อเหตุการณ์และเป็นธรรม

#### 4.2 ธุรกิจบริการงานสนับสนุนธุรกิจหลักทรัพย์

##### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการเป็นผู้รับฝากทรัพย์สิน (Custodian) เป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุน (Fund Supervisor) เป็นผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ (Bondholder Representative) และเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์และตัวแทนชำระเงิน (Registrar and Paying Agent)

### การตลาดและการแข่งขัน

เพื่อเติมเต็มธุรกิจให้สามารถให้บริการครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า ในส่วนของการให้บริการเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินและผู้ดูแลผลประโยชน์ ธนาคารใช้ผลิตภัณฑ์เสริมเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารการเงินและการลงทุนแก่กองทุนต่างๆ ที่มาใช้บริการ เช่น ผลิตภัณฑ์ด้าน Cash Management เป็นต้น ส่วนบริการผู้แทนผู้ถือหุ้นและนายทะเบียนหลักทรัพย์และตัวแทนชำระเงิน ธนาคารอาศัยเครือข่ายธุรกิจและความสัมพันธ์อันดีกับฐานลูกค้าของธนาคารในการขยายการบริการดังกล่าว

### ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโอกาสหรือข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจ

ในปี 2558 การคาดการณ์เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวไม่เป็นที่แน่นอนไปตามคาดการณ์ จากการพยากรณ์อัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 3.5 - 4.5 เป็นร้อยละ 2.9 - 3.0 แต่เนื่องจากมาตรการกระตุ้นการเบิกจ่ายจากภาครัฐที่ล่าช้า ทำให้ภาคเอกชนขาดความเชื่อมั่นทำให้การลงทุนภาคเอกชนล่าช้าออกไป อย่างไรก็ตาม การคาดการณ์การขยายตัวในปี 2558 การใช้จ่ายจากภาครัฐถือเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้ขยายตัวได้ดีขึ้น และการท่องเที่ยวคาดว่าจะทยอยปรับตัวดีขึ้นแต่ก็ยังต่ำกว่าระดับปกติ การบริโภคสินค้าคงทนของภาคครัวเรือนมีแนวโน้มฟื้นตัวช้า ส่วนหนึ่งมาจากรายได้ภาคเกษตรที่ตกต่ำ ภาวะหนี้ภาคครัวเรือนที่ทรงตัวในระดับสูง แต่อย่างไรก็ดี การบริโภคยังคงมีปัจจัยสนับสนุนจากรายได้นอกภาคเกษตร รวมทั้งการปรับขึ้นเงินเดือนของข้าราชการและราคาน้ำมันที่ปรับลดลงต่อเนื่อง

จากภาวะเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอน ส่งผลให้ธนาคารธนชาตจัดทำแผนงานในการติดตามและทบทวนสถานการณ์แวดล้อม (Landscape) ทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับตัวของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ทอง น้ำมัน และราคาสินค้าเกษตร การขยายตัวทางเศรษฐกิจของจีนที่ชะลอลงจากการปฏิรูปภายในและการส่งออกที่หดตัวลงประเทศจีน ซึ่งปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อปริมาณเงินในตลาดสภาพคล่องของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน และการปรับดอกเบี้ยนโยบายของ ธปท.

ทั้งนี้ ในการประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงินของ ธปท. ตั้งแต่ต้นปี 2558 นั้น คณะกรรมการนโยบายการเงินได้มีมติปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงถึง 2 ครั้ง ส่งผลให้ดอกเบี้ยนโยบายลดลงจากร้อยละ 2.00 ต่อปี เป็นร้อยละ 1.50 ต่อปี โดยเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2558 คณะกรรมการนโยบายการเงินมีมติเป็นเอกฉันท์ให้คงอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ร้อยละ 1.50 ต่อปี เศรษฐกิจไทยในไตรมาส 2 และแนวโน้มทั้งปียังคงฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่มีความเสี่ยงด้านต่ำเพิ่มขึ้นจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนและภาวะภัยแล้ง โดยแรงขับเคลื่อนหลักมาจากภาคการท่องเที่ยวที่ขยายตัวสูงกว่าคาดและการเบิกจ่ายงบลงทุนภาครัฐที่ทำได้ดีต่อเนื่อง ขณะที่การบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนขยายตัวได้อย่างช้าๆ แต่การส่งออกสินค้าหดตัวมากกว่าคาด ซึ่งเป็นผลจากทั้งราคาที่อยู่ในระดับต่ำและปริมาณที่ลดลงตามอุปสงค์จากประเทศคู่ค้า โดยเฉพาะจีนและเอเชีย

อัตราเงินเฟ้อทั่วไปติดลบต่อเนื่องจากต้นทุนด้านพลังงานเป็นหลัก แต่ได้ผ่านจุดต่ำสุด และจะค่อยๆ ปรับสูงขึ้นในช่วงครึ่งหลังของปีจากผลของฐานราคาน้ำมันสูงที่จะทยอยหมดไป อย่างไรก็ตาม แรงกดดันด้านอุปสงค์ที่ยังมีจำกัด และราคาน้ำมันในตลาดโลกที่มีแนวโน้มปรับเพิ่มขึ้นช้ากว่าประมาณการเดิม

การติดตามความคืบหน้าของโอกาส (Opportunity) ในการประกอบธุรกิจจากกระแสประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community: AEC) ทำให้การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของกิจกรรมการค้าชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน (พม่า ลาว กัมพูชา และมาเลเซีย) ที่ยังคงเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2558 คณะรัฐบาลได้กำหนดเขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone) จำนวน 5 เขต คือ เขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดมุกดาหาร ดาก ตราด สงขลา

และสระแก้ว โดยกำหนดสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุนและการเงิน การส่งเสริมการลงทุน เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้นักลงทุนเกิดความเชื่อมั่นและเกิดการลงทุนในจังหวัดดังกล่าว ซึ่งจะช่วยผลักดันให้ประเทศไทยยังคงเกินดุลจากการค้าชายแดนภายใต้ด้านการค้าชายแดนต่างๆ รอบประเทศจากประเทศเพื่อนบ้าน นับเป็นตลาดศักยภาพสำหรับสินค้าส่งออกอีกแห่งหนึ่งที่อยู่ใกล้ตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อกำแพงภาษีระหว่างประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านกลุ่มนี้จะลดน้อยลงในช่วงที่เปลี่ยนผ่านเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ซึ่งโอกาสในการประกอบธุรกิจจะเกิดขึ้นจากการเข้าถึงและการนำเสนอธุรกรรมทางการเงินต่อผู้บริโภค และผู้ประกอบการในพื้นที่การค้าชายแดน และการให้การสนับสนุนผู้บริโภคและผู้ประกอบการทางด้านเงินทุน การบริการ และการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

### ภาวะอุตสาหกรรมและแนวโน้มการแข่งขัน

จากผลประกอบการทางการเงินของระบบธนาคารพาณิชย์ ในครึ่งปีแรกของปี 2558 พบว่า ผลกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์อยู่ที่ 103,714 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 14.53 จากครึ่งปีแรกของปี 2557 โดยธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิลดลงร้อยละ 13.43 ในขณะที่สาขาธนาคารต่างประเทศมีอัตราเติบโตที่หดตัวลงที่ร้อยละ 26.94 อันสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจและการเมืองที่ผันผวนที่ต่อเนื่องมาจากรายปี 2557

สินเชื่อบริการของระบบธนาคารพาณิชย์ ณ เดือนมิถุนายน 2558 เท่ากับ 13,093,542 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 1.71 หรือประมาณ 220,680 ล้านบาท จากสิ้นปี 2557 โดยธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยมีสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.30 ในขณะที่สาขาธนาคารต่างประเทศมีสินเชื่อหดตัวลงร้อยละ 25.78 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม สินเชื่อโดยรวมมีอัตราเพิ่มขึ้นเล็กน้อย อันเนื่องมาจากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวอย่างช้า ปริมาณหนี้ภาคครัวเรือนที่ยังอยู่ในระดับสูง ธนาคารพาณิชย์ขยายฐานลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและสินเชื่อรายย่อยอย่างรอบคอบรัดกุม และยังคงเข้มงวดในการอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งสะท้อนความระมัดระวังของสถาบันการเงินที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง

### ความสามารถในการแข่งขันของธนาคารธนชาตเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

หากเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ธนาคารธนชาตนับได้ว่าเป็นธนาคารหนึ่งที่มีศักยภาพในการเติบโตในระยะยาว โดยในครึ่งปีแรกของปี 2558 ธนาคารธนชาตมีสินทรัพย์รวม 951,190 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.61 ของอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย โดยธนาคารธนชาตมีสินเชื่อทั้งหมด 717,992 ล้านบาท เปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 5.48 ถึงแม้ว่าสินเชื่อโดยรวมของธนาคารธนชาตจะลดลงเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา เนื่องจากกลยุทธ์ในการปรับโครงสร้างสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีส่วนลดลงร้อยละ 6.03 ขณะที่สินเชื่อประเภทอื่นที่มีอัตราเติบโตลดลงเล็กน้อย เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจที่ยังไม่แน่นอน อย่างไรก็ตาม การปรับกลยุทธ์กระจายโครงสร้างของสินเชื่อแต่ละประเภทจะทำให้เกิดสมดุลอันเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของโครงสร้างสินเชื่อของธนาคารธนชาตในระยะยาว นอกจากนี้ ในปี 2558 ธนาคารธนชาตมีเงินฝากทั้งหมด 697,603 ล้านบาท อันเป็นผลจากการขยายฐานลูกค้ารายย่อยในผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์เพื่อขยายฐานลูกค้ารายย่อยให้กว้างขวางมากขึ้น โดยสัดส่วนเงินฝากของธนาคารธนชาตต่อเงินฝากทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 5.78

---

<sup>1</sup>ระบบธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศและสาขาธนาคารต่างประเทศรวม 30 ธนาคาร

ธนาคารธนชาตได้วางเป้าหมายในการดำเนินงานของธนาคารนอกเหนือจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการบริการอันดีเยี่ยมให้แก่ลูกค้าแล้ว ช่วงครึ่งปีแรกที่ผ่านมานี้ ธนาคารธนชาตยังได้พัฒนาและเพิ่มคุณภาพของช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการก้าวเข้าสู่ระบบธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) โดยการให้บริการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารออนไลน์หรือ “Thanachart iNet” การให้บริการทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์หรือ Interactive Voice Response (IVR) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสริมสร้างการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญมีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมในการที่จะเป็นส่วนสำคัญในการให้คำปรึกษา ลูกค้าเพื่อที่จะนำเสนอบริการทางการเงินที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะธนาคารธนชาตเชื่อว่า บุคลากรที่มีคุณภาพนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

## ผลิตภัณฑ์ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจจัดการลงทุน

ธุรกิจหลักทรัพย์ ให้บริการโดยบล. ธนชาต ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ แบบ ก (Full License) ได้แก่ การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (ในประเทศและต่างประเทศ) การจัดทำหมายหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน การเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ และได้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแบบ ส-1 ได้แก่ การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อตนเองส่วนธุรกิจจัดการลงทุน ให้บริการโดยบลจ. ธนชาต ประกอบธุรกิจจัดการกองทุนรวม ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และธุรกิจการเป็นที่ปรึกษาการลงทุน

## ธุรกิจหลักทรัพย์

### บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาต จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บล. ธนชาต ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ และสายงานธุรกิจวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 บล. ธนชาต มีสำนักงานสาขาทั้งหมด 39 สาขา โดยประกอบไปด้วยธุรกิจต่างๆ ดังนี้

1. นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ รวมทั้งให้บริการข้อมูลวิเคราะห์หลักทรัพย์แก่ลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ลูกค้าของ บล. ธนชาต มีทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และลูกค้าสถาบัน ทั้งในและต่างประเทศ

บล. ธนชาต ได้ดำเนินธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ในต่างประเทศ โดยเริ่มให้บริการในปี 2552 ทั้งนี้ บล. ธนชาตมีแนวคิดที่จะเปิดโอกาสในการลงทุนต่างประเทศ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา นิติบุคคลและสถาบัน เพื่อให้มีทางเลือกที่หลากหลาย และสามารถกระจายความเสี่ยงจากการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง บล. ธนชาต ได้ให้บริการระบบส่งคำสั่งซื้อขายแบบ Direct Market Access (DMA) เพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ในประเทศต่างๆ ได้โดยตรงเกือบทั่วโลก ดังนี้

**ทวีปเอเชีย:** ออสเตรเลีย ฮองกง สิงคโปร์ มาเลเซีย ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เกาหลีใต้ ไต้หวัน จีน โดยในปี 2557 ได้เปิดให้บริการเพิ่มในประเทศเวียดนาม

**ทวีปอเมริกา:** สหรัฐอเมริกา แคนาดา

**ทวียุโรป:** เนเธอร์แลนด์ เบลเยียม โปรตุเกส ฝรั่งเศส เยอรมนี อังกฤษ อิตาลี เดนมาร์ก ฟินแลนด์ สวีเดน นอร์เวย์ สเปน สวิตเซอร์แลนด์ โปแลนด์ ออสเตรีย และเช็ก

2. การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ให้บริการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และตราสารอนุพันธ์
3. การยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ (Securities Borrowing and Lending: SBL) ให้บริการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ สำหรับลูกค้าที่มีความประสงค์ต้องการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์
4. การเป็นผู้ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ (Derivative Warrant: DW) เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการลงทุนให้กับลูกค้าในการเพิ่มสภาพคล่อง และกระจายความเสี่ยงในการลงทุน
5. ตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ให้บริการเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายและให้ข้อมูลกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนต่างๆ ที่ บล. ธนชาต เป็นตัวแทน
6. ที่ปรึกษาทางการเงินและจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ที่ปรึกษาทางการเงิน อิสระ และเป็นผู้จัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน ทั้งในบทบาทของผู้จัดการ การจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย ผู้ร่วมจัดการการจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย ผู้จัดการจำหน่ายและรับประกันการจำหน่าย
7. นายทะเบียนหลักทรัพย์ ให้บริการใน 3 ลักษณะ คือ งานบริการนายทะเบียนหลักทรัพย์ผู้ออกหลักทรัพย์ นายทะเบียนผู้ถือหลักทรัพย์ และนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ โครงการการเสนอขายหลักทรัพย์ที่ออกใหม่แก่กรรมการหรือพนักงาน หรือบริษัทย่อย (Employee Stock Option Program: ESOP)
8. การเป็นผู้ออกและเสนอขายหุ้นกู้อนุพันธ์ (Structured Notes) เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการลงทุนที่หลากหลายให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นเครื่องมือทางเลือกในการกระจายความเสี่ยงในการลงทุน

#### การตลาดและการแข่งขัน

1. ในช่วงต้นปี 2558 ภาวะเศรษฐกิจและทางการเมืองทั้งภายในประเทศ และภายนอกประเทศนั้นยังคงสร้างความท้าทายให้กับตลาดหลักทรัพย์ไทยโดยรวม ทั้งปริมาณการซื้อขายและดัชนีราคาหุ้น

ปัจจัยภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อตลาดหลักทรัพย์ไทยมาจาก 3 ปัจจัยสำคัญคือ 1) การหดตัวของเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาอย่างต่อเนื่องจากไตรมาสสุดท้ายของปี 2557 โดยสัญญาณการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจที่ช้ากว่าความคาดหมาย ส่งผลให้ประเด็นเรื่องการประกาศขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายของ FED ยังคงเป็นที่จับตา และอยู่ในความกังวลของนักลงทุนทั่วโลก 2) ความกังวลต่อภาพโดยรวมของเศรษฐกิจจีน ซึ่งผู้เป็นคู่ค้าคนสำคัญของไทยนั้น กำลังเผชิญกับการหดตัวลง ซึ่งอยู่ในระยะต่ำสุดในรอบระยะเวลา 6 ปี ส่งผลให้รัฐบาลจีนประกาศมาตรการผ่อนคลายทางการเงินอย่างต่อเนื่อง อาทิ การลดดอกเบี้ยนโยบาย และอัตราการจัดสำรองของธนาคาร และ 3) ความวิตกสถานะการเงินการคลังของกรีซ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในระบบการเงินของยูโรโซน อย่างไรก็ตาม แม้ภาพรวมของตลาดหลักทรัพย์จะถูกกดดันจากประเด็นสหรัฐอเมริกา, จีน และกรีซ ยังมีปัจจัยเชิงบวกภายนอกประเทศ ได้แก่ การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศยุโรปและประเทศญี่ปุ่นอย่างช้าๆ ที่ได้รับอานิสงส์จากการไ้้นนโยบายผ่อนคลายเชิงปริมาณ (Quantitative Easing) ของประเทศดังกล่าว

ด้านภาพรวมเศรษฐกิจไทย นับตั้งแต่ต้นปี 2558 สภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศ มีสัญญาณการฟื้นตัวอย่างช้าๆ ด้วยแรงขับเคลื่อนจากภาคการท่องเที่ยว และการใช้จ่ายลงทุนของภาครัฐ ในขณะที่การชะลอตัวของ การบริโภคภาคเอกชน ยังคงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ถ่วงการเติบโตของเศรษฐกิจ จากการเปิดเผยข้อมูลโดยธนาคารแห่งประเทศไทยในแถลงการณ์ ฉบับที่ 36-2558 ว่า การชะลอตัวของภาคเอกชนนั้น ได้สะท้อนถึงกำลังซื้อของผู้บริโภค ระดับกลางและบนที่ยังมีอยู่แต่ถูกถ่วงด้วยความเชื่อมั่นที่ยังไม่คืนัก นอกเหนือจากประเด็นดังกล่าว ภาคเศรษฐกิจของ ไทยยังได้รับผลกระทบเนื่องจากอุปสงค์ของภาคอุตสาหกรรม ได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจในภูมิภาค รวมถึงประเทศคู่ค้าสำคัญเช่น ประเทศจีน ส่วนปัจจัยเชิงบวกนั้นมาจากอัตราเงินเฟ้อทั่วไปที่ติดลบน้อยลง ซึ่งเป็นผล จากราคาน้ำมัน ซึ่งเป็นต้นทุนของการบริโภค ปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่อง อีกปัจจัยบวก คือ อัตราการว่างงานที่อยู่ใน ระดับต่ำต่อเนื่อง

ตลาดหลักทรัพย์ได้เปิดเผยข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2558 ถึงเดือนกรกฎาคม 2558 ว่า ในช่วงดังกล่าว นั้น บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีมูลค่าระดมทุนทั้งสิ้น 197,294 ล้านบาท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลา เดียวกันในปี 2557 แล้วนั้นมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 116.3 โดยมูลค่าส่วนใหญ่มาจากการระดมทุนในตลาดแรก และจากข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2558 Market Capitalization ของ SET อยู่ที่ 13.58 ล้านล้านบาท ลดลงร้อยละ 1.99 จากสิ้นปี 2557 ส่วน Market Capitalization ของ MAI อยู่ที่ 369,865 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 3.45 จากสิ้นปี 2557

สำหรับ บล. ธนชาต มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 4.12 เป็นอันดับที่ 7 จากจำนวนบริษัทหลักทรัพย์ ทั้งหมด 35 บริษัท ในปี 2558 ภาวะการแข่งขันยังคงมีมากขึ้น โดยเป้าหมายคือ กลุ่มนักลงทุนทั่วไป (Retail) จากบริษัท หลักทรัพย์ใหม่ 4 บริษัท ซึ่ง 3 ใน 4 บริษัท ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ เออีซี จำกัด (มหาชน) (AEC) บริษัทหลักทรัพย์ แอปเพิล เวลธ์ จำกัด (Apple Wealth) และบริษัทหลักทรัพย์ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) (LHSEC) ในทำการ เปิดตัวในช่วงปี 2557 และในปี 2558 ได้มีการเปิดตัวบริษัทหลักทรัพย์เพิ่มอีกหนึ่งบริษัท คือ บริษัทหลักทรัพย์ เอเอสแอล จำกัด (ASL) โดยในอุตสาหกรรมมีการโยกย้ายบริษัทของผู้แนะนำการลงทุน (Investment Consultant) ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ภาพรวมของการแข่งขันยังมุ่งไปสู่การนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามานำเสนอแก่นักลงทุน อาทิเช่น โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้า ทั้งด้านปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยเทคนิค รวมถึงการ นำเสนอระบบการซื้อขายแบบใหม่ เช่น Algo Trading และ Trading Platform อื่นๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการส่งคำสั่งซื้อขาย ให้กับนักลงทุน และนอกเหนือจากการแข่งขันของบริษัทหลักทรัพย์ไทย แล้วนั้น บริษัทหลักทรัพย์ต่างประเทศยังคง สามารถแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดได้มากขึ้น และยังคงเห็นความร่วมมือกันในการสร้างธุรกิจระหว่างธนาคารและบริษัท หลักทรัพย์ในเครือในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น

2. สมาชิกในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าปัจจุบันมีทั้งสิ้น 42 ราย ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2558 มีปริมาณการ ซื้อขายรวมทั้งสิ้น 22,759,551 สัญญา โดย บล. ธนชาต มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 2.65 หรืออันดับที่ 14 จากจำนวน สมาชิกในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าทั้งหมด

3. ปัจจุบันธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงินและการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ยังมีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง โดยเฉพาะ ในส่วนของธุรกรรมของการรวมกิจการ การเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และการระดมทุนที่เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าการ แข่งขันด้านราคาจะมีสูงขึ้น แต่ศักยภาพการแข่งขันหลักด้านคุณภาพของการให้บริการ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ทั้งด้าน การให้คำแนะนำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า การมีเครือข่ายของผู้ให้บริการ ตลอดจน การสร้างสรรค์และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์ให้กับลูกค้าได้ อันจะทำให้ลูกค้า เลือกใช้บริการของบล. ธนชาตเพิ่มมากขึ้น

## ธุรกิจจัดการลงทุน

### บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บลจ. ธนชาต ให้บริการจัดการลงทุนในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนรายใหญ่และผู้ลงทุนสถาบัน โดยเสนอขายหน่วยลงทุนผ่านช่องทาง การจัดจำหน่ายหลายช่องทาง ได้แก่ สาขาของ ธนาคาร และผู้สนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนอื่นที่เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเห็นชอบจาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“สำนักงาน ก.ล.ต.”) ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดในการให้บริการที่เกี่ยวกับการลงทุน โดยควบคุมดูแลให้พนักงาน ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ลงทุน

#### การตลาดและการแข่งขัน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 มีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทั้งสิ้น 23 บริษัท มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิจากการ จัดการกองทุนรวมที่เสนอขายประชาชนทั่วไปทั้งสิ้น 3,654,324.90 ล้านบาท (ไม่รวมกองทุนรวมวายุภักษ์กองทุนรวมที่ เสนอขายต่อผู้ลงทุนต่างประเทศ กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์เพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงินและกองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์และสิทธิเรียกร้อง) ซึ่งมีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเพิ่มขึ้นจากปี 2557 ร้อยละ 8.48 และในช่วงเดือนมกราคมถึง เดือนมิถุนายน 2558 มีกองทุนที่จัดตั้งใหม่จำนวน 359 กองทุน รวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิทั้งสิ้น 630,576.40 ล้านบาท โดย กองทุนที่จัดตั้งใหม่ส่วนใหญ่เป็นกองทุนประเภทตราสารหนี้ที่ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 152 กองทุน มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ 572,181.06 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 90.74 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนที่จัดตั้งในช่วงเดือน มกราคมถึงเดือนมิถุนายน 2558 สำหรับกองทุนที่ บลจ. ธนชาต เสนอขายในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน 2558 ร้อย ละ 64.32 เป็นกองทุนตราสารหนี้ซึ่งมีแนวโน้มเป็นไปตามอุตสาหกรรมกองทุนรวม

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 บลจ. ธนชาต มีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการรวม 173,996.23 ล้านบาท แบ่งเป็น ธุรกิจกองทุนรวม 144,088.96 ล้านบาท กองทุนส่วนบุคคล 17,650.72 ล้านบาท และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 12,256.55 ล้านบาท

## ผลิตภัณฑ์ธุรกิจประกัน

การดำเนินธุรกิจประกันของกลุ่มธนชาต แบ่งออกเป็น 2 ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจประกันภัย ดำเนินการโดย ธนชาตประกันภัย ให้บริการประกันวินาศภัยทุกประเภท และธุรกิจประกันชีวิต ดำเนินการโดยประกันชีวิต นครหลวงไทย ประกอบธุรกิจหลักประเภทธุรกิจประกันชีวิต สำหรับสถาบันและองค์กร และสำหรับบุคคลทั่วไป

### ธุรกิจประกันภัย

#### บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการประกันภัยโดยครอบคลุมถึงการบริการรับประกันวินาศภัย ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัย รถยนต์ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และธุรกิจการลงทุน

### การตลาดและการแข่งขัน

ในเดือนมกราคม – มิถุนายน ของปี 2558 ธุรกิจประกันวินาศภัยของไทยมีอัตราการเติบโตของเบี้ยประกันภัยรับเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2557 โดยมีอัตราการเจริญเติบโตที่ระดับร้อยละ 1.27 โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวมทั้งสิ้น 103,017 ล้านบาท โครงสร้างตลาดประกันวินาศภัยในช่วงเดือนมกราคม – มิถุนายน ของปี 2558 การประกันภัยรถยนต์ยังคงมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดถึงร้อยละ 58 ของมูลค่าตลาดรวม รองลงมาคือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด มีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 34 ส่วนการประกันอัคคีภัย และการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 5 และร้อยละ 3 ตามลำดับ

ธนาชาติประกันภัยมุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการที่ดี รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และซื่อสัตย์ ตลอดจนได้พัฒนาสายผลิตภัณฑ์ และนำเสนอกรมธรรม์ประเภทใหม่ๆ ที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความต้องการของกลุ่มลูกค้า คำนึงถึงอัตราเบี้ยประกันภัยที่ยุติธรรมต่อลูกค้า รวมทั้งการปรับแผนเชิงรุกทางการแข่งขัน ให้ทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ขยายฐานลูกค้ากลุ่มลูกค้าใหม่ และรักษากลุ่มลูกค้าเดิม กลุ่มลูกค้าหลักส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 95 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อยที่มีทุนประกันของทรัพย์สินเอาประกันอยู่ในช่วง ไม่เกิน 5 ล้านบาท โดยประเภทผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่ลูกค้าเลือก ได้แก่ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และการประกันอัคคีภัยบ้านอยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าดังกล่าวมาจากลูกค้าสินเชื่อบริษัท และการทำการตลาดของธนาชาติประกันภัย

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีทุนประกันของทรัพย์สินเอาประกันตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไปนั้น ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มสถาบันองค์กรเอกชนที่ดำเนินกิจการธุรกิจในหลากหลายสาขา ทั้งการพาณิชย์และอุตสาหกรรม โดยผลิตภัณฑ์หลักๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ คือ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และการประกันอัคคีภัย จากลักษณะของฐานลูกค้าที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตั้งแต่ธนาชาติประกันภัยได้เริ่มประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย มิได้มีการพึ่งพิงลูกค้ารายหนึ่งรายใดเกินร้อยละ 30 ของรายได้รวมของธนาชาติประกันภัย นอกจากนี้ ได้เปิดดำเนินการให้บริการรับประกันภัยเฉพาะลูกค้าภายในประเทศเท่านั้น

ภาวะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยไทยจากประมาณการเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของปี 2558 ของสมาคมประกันวินาศภัย คาดว่าในปี 2558 อัตราการเติบโตของธุรกิจประกันวินาศภัยจะมีอัตราการเติบโตที่ประมาณร้อยละ 5 โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวมอยู่ที่ 215,510 ล้านบาท

### **บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการรับประกันชีวิตรายบุคคล ประกันชีวิตกลุ่ม ซึ่งเป็นหลักประกันด้านการออมเงิน ให้ความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ สำหรับบุคคล ลูกค้าสถาบัน และองค์กรทั่วไป

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตรายบุคคลของประกันชีวิตนครหลวงไทย มีผลิตภัณฑ์สะสมทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ชั่วระยะเวลา ดังนี้

- ผลิตภัณฑ์ SCI Life 20/10M ระยะเวลาเอาประกันภัย 20 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 10 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 19 รับเงินคืนร้อยละ 3 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 20 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 150 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 207 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น

- **ผลิตภัณฑ์ SCI Life 10/3** ระยะเวลาเอาประกันภัย 10 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 3 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 9 รับเงินคืนร้อยละ 3 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 10 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 330 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 357 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
- **ผลิตภัณฑ์ SCI Life 10/4** ระยะเวลาเอาประกันภัย 10 ปี ชำระเบี้ยประกันภัยเพียง 4 ปี ด้านเงินคืนสิ้นปีกรมธรรม์ที่ 1 - 9 รับเงินคืนร้อยละ 4 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 10 รับคืนเมื่อครบกำหนดร้อยละ 434 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น รวมรับเงินคืนตลอดสัญญาร้อยละ 470 ของทุนประกันภัยเริ่มต้น
- **ผลิตภัณฑ์ Healthy Max** ระยะเวลาเอาประกัน 5 ปี ชำระเบี้ยประกัน 5 ปี ให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตทุกกรณี ทั้งกรณีเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ โดยให้ความคุ้มครองชีวิตสูงถึง 100,000 บาท พร้อมความคุ้มครองด้านค่ารักษาพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน ทั้งกรณีเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ด้วยวงเงินค่ารักษาพยาบาลสูงถึง 200,000 บาทต่อครั้ง

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล มีผลิตภัณฑ์ที่ให้ความคุ้มครองทั้งการเสียชีวิต ทุพพลภาพาวรสิ้นเชิง และการบาดเจ็บอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง คุ้มครองอุบัติเหตุจากการขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์ ชดเชยรายได้สูงสุด 365 วัน สามารถเลือกทำประกันได้ทั้งแบบรายเดี่ยวและแบบครอบครัว โดยคุ้มครองสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 1 - 65 ปี

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตกลุ่มของบริษัท มีผลิตภัณฑ์ทั้งแบบที่ให้ความคุ้มครองชีวิตและความคุ้มครองด้านสุขภาพ โดยให้ความคุ้มครองทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน และรับความคุ้มครองได้โดยไม่ต้องตรวจสุขภาพ ด้วยเบี้ยประกันอัตราเดียวทุกเพศ ทุกอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบคุ้มครองสินเชื่อ MRTA (Mortgage Reducing Term Assurance) เป็นผลิตภัณฑ์ที่รับประกันภัยรายบุคคล คุ้มครองสินเชื่อเพื่อไม่ให้การผ่อนเป็นภาระในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดต่อผู้กู้ ซึ่งให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตและทุพพลภาพาวร ด้วยจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ลดลงเป็นรายงวด ซึ่งอาจลดลงเป็นรายงวด งวดละเท่าๆ กัน หรือลดลงเป็นรายงวดด้วยอัตราดอกเบี้ยทบต้น

#### การตลาดและภาวะการแข่งขัน

##### **กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย**

กลยุทธ์ด้านการตลาดของประกันชีวิตนครหลวงไทย มุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดสำหรับลูกค้ารายบุคคล สำหรับกลุ่มลูกค้าหลักเป็นลูกค้าที่มีรายได้ระดับกลางขึ้นไป (Middle-Upper Income) โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ สร้างความสัมพันธ์และมอบการบริการให้กับลูกค้า

##### **ช่องทางการจำหน่าย**

ประกันชีวิตนครหลวงไทย ดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์ทางการตลาดหลากหลายช่องทางการขาย เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินและความคุ้มครองได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยช่องทางการขายหลักประกอบด้วย ช่องทางการขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telesales) ช่องทางการขายผ่านกลุ่มพนักงาน Relationship Management ช่องทางการขายผ่านนายหน้านิติบุคคล (Broker) ที่ไม่ใช่ช่องทางการขายผ่านธนาคารธนชาติ

## ธุรกิจบริหารสินทรัพย์

### บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด และบริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บพส. เอ็นเอฟเอสและบพส. แม็กซ์ ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นโดยตรง ประกอบกิจการรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพรวมทั้งหลักประกันของสินทรัพย์นั้น จากสถาบันการเงินทั่วไปและสถาบันการเงินที่ปิดกิจการแล้ว เพื่อนำมาบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอนต่อไป และประกอบกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในประกาศกระทรวงการคลังหรือกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### การตลาดและการแข่งขัน

การบริหารจัดการทรัพย์สินดังกล่าวมีเป้าหมายหลักในการแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระ โดยพิจารณาถึงสถานะทางการเงินของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มีวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพและฟื้นฟูคุณภาพลูกค้า โดยดำเนินการติดตามลูกค้าเพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง และกลับเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ สำหรับการบริหารทรัพย์สินรอการขาย รวมทั้งการขายทรัพย์สินรอการขายให้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์การดำเนินงานที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ โดยได้มีการว่าจ้างที่ปรึกษาพิเศษด้านทรัพย์สินรอการขายไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดราคาขายและบริหารทรัพย์สินขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง รวมทั้งพิจารณาแต่งตั้งตัวแทนนายหน้าระดับมืออาชีพในการขายทรัพย์สินเหล่านั้น ด้วยการจัดทำรูปแบบ(Package)ของทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่ม(Value-Added)เพิ่มขึ้น โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือ และเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่าย เช่น ผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจัดหาและติดต่อกับบริษัทที่ดำเนินการประมูลขายหลักทรัพย์และผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มธนชาต รวมถึงการจัดหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

### บริษัทบริหารสินทรัพย์ ที เอส จำกัด

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บพส. ทีเอส ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่รับ โอนจากธนาคารนครหลวงไทย ทั้งสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และทรัพย์สินรอการขาย โดยดำเนินการติดตามลูกค้าเพื่อทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้ตามความสามารถที่แท้จริง และกลับเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ

#### การตลาดและการแข่งขัน

บพส. ทีเอส มีวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพและฟื้นฟูคุณภาพลูกค้าที่รับโอนมาจากธนาคารนครหลวงไทย เพื่อนำมาบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอน รวมทั้งการขายทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ให้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจทั่วไป ดังนั้น เพื่อให้การขายทรัพย์สินกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ บพส. ทีเอส จึงได้ว่าจ้างที่ปรึกษาพิเศษด้านทรัพย์สินรอการขายไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดราคาขายและบริหารทรัพย์สินขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง พร้อมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ของทรัพย์สิน จัดทำแผนและนำเสนอขายต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งแต่งตั้งตัวแทนนายหน้าหรือตัวแทนระดับมืออาชีพในการขายทรัพย์สินเหล่านั้นเพื่อจัดทำรูปแบบ (Package) ของทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่ม (Value-Added) โดยประสานความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทในเครือ และเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่าย เช่น ผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจัดหาและติดต่อกับบริษัทที่ดำเนินการประมูลขาย

ทรัพย์สิน หรือผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มธนาชาติ รวมถึงการจัดหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

## ธุรกิจลิสซิ่ง

### บริษัทราชธานี ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

#### ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ราชธานีลิสซิ่งดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อและสินเชื่อเพื่อเช่าทางการเงินในตลาดรถยนต์ทั้งใหม่และเก่า โดยเฉพาะรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ รถกระบะ รถแท็กซี่ รถหัวลาก และรถบรรทุกขนาดใหญ่ เป็นต้น และประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ทั้งนี้ บริษัทมีเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่และรถยนต์เก่า คิดเป็นประมาณร้อยละ 60 และ 40 ตามลำดับ ของยอดเงินให้สินเชื่อทั้งหมด และมีสัดส่วนเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถบรรทุก และรถยนต์ประเภทอื่น คิดเป็นประมาณร้อยละ 75 และ 25 ตามลำดับ

การดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองนั้น ถือเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงเมื่อเทียบกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงหลายด้านในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ ซึ่งได้แก่ สภาพการใช้งานของรถ ราคาอ้างอิงในตลาดรถยนต์มือสอง การตรวจสอบหลักฐาน ทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมีทีมงานที่มีประสบการณ์ในการตรวจสอบสภาพและราคาตลาดของรถยนต์มือสอง

นอกจากนี้ ราชธานีลิสซิ่งยังมีการให้บริการหลังการขาย เช่น การให้บริการต่อภาษีทะเบียนรถยนต์ประจำปี การต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย รวมทั้งการนำรถยนต์ไปตรวจสอบสภาพเพื่อต่อภาษีทะเบียนรถยนต์ ซึ่งนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแล้ว ยังเป็นการเสริมรายได้ให้กับราชธานีลิสซิ่ง รวมทั้งเอื้อประโยชน์ในแง่ของการคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าและป้องกันความเสียหายให้แก่ราชธานีลิสซิ่งด้วย

#### การตลาดและการแข่งขัน

ในปี 2557 สภาพเศรษฐกิจของโลกมีความผันผวนอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าเศรษฐกิจของสหรัฐฯ มีเงินเพื่ออยู่ในภาวะที่ค่อนข้างคลาย ประกอบกับแนวโน้มของเศรษฐกิจที่ดีขึ้น แต่กลุ่มประเทศเศรษฐกิจหลักอื่นทั้งในกลุ่มยุโรป ญี่ปุ่น และจีนยังอยู่ในภาวะชะลอตัว รวมถึงประเทศไทยซึ่งอยู่ในภาวะชะลอตัวจากปัญหาภายในประเทศเองส่งผลให้ภาพรวมของการแข่งขันในธุรกิจลิสซิ่งและเช่าซื้อในประเทศ ยังคงมีการแข่งขันที่รุนแรงโดยสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจลิสซิ่งและเช่าซื้อของผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ซึ่งมุ่งเน้นการทำตลาดสินเชื่อรถยนต์ใหม่ส่วนบุคคลเป็นหลัก มีการปรับตัวและขยายสัดส่วนไปยังการให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์มือสอง ทั้งในกลุ่มรถยนต์และกลุ่มรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ เพื่อรักษาอัตราการเติบโตและส่วนแบ่งทางการตลาด อย่างไรก็ตาม ยังคงมีแผนการรักษาสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ที่ราชธานีลิสซิ่งมีความชำนาญ โดยเฉพาะในกลุ่มรถบรรทุก ทั้งรถบรรทุกใหม่และรถบรรทุกมือสองตามกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันในตลาดที่รุนแรง โดยยังคงเป้าหมายสัดส่วนที่ร้อยละ 70 - 75 ของพอร์ตสินเชื่อเช่าซื้อของราชธานีลิสซิ่ง เนื่องจากคาดว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวจะมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและให้ผลตอบแทนในด้านอัตราการทำกำไรที่สูงกว่า อีกทั้งยังมีความเสี่ยงที่ต่ำกว่ารถยนต์นั่งส่วนบุคคลซึ่งจะทำให้สามารถเทียบการแข่งขันกับสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่มีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำกว่า และสามารถเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจได้มากขึ้น

จากประสบการณ์อันยาวนานและความชำนาญทางธุรกิจ การให้บริการที่รวดเร็ว รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์ และการให้ผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้จำหน่ายรถยนต์มือสอง ทำให้ราชธานีลิสซิ่งยังคงสามารถแข่งขัน และสามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้ ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน

### การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

#### (1) แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของธนาคารธนชาตและบริษัทย่อยนอกจากจะได้จากเงินกองทุนซึ่งได้แก่ทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วโดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 มีจำนวน 55,137 ล้านบาทรวมถึงสำรองตามกฎหมายและกำไรสะสมแล้วแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธนาคารธนชาตยังได้จากแหล่งที่มาที่สำคัญอีก 2 แห่งคือ

1. เงินรับฝาก ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 มีจำนวน 660,809 ล้านบาท
2. เงินกู้ยืมจำนวน 77,461 ล้านบาท แบ่งเป็น แหล่งเงินทุนที่ได้จากหุ้นกู้ด้อยสิทธิที่มีลักษณะคล้ายหุ้นเพื่อนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 จำนวน 7,130 ล้านบาท หุ้นกู้และตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 จำนวน 32,516 ล้านบาท หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ จำนวน 13,971 ล้านบาท หุ้นกู้ระยะสั้น จำนวน 22,683 ล้านบาท ตั๋วสัญญาใช้เงินจำนวน 1,125 ล้านบาท และอื่นๆ จำนวน 36 ล้านบาท

#### (2) การจัดหาเงินทุนหรือให้กู้ยืมผ่านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ธนาคารธนชาตได้ให้กู้ยืมแก่บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องกันเฉพาะในกลุ่มธนชาต โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 ธนาคารธนชาตได้ให้กู้ยืมแก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ ทีเอส จำกัด (บริษัทย่อยของธนาคารธนชาต) เพื่อใช้ในการบริหารสินทรัพย์คือคุณภาพตามนโยบายธุรกิจของกลุ่มธนชาต โดยในปี 2557 มียอดเงินกู้ยืมค้างจำนวน 1,515 ล้านบาท ลดลงจาก 2,902 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2557

ยอดเงินกู้ยืมค้างดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 0.22 ของยอดเงินที่ให้กู้ยืมทั้งหมด ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558 โดยทั้งหมดเป็นการให้กู้ยืมเงินภายใต้การอนุญาตจาก ธปท.